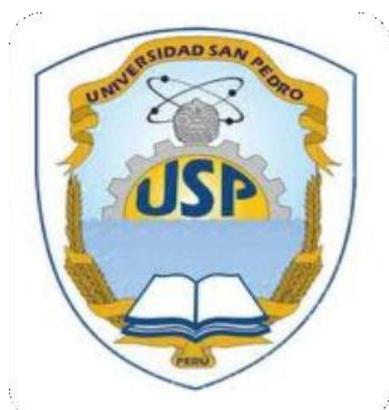


# **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**Control interno y su influencia en la gestión administrativa de  
la UGEL Pomabamba, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADORA PÚBLICA**

**Autora:**

**Alvarez Miranda, Evelyn Salima**

**Asesor:**

**Dra. Fernández Pinedo, Verónica**

**Huaraz – Perú**

**2018**

**Palabras Clave:**

<b>Tema</b>	Control interno, Gestión administrativa
<b>Especialidad</b>	Contabilidad

**Keywords:**

<b>Tema</b>	Internal control, Administrative management
<b>Especialidad</b>	Accounting

**Línea de investigación:**

5 Ciencias sociales

5.2 Económica y negocios

Economía

**Titulo**

CONTROL INTERNO Y SU INLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
DE LA UGEL POMABAMBA 2017.

**Title**

INTERNAL CONTROL AND ITS INLUENCE IN THE ADMINISTRATIVE  
MANAGEMENT OF THE UGEL POMABAMBA 2017

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación titulada “Control interno y su influencia en la gestión administrativa de UGEL Pomabamba en el año 2017” el objetivo general fue Determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa de la unidad de gestión educativa local de Pomabamba en el año 2017. Se aplicó la metodología descriptiva, aplicada con un diseño no experimental, teniendo como población a los trabajadores de la UGEL, la técnica que se aplicó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Obteniendo como resultado, el 90% de los encuestados respondieron que si difunden la misión y la visión, el 82% de los encuestados respondieron no que realizan actividades que fomenten la integración de personal. El 100% de los encuestados respondieron que los proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia, el 94% de los encuestados respondieron que el proceso de selección de los proveedores y personal está de acuerdo a las normas y políticas. El 92% de los encuestados respondieron que sí, los sistemas de información están debidamente actualizadas, el 92% de los encuestados que los sistemas de información facilitan en la toma de decisiones. El 100% de los encuestados respondieron que evalúan que los componentes de control interno estén presentes y funcionen adecuadamente, el 94% de los encuestados respondieron que si comunican las deficiencias del control interno. Se concluye que el control interno influye positivamente en la gestión administrativa de la unidad de gestión educativa local de Pomabamba.

## **Abstrac**

The present research work entitled "Internal control and its influence on the administrative management of UGEL Pomabamba in 2017" the general objective was to determine the influence of internal control on the administrative management of the local educational management unit of Pomabamba in the year 2017. The descriptive, application methodology with a non-experimental design was applied, having as a population the UGEL workers, the technique that was applied was the survey and the instrument the questionnaire. Obtaining as a result, 90% of the respondents answered that if they spread the mission and vision, 82% of the respondents answered not that they carry out activities that encourage the integration of personnel. 100% of the respondents answered that the projects and processes have contingency plans, 94% of the respondents answered that the selection process of the suppliers and personnel is in accordance with the rules and policies. 92% of the respondents answered that yes, the information systems are duly updated, 92% of the respondents that the information systems facilitate in the decision making. 100% of the respondents answered that they evaluate that the internal control components are present and work properly, 94% of the respondents answered that if they communicate the deficiencies of the internal control. It is concluded that internal control has a positive influence on the administrative management of the local educational management unit of Pomabamba.

## INDICE

<b>Palabras Clave .....</b>	<b>i</b>
<b>Título.....</b>	<b>ii</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>iii</b>
<b>Abstrac.....</b>	<b>iv</b>
<b>I. INTRODUCCION .....</b>	<b>6</b>
1.1. Antecedentes Y Fundamentación Científica .....	6
1.1.1. Antecedentes.....	6
1.2. Justificación De La Investigación .....	27
1.3. Problema .....	29
1.4. Conceptualización y operacionalización de variables .....	29
1.5. Hipótesis.....	36
1.6. Objetivos .....	36
<b>II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>37</b>
Tipo Y Diseño De Investigación .....	37
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
<b>IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>64</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>67</b>
5.1. Conclusiones.....	67
5.2. Recomendaciones .....	68
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>69</b>
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>72</b>
MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA.....	72
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	74
CUESTIONARIO .....	78
VALIDACION DE LA OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	82

## I. INTRODUCCION

### 1.1. Antecedentes Y Fundamentación Científica

#### 1.1.1. Antecedentes

De acuerdo a las indagaciones realizadas se ha podido encontrar las siguientes investigaciones relacionadas y de importancia para nuestro proyecto de investigación:

(Camus, 2017) en su tesis **“Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, 2016”** teniendo como objetivo general “conocer la relación existente entre el control interno y la gestión administrativa de la dirección sub región d salud Huallaga central”, los cuales llegaron a las conclusiones, que el proceso del control interno, según los resultados 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 el grafico 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. 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. 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. 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.

(ALFARO, 2016) en su tesis, **“El Sistema De Control Interno Y Su Incidencia En Las Unidades De Logística Y Control Patrimonial De La Municipalidad Provincial De Talara - 2014”**, teniendo como objetivo general, contribuir con el estudio de la incidencia para un eficiente Sistema de control Interno Aplicando en las Unidades de Logística y Control Patrimonial, que contribuya a la efectividad y eficiencia de las operaciones en la Municipalidad Provincial de Talara, 2014. Llegando a las conclusiones, De acuerdo a los datos estadísticos obtenidos, la gestión en las unidades de logística y control patrimonial, existe un alto porcentaje 47 % considera, que la gestión actual en dichas unidades es deficiente, por lo que urge su mejora y el 53 % considera como bueno y regular. Para superar esta deficiencia administrativa en la gestión se debe implementar un nuevo sistema de control interno, COSO I. Las estrategias que se viene aplicando en el sistema de control interno en las unidades logísticas y control patrimonial, de acuerdo a los resultados obtenidos, se considera que el 40 % manifiesta no es necesario implementar un nuevo sistema de control y que la optimización debe ser implementada por la alta gerencia. En cambio, el 53 % considera que es posible establecer una mejora en la gestión. Ante esta realidad, consideramos que aplicando el nuevo sistema de control COSO I se optimizará la gestión de dichas unidades. De acuerdo a la información obtenida, se determina que en el proceso de gestión en las unidades de Logística y control patrimonial, no existe evidencia una aplicación adecuada en la gestión del

control interno, por lo que es necesario implementar los cinco componentes del sistema COSO I, en la municipalidad Provincial de Talara. Se concluye que existe influencia del control interno en los objetivos de la entidad, el 60 % determino que si existe influencia y el 40 % determina que no. Es necesario implementar procesos de información sobre la importancia de implementar sistemas adecuados. Se concluye que es necesario aplicar indicadores, economía, eficiencia y eficacia el 40 %, los resultados evidencias unidad de criterio sobre esta realidad, y que deben enmarcar las acciones de los funcionarios en la gestión del sistema del control interno en las unidades investigadas de la municipalidad de Talara.

(CARDENAS, 2017) En su tesis, **Control Interno Y Gestión Administrativa Según Trabajadores De La Municipalidad Provincial De Chota, 2016**. Teniendo como objetivo general, determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad de chota 2016. Llegando a la conclusión, Existe relación significativa entre el Control interno y la Gestión administrativa según trabajadores de la Municipalidad provincial de Chota en el año 2016. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta lo que indica que las características del Control interno determinan las capacidades para la Gestión administrativa. Existe relación significativa entre el Plan de Organización del Control interno y la Gestión administrativa según trabajadores de la Municipalidad provincial de Chota en el año 2016. Este resultado indica que el Plan de Control administrativo es un factor que condiciona el nivel del desempeño de los trabajadores ya que ellos suelen adaptarse a diversos ambientes. Existe relación significativa entre el Control administrativo del Control interno y la Gestión administrativa según trabajadores de la Municipalidad provincial de Chota en el año 2016. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud fuerte. Existe relación significativa entre el Control financiero y la Gestión administrativa según trabajadores de la Municipalidad provincial de Chota en el año 2016. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta.

(CELINA, 2016) En su tesis, **“El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa De La Unidad Ejecutora 404 – Salud Utcubamba 2015”**, teniendo como objetivo general, **determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa de la unidad ejecutora 404 – salud Utcubamba**. Llegando a las conclusiones siguientes, Si existe incidencia del Control Interno en la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 404 – Salud Utucubamba, dado que el coeficiente. 894 de correlación de speraman asa lo determina, El Grado de Control Interno en la Unidad Ejecutora 404 – Salud Utucubamba es bajo dado que el 40% está totalmente en desacuerdo en que los funcionarios y servidores destacan la importancia del Control Interno y solo el 27 % está totalmente de acuerdo.

(STEPHANIA, 2015) En su tesis, **“El Control Interno Como Parte De La Gestión Administrativa Y Financiera De Los Centros De Atención Y Cuidado Diario. Caso: Centro De Atención Y Cuidado Diario El Pedregal De Guayaquil”**, teniendo como objetivo general, analizar la incidencia del Control Interno Como Parte De La Gestión Administrativa Y Financiera De Los Centros De Atención Y Cuidado Diario. Caso: Centro De Atención Y Cuidado Diario El Pedregal De Guayaquil, a través de principios, normas y procedimientos de verificación d la gestión para garantizar que cada uno de los procesos se cumplan de acuerdo a la misión del centro de atención, llegando a las conclusiones, En base al cumplimiento del primer objetivo, el analizar los procesos de control interno en la asignación de recursos, se concluye que no existe formalización de procesos, en la entrevista realizada indican que no existe un manual, ni procedimientos por escrito ni documentos de soporte que indique gestión y/o control d los procesos lo cual no permite diferenciar funciones. En la determinación de las acciones de toma de decisiones se estableció un manual de actividades por área descrita en el nuevo organigrama, ello lograra disminuir indicadores como acciones, quejas, servicios. La gestión administrativa no es posible establecer estrategias al no tener autonomía en los procesos de auto-gestión de recursos, sin embargo se calculó como evaluación financiera el indicador de beneficio/costo de 0.5252, razón que indicara que no cubre costos, sin embargo existe un beneficio y/o bienestar social en el sector.

(MANOLO, 2017) En su tesis, **“Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016”** teniendo como objetivo general, Identificar la relación entre el control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, 2016. Se concluye que Existe relación entre el control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación fue significativa, afirmando que a mayor control interno, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja. Existe relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación fue significativa, afirmando que a mayor ambiente de control, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja. Existe relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación fue significativa, afirmando que a mayor evaluación de riesgos, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja. Existe relación entre la información y comunicación y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación fue significativa, afirmando que a mayor información y comunicación, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja. Existe relación entre la supervisión y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios 99 Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación fue significativa, afirmando que a mayor supervisión, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja.

(HUERTA, 2016) en su tesis, **El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa De Las Micros Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa Servicios Múltiples " El Constructor L & A"S.A.C. Huarmey, 2016.** Teniendo como objetivo general, determinar y describir la

influencia del control interno en la gestión administrativa de las micros y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples " el constructor I & a" S.A.C. Huarmey, 2016. Se concluye que la mayoría de los autores revisados coinciden en que el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión administrativa de las empresas en general y de las empresas privadas en particular. Si coinciden los siguientes componentes del control interno: información y comunicación, como también la supervisión y monitoreo; sin embargo, no coinciden en: ambiente de control, la evaluación de riesgos y actividades de control. Por tal motivo, se le recomienda al gerente de la empresa estudiada del caso, corregir los aspectos correspondientes a los componentes del ambiente de control, la evaluación de riesgo y actividades de control.

## **1.1.2. Fundamentación científica**

### **1.1.2.1. Ley de Control Interno de las entidades del Estado**

(LEY N° 28716, 2017) Ley tiene por objeto establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales.

Son aplicadas por los órganos y personal de la administración institucional, así como por el órgano de control institucional, conforme a su correspondiente ámbito de competencia.

### **Sistema De Control Interno**

Sistema de control interno Se denomina sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal,

organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos.

**Constituyen sus componentes:**

- a) El ambiente de control; entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa;
- b) La evaluación de riesgos; en cuya virtud deben identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales;
- c) Actividades de control gerencial; son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad
- d) Las actividades de prevención y monitoreo; referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno;
- e) Los sistemas de información y comunicación; a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional;
- f) El seguimiento de resultados; consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del Sistema Nacional de Control;

g) Los compromisos de mejoramiento; por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones conducentes al mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores.

### **Fundamentos del sistema de control interno:**

La fórmula triple A.

Autocontrol, capacidad de evaluar nuestro trabajo, valorarlo y aplicar correcciones para mejorar proceso, tareas o acciones.

Autorregulación, facultad que tiene toda la institución para reglamentar y evaluar sus procesos y tareas con la finalidad de mejorar y hacer más transparente sus acciones.

Autogestión, competencia que tiene la institución para interpretar, coordinar y desarrollar la correcta gestión administrativa delegada por la constitución o las normas legales.

### **Componentes del sistema de control interno:**

**Ambiente de control:** Se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Es de aplicación transversal a la organización.

- ✓ Declaración de Misión, Visión y Valores
- ✓ Código de ética institucional suscrito por la Alta Dirección.
- ✓ Planes aprobados.
- ✓ Plan Anual de Contrataciones debidamente aprobado y autorizado
- ✓ Estructura orgánica – Organigrama
- ✓ Reglamento de Organización y Funciones actualizado (ROF)
- ✓ Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) actualizado y aprobado
- ✓ Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) actualizado y aprobado

- ✓ Reglamento Interno de Trabajo aprobado y actualizado
- ✓ Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal

**Evaluación de riesgos:** Se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente los objetivos de la institución.

- ✓ Lineamientos, políticas o directiva para implementar y definir la administración de riesgos aprobadas por la alta dirección.
- ✓ Inventario de riesgos a nivel entidad.
- ✓ Matriz de riesgos (probabilidad e impacto)
- ✓ Reportes del monitoreo.

**Actividades de control:** Se refiere aquellas políticas y procedimientos establecidos por la entidad para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.

- ✓ Procedimientos de autorización y aprobación de procesos y actividades documentados en normas internas.
- ✓ Procesos de la entidad diseñados, documentos e implementados – mapa de procesos.
- ✓ Matrices de segregación de funciones de procesos claves: realización de la operación, actividades de control, custodia registro de operación.
- ✓ Políticas y procedimientos documentados para la administración de los sistemas de información.

**Información y comunicación:** Se refiere a la información (interna y externa) que requiere la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de Control interno que apoyen el logro de sus objetivos.

- ✓ Políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información al personal de la entidad para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.
- ✓ Procedimientos documentados para el funcionamiento de los sistemas de información.

✓ Información interna (Intranet, boletines, revistas, folletos, periódicos murales) confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades.

✓ Información externa (Portal web institucional, Portal de transparencia, etc.) confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades.

**Supervisión:** Se refiere al conjunto de actividades de control incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de evaluación y mejora continua.

✓ Lineamientos (diseño y metodología) aprobados por la entidad para desarrollar acciones de prevención y monitoreo.

✓ Registro de deficiencias reportadas por el personal.

✓ Procedimiento documentado para el manejo de hallazgos, ya sean deficiencias u oportunidades de mejora, implementación de las medidas más adecuadas y seguimiento.

✓ Registro de medidas adoptadas para desarrollar oportunidades de mejora, de haberse detectado.

### **1.1.2.2. CONTROL INTERNO SEGÚN COSO**

(MANTILLA, 2006) El denominado "INFORME COSO" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida. Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS). El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

- American Accounting Association (AAA)
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- Financial Executive Institute (FEI)

- Institute of International Auditors (IIA)
- Institute of Management Accountants (IMA)

### **Aplicación De Las Normas De Control Interno, Según El Informe Coso**

De acuerdo con el COSO, hace tiempo que los altos ejecutivos buscan maneras de controlar mejor las empresas que dirigen. Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evaluación del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro.

Los controles internos fomentan la eficiencia, eficacia y economía, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

#### **1.1.2.3. Marco integrado de control interno COSO.**

(LUNA O. F., 2011) Uno de los eventos de mayor impacto en la evolución del control interno, fue el informe de la comisión Treadway divulgado en 1987. Creada para identificar las causas que venían generando la presentación de informes fraudulentos en las compañías, determinaron que las fallas en más del cincuenta por ciento de ellas eran explicadas por la quiebra de los controles internos. En su informe, la comisión recomendó a las compañías optar determinadas acciones, entre ellas, implementar el tone at the top: mejorar las funciones de contabilidad y auditoría interna; y evaluar anualmente la efectividad del control interno. Unos años más tarde un amplio estudio sobre control interno culminó con la publicación del Marco Integrado de Control Interno, es decir COSO.

**Control interno según coso:** El control interno es el proceso efectuado por la junta de directores, la gerencia y el personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto al logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de la operación;
- Confiabilidad de la información financiera; y;
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

### **Componentes de control interno según coso**

- **Ambiente de control.** Establece el tono general de control en la organización. Es el fundamento principal de todos los controles internos.
- **Evaluación de riesgos.** Identifica y analiza los riesgos que inciden en el logro de los objetivos de control, por lo que deben ser administrados.
- **Actividades de control.** Políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados, para que realicen las actividades que la han sido encomendadas.
- **Información y comunicación.** Tiene relación con los sistemas e información que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades, y los mecanismos de comunicación en la organización.
- **Monitoreo.** Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo.

#### **1.1.2.4. Gestión Administrativa**

(CALIX, 2011) La Gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Henri Fayol un autor muy trascendente, definió operativamente la administración diciendo que la misma consiste en "prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, además consideró que era el arte de manejar a los hombres.

George Terry explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

### **Aspectos relevantes en su labor**

✓ **Planeación:** Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

✓ **Organización:** Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

✓ **Dirección:** Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

✓ **Control:** Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

### **ORIGEN Y EVOLUCION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La administración y las organizaciones son producto de su momento y su contexto histórico y social, por tanto, la evolución de la gestión administrativa se entiende en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en momentos concretos de la historia.

#### **Gestión Administrativa en la Edad Antigua**

A pesar de que la administración como disciplina es relativamente nueva, la historia del pensamiento administrativo es muy antigua, ya que nace con el hombre mismo, puesto que en todo tiempo 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 actualidad y que pueden observarse en el código de Hammurahi, 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.

En Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil.

### **La Administración en la Edad Media**

Durante los últimos años del imperio Romano el centralismo administrativo se fue debilitando considerablemente y la autoridad real pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la Edad Media, hubo una descentralización del gobierno, con lo que se diferenció de las formas administrativas que habían existido anteriormente.

Hubo una notable evolución de las ideas administrativas y se consolidaron 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.

### **La Administración en la Edad Moderna**

Al inicio de ésta época surge en Prusia y Austria un movimiento administrativo conocido como cameralistas que alcanzó su mayor esplendor en 1560 y trataron de mejorar los sistemas administrativos usados en ésta época. Para algunos tratadistas los cameralistas son los pioneros en el estudio científico de la administración pública. A mediados 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.

### **La Administración en la Edad Contemporánea**

En ésta época se asientan las bases para el desarrollo de la administración como una verdadera ciencia, ya que como fruto de las necesidades de la época, surgen teorías,

principios y funciones administrativas, que aunque superadas o modificadas, cumplieron un papel importante en cuanto al desarrollo del pensamiento administrativo.

### **La Administración en la Sociedad Moderna**

A pesar de que la administración es una disciplina relativamente nueva, su desarrollo fue muy rápido. La propia historia del pensamiento administrativo proporciona una perspectiva de las contribuciones y de los problemas y situaciones con que se enfrentó en los últimos setenta años en el mundo industrial. La administración es un fenómeno universal en el mundo moderno, cada organización, cada empresa requieren toma de decisiones, coordinación de múltiples actividades, dirección de personas, evaluación del desempeño con base en objetivo previamente determinados, consecución y ubicación de varios recursos.

### **PRECURSORES DE LA GESTION ADMINISTRATIVA**

Para que la administración sea lo que es hoy día, hubo personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran:

#### **Confucio:**

Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la administración pública, recomendando:

- a) Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.
- b) Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.
- c) Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas, desinteresadas y capaces.

#### **Adam Smith:**

Enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción.

**Henry Metacalfe:**

Se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una buena manera de control, considerada como muy eficiente. Publicó un libro titulado "El costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados", considerada como una obra precursora de la administración científica.

**Woodrow Wilson:**

Hizo una separación entre política y administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración, propugnando su enseñanza a nivel universitario.

**Frederick W. Taylor**

Se le considera padre de la administración científica; Taylor trabaja entre los años 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración, descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según su criterio, los trabajadores "en lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente lo menos que pueden" . Además promovió que las fuentes de empleo aumentaran la paga a los trabajadores más productivos.

El disminuyó la jornada diaria de trabajo de 10 ½ a 8 ½ horas e introdujo períodos de descanso, el sistema de salarios diferenciales y otras mejoras.

**Henry Fayol:**

Fayol fue el primero que desarrolló una teoría general de la administración, por lo que se le considera el "padre de la administración moderna".

Fue el primero que propugnó porque se enseñara administración en los centros educativos.

Fayol aportó catorce principios básicos a la administración, estos son:

División del Trabajo.

Autoridad.

Disciplina

Unidad de Mando.

Unidad de Dirección.

Subordinación del Interés Particular al Interés General.

Remuneración del Personal.

Centralización.

Cadena de Mando.

Equidad.

Estabilidad del Personal.

Iniciativa.

### **IMPORTANCIA DE LA GESTION 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.

La administración pone en orden los esfuerzos según George Terry. En situaciones complejas, donde se requiere 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 su cada vez más acentuada absorción de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, la maquinaria administrativa pública se ha constituido en la empresa más importante de un país. Es en la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental, ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines; de la buena o mala gestión administrativa depende el éxito o fracaso de la empresa.

#### **1.1.2.5. Ley Que Regula La Transferencia De La Gestión Administrativa De Gobiernos Regionales Y Gobiernos Locales.**

(ley 30204, 2014) La presente Ley tiene por objeto regular el proceso de transferencia de gestión efectuado entre administraciones regionales o locales sucesivas.

El proceso de transferencia de la gestión administrativa se organiza con la finalidad de facilitar la continuidad del servicio que se presta y se rinda cuentas, atendiendo a principios de transparencia y servicio al ciudadano. Lo cual incluye también los casos en que se revoca autoridades.

### **Obligatoriedad del proceso**

Los presidentes regionales y alcaldes de municipalidades provinciales y distritales que cesan en sus cargos, dirigen y ejecutan bajo responsabilidad, las acciones de transferencia de la administración regional o local a las nuevas autoridades electas, de acuerdo con los procedimientos y plazos establecidos por la presente Ley.

El procedimiento de transferencia de la gestión administrativa es de interés público, de cumplimiento obligatorio e involucra tanto a la autoridad que cesa como a la autoridad electa para el nuevo periodo de gestión.

### **Componentes de la comisión de transferencia**

La comisión de transferencia está conformada de la siguiente manera, según sea el caso de gobierno regional o gobierno local:

- a) El presidente regional o el alcalde en ejercicio, quien la preside.
- b) El presidente regional o el alcalde electo o su representante acreditado.
- c) Dos representantes de la autoridad en ejercicio, uno de los cuales es el gerente general regional o gerente municipal.
- d) Dos representantes de la autoridad electa.

Con acuerdo de ambas partes se establece la forma de funcionamiento de la comisión, así como la posibilidad de ampliar el número de miembros.

### **Proceso de transferencia**

- a) El presidente regional o alcalde saliente, bajo responsabilidad, está en la obligación de emitir un informe de rendición de cuentas y transferencia, brindando información suficiente acerca del estado de situación de su gestión.

- b) La comisión de transferencia recibe la información, la verifica y al término de sus actividades levanta un acta de transferencia, suscrita por ambas autoridades. Da fe de la realización del acto, un notario público o el juez de paz de la jurisdicción.
- c) En el acta de transferencia, se puede dejar constancia de la inexistencia o faltante de bienes, recursos y documentos materia de transferencia; así como de asuntos pendientes de atención antes de que culmine el mandato.
- d) Copia del acta de transferencia y del informe de rendición de cuentas y transferencia es remitida a la Contraloría General de la República y a la Dirección General de Contabilidad Pública, dentro de los quince días hábiles siguientes a su suscripción.
- e) Corresponde al presidente regional o alcalde electo disponer que el contenido del acta de transferencia y del informe de rendición de cuentas y transferencia sea de conocimiento público, mediante el portal electrónico institucional y/o en su defecto el medio más idóneo a su alcance.

#### **Contenido del informe de rendición de cuentas y transferencia**

- a) Acervo documentario de la entidad, incluida la que corresponde al consejo regional o concejo municipal y al consejo de coordinación regional o local.
- b) Inventario físico detallado de los bienes muebles e inmuebles, indicando estado de su saneamiento, bienes afectados en uso y vigencia de contratos.
- c) Principales documentos de planeamiento estratégico y operativo así como documentos para la gestión administrativa.
- d) Situación de los asuntos vinculados a cada uno de los sistemas administrativos de aplicación nacional; sistemas que son mencionados en el artículo 46 de la Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- e) Situación de las obras, proyectos, programas y actividades en ejecución.

#### **Autoridades reelectas**

El presidente regional o alcalde reelecto para un periodo sucesivo su mandato, bajo responsabilidad, debe formular y poner en conocimiento de los ciudadanos el informe de rendición de cuentas y transferencia y sustentarlo ante el consejo regional o concejo municipal dentro de los diez días hábiles de iniciado su mandato; dicho

informe deberá ser presentado al órgano rector del sistema nacional de contabilidad, y solicitará a la Contraloría General de la República, la ejecución de una auditoría independiente.

#### **1.1.2.6. Funciones de la gestión administrativa**

(abc, 2018) La gestión administrativa se realiza a través de cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. En los últimos años, algunos autores añadieron una función más que vale la pena tener en cuenta: la integración del personal. Las funciones deben ser realizadas en un orden específico y están interrelacionadas, es decir, las decisiones y acciones que se realicen en una de ellas influirán en las demás. Veamos cómo trabajan juntas estas funciones.

#### **EMPRENDIMIENTO**

**Planeación:** es el primer paso del proceso administrativo. Consiste en fijar los resultados que se espera alcanzar (objetivos), así como las acciones que se deben realizar para lograrlos. Los factores internos y externos que pueden afectar al emprendimiento deben ser revisados en esta etapa, y se tomarán decisiones para llegar a los resultados.

**Organización:** consiste en la disposición o arreglo de los recursos materiales y humanos que están disponibles para llevar a cabo el emprendimiento, así como de las actividades que serán realizadas con ellos. Se tiene un especial cuidado, en esta etapa, con la distribución del trabajo entre las personas (recursos humanos) que van a estar involucradas. Al estar divididas y asignadas las tareas, se tendrá un ambiente adecuado de trabajo y se podrá llegar a las meta.

**Control:** incluye verificar durante los procesos o al final de los mismos el desempeño del grupo de trabajo. Esta verificación se realiza teniendo en cuenta los planes iniciales y las decisiones que se habían tomado en cuanto a las acciones a realizar. El control muestra dos aspectos importantes: si se están siguiendo o no los planes y si estos funcionan bien o no.

A partir del control, se deben tomar medidas de corrección que reencaminen el trabajo y que puedan llevar al equipo hacia los resultados. Es decir, se debe REPLANIFICAR.

**Dirección:** consiste en liderar al equipo de trabajo hacia la realización de las acciones programadas para alcanzar los resultados deseados. Incluye la supervisión de las actividades, la motivación del equipo. Para que todos contribuyan eficientemente a los objetivos, así como una adecuada comunicación para facilitar las actividades y evitar conflictos interpersonales

**Integración del personal:** implica verificar la cantidad y calidad de recursos humanos que se necesitan para que se cumplan los objetivos del emprendimiento. Luego, se reconoce a las personas disponibles y sus capacidades, y se decide si es necesario seleccionar y reclutar a más integrantes en el equipo. Esta función también incluye acciones posteriores a realizarse con el personal, como evaluación, remuneración, capacitación y traslados.

Como podemos ver en el gráfico, de la última función, CONTROL, se pasa nuevamente a la primera función que es la PLANEACIÓN. Es decir, es un ciclo continuo que debe recorrer la administración de un proyecto o emprendimiento.

## **1.2. Justificación De La Investigación**

### **1.2.1 Justificación Metodológica**

El estudio sobre el control interno y su influencia en la gestión administrativa de UGEL de Pomabamba será de gran ayuda en el futuro cuando se quiera realizar investigaciones en instituciones públicas o privadas, porque se utilizó un cuestionario en la cual los trabajadores de la institución resolvieron y nos permitieron conocer la importancia y necesidad del control interno en la gestión administrativa para la toma de decisiones que les permita el logro de los objetivos

### **1.2.2. Justificación Teórica**

Esta investigación se realizó para diagnosticar la influencia del control interno en la gestión administrativa de la UGEL – Pomabamba, cuyos resultados nos permitió saber en qué grado se están logrando los objetivos de la UGEL así mismo la efectividad del sistema de control interno.

Valor teórico.- Aporta evidencia empírica sobre la importancia del sistema de control interno.

### **1.2.3. Justificación Práctica**

El aporte de la investigación fue determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa de la UGEL, en base a los resultados recomendamos un modelo o mecanismo para el buen uso y una eficiente gestión administrativa de la UGEL Pomabamba.

En este contexto el diagnóstico de la influencia del control interno, así como el grado de cumplimiento de los objetivos justifica por:

Conveniencia.- Permitirá conocer y tener una buena gestión administrativa en función del sistema de control interno.

Relevancia social.- Los resultados beneficiará a la institución para tomar decisiones apropiadas para lograr los objetivos. También a los usuarios que se beneficiarán más y mejor.

Implicaciones prácticas.- propiciar el cumplimiento de las normas de control interno en el que hacer público.

Utilidad metodología.- El instrumento de medición diseñado podrá ser utilizado para abordar la investigación en otras entidades.

### **1.2.4. Justificación Social**

Este estudio representa un aporte social ya que genera importante información sobre Control interno para una eficiente gestión administrativa, que puede ser tomada

como referencia a guía por otras entidades del estado que presenten problemas similares relacionados con la variable objeto de estudio, lo que podría impactar tanto en las entidades.

### **1.3. Problema**

¿Cómo influye el control interno en la gestión administrativa de la Unidad De Gestión Administrativa Local Pomabamba en el año 2017?

### **1.4. Conceptualización y operacionalización de variables**

#### **1.4.1. Conceptualización**

##### **1.4.1.1. Control interno.**

##### **¿Qué es Control interno?**

El control interno es un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.

Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de normas y obligaciones y salvaguardar de activos. El proceso de control interno separa en cinco componentes: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

El control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de recursos, bienes y operaciones de efectúe correcta y eficientemente, siendo responsabilidad del titular de la entidad fomentar y supervisar el funcionamiento y confiabilidad del control interno para la evaluación de la gestión y el efectivo ejercicio de rendición de cuentas, proponiendo a que este contribuya con el logro de la misión y objetivos de la entidad a su cargo.

Los controles internos corresponden a los planes de organización y al conjunto coordinado de métodos y medidas adoptadas por una empresa para salvaguardar sus activos, verificar y la fiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las directrices establecidas por la dirección de la empresa.

(CONTRALORIA, 2016) El Sistema de Control Interno permite prevenir Riesgos, irregularidades y actos de corrupción en Las entidades públicas. Es el conjunto de elementos Organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas Y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, Que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas Institucionales de manera armónica. En otras palabras, es un proceso multidireccional, en El cual cada componente influye sobre los demás y Todos conforman un sistema integrado que reacciona Dinámicamente a las condiciones cambiantes.

Busca alcanzar los objetivos institucionales de manera eficaz y eficiente en cada una de sus dependencias, funcionando de manera interdependiente e interrelacionada.

(LUNA O. F., 2011) De 1980 al 2001 AICPA elaboro y divulgo Otras declaraciones sobre normas de auditoria (su sigla es SAS) que tienen conexiones con el trabajo de los auditores en la evaluación del control interno en las organizaciones. Estas declaraciones de auditoria se indican seguidamente:

SAS-30, informe sobre el control interno contable. Describir los objetivos del control interno contable que proporciona a la administración una razonable, pero no seguridad, de que los activos sean debidamente utilizados y que los registros son confiables.

SAS-55, Evaluación de la estructura de control interno en una auditoria de los estados financieros. Describe los elementos y estructuras del control interno.

SAS-78, Evaluación de la estructura de control en una auditoria de los ee.ff. incluye criterios del informe coso para comprensión y evaluación del control interno a cargo de auditores.

SAS-94, Consideraciones del control interno en la auditoría de los estados financieros. Esta declaración es un complemento al SAS-78(2001).

#### **1.4.1.2. Gestión administrativa**

##### **¿Qué es Gestión administrativa?**

El concepto gestión administrativa se refiere a las formas, estrategias y mecanismos diseñados con el fin de hacer cumplir los objetivos de una empresa, por lo que es primordial tener claro lo que queremos lograr como resultado del trabajo en la compañía, es decir, tener claro los objetivos de la entidad y diseñar una guía de acciones que sea mucho más sencilla para el logro de los objetivos.

La gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. En los últimos años, algunos autores añadieron una función más, que vale la pena tener en cuenta; la integración del personal.

La gestión administrativa es vital para las operaciones fundamentales de las entidades del estado, las operaciones enfrentan obstáculos cuando existen errores administrativos. Para fortalecer su interface de gerenciamiento y promover una organización más eficiente, la división de gestión administrativa no solo ha creado una estable plataforma administrativa sino que también trabaja en coordinación regular con los otros departamentos para asegurar que las diversas actividades caminen sin problemas para lograr las metas de la entidad.

(LAZZO, 2012) El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado señalan 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.

Gestión Administrativa: El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que la administración es la acción de administrar (del Latín Administrativo-onis) 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.

**1.4.2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa de la Unidad De Gestión Administrativa Local Pomabamba en el año 2017.</p>	<p>Independiente:</p> <p><b>Control interno</b></p>	<p>(LEY 28716, 2017) Sistema de control interno Se denomina sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos.</p>	<p>Ambiente de control</p>	<p>✓ <b>Misión, Visión</b></p>
				<p>✓ <b>Valores</b></p>
				<p>✓ <b>selección personal</b></p>
				<p>✓ <b>Estructura orgánica</b></p>
			<p>Evaluación de riesgos</p>	<p>✓ <b>Contexto Estratégico Del Riesgo</b></p>
				<p>✓ <b>Identificación De Riesgos.</b></p>
				<p>✓ <b>Análisis De Riesgos.</b></p>
<p>✓ <b>Políticas De administración De Riesgos.</b></p>				

			Actividades de control	✓ <b>Políticas de procedimiento</b>
				✓ <b>Controles</b>
				✓ <b>Manual de operaciones.</b>
			Información y comunicación	✓ <b>Comunicación institucional</b>
				✓ <b>Comunicación Pública</b>
				✓ <b>Rendición De Cuentas</b>
			Supervisión	✓ <b>Supervisión de control</b>
				✓ <b>Supervisión de gestión</b>
Establecer la influencia del ambiente de control del control interno en la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.	Dependiente: <b>Gestión administrativa</b>	(CALIX, 2011) La Gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr	Planeación	✓ <b>Objetivos</b>
Establecer la influencia de la				✓ <b>Metas</b>
			Organización	✓ <b>Distribución del trabajo</b>
				- <b>Recursos humanos</b>
			Control	- <b>Seguimiento del plan</b>

<p>Evaluación de Riesgos del control interno, con la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.</p> <p>Analizar la influencia de la información y comunicación del control interno en la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.</p> <p>Analizar la influencia de la supervisión del control interno, en la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.</p>		<p>objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.</p>		✓ <b>Funcionamiento del plan</b>
			Dirección	✓ <b>Liderar</b>
				✓ <b>Motivar</b>
				✓ <b>Comunicación</b>
			Integración del personal	✓ <b>Capacitación</b>
✓ <b>Evaluación</b> ✓ <b>Cantidad y calidad del RR.HH.</b>				

### **1.5.Hipótesis**

El control interno influye positivamente en la gestión administrativa de la Unidad De Gestión Administrativa Local Pomabamba en el año 2017.

### **1.6.Objetivos**

Determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa de la Unidad De Gestión Administrativa Local Pomabamba en el año 2017.

#### **Objetivos específicos.**

- Establecer la influencia del ambiente de control del control interno en la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.
- Establecer la influencia de la Evaluación de Riesgos del control interno, con la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.
- Analizar la influencia de la información y comunicación del control interno en la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.
- Analizar la influencia de la supervisión del control interno, en la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.

## II. METODOLOGÍA

### Tipo Y Diseño De Investigación

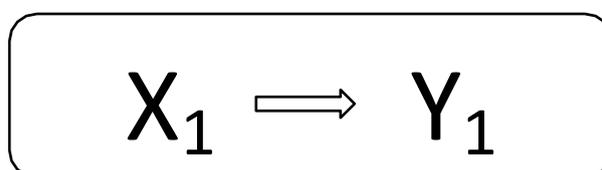
#### Tipo De Investigación

**Descriptiva:** Porque nos permitió conocer, correlacionarlos y describir la realidad del control interno y de la gestión administrativa en bases teóricas fundamentadas. Y se identificaron las relaciones que existente entre la variable dependiente e independiente.

**Aplicativa:** porque nos permitió investigar y conocer la realidad problemática y dar soluciones sobre el control interno y su influencia en la gestión administrativa.

#### Diseño De Investigación

**No experimental:** El diseño fue no experimental porque no se manipularon las variables, limitándose a estudiar y relacionarlas.



#### Población y muestra:

##### Población:

La Población del presente trabajo fue finita ya que se podía contar y estudiar con mayor facilidad a sus integrantes de la Unidad de Gestión Educativa Local de Pomabamba en el año 2017.

##### Muestra:

Se tomó como muestra a los 49 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Pomabamba

### **Técnicas e instrumentos de investigación:**

Dadas las variables planteadas en las hipótesis, para obtener los datos, se planteó aplicar o recurrir a los siguientes Instrumentos cuyas técnicas son las siguientes:

**Se empleó como técnica la encuesta;** utilizando como instrumento un cuestionario y una guía de entrevista, que aplicamos para obtener los datos sobre la variable control interno con resultados de la Gestión Administrativa de la UGEL Huaraz.

### **Procesamiento y análisis de la información**

Una vez recolectado los datos en el trabajo de campo, se utilizó el programa computarizado Excel para el procesamiento, conciliación de datos. Así como el análisis y tabulación de cuadros.

### III. RESULTADOS.

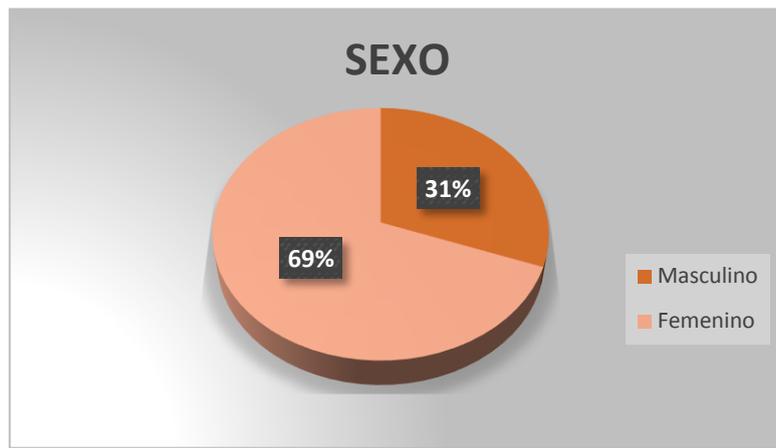
#### 3.1. Sexo

**TABLA 1. Sexo**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Masculino	15	31%
Femenino	34	69%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

**FIGURA 1. Sexo**



Fuente: elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla y figura 1 podemos determinar que de los 49 trabajadores que realizaron la encuesta el 60% son femeninas y el 31% son masculinos.

### 3.2. Edad

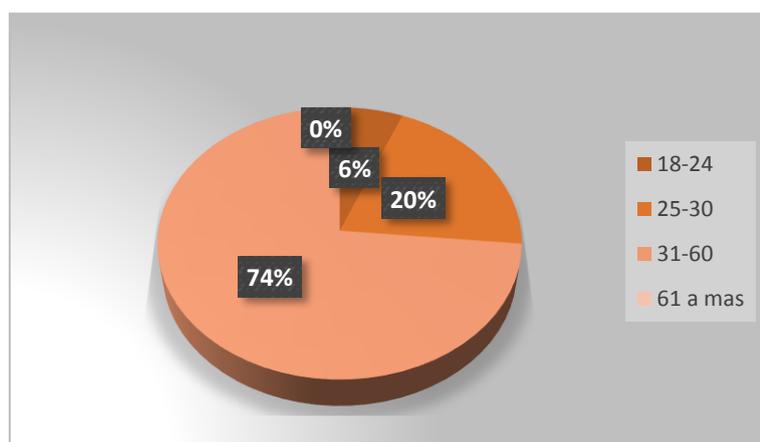
**TABLA 2. Edad**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
18-24	3	6%
25-30	10	20%
31-60	36	73%
61 a mas	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**FIGURA 2.**

**Edad**



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla y figura N° 2, podemos determinar que de los 49 trabajadores a quienes le realizamos la encuesta, el 73% tienen entre 31 – 60 años y el 6% entre 18 – 24 años

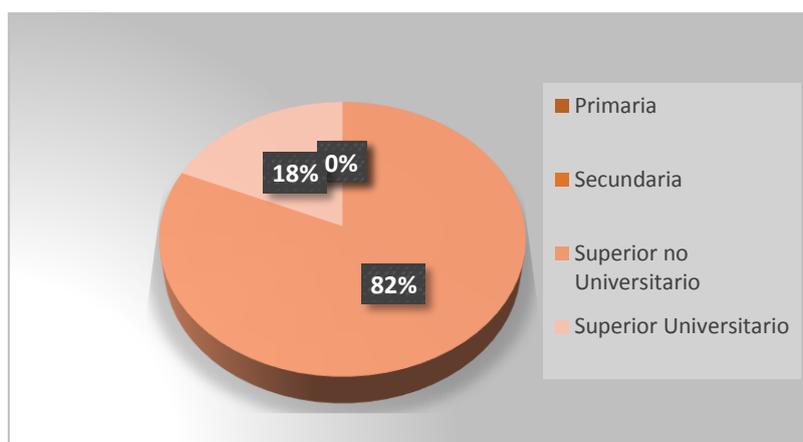
### 3.3. Grado de instrucción

**TABLA 3.**  
**Grado de instrucción**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Primaria	0	0%
Secundaria	0	0%
Superior no Universitario	40	82%
Superior Universitario	9	18%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**FIGURA 3.**  
**Grado de instrucción**



Fuente: Elaboración propia.

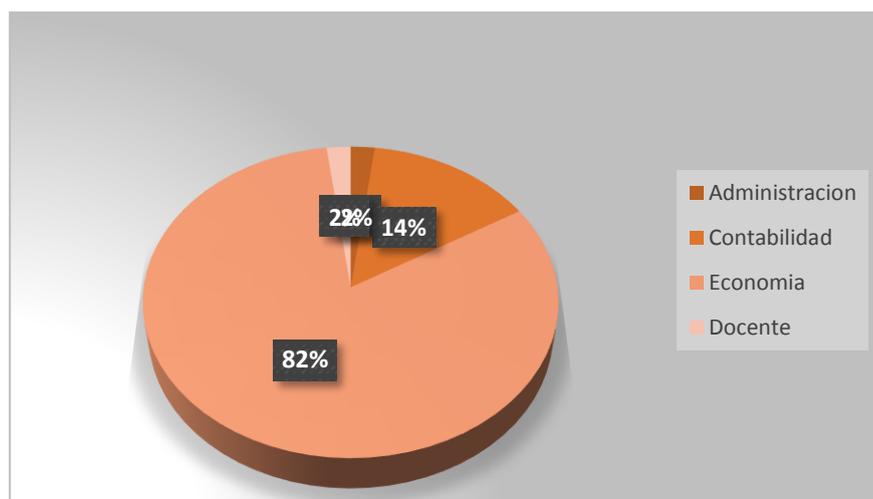
**Interpretación:** En la tabla y figura N° 3, podemos determinar que de los 49 trabajadores, el 82% de los encuestados tienen el grado de instrucción superior no universitarios y el 18% son superior universitarios.

### 3.4. Formación técnica o profesional

**TABLA 4. Formación técnica o profesional**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Administración	1	2%
Contabilidad	7	14%
Economía	40	82%
Docente	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**FIGURA 4. Formación técnica o profesional**

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla y figura N° 4, podemos determinar que de los 49 trabajadores, El 82% de los encuestados son docentes y el 2% son administradores.



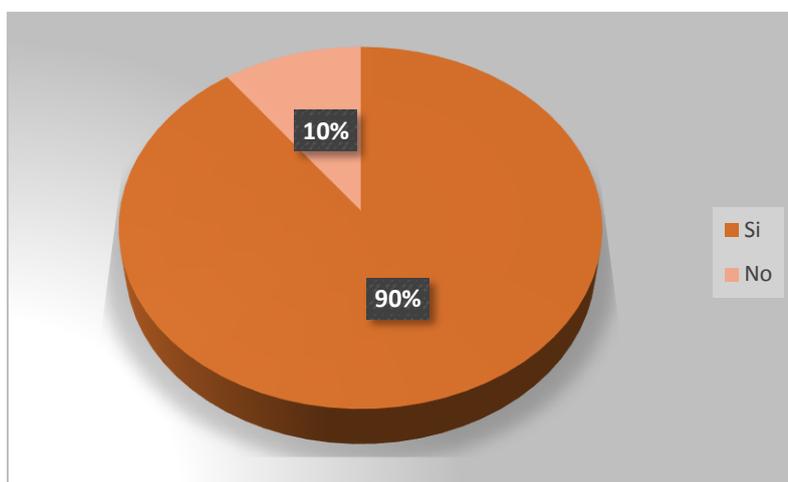
### 3.5. Diga Ud. ¿Difunden la visión y la misión de la UGEL?

**TABLA 1. Misión y visión**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	44	90%
No	5	10%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente elaboración propia.

**FIGURA 1. Misión y visión**



Fuente elaboración propia.

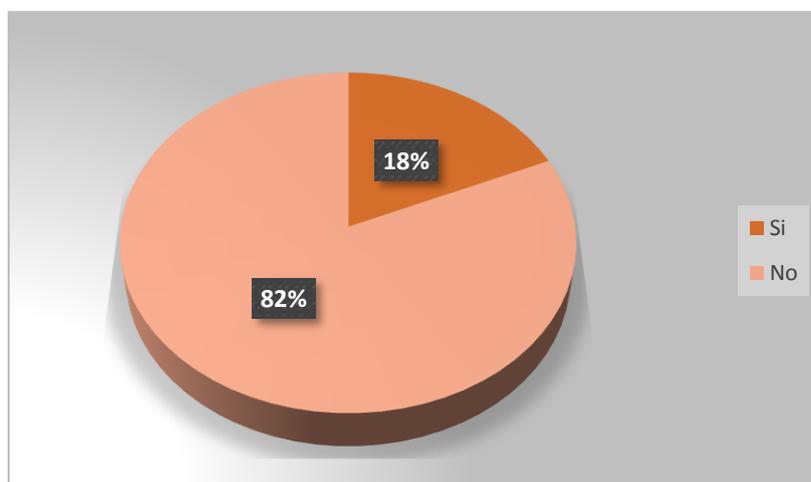
**Interpretación:** En la tabla y figura N° 1, podemos determinar que de los 49 trabajadores, El 90% de los encuestados respondieron que si difunde la misión y la visión; y el 10% que no difunden la misión y la visión.

**3.6. Diga Ud. ¿Realizan actividades que fomenten la integración de su personal y favorecen el clima laboral?**

**TABLA 2: integración personal**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	9	18%
No	40	82%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**FIGURA 2:  
integración  
personal**

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla y figura N° 2, podemos determinar que de los 49 trabajadores, El 82% de los encuestados respondieron que no realizan actividades que fomente la integración del personal y el 18% que sí realizan actividad de integración personal.

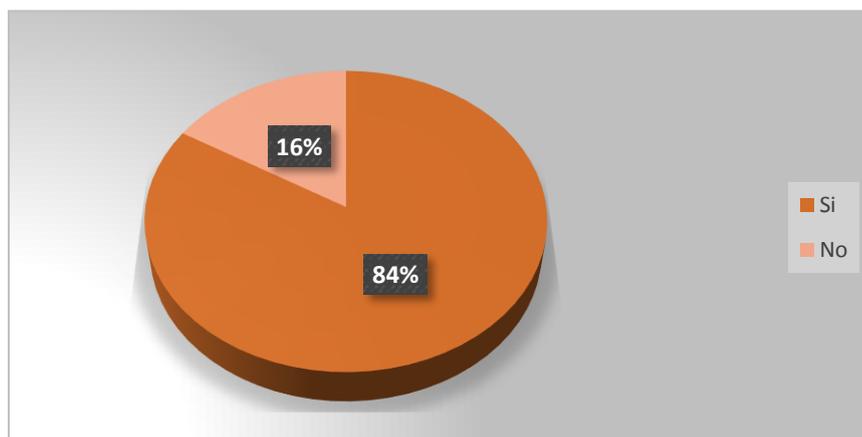
**3.7. Diga Ud. ¿Difunden y promueven las observancias del control interno para la buena gestión administrativa?**

**TABLA 3: Observaciones del control interno**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	41	84%
No	8	16%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**FIGURA 3: Observaciones del control interno**



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla y figura N° 3, podemos determinar que de los 49 trabajadores, el 84% de los encuestados respondieron que sí difunden y promueven las observancias del control interno para la buena gestión administrativa y el 16% que no difunden y promueven.

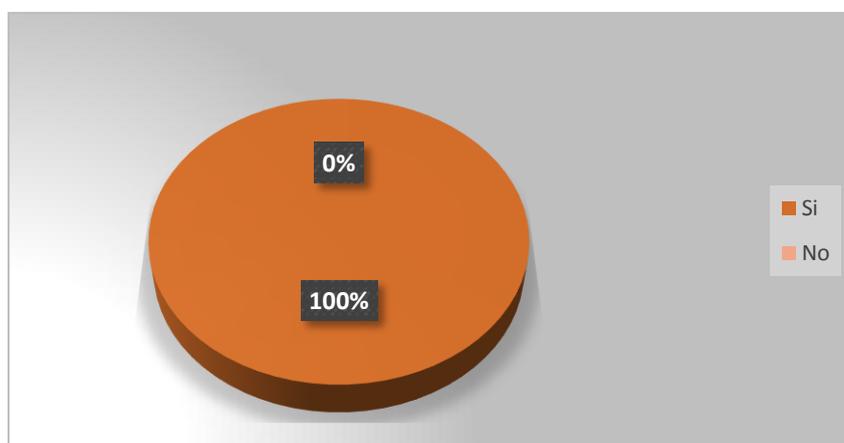
**3.8. Diga Ud. ¿Se han fijado las metas y objetivos en la Entidad?**

**TABLA 4: metas y objetivos**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	49	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**4:**



**FIGURA  
metas y  
objetivos**

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla y figura N° 4, podemos determinar que de los 49 trabajadores, El 100% de los encuestados respondieron que sí se han fijado metas y objetivos.

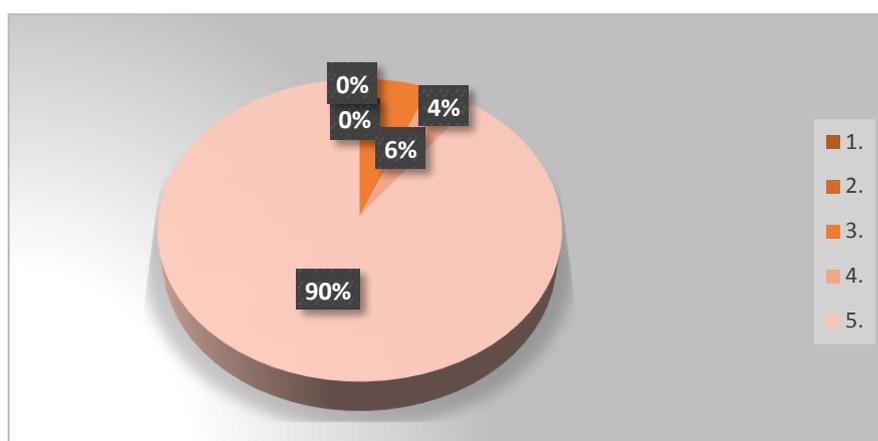
**3.9. Diga Ud. ¿Qué nivel de responsabilidad muestra el control interno en la gestión administra?**

**TABLA 5: Control interno y gestión administrativa**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
1.	0	0%
2.	0	0%
3.	3	6%
4.	2	4%
5.	44	90%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**FIGURA 5: Control interno y gestión administrativa**



Fuente: Elaboración propia.

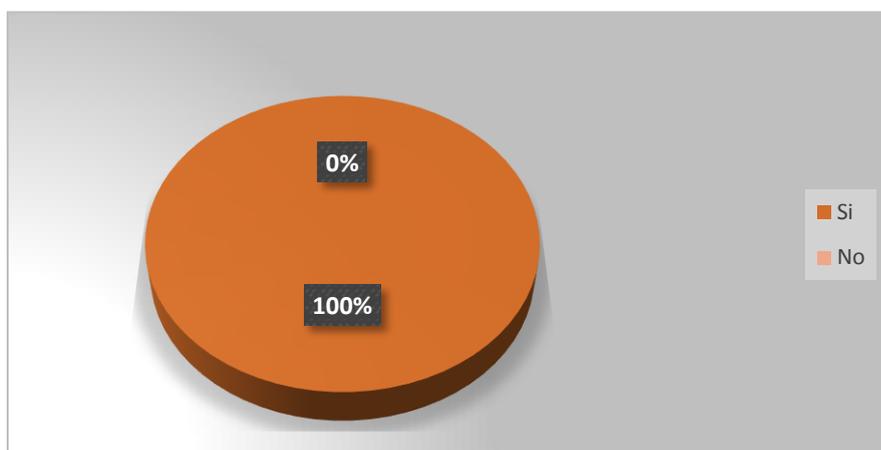
**Interpretación:** En la tabla y figura N° 5, podemos determinar que de los 49 trabajadores, El 90% de los encuestados respondieron que es muy buena la responsabilidad del control interno en la gestión administrativa y el 6% que es regular.

**3.10. Diga Ud. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?**

**TABLA 6: Plan de contingencia**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	49	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**FIGURA 6: Plan de contingencia**

Fuente: Elaboración propia.

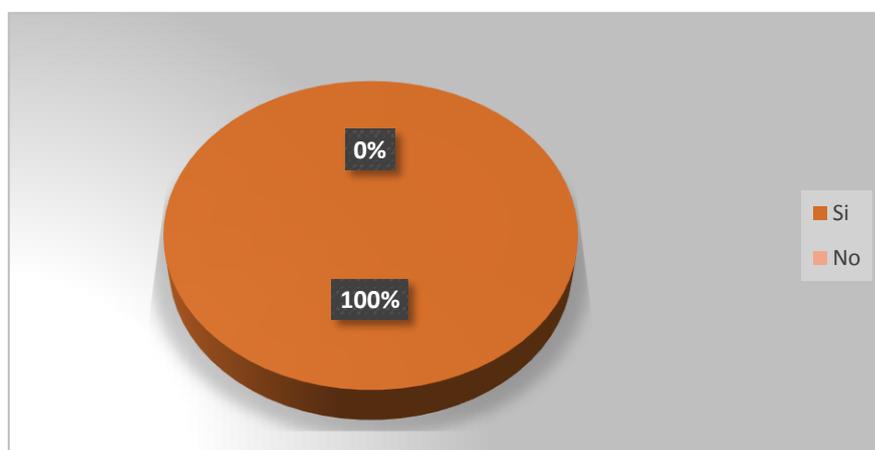
**Interpretación:** En la tabla y figura N° 6, podemos determinar que de los 49 trabajadores, el 100% de los encuestados respondieron que sí, los proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia.

3.11. Diga Ud. ¿Los planes de contingencia de los principales proyectos y procesos están actualizados?

**TABLA 7: Plan de contingencia**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	49	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**FIGURA 7: Plan de contingencia**

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla y figura N° 7, podemos determinar que de los 49 trabajadores, el 100% de los encuestados respondieron que sí, están actualizados los planes de contingencia.

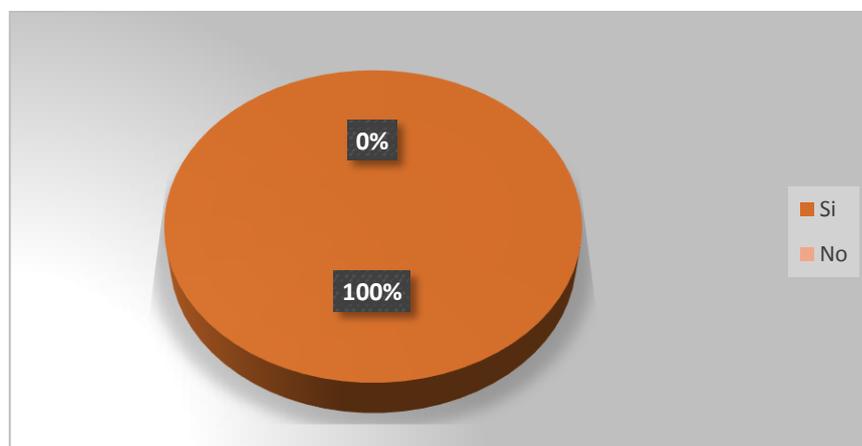
**3.12. Diga Ud. ¿Aplican Políticas y Normas de control interno?**

**TABLA 8: Políticas y normas**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	49	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**FIGURA 8: Políticas y normas**



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla y figura N° 8, podemos determinar que de los 49 trabajadores, el 100% de los encuestados respondieron que si aplican políticas y normas de control interno.

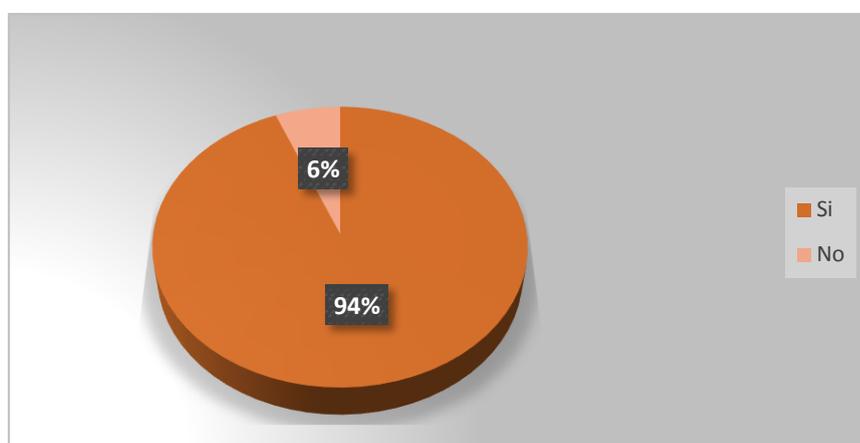
**3.13. Diga Ud. ¿Existe eficiencia en la aplicación del proceso de control interno?**

**TABLA 9: Eficiencia del control interno.**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	46	94%
No	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**FIGURA 9: Eficiencia del control interno.**



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla y figura N° 9, podemos determinar que de los 49 trabajadores, el 94% de los encuestados respondieron que sí existe eficiencia en la aplicación del proceso de control interno y el 6% que no.

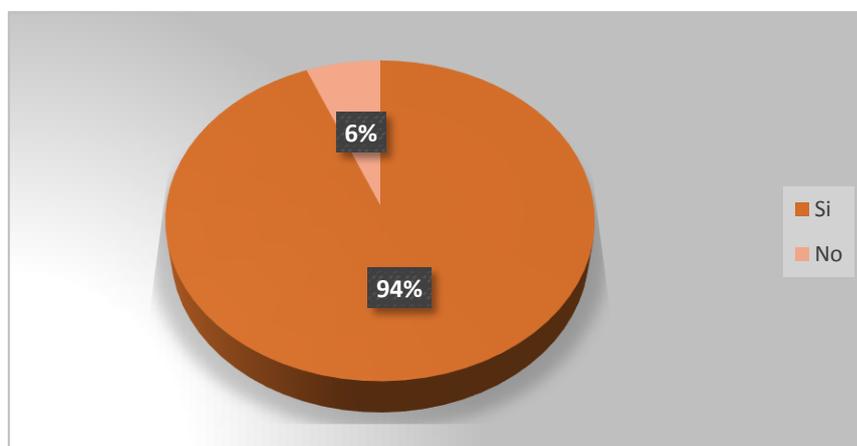
**3.14. Diga Ud. ¿Existe eficacia en la aplicación del proceso de control interno?**

**TABLA 10: Eficacia del control interno**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	46	94%
No	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**FIGURA 10: Eficacia del control interno**



Fuente: Elaboración propia.

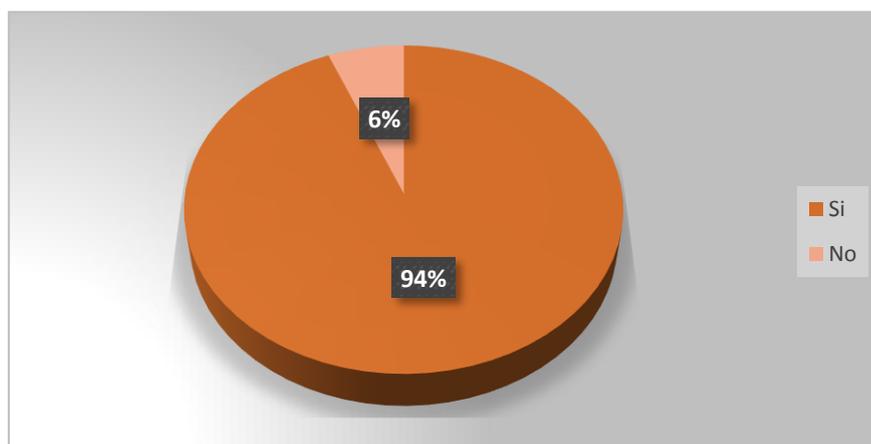
**Interpretación:** En la tabla y figura N° 10, podemos determinar que de los 49 trabajadores, el 94% de los encuestados respondieron que sí existe eficacia en la aplicación del de control interno y el 6% que no existe eficacia.

3.15. Diga Ud. ¿El proceso de selección de proveedores está de acuerdo a las normas y políticas?

**TABLA 11: Selección de proveedores**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	46	94%
No	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**FIGURA 11: Selección de proveedores**

Fuente: Elaboración propia.

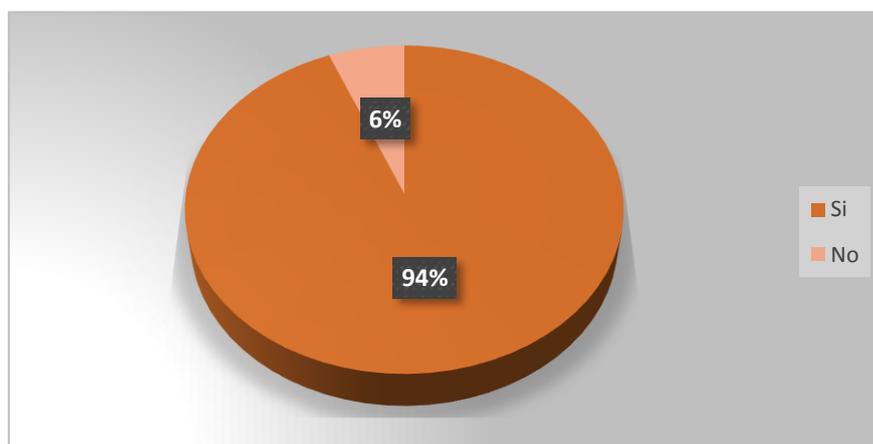
**Interpretación:** En la tabla y figura N° 11, podemos determinar que de los 49 trabajadores, el 94% de los encuestados respondieron que si está de acuerdo a las normas y política el proceso de selección de proveedores y el 6% que no .

3.16. Diga Ud. ¿El proceso de selección de personal está de acuerdo a las normas y políticas?

**TABLA 12: Selección de personal.**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	46	94%
No	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**FIGURA 12: Selección de personal.**

Fuente: Elaboración propia.

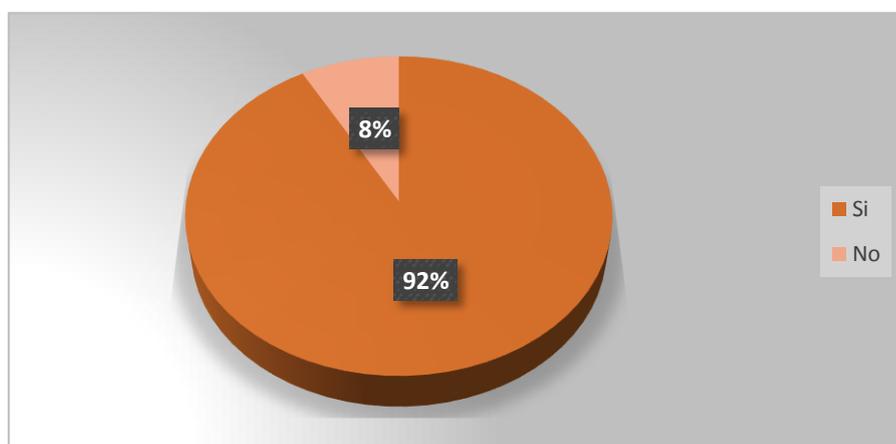
**Interpretación:** En la tabla y figura N° 12, podemos determinar que de los 49 trabajadores, el 94% de los encuestados respondieron que sí está de acuerdo a las normas y políticas el proceso de selección de personal.

**3.17. Diga Ud. ¿Los sistemas de información de adquisiciones de suministro de bienes muebles e inmuebles están debidamente actualizadas?**

**TABLA 13: Sistemas de información**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCCENTAJE</i>
Si	45	92%
No	4	8%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**FIGURA 13: Sistemas de información**

Fuente: Elaboración propia.

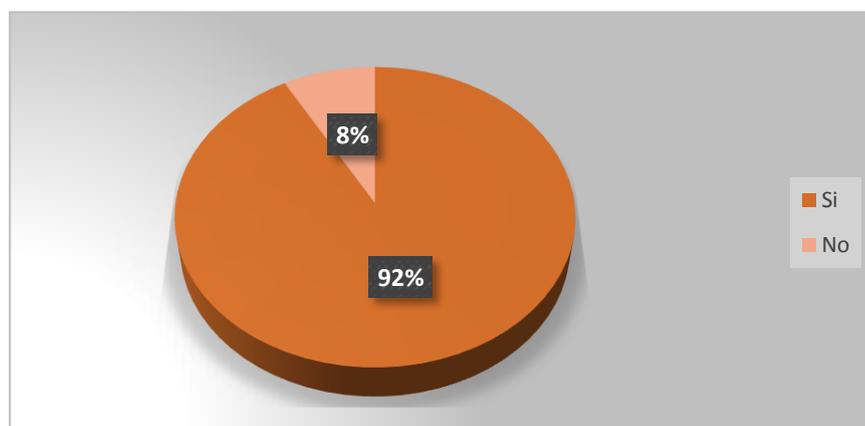
**Interpretación:** En la tabla y figura N° 13, podemos determinar que de los 49 trabajadores, el 92% de los encuestados respondieron que sí, los sistemas de información están debidamente actualizadas y el 8% que no.

**3.18. Diga Ud. ¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisión?**

**TABLA 14: Sistemas de información**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	45	92%
No	4	8%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**FIGURA 14: Sistemas de información**

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla y figura N° 14, podemos determinar que de los 49 trabajadores, el 92% de los encuestados respondieron que sí facilitan en la toma de decisiones los sistemas de información y el 8% que no.

**3.19. Diga Ud. ¿Evalúan que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?**

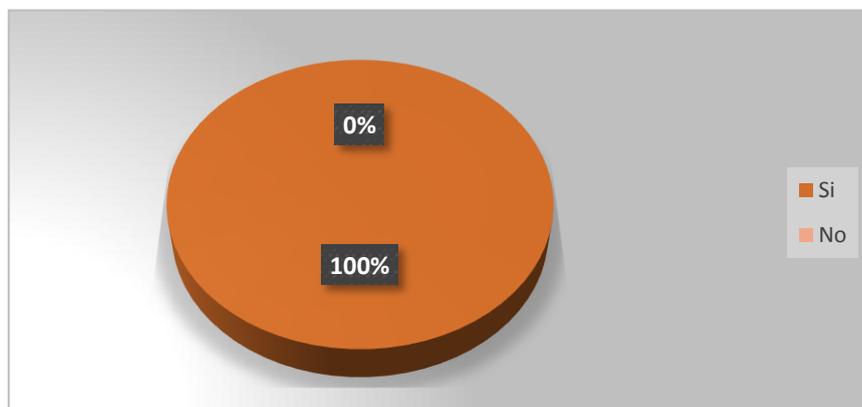
**TABLA 15: Evaluación de los componentes del control interno.**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	49	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**FIGURA**

**15:**



**Evaluación de los componentes del control interno.**

Fuente: Elaboración propia.

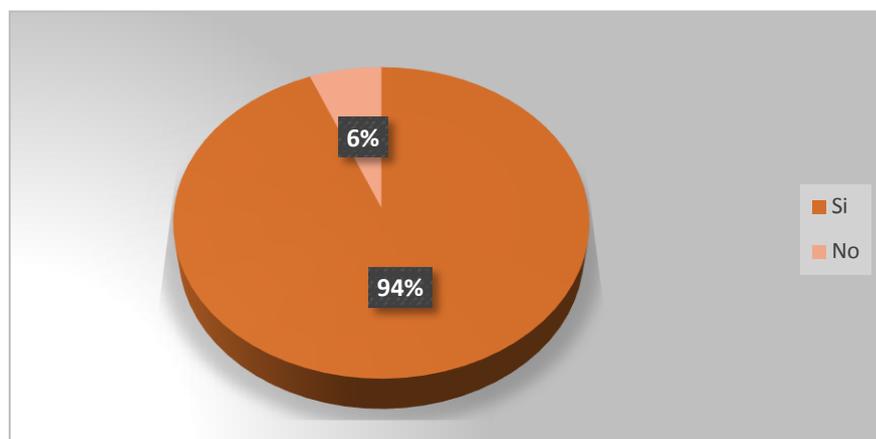
**Interpretación:** En la tabla y figura N° 15, podemos determinar que de los 49 trabajadores, el 100% de los encuestados respondieron que sí evalúan que los componentes de control interno estén presentes y funcionen adecuadamente.

**3.20. Diga Ud. ¿Comunican las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?**

**TABLA 16: Comunicación de las deficiencias.**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	46	94%
No	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**FIGURA 16: Comunicación de las deficiencias.**

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla y figura N° 16, podemos determinar que de los 49 trabajadores, el 94% de los encuestados respondieron que sí comunican las deficiencias del control interno y el 6% que no.

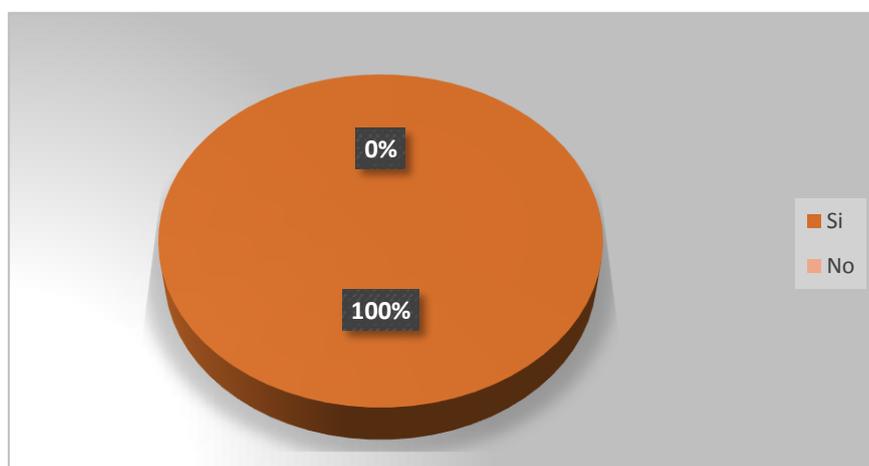


3.21. Diga Ud. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?

**TABLA 17: Recomendaciones del control interno**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
Si	49	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**FIGURA 17: Recomendaciones del control interno**

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla y figura N° 17, podemos determinar que de los 49 trabajadores, el 100% de los encuestados respondieron que sí aseguran que sean atendidas las recomendaciones en materia del control interno emitidas por los auditores internos y externos.

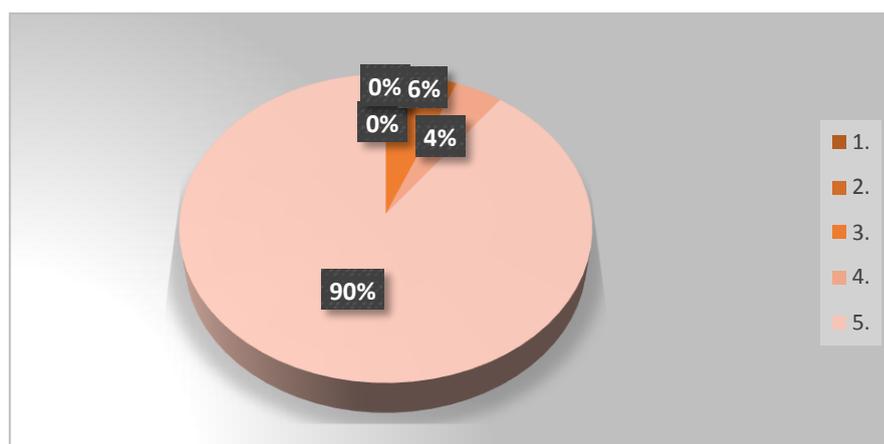
3.22. Diga Ud. ¿Cómo califica la gestión administra en su entidad?

**TABLA 18: Gestión administrativa**

<i>ALTERNATIVAS</i>	<i>FRECUENCIAS</i>	<i>PORCENTAJE</i>
1.	0	0%
2.	0	0%
3.	3	6%
4.	2	4%
5.	44	90%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**FIGURA 18: Gestión administrativa**



Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla y figura N° 18, podemos determinar que de los 49 trabajadores, el 90% de los encuestados respondieron que es muy buena la gestión administrativa y el 6% que es regular.

#### IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN

- Según la tabla 3 señala que **El 84% de los encuestados respondieron que sí difunden y promueven las observaciones del control interno para la buena gestión administrativa y el 16% que no.** La tabla 5 señala que **El 90% de los encuestados respondieron que es muy buena la responsabilidad del control interno en la gestión administrativa y el 6% que es regular.** En la tabla 18 **El 90% de los encuestados respondieron que es muy buena la gestión administrativa y el 6% que es regular.** Donde podemos decir que se considera que el control interno tiene influencia significativa en la gestión administrativa. Coincidiendo con (FLEMING, 2017) en su tesis, **“Proceso del Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de la Unidad Ejecutora 305 de la UGEL Huamalies, Periodo 2017”**. 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. 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.
- Según la tabla 2 señala que **El 82% de los encuestados respondieron que no realizan actividades que fomenten la integración del personal y el 18% que si.** En la tabla 1 **El 90% de los encuestados respondieron que si difunde la misión y la visión; y el 10% que no.** En la tabla 4 **El 100% de los encuestados respondieron que sí se han fijado metas y objetivos.** donde se considera que el componente ambiente de control es regular ya que tiene una deficiencia en la integración del personal pero con respecto a su misión, visión, metas y objetivos están claras y aptas para cumplirlas. Considerando que el ambiente control influye en la gestión administrativa. Coincidiendo con (MANOLO, 2017) En su tesis, **“Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios**

**postales del Perú, Lima 2016”** Existe relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación fue significativa, afirmando que a mayor ambiente de control, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja

- Según la tabla 6 señala que **El 100% de los encuestados respondieron que sí, los proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia.** En la tabla 7 señala que **El 100% de los encuestados respondieron que sí, están actualizados los planes de contingencia.** En la tabla 11 señala que **El 94% de los encuestados respondieron que si está de acuerdo a las normas y política el proceso de selección de proveedores y el 6% que no.** En la tabla 12 señala que **El 94% de los encuestados respondieron que sí está de acuerdo a las normas y políticas el proceso de selección de personal.** Donde se considera que el componente evaluación de riesgos del control interno influye en la gestión administrativa. Coincidiendo con (MANOLO, 2017) En su tesis, **“Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016”.** Existe relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación fue significativa, afirmando que a mayor evaluación de riesgos, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja.
  
- Según la tabla 13 señala que **El 92% de los encuestados respondieron que sí, los sistemas de información están debidamente actualizadas y el 8% que no.** Y en la tabla 14 señala que **El 92% de los encuestados respondieron que sí facilitan en la toma de decisiones los sistemas de información y el 8% que no.** Donde se considera que el componente información y comunicación influye en la gestión administrativa. Coincidiendo con (MANOLO, 2017) En su tesis, **“Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios**

**postales del Perú, Lima 2016”**. Existe relación entre la información y comunicación y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación fue significativa, afirmando que a mayor información y comunicación, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja

- Según la tabla 15 señala que **El 100% de los encuestados respondieron que sí evalúan que los componentes de control interno estén presentes y funcionen adecuadamente**. En la tabla 16 señala que **El 94% de los encuestados respondieron que sí comunican las deficiencias del control interno y el 6% que no**. En la tabla 17 señala **El 100% de los encuestados respondieron que sí aseguran que sean atendidas las recomendaciones en materia del control interno emitidas por los auditores internos y externos**. Donde se considera que el componente supervisión influye en la gestión administrativa. Coincidiendo con (MANOLO, 2017) En su tesis, **“Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016”**. Existe relación entre la supervisión y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios 99 Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación fue significativa, afirmando que a mayor supervisión, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- Se concluye que el ambiente de control influye en la gestión administrativa de acuerdo a la encuesta realizada, en la tabla 1 el 90% de los encuestados respondieron que si difunden la misión y la visión, en la tabla 4 el 100% de los encuestados respondieron que si se han fijado metas y objetivo, en la tabla 2 el 82% de los encuestados respondieron que no realizan actividades que fomenten la integración de personal, donde encontramos una deficiencia en el clima laboral lo cual es uno de los factores más importantes para el logro de los objetivos.
- Se concluye que la evaluación de riesgos influye en la gestión administrativa, en la tabla 6 el 100% de los encuestados respondieron que los proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia, en la tabla 11 el 94% de los encuestados respondieron que el proceso de selección de los proveedores están de acuerdo a las normas y políticas, en la tabla 12 el 94% de los encuestados respondieron que el proceso de selección del personal está de acuerdo a las normas y políticas.
- Se concluye que información y comunicación influye en la gestión administrativa, en la tabla 13 el 92% de los encuestados respondieron que sí, los sistemas de información están debidamente actualizadas, en la tabla 14 el 92% de los encuestados que los sistemas de información facilitan en la toma de decisiones.
- Se concluye que el componente supervisión influye en la gestión administrativa, en la tabla 15 el 100% de los encuestados respondieron que evalúan que los componentes de control interno estén presentes y funcionen adecuadamente, en la tabla 16 el 94% de los encuestados respondieron que si comunican las deficiencias del control interno, en la tabla 17 el 100% de los encuestados que si se aseguran que sean atendidas las recomendaciones en materia del control interno.

## **5.2.Recomendaciones**

- El administrador de la unidad de gestión educativa local de Pomabamba debe de realizar con más frecuencias actividades de integración del personal para poder tener un buen clima laboral para que así obtenga mejores resultados en cuento a sus metas, objetivos, misión y visión de la entidad.
- Es importante estar verificando el trabajo que realiza su personal en la unidad de gestión educativa local de Pomabamba, para encontrar deficiencias o eficiencia en las áreas y poder premiar o recomendar a su personal, ya que es bueno la incentivación del ser humano.
- Seguir actualizando y estar acorde con los avances tecnológicos en cuanto a la información que tiene la entidad respecto a su personal, sus activos, patrimonios, ya que según esa información podrán optar por las decisiones correctas para la entidad.
- El control interno en una entidad es muy importante, ya que nos permite encontrar dificultades en la entidad y según esas deficiencia emitir recomendaciones para el logro de los objetivos.

## AGRADECIMIENTO

*Empiezo agradeciendo a Dios porque es el quien guía mi vida, está conmigo en todo momento me ayuda a ser fuerte en las adversidades de la vida, en segundo lugar a mis padres porque sin ellos yo no hubiese logrado nada, ellos son quienes me inculcaron buenos valores y modales para ir por el buen camino, a mis hermanos porque podemos tener muchas diferencias y con todo eso siempre están apoyándome, gracias a todas las personas que me apoyaron directa e indirectamente estaré eternamente agradecidos con cada uno de Uds.*

## Referencias Bibliográficas

- Abc. (Octubre de 2018). *Gestión y economía*. Obtenido de <http://www.abc.com.py/articulos/funciones-de-la-gestion-administrativa-1113406.html>
- Alfaro, G. O. (2016). “*El sistema de control interno y su incidencia en las unidades de logística y control patrimonial de la Municipalidad Provincial de Talara - 2014*”. Trujillo.
- Calix, M. (JUNIO de 2011). *GESTION ADMINISTRATIVA*. Obtenido de <http://marielgestadmonhond11.blogspot.pe/p/contenidos.html>
- Camus, N. E. (2017). *Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, 2016*.
- Cárdenas, n. P. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016*. CHOTA.
- Celina, M. M. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la unidad ejecutora 404 – salud Utcubamba 2015*. Pimentel.
- CONTRALORIA. (2016).
- Fleming, e. V. (2017). *Proceso del control interno y su influencia en la gestión administrativa de la unidad ejecutora 305 de la Ugel huamiles, periodo 2017*. Huánuco.
- Huerta, Y. E. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micros y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples " El Constructor L & A" S.A.C. Huarmey, 2016*. Huarmey.
- Lazzo, A. (MAYO de 2012). *Gestión administrativa*. Obtenido de <http://gestionadministrativaconceptos.blogspot.pe/p/conceptos.html>

Ley 28716. (2017). Lima.

Ley 30204. (2014). *Ley que regula la transferencia de la gestión administrativa.*

Ley N° 28716. (2017).

Luna, O. F. (2011). *Sistema de control interno para organizaciones.*  
Lima.

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

Mantilla. (2006). *Control interno informe caso.*

Sandy, G. C. (2013). *El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa particular interamericano s.a., de la ciudad de Trujillo en el año 2012.* Trujillo.

StephaniA, G. C. (2015). *El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario caso: Centro de atención y cuidado diario "el pedregal" de Guayaquil.* Guayaquil.

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA			
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
PROBLEMA GENERAL:	VARIABLE (X)	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:
¿Influye el control interno en la gestión administrativa de la Unidad De Gestión Administrativa Local Pomabamba en el año 2017?	<p>X1. Control de Interno</p> <p>INDICADORES:</p> <p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgos</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Supervisión</p>	<p>Determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa de la Unidad De Gestión Administrativa Local Pomabamba en el año 2017.</p>	<p>El control interno influye en la gestión administrativa de la Unidad De Gestión Administrativa Local Pomabamba en el año 2017.</p>

PROBLEMAS ESPECIFICOS:	VARIABLE (Y)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:
<p>¿Influye el ambiente de control del control interno en la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017?</p> <p>¿Influye la Evaluación de Riesgos del control interno, con la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017?</p> <p>¿Influye la información y comunicación del control interno, con la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017?</p> <p>¿Influye la supervisión del control interno, en la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.</p>	<p>Y1. Gestión administrativa</p> <p>INDICADORES</p> <p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Establecer la influencia del ambiente de control del control interno en la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.</p> <p>Establecer la influencia de la Evaluación de Riesgos del control interno, con la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.</p> <p>Analizar la influencia de información y comunicación del control interno, en la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.</p> <p>Analizar la influencia de supervisión del control interno, en la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.</p>	<p>El ambiente de control del control interno influye en la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.</p> <p>la Evaluación de Riesgos del control interno influye con la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.</p> <p>La información y comunicación del control interno influye en la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.</p> <p>la supervisión del control interno influye en la gestión administrativa de la UGEL</p>

			Pomabamba en el año 2017.
--	--	--	---------------------------

**OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>  Determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa de la Unidad De Gestión Administrativa Local Pomabamba en el año 2017.	Independiente:  <b>Control interno</b>	(LEY 28716, 2017) Sistema de control interno Se denomina sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la	Ambiente de control	✓ <b>Misión, Visión</b>
				✓ <b>Valores</b>
				✓ <b>selección personal</b>
				✓ <b>Estructura orgánica</b>
			Evaluación de riesgos	✓ <b>Contexto Estratégico Del Riesgo</b>
				✓ <b>Identificación De Riesgos.</b>
				✓ <b>Análisis De Riesgos.</b>
	✓ <b>Políticas De administración De Riesgos.</b>			

		consecución de los objetivos.	Actividades de control	✓ <b>Políticas de procedimiento</b>
				✓ <b>Controles</b>
				✓ <b>Manual de operaciones.</b>
			Información y comunicación	✓ <b>Comunicación institucional</b>
				✓ <b>Comunicación Pública</b>
				✓ <b>Rendición De Cuentas</b>
			Supervisión	✓ <b>Supervisión de control</b>
	✓ <b>Supervisión de gestión</b>			
Establecer la influencia del ambiente de control del control interno en la gestión administrativa de la UGEL	Dependiente: <b>Gestión administrativa</b>	(CALIX, 2011) La Gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y	Planeación	<b>Objetivos</b>
				✓ <b>metas</b>
			Organización	- <b>Distribución del trabajo</b>
				- <b>Recursos humanos</b>

<p>Pomabamba en el año 2017.</p> <p>Establecer la influencia de la Evaluación de Riesgos del control interno, con la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.</p> <p>Analizar la influencia de la</p>		<p>controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.</p>		
			Control	- <b>Seguimiento del plan</b>
				- <b>Funcionamiento del plan</b>
			Dirección	- <b>Liderar</b>
				- <b>Motivar</b>
				- <b>Comunicación</b>
Integración del personal	- <b>Capacitación</b>			
	- <b>Evaluación</b>			

<p>información y comunicación del control interno con la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.</p> <p>Analizar Influencia de la supervisión del control interno, en la gestión administrativa de la UGEL Pomabamba en el año 2017.</p>				<p>- <b>Cantidad y calidad del RR.HH.</b></p>
--	--	--	--	---

## **CUESTIONARIO**

### **CUESTIONARIO DE OPINIONES ACERCA DEL CONTROL INTERNO DEL PATRIMONIO DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE POMABAMBA EN EL AÑO 2017**

Estamos desarrollando una investigación cuyo objetivo es conocer las opiniones que tienen los colaboradores sobre el control interno en la gestión administrativa.

En este sentido, solicitamos su colaboración en su calidad de colaborador y le pedimos **contestar a todas las preguntas del cuestionario** adjunto. Gracias a su aporte, será posible concretizar este estudio, el mismo que pretende proporcionar información relevante que contribuya a establecer acciones de mejora en el servicio.

Este cuestionario es **anónimo** y toda la información recabada será absolutamente confidencial.

La presente investigación se desarrolla en la asignatura de Tesis dirigida de la Universidad San Pedro Huaraz, cuyo responsable es la investigadora: Evelyn Salima Alvarez Miranda

Muchas gracias por su participación

#### **IMPORTANTE:**

Si tiene alguna pregunta y/o desea informarse con mayor detalle acerca de este estudio puede comunicarse con Evelyn Alvarez al teléfono 920 110 531 o escriba al correo Evelyn.am95@outlook.com. Se contestará a todas las inquietudes adjuntando un material impreso para Ud.

## PARTE I

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de Ud. Por favor marque su respuesta en los recuadros respectivos.

### 1. Sexo

- Masculino
- Femenino

### 2. Edad

- De 18 a 24 años
- De 25 a 30 años
- De 31 a 60 años
- De 61 a más años

### 3. Grado de instrucción

- Primaria
- Secundaria
- Superior no universidad
- Superior universidad

### 4. Formación técnica o profesional

- a) Administración
- b) Contabilidad
- c) Economía
- d) Docente

## PARTE II

A continuación le serán presentadas un conjunto de preguntas a los colaboradores de la UGEL Pomabamba. Luego, de cada pregunta Ud. verá una escala de 5 puntos. Por favor, encierre con un círculo el número que mejor exprese su opinión en cada caso.

1. **Diga Ud. ¿Difunden la visión y la misión de la UGEL?**  
Sí No
  
2. **Diga Ud. ¿Realizan actividades que fomenten la integración de su personal y favorecen el clima laboral?**  
Sí No
  
3. **Diga Ud. ¿Difunden y promueven las observancias del control interno para la buena gestión administrativa?**  
Sí No
  
4. **Diga Ud. ¿Se han fijado las metas y objetivos en la Entidad?**  
Sí No
  
5. **Diga Ud. ¿Qué nivel de responsabilidad muestra el control interno en la gestión administrativa?**  
Mucha responsabilidad 5 4 3 2 1 Poca responsabilidad
  
6. **Diga Ud. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?**  
Sí No
  
7. **Diga Ud. ¿Los planes de contingencia de los principales proyectos y procesos están actualizados?**  
Sí No
  
8. **Diga Ud. ¿Aplican Políticas y Normas de control?**  
Sí No

**9. Diga Ud. ¿Existe eficiencia en la aplicación del proceso de control interno?**

Sí

No

**10. Diga Ud. ¿Existe eficacia en la aplicación del proceso de control interno?**

Sí

No

**11. Diga Ud. ¿El proceso de selección de proveedores está de acuerdo a las normas y políticas?**

Sí

No

**12. Diga Ud. ¿El proceso de selección de personal está de acuerdo a las normas y políticas?**

Sí

No

**13. Diga Ud. ¿Los sistemas de información de adquisiciones de suministro de bienes muebles e inmuebles están debidamente actualizadas?**

Sí

No

**14. Diga Ud. ¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisión?**

Sí

No

**15. Diga Ud. ¿Evalúan que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?**

Sí

No

**16. Diga Ud. ¿Comunican las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?**

Sí

No

**17. Diga Ud. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?**

Sí

No

**18. Diga Ud. ¿Cómo califica la gestión administra en su entidad?**

Mucha responsabilidad    5   4   3   2   1 Poca responsabilidad

## VALIDACION DE LA OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

### Datos de identificación del experto que valido el instrumento

**Título: Control interno y su influencia en la Gestión Administrativa de la UGEL Pomabamba 2017**

#### Datos de identificación del experto.

**1. Nombres y apellidos:**

Juan de Dios ZUAREZ SANCHEZ

**2. Título que posee a nivel de:**

**2.1. Post grado**

**Doctor**

Contabilidad

**3. Institución donde labora**

Universidad san pedro - huaraz

Numero de celular: 954066033

E-mail

juandediosperu@hotmail.com

**FIRMA:**

-----

**Título: Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa De La UGEL Pomabamba 2017**

**Operacionalización de variables**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Independiente:  <b>Control interno</b>	- Ambiente de control	✓ <b>Misión, Visión</b>
		✓ <b>Valores</b>
		✓ <b>selección personal</b>
		✓ <b>Estructura orgánica</b>
	- Evaluación de riesgos	✓ <b>Contexto Estratégico Del Riesgo</b>
		✓ <b>Identificación De Riesgos.</b>
		✓ <b>Análisis De Riesgos.</b>
		✓ <b>Políticas De administración De Riesgos.</b>
	- Actividades de control	✓ <b>Políticas de procedimiento</b>
		✓ <b>Controles</b>
		✓ <b>Manual de operaciones.</b>
	- Información y comunicación	✓ <b>Comunicación institucional</b>
		✓ <b>Comunicación Pública</b>
✓ <b>Rendición De Cuentas</b>		

	- Supervisión	✓ <b>Supervisión de control</b>
		✓ <b>Supervisión de gestión</b>
<b>Dependiente:</b> <b>Gestión administrativa</b>	- Planeación	✓ <b>Objetivos</b>
		✓ <b>Metas</b>
	- Organización	✓ <b>Distribución del trabajo</b>
		✓ <b>Recursos humanos</b>
	- Control	✓ <b>Seguimiento del plan</b>
		✓ <b>Funcionamiento del plan</b>
	- Dirección	✓ <b>Liderar</b>
		✓ <b>Motivar</b>
		✓ <b>Comunicación</b>
	- Integración del personal	✓ <b>Capacitación</b>
		✓ <b>Evaluación</b>
		✓ <b>Cantidad y calidad del RR.HH.</b>

**Título: Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa De La UGEL Pomabamba 2017**

	dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta		Existe coherencia entre la variable y las dimensiones		Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores		Existe coherencia entre los indicadores y los ítems		La redacción del ítem es clara, precisa y comprensible		La opción de respuesta tiene relación con el ítem		observaciones
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>V.I: CONTROL INTERNO</b>	Ambiente de control	Misión, Visión, Valores, selección personal, Estructura orgánica	¿Difunden la visión y la misión de la UGEL?	X		X		X		X		X		X		
	Evaluación de riesgos	Contexto Estratégico, Identificación, Análisis Y Políticas De administración De Riesgos.	¿Evalúan que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	X		X		X		X		X		X		

<b>V.I: CONTROL INTERNO</b>	<b>Actividades de control</b>	Políticas de procedimiento, Controles, Manual de operaciones.	¿Aplican políticas y Normas de control?												
			¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia?	X		X		X		X		X			
			¿Los planes de contingencia de los principales proyectos y procesos están actualizados?												
	<b>Información y comunicación</b>	<b>Comunicación institucional y Pública, Rendición De Cuentas</b>	¿Difunden y promueven las observancias del control interno para la buena gestión administrativa?	X		X		X		X		X			
			¿Comunican las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?												
	<b>Supervisión</b>	<b>Supervisión de control y de gestión</b>	¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?	X		X		X		X		X			
			¿Existe eficiencia en la aplicación del proceso de control interno?												
			¿Existe eficacia en la aplicación del proceso de control interno?												

**Título: Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa De La UGEL Pomabamba 2017**

Variables	dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta		Existe coherencia entre la variable y las dimensiones		Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores		Existe coherencia entre los indicadores y los ítems		La redacción del ítem es clara, precisa y comprensible		La opción de respuesta tiene relación con el ítem		observaciones
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
VD: GESTION ADMINISTRATIVA	Planeación	Objetivos metas	¿Se han fijado las metas y objetivos en la Entidad?	X		X		X		X		X		X		
	Organización	trabajo Recursos humanos	¿El proceso de selección de proveedores está de acuerdo a las normas y políticas?  ¿El proceso de selección de personal está de acuerdo a las normas y políticas?	X		X		X		X		X		X		

<b>Integración del personal</b>	<b>Control</b>	<b>Seguimiento del plan Funcionamiento del plan</b>	¿Qué nivel de responsabilidad muestra el control interno en la gestión administrativa?	X		X		X		X		X		X	
	<b>Dirección</b>	<b>Líderar, Motivar Comunicación</b>	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisión?  ¿Cómo califica la gestión administrativa en su entidad?	X		X		X		X		X		X	
		<b>Capacitación Evaluación</b>	¿Realizan actividades que fomenten la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	X		X		X		X		X		X	