

“CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN LA OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE
LA UGEL 04 DEL DISTRITO DE COMAS, LIMA, 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Stephanie Alice Sanchez Obispo

Victor Alfredo Yañe Gamonal

Asesor:

MBA Susan Madeleine Silvera Arcos

<https://orcid.org/0000-0001-9697-2602>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Luis José Alvarado Yupanqui	20025251
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	Abelardo Favio Sánchez Povis	18211776
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	Omar Cosme Silva	25717320
	Nombre y Apellidos	N° DNI

DEDICATORIA

Stephanie Alice Sánchez Obispo

A mis padres Roberto y Gladys a quienes admiro por sus consejos y apoyo incondicional durante todo este tiempo. A mi hija Yadhira por ser mi fuente de inspiración y motivación constante.

Víctor Alfredo Yañe Gamonal

A Walter y Julia, mis incansables padres por su atención y apoyo constante en todos los aspectos de mi vida. A mi abuela Delia, por su amor infinito.

AGRADECIMIENTO

Stephanie Alice Sánchez Obispo

A Dios, por darme salud durante este camino de superación. A los docentes que nos transmitieron sus conocimientos, experiencias, motivación y apoyo constante para seguir adelante en nuestros objetivos. A nuestras amistades que cultivamos durante nuestra vida universitaria y de las cuales nos llevamos los mejores recuerdos de las gratas experiencias vividas.

Víctor Alfredo Yañe Gamonal

A Dios, mi familia y amigos por su compañía en este camino. A los maestros y amigos de la universidad por los conocimientos y experiencias compartidas en mi formación profesional.

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Objetivos	14
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS	38
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS	71
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable control interno y gestión administrativa.....	31
Tabla 2 Escala de valores de Likert	33
Tabla 3 Escala de valores de Alfa de Cronbach	35
Tabla 4 Alfa de Cronbach:Control interno y gestion administrativa.....	35
Tabla 5 Media, mediana y moda del control interno	38
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de la variable control interno	38
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje del ambiente de control.....	39
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de la evaluación de riesgos	40
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de actividades de control	41
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de información y comunicación	42
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de supervisión.....	43
Tabla 12 Media, mediana y moda de la gestión administrativa.....	45
Tabla 13 Frecuencia porcentaje de la gestión administrativa	45
Tabla 14 Frecuencia y porcentaje de la planificación.....	46
Tabla 15 Frecuencia y porcentaje de la organización.....	47
Tabla 16 Frecuencia y porcentaje de la dirección	48
Tabla 17 Frecuencia y porcentaje de la coordinación.....	49
Tabla 18 Frecuencia y porcentaje del control	50
Tabla 19 Prueba de normalidad de variables	51
Tabla 20 Interpretación de Coeficiente de Rho de Spearman.....	52

Tabla 21 Correlación hipótesis general.....	53
Tabla 22 Prueba de normalidad ambiente de control y gestión administrativa	53
Tabla 23 Correlación hipótesis específica 1	54
Tabla 24 Prueba de normalidad evaluación de riesgos y gestión administrativa	55
Tabla 25 Correlación hipótesis específica 2	55
Tabla 26 Prueba de normalidad de actividades de control y gestión administrativa	56
Tabla 27 Correlación hipótesis específica 3	57
Tabla 28 Prueba de normalidad información, comunicación y gestión administrativa.....	57
Tabla 29 Corellación hipótesis específica 4.....	58
Tabla 30 Prueba de normalidad supervisión y gestión administrativa	59
Tabla 31 Correlación hipótesis específica 5	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Componentes y principios del control interno.....	20
Figura 2 Funciones del proceso administrativo	28
Figura 3 Descripción gráfica de la percepción del control interno.....	39
Figura 4 Descripción gráfica de la percepción del ambiente de control.....	40
Figura 5 Descripción gráfica de la percepción de la evaluación de riesgos	41
Figura 6 Descripción gráfica de la percepción de las actividades de control	41
Figura 7 Descripción gráfica de la percepción de información y comunicación.....	42
Figura 8 Descripción gráfica de la percepción de la supervisión	44
Figura 9 Descripción gráfica de la percepción de la gestión administrativa	45
Figura 10 Descripción gráfica de la percepción de la planificación.....	46
Figura 11 Descripción gráfica de la percepción de la organización	47
Figura 12 Descripción gráfica de la percepción de la dirección.....	48
Figura 13 Descripción gráfica de la percepción de la coordinación.....	49
Figura 14 Descripción gráfica de la percepción del control	50

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación del control interno con la gestión administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022. La metodología de investigación utilizada fue básica, de diseño No Experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y correlacional. Asimismo, el estudio plantea como hipótesis general si existe relación directa entre el control interno y la gestión administrativa. La población estuvo conformada por 35 servidores públicos de la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04. Se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos y el instrumento fue el cuestionario el cual estuvo conformado por 10 ítems para la variable Control Interno y 10 ítems para la variable Gestión Administrativa. El procesamiento de datos obtenidos se efectuó mediante la herramienta informática estadística SPSS. Finalmente, se concluye que sí existe una relación positiva y significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

PALABRAS CLAVES: Control Interno, Gestión Administrativa.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La coyuntura actual viene obligando a las organizaciones a renovar sus estrategias para cubrir el cumplimiento de sus objetivos, con una gestión orientada a mejorar la eficacia y eficiencia de sus operaciones, asegurar la fiabilidad de su información gerencial y velar por la aplicación de la normatividad en términos de transparencia y rendición de cuentas. En esa tendencia, el control interno ha venido sirviendo como una herramienta administrativa necesaria para sostener una estructura administrativa, financiera y operativa consistente.

No obstante, las formas de corrupción y fraude son problemas que aún persisten en las organizaciones, especialmente en aquellas ligadas al sector público. A nivel mundial, de acuerdo con Transparency International (2022), 131 de 180 países evaluados no han registrado avances significativos por mitigar el nivel de percepción de corrupción en sus territorios desde la última década al 2021. Con una escala de 0 al 100, donde 0 es considerado muy corrupto y 100 es considerado libre de corrupción, Europa Occidental obtuvo una puntuación media de 66/100, mientras que América una media de 43/100. Dentro de nuestro continente, destacan las puntuaciones de Canadá con 74/100, Uruguay con 73/100, Chile con 67/100 y EE.UU. con 67/100. En el caso de nuestro país, se obtuvo una puntuación de 36/100.

En esa línea, la Contraloría General de la República del Perú - CGR (2021), órgano rector del Sistema Nacional de Control que tiene por política institucional la lucha contra la corrupción e inconducta funcional en las entidades públicas, señaló en su informe ejecutivo de gestión 2021 que el nivel de cumplimiento del proceso de implementación de los sistemas de control interno a nivel de Gobierno Nacional alcanzó el 92%, seguido de las entidades del Gobierno Regional con

83% y las entidades del Gobierno Local con 60%. Sin embargo, en cuanto a la madurez de la implementación del sistema de control interno, la evaluación realizada a nivel general demuestra un nivel de madurez promedio de 40%, ubicándolo en la escala de puntaje como básico.

Pese a la persistencia de la corrupción como fenómeno global, la apuesta por los sistemas de control interno en las organizaciones como medida de prevención y respuesta es un aliciente para que la gestión administrativa pueda hacer frente a sus repercusiones. Así, por ejemplo, en una auditoría a las Unidades de Gestión Educativa Local de Talara, Ayabaca y Morropón de la región Piura, la CGR detectó un desvío irregular de dinero en perjuicio para el estado por más de 4 millones de soles entre enero del 2015 a julio del 2016. En estos actos ilícitos estuvieron involucrados alrededor de 46 personas, entre funcionarios y servidores públicos. (La República 2019). Además de la falta de ética del personal, se puso en evidencia que la falta de los procedimientos de control interno repercute en el adecuado funcionamiento de las organizaciones.

En el presente caso, la Unidad de Gestión Educativa Local 04 (en adelante, UGEL 04) es una entidad pública responsable de ejecutar e implementar las acciones para garantizar una adecuada prestación del servicio educativo en los distritos de Comas, Puente Piedra, Carabayllo, Ancón y Santa Rosa. Cuenta además con autonomía administrativa, económica y presupuestal, conforme la normativa aplicable en el Pliego 010: Ministerio de Educación del Perú. Su estructura organizacional está conformada por el órgano de Dirección a cargo de los procesos estratégicos, las dependencias orgánicas de Asesoramiento y de Apoyo a cargo de los procesos de soporte, y, las dependencias orgánicas de Línea a cargo de los procesos misionales de la Entidad. La Oficina de Trámite Documentario del Área de Administración es la dependencia orgánica de apoyo responsable de ingresar, registrar, derivar y notificar la respuesta a todos los

requerimientos presentados por los usuarios de comunidad educativa (alumnos, padres de familia, docentes, auxiliares, directores de instituciones educativas, otras instancias de educación local, regional o nacional, municipalidades, órganos jurisdiccionales, etc.).

Aunque el sistema de control interno se encuentra implementado en la UGEL 04 de acuerdo con la normativa del Sistema Nacional de Control, en la práctica varias dependencias presentan inconvenientes ya que al consultarse las herramientas para el control de sus operaciones se adolece de información real que permita a los responsables de las áreas tomar decisiones o rendir cuentas de la gestión realizada en el cumplimiento de sus funciones. En el caso de la Oficina de Trámite Documentario, su gestión administrativa se ve afectada periódicamente ya que no logra controlar sostenidamente sus actividades, lo cual afecta a su vez el funcionamiento de los servicios, y por extensión a todas las demás dependencias orgánicas de la Entidad.

Dentro del actual contexto de percepción de corrupción en el país, el desconocimiento del estado del control interno en la oficina y su rol dentro de la gestión administrativa ocasiona una situación problemática ante el incumplimiento de políticas, objetivos y metas institucionales, la falta de eficiencia y eficacia en la administración de los recursos asignados, el incumplimiento de formalidades y/o disposiciones establecidas en instrumentos de gestión de la UGEL 04, además de pérdidas económicas por quejas, demandas y denuncias, así como perjuicios a la calificación de los servicios que brinda a la comunidad educativa de su jurisdicción y la imagen institucional de esta organización del sector público nacional.

Justificación

La presente investigación se realizó con la finalidad de determinar cuál es la relación del control interno con la gestión administrativa de los colaboradores de la Oficina de Trámite

Documentario de la UGEL 04 de Comas, Lima, 2022; asimismo se diagnosticó las falencias de dicha oficina para asegurar el desarrollo de sus funciones, para generar la prestación de servicios de una manera más eficiente que le permita satisfacer oportunamente las necesidades de la comunidad educativa a su cargo.

Justificación teórica

La investigación se justifica porque permite aportar sobre las variables en estudio aplicando los modelos internacionales y nacionales de Control Interno y las bases normativas de la Contraloría General de la República en nuestro país. Además, profundiza el conocimiento sobre la gestión administrativa de los trámites documentales en organizaciones públicas que brindan atención a las necesidades de los ciudadanos, siguiendo así las disposiciones de los marcos reglamentarios que rigen la administración pública nacional.

Justificación práctica

La investigación se justifica debido a que las conclusiones que se formarán sobre el Control interno y la Gestión Administrativa servirán como fuente de información para otras investigaciones que pretendan estudiar estos elementos de los procesos administrativos realizados por entidades públicas. Acorde a ello, proporcionará experiencia para que los servidores puedan interiorizar la situación interna de la gestión administrativa que vienen realizando en la Entidad, motivando hacer frente a las dificultades que afronta el sistema de control vigente. Como efecto, se espera incidir en la mejora de su rendimiento para parte de un proceso de soporte institucional.

Justificación social

La presente investigación permite abordar un problema que afecta a una Entidad Pública que guarda estrecho contacto con la ciudadanía local de los distritos de Lima Norte, de forma que al tratar los temas de control interno y su relación con una adecuada gestión administrativa se

genera una oportunidad para mejorar el trabajo de los servidores públicos, lo cual motivaría a su vez la mejora en los procedimientos de atención a los trámites solicitados por los usuarios.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022?

Problemas específicos

▪ ¿Qué relación existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022?

▪ ¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022?

▪ ¿Qué relación existe entre las actividades de control y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022?

▪ ¿Qué relación existe entre la información y comunicación y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022?

▪ ¿Qué relación existe entre la supervisión y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación existente entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

Objetivos específicos

▪ Establecer la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la oficina

de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

- Establecer la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

- Establecer la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa en la oficina de trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

- Establecer la relación entre la información y comunicación y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

- Establecer la relación entre la supervisión y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

1.4. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación directa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

Hipótesis Específicas

- Existe relación directa entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

- Existe relación directa entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

- Existe relación directa entre las actividades de control y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

- Existe relación directa entre la información y comunicación y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

- Existe relación directa entre la supervisión y la gestión administrativa en la oficina de

trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

Para la presente investigación se estableció la hipótesis nula e hipótesis alterna:

H₀: No existe relación directa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

H_a: Existe relación significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

1.5. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Morales (2018), en su investigación titulada "Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia, 2018" tuvo como objetivo establecer la relación del control interno con la gestión administrativa en un municipio colombiano. Aplicando una encuesta para 70 empleados, solamente 36 retornaron la encuesta completada. La investigación concluyó con la existencia de una correlación directa y significativa del 85,3% entre el control interno y la gestión administrativa en la mencionada entidad edil.

Mendoza et al. (2018), en su investigación titulada "El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público", utilizó el método inductivo-deductivo, analítico-sintético. La investigación estimó que un adecuado seguimiento al control interno minimiza las deficiencias, mejora resultados y optimiza el uso de los recursos que contribuyen al cumplimiento de políticas, normas y planes que establece la entidad.

Vinueza y Robalino (2019), en su trabajo de investigación titulado "La optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos en la mejora de la gestión administrativa", analizaron la optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos direccionados a buscar la mejora de la gestión administrativa del hospital general del Norte de Guayaquil, Los

Ceibos, en el año 2018. Los autores concluyeron que el control interno mejora la gestión administrativa en todos sus ámbitos, dado que el control implementado corrige varios defectos que se presentan debido a los procedimientos que se aplican para optimizar los procesos.

Hernández (2020) en su estudio denominado "Implicaciones de la institucionalización del control interno municipal: vigilancia a servidores públicos en los municipios urbanos de México, 2017" desarrolló un estudio en los municipios urbanos mexicanos con el propósito de indagar sobre las implicancias del control interno. El autor concluyó que cuando el control se encuentra más consolidado se observaba un incremento del número de quejas respecto de la actuación de los servidores municipales. Esto contribuyó a una monitorización más dinámica de los mismos.

Huiman (2022) en su trabajo de investigación titulado "El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática", tuvo como objetivo evaluar la importancia y beneficios de implementar el control interno en las entidades públicas. Los resultados determinaron que el control interno era de importancia para el correcto funcionamiento de las entidades públicas, y de no implementarlas ocasionaba un retraso en las operaciones estratégicas, incumplimiento de objetivos y riesgos de fraude. Se concluyó que las entidades públicas que implementaron el control interno tuvieron resultados positivos y contribuyeron a mejorar sus procesos misionales.

Antecedentes nacionales

Aguirre y Cruz (2018) en su trabajo de investigación "Control Interno y la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 310 Educación Yarowilca, Huánuco, 2018", tuvieron como objetivo analizar la relación que existe entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Unidad Ejecutora 310. Al obtener como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman

de 0,815 con un nivel de significancia de 0,00. Los autores concluyeron que en la institución hay una relación positiva fuerte entre el Control Interno y la Gestión Administrativa.

Calle (2018) en su trabajo de investigación "Gestión administrativa y control interno en la Unidad Ejecutora 108 PRONIED - 2017", buscó analizar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y el Control Interno en la Unidad Ejecutora 108 PRONIED. Para contrastar la hipótesis planteada utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, el cual obtuvo como resultado de $r=0,499$ con una significancia de $p=0,000$ con lo cual se validó que existe una relación positiva entre las variables gestión administrativa y el control interno, con un nivel de correlación moderada.

Rodríguez (2018) en su trabajo de investigación "Sistema de Control Interno y su influencia en la Gestión Administrativa de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015 Huaraz", buscó analizar de qué manera el grado de aplicación del sistema de control interno influye en la Gestión Administrativa de la mencionada universidad. Para el contraste de la hipótesis utilizó la prueba de independencia chi cuadrado con la cual validó que el Sistema de Control Interno influye significativamente en la Gestión Administrativa de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Finalmente, concluyó que se amerita un mejor nivel de aplicación del Control Interno para poder obtener una Gestión Administrativa eficiente, transparente y responsable con el fin de lograr los objetivos de la Universidad.

Soto (2018) en su trabajo de investigación "El Control Interno y Gestión Administrativa en la división de tesorería de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Lima-2018", tuvo por objetivo analizar la relación entre el control interno y la gestión administrativa. El análisis de los resultados permitió evidenciar que tan solo el 20% de los colaboradores encuestados consideran que la entidad maneja un adecuado control interno,

mientras que solo el 13.3% percibía que la entidad maneja una adecuada administración. A través de la contrastación de hipótesis, con la aplicación del Rho de Spearman con un valor de 0,609 y con un nivel de significancia de $p=,000$ el autor validó que existe una correlación positiva media entre las variables control interno y gestión administrativa en la división de tesorería de la SUNAT.

Ramos (2021), en la ciudad de Juliaca, en su tesis titulada "Influencia del control interno en la gestión administrativa de institución educativa Luz Andina Reina de las Américas de Juliaca, periodo 2021", estableció como objetivo principal determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa de la mencionada institución educativa. El análisis de los resultados evidenció que el 57,14% del personal encuestado considera que el control interno en la institución es bueno, y tan solo el 4,76% percibe que no hay un adecuado control interno. Por otra parte, el 76,19% considera que la gestión administrativa es adecuada en la institución, mientras solo el 23,81% considera que es regular. El autor validó que existe una correlación positiva, concluyendo que si el control interno mejora esto repercute en la mejora de la gestión administrativa.

1.6. Marco Teórico

- Control Interno

Para Coopers y Lybrand (1997), la administración, la dirección y los colaboradores de toda Entidad efectúan el proceso al que se denomina control interno, el mismo que es establecido para facilitar un nivel de seguridad que permita alcanzar los objetivos de eficacia y eficiencia de las actividades, mantener la integridad de la información financiera, y garantizar el cumplimiento de los dispositivos y normas aplicables (p. 16).

En cuanto a las organizaciones del sector público de nuestro país, resulta pertinente acoger

el marco normativo vigente conformado por el Decreto Ley N° 26162: Ley del Sistema Nacional de Control, la Ley N° 27785: Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y la Ley N° 28716: Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, que establecen que el control interno consiste en el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía de las operaciones, el resguardo de los recursos y bienes del Estado, el cumplimiento de la normatividad aplicable, la garantía de la confiabilidad y oportunidad de la información, la práctica de valores institucionales y la rendición de cuentas.

Asimismo, acorde con la Resolución de la Contraloría N° 320-2006-CG, se precisa que el Sistema de Control Interno se conforma de cinco componentes que agrupan un total de diecisiete principios, tal como puede apreciarse en la Figura 1, expuesta a continuación:

Figura 1
Componentes y principios del control interno

Componente	Principios
I. Ambiente de control	1. Entidad comprometida con integridad y valores 2. Independencia de la supervisión del Control Interno 3. Estructura organizacional apropiada para objetivos 4. Competencia profesional 5. Responsable del Control Interno
II. Evaluación del riesgo	6. Objetivos claros 7. Gestión de riesgos que afectan los objetivos 8. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos 9. Monitoreo de cambios que podrían impactar al SC.
III. Actividades de control	10. Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos 11. Controles para las TIC para apoyar la consecución de los objetivos institucionales 12. Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos
IV. Información y comunicación	13. Información de calidad para el Control Interno 14. Comunicación de la información para apoyar el Control Interno 15. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno
V. Actividades de supervisión	16. Evaluación para comprobar el Control Interno 17. Comunicación de deficiencias de Control Interno

Nota: Fuente: Marco conceptual del Control Interno, Contraloría General de la República, 2014

En el mismo sentido, la Contraloría General de la República (2014), define que el Sistema de Control Interno en las entidades públicas es la integración de los procesos que lleva a cabo el titular, los funcionarios y los servidores públicos, y es establecido para hacer frente a las potenciales irregularidades y para brindar seguridad de que, en el camino de lograr la misión de la entidad, se garantice alcanzar el objetivo de la misma (p. 9).

Dimensiones del Control Interno

Ambiente de Control

Según, la Contraloría General de la República (2014) define que “el ambiente de control pone énfasis al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de soporte para que pueda llevarse a cabo un apropiado Control Interno en la entidad. Es de aplicación transversal a la organización.” (p. 35).

En la misma línea, Claros y León (2012) añaden que el ambiente de control es la reunión de las mejores conductas, principios, valores, políticas, prácticas y normas para estimular e influir en el personal en la construcción de un entorno organizacional sobre la que se pueda asentar una cultura del control y de eficiencia de la gestión (p. 53).

Al respecto, compréndase que al implementarse un adecuado ambiente de control se suscita un impacto sustancial en todo el sistema de control interno ya que constituye el punto de partida sobre el cual se desarrollan los demás componentes.

Evaluación de Riesgos

La Contraloría General de la República (2014) señala que el riesgo es toda posibilidad de que una eventualidad suceda o afecte de manera adversa el cumplimiento de objetivos. Añade además que la evaluación de riesgos comprende aquel proceso concurrente orientado a que una Entidad pueda estar preparada para la sucesión de tales eventualidades (p. 37). La exposición de

un determinado sistema a los riesgos es posible de evaluarse mediante una oportuna identificación y gestión de éstos.

Para Villanueva (2015), la evaluación de riesgos abarca los procedimientos de identificación y análisis de riesgos que pueden comprometer los objetivos de la organización. En consecuencia, se debe elaborar una respuesta de manera oportuna y adecuada. Además, debe tomarse en cuenta que existen dos tipos de riesgos: los estratégicos, que se hallan alineados con la misión y visión, que a su vez refleja la alternativa de crear valor para las partes interesadas, incluidos los usuarios; y los operativos, que están vinculados a la eficacia y eficiencia en los procedimientos que realiza la organización en sus diferentes departamentos, proporcionando puntos de focalización para orientar la asignación de recursos que permitan superar las dificultades o irregularidades detectadas (p.126).

Actividades de Control

La Contraloría General de la República (2014) define las políticas y procedimientos que se establecen para disminuir los riesgos y dificultades que pudieran afectar el logro de objetivos de la Entidad conforman las actividades referidas al control gerencial, y que, para lograr su efectividad, deben ser adecuadas y funcionar consistentemente con un plan determinado y a un costo adecuado, razonable y que aporte a los objetivos del control (p. 38).

Acorde a ello, Claros y León (2012) señalan que además de establecer políticas, procedimientos y prácticas que busquen asegurar que los objetivos institucionales se logren, es necesario que éstas sean impartidas por el titular y funcionarios que la gerencia designe y los niveles ejecutivos competentes (p.153).

En suma, las actividades de control ayudan a minimizar los posibles riesgos que podrían entorpecer el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Información y Comunicación

Siguiendo la definición de la Contraloría General de la República (2014), la información y comunicación para mejorar un sistema de control permite que la entidad pueda desarrollar sus actividades y cumplir las responsabilidades de control interno que coadyuvan al logro de sus objetivos y metas (p.40). Si bien la dirección o gerencia utiliza toda información importante y de calidad, es importante precisar que esta información debe ser producida de manera relevante y pertinente por los colaboradores involucrados en la mejora del sistema bajo características de eficiencia y responsabilidad.

En concordancia con Claros y León (2012), este componente hace referencia a la forma regular con la que las áreas de una organización producen, registran, tramitan, capturan e intercambian información con calidad y oportunidad haciendo uso de metodologías, procedimientos, canales internos y/o externos, entre otros. (p.154).

En suma, el establecimiento de las líneas de comunicación eficaz, en el sentido más amplio, implica una circulación multidireccional de la información que resulta necesaria para que la organización pueda cumplir sus responsabilidades.

Supervisión

La Contraloría General de la República (2014) señala que las actividades de supervisión es un conjunto de acciones de autocontrol que son incluidas en las operaciones y procesos de la Entidad con la finalidad de evaluarla y mejorarla periódicamente. En el mismo contexto, explica que el Sistema de Control Interno es también materia de supervisión continua con la finalidad de valorar si su funcionamiento a través del tiempo se viene realizando en términos de eficacia y calidad (p.41). Las actividades de supervisión son el componente final del sistema de control interno ya que permiten alimentar el ciclo de retroalimentación, siendo favorable para una

adecuada toma de decisiones y rendición de cuentas en la Entidad.

- Gestión Administrativa

En torno a la gestión administrativa, etimológicamente la palabra administración proviene del término latino administrare, de "ad" y "ministrare", que significa en sentido literal "servir a".

Según Fayol (1987), uno de los máximos exponentes de la teoría clásica, la administración es una actividad común para cualquier tipo de negocio, organizaciones lucrativas y no lucrativas, etc., jugando un papel muy importante en la sociedad por su universalidad. Esto es verificable ya que el proceso administrativo cuenta con una metodología en sus actos para la solución de los problemas que surgen en cualquiera de los niveles de la estructura interna de los organismos. Esta definición mantiene su vigencia pues su modelo se encuentra inspirado en el método científico, aportando en disponer de una herramienta con un alto grado de investigación y pensamiento sistematizado. El modelo establece que el proceso administrativo se encuentra estructurado por los componentes de planeamiento, organización, dirección, coordinación y control, los mismos que serán acogidas como las dimensiones para nuestra variable: Gestión Administrativa.

Por su parte, Chiavenato (2006) define que la administración consiste en que los esfuerzos de un colectivo sean orientados, dirigidos y controlados para alcanzar un objetivo común. Añade que, al ser una actividad generalizada y esencial a todo grupo de individuos, sea cual fuese el rubro de su organización, desde una empresa dedicada a producir bienes y servicios, hasta una iglesia o un hospital, la administración es básicamente la coordinación de esas actividades grupales, tomando en consideración que, como seres humanos sociales, existe la necesidad de cooperar con otros para cumplir sus objetivos (p.131). Así, para este autor la gestión administrativa versa con las acciones de orientación, dirección y control que un gestor logra coordinar con la finalidad de alcanzar los objetivos que correspondan en beneficio de un grupo u

organización.

Dimensiones de la Gestión Administrativa

Planificación

Chiavenato (2006) menciona que la planificación es la elaboración de un modelo teórico para la acción futura. Comprende la previsión y definición de los objetivos, así como el detalle de los planes y la selección del mejor curso de acción para alcanzarlos. La planificación, entendida como una función administrativa, fija por anticipado a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuánto, cómo y en qué orden (p. 143). Siguiendo al autor, todas las organizaciones no pueden permitirse la improvisación en sus actividades. Mediante la planificación se prevén con anticipación el orden de las acciones a realizarse para el cumplimiento de los objetivos y metas que la organización se fija para alcanzar un estado superior con respecto a su estado actual.

En coincidencia, Hellriegel et al. (2009) manifiestan que la función de planificar se encarga de establecer las metas de la organización y los medios para alcanzarlos. Se considera tres razones por las cuales se establece una planificación: el curso de la organización en el futuro, la identificación de los recursos para alcanzar las metas, y la asignación de tareas para cumplir con tales metas (p. 9).

Organización

En referencia a la organización, Chiavenato (2006) expresa que es un sistema de actividades que se encuentran unidas de forma lógica y consciente para conseguir resultados esperados mediante la distribución de funciones que permitan su consecución. Dicho sistema es la esencia de la estructura de una empresa o una institución. Al ser una entidad social, se encuentra estructurada por personas que deberán confluír y participar de la división del trabajo, el aprovechamiento de recursos y la asignación de acciones entre sus integrantes (p. 148).

Por su parte, Hellriegel et al. (2009) define que la organización es la función encargada del proceso de la creación de una estructura en donde se detalla los departamentos y se describe los puestos que se han de establecer en la empresa, bajo esta consideración se coordina de manera eficaz y eficiente el uso de los recursos materiales, humanos y de información (p. 9).

Dirección

Siguiendo a Chiavenato (2006), el concepto de dirección está ligado a la toma de acciones y la disponibilidad de recursos humanos de la organización para ejecutarlas. Tomando en consideración que las personas, como motor de las organizaciones, requieren de entrenamiento, guía, instrucción y motivación para generar resultados y productividad sobre las operaciones, funciones y cargos que les son asignados, la función de dirección guarda relación con la forma de orientación que se imprime sobre la actividad de las personas que forman parte de una organización, de tal manera que coadyuven a alcanzar la visión, misión, objetivos y metas (p. 149).

Ahora bien, como apuntan Hellriegel et al. (2009), no es suficiente con establecer los planes y estructuras en donde se visualice la jerarquía dentro de una organización. También es importante motivar al personal para que las metas trazadas puedan alcanzarse, siendo la dirección un elemento crucial para ejecutar los planes y aprovechar las formas de organización para alcanzarlos (p. 10). Conforme a esta definición, el proceso de dirección prosigue a la planificación y a la organización, y es mediante la cual se dinamizan las operaciones de las empresas o entidades.

Coordinación

De acuerdo con Fayol (1987), la coordinación es una de las etapas que debe cumplir una empresa para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo, y esta es la que va a ligar, unir y

armonizar todos los actos y esfuerzos dentro de la organización (p.10).

A su vez, Stoner (2012) alude que la coordinación debe entenderse como el proceso consistente en integrar y sincronizar las actividades de departamentos independientes a efectos de perseguir las metas de la organización con eficacia (p. 351).

El nivel de coordinación obedecerá a la naturaleza de las tareas y del grado de interdependencia entre las personas de los departamentos de una empresa. Asimismo, estará determinada por la necesidad creciente o decreciente de mantener comunicación entre las unidades de la organización.

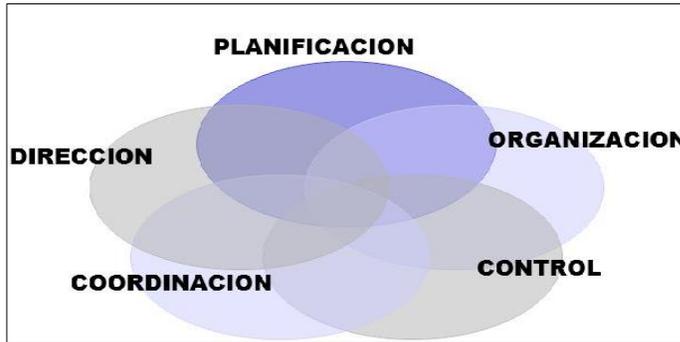
Control

Según Chiavenato (2009), el control es el examen de las actividades para asegurar que las actividades estimadas por las funciones de planificación, organización y dirección se alineen con la máxima certeza a los objetivos establecidos para asegurar los resultados requeridos (p. 151). Así, el control viene a ser la comprobación de lo ejecutado, en paralelo con los objetivos y metas planificadas, la forma de funcionamiento de la estructura organizacional y las acciones de dirección y coordinación que conllevaron a su realización.

Por otro lado, Hellriegel et al. (2009) define que el control conlleva un monitoreo del desempeño dentro de la organización para así adoptar medidas correctivas que impliquen alcanzar las metas fijadas (p. 10).

Al respecto, esta dimensión debe entenderse desde una perspectiva más general, ya que abarca los niveles estratégico, táctico y operativo de manera que la organización en su conjunto es valorada mediante métodos de control de gestión, como los sistemas de control interno.

Figura 2
Funciones del proceso administrativo



Nota: Fuente: Adoptado de Fayol, H. (1987)

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo, enfoque, diseño y alcance de Investigación

Tipo de investigación: Básico

La investigación es de tipo básica. Al respecto, según Hernández et al. (2014) indican que este tipo de investigación utiliza el método científico con el objetivo de incrementar el conocimiento y la teoría de una determinada realidad.

Enfoque de investigación: Cuantitativo

Se utilizó el enfoque cuantitativo, ya que para realizar un análisis de los resultados obtenidos acerca de las variables en estudio se utilizó fundamentos estadísticos como el programa SPSS versión 25, el cual permitió hacer un análisis de los datos de forma detallada y organizada en tablas y figuras, estableciendo veracidad y objetividad de los resultados obtenidos.

Hernández et al. (2014) exponen que el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para posteriormente realizar la prueba de hipótesis, para ello se apoyan en la medición numérica y el análisis estadístico con lo cual se puede probar teorías (p. 4).

Diseño de Investigación: No Experimental de corte transversal

La investigación es de tipo No experimental, dado que se busca analizar las variables sin manipulación alguna, es decir tal cual se presenta en su forma natural.

Tal como lo refieren Hernández et al. (2014), señalan que estos estudios se realizan sin manipulación de las variables y que solo se contemplan los fenómenos en su ambiente natural para su posterior análisis (p. 152).

De otro lado, la investigación es de corte transversal puesto que la recolección de datos corresponde a un determinado tiempo. Como señalan Hernández et al. (2014), las variables de la investigación y el grado de relación entre ella se describe como si se tratara de tomar una

fotografía del momento en el que algún evento sucede (p. 154).

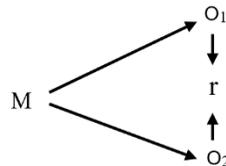
Alcance de Investigación: Descriptiva, Correlacional

La presente investigación empleó un alcance de investigación descriptiva y correlacional.

Los estudios descriptivos especifican las propiedades y características de un fenómeno que se esté analizando, es decir recoge información de los conceptos o variables que se estén estudiando (Hernández et al., 2014).

Se considera correlacional ya que este tipo de investigación evalúa la relación y semejanza que pueda existir entre dos o más variables, en este caso se evaluó la relación entre el control interno y la gestión administrativa. En ese sentido Bernal (2010) refiere que uno de los puntos más importantes de la investigación correlacional es el de examinar relaciones que pueda existir entre dos o más conceptos, categorías o variables, donde un cambio en una variable influye en el cambio de la otra variable (p. 114).

El esquema del alcance correlacional es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

O1: Observación en la Variable 1: Control Interno

O2: Observación en la Variable 2: Gestión Administrativa

r: Relación entre variables

2.2. Operacionalización de las variables

A continuación, se presenta el cuadro con las variables de la presente investigación:

Tabla 1
Operacionalización de las Variables Control Interno y Gestión Administrativa

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA Y VALORES
CONTROL INTERNO	Es la integración de los procesos que lleva a cabo el titular, los funcionarios y los servidores públicos que es establecido para hacer frente a las potenciales irregularidades y para brindar seguridad de que, en el camino de lograr la misión de la entidad, se garantice alcanzar el objetivo de la misma. (Contraloría General de la República, 2014, p. 9).	Ambiente de Control	Porcentaje de cumplimiento de los principios y deberes éticos del servidor público. Porcentaje de reconocimiento de la estructura organizacional y línea de autoridad institucional.	Escala: Likert Valores: 1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
		Evaluación de Riesgos	Porcentaje de difusión sobre la gestión de riesgos en la oficina. Porcentaje de respuesta oportuna a situaciones de riesgo en la oficina.	
		Actividades de Control	Porcentaje de conocimiento de las funciones y actividades de la oficina Promedio de dificultad para el cumplimiento de las metas de desempeño de la oficina.	
		Información y Comunicación	Porcentaje de generación de información relevante y de calidad para la oficina. Porcentaje de uso de los canales de comunicación para la difusión de trámites.	
		Supervisión	Porcentaje de realización de autoevaluaciones en los principales procesos de la oficina. Porcentaje de propuestas de solución presentadas ante las deficiencias encontradas en la oficina.	
			Planificación	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Conjunto de acciones a través de las que un personal directivo realiza sus actividades cumpliendo las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Blas, 2014, p.290)	Organización	Porcentaje de cobertura de los puestos de trabajo conforme a los instrumentos de gestión institucional (MOF y ROF). Porcentaje de capacitaciones realizadas para la aplicación de actividades de la oficina.	
		Dirección	Porcentaje de reconocimiento de los logros obtenidos por los colaboradores de la oficina. Porcentaje de apreciación de la influencia del liderazgo y trabajo en equipo de la oficina.	
		Coordinación	Porcentaje de realización de reuniones diarias para la discusión de temas tácticos y actualizaciones. Porcentaje de eficiencia en la coordinación de asignación de tareas y dotación de materiales en la oficina.	
			Control	Porcentaje de supervisión del desempeño de la oficina conforme al Plan Operativo Institucional. Porcentaje de comunicaciones para la toma de acciones correctivas en la oficina.

2.3. Unidad de estudio, población y muestra

Unidad de estudio

Servidores públicos de la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas en el año 2022.

Población

Arias (2016) menciona que la población es un conjunto finito o infinito de elementos que poseen características comunes.

Por su parte, Hernández et al. (2014) refieren que la población o universo está comprendido por un conjunto de casos que están alineadas con ciertas especificaciones.

La investigación se llevó a cabo en la UGEL 04, específicamente en la oficina de trámite documentario, la misma que se conforma por un total de 35 servidores públicos. Considerando que la población es finita, manejable y accesible, se consideró como como unidad de análisis a todos los trabajadores de la oficina de trámite documentario.

Muestra (muestreo o selección)

Según refiere Arias (2016), "la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (p. 83). Para la selección de la muestra se empleó el muestreo no probabilístico el cual fue elegido por decisión y criterios de los investigadores. El tipo de muestreo que se utilizó es el intencional u opinático, también llamado por conveniencia, esta técnica permite que los elementos de estudio sean escogidos en base a criterios y facilidad de acceso que tenga el investigador. En ese sentido para el presente trabajo de investigación se utilizó la misma población como muestra.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de información se usaron las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnica de recolección de datos

Según Hernández y Mendoza (2018) “recolectar datos significa aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar informaciones pertinentes de la variable de estudio en la muestra o caso seleccionado” (p. 226). En ese sentido, la técnica que se consideró para el desarrollo de la presente investigación fue la encuesta.

Bernal (2010) define la encuesta como una técnica que se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas cuyo propósito es obtener información.

Instrumentos de recolección de datos

Tal como refiere Arias (2016) un instrumento de recolección de datos es todo recurso, dispositivo o formato, sea en papel o digital, que se usa para acopiar, registrar o acumular información (p. 68).

Al respecto, se aplicó como instrumento el cuestionario compuesto por 20 ítems, de las cuales los 10 primeros ítems corresponden a la variable Control Interno y los siguientes 10 para la variable Gestión Administrativa; además el instrumento conto con una escala de respuesta de tipo Likert, compuesta por cinco opciones.

Tabla 2
Escala de valores de Likert

Valores Likert	Criterios
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Validación del instrumento

El instrumento fue tomado de Calle (2018) "Gestión Administrativa y Control Interno en la Unidad Ejecutora 108 PRONIED – 2017" y Soto (2018) "El Control Interno y gestión Administrativa en la división de tesorería de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - Lima – 2018", y fue adaptado para la presente investigación.

Validez de Expertos

El instrumento que se empleó en la presente investigación fue sometido a validación de expertos. Hernández y Mendoza (2018) refieren que la validez de expertos es la evaluación de un instrumento en el cual expertos cualificados dan su opinión en cuanto a la validez y comprensión del instrumento con la finalidad de eliminar sesgo y confusiones.

Confiabilidad del Instrumento

Hernández et al. (2014) definen la confiabilidad como el grado en que un instrumento produce resultados coherentes y consistentes. Para el presente trabajo de investigación se aplicó el Coeficiente de Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento, ya que representa un coeficiente muy eficiente para medir la confiabilidad de los ítems relacionados a las variables en estudio. El coeficiente de Cronbach se utiliza para evaluar la consistencia interna de los ítems que conforma el cuestionario. El valor del Alfa de Cronbach varía entre 0 y 1 (donde 0 indica la ausencia total de consistencia y 1 indica que hay una consistencia perfecta) (Palella y Martin, 2012, p.169).

Tabla 3
Escala de valores de Alfa de Cronbach

Escala de valores	Niveles
0,81 – 1	Muy alta
0,61 - 0,80	Alta
0,41 - 0,60	Media
0,21. - 0,40	Baja
0 - 0,20	Muy baja

Nota. Adaptado de Palella, S. y Martins, F. (2012).

Con el fin de determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 10 trabajadores. Posteriormente se procedió a tabular los resultados en Excel y en el programa estadístico SPSS versión 25.

Tabla 4
Alfa de Cronbach: Variable Control Interno y Variable Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0,938	20

Conforme a los resultados de la prueba piloto, se obtuvo un coeficiente de 0,938 con lo cual de acuerdo a lo señalado por Palella y Martins (2012) se puede decir que el instrumento al estar entre un valor de 0,81 a 1 posee una Confiabilidad Muy Alta.

2.5. Procedimiento de Recolección de datos

Se realizó en el siguiente orden:

En primer lugar, se realizó las coordinaciones pertinentes con el jefe del Área de Administración, en calidad de representante legal, para obtener la Carta de Autorización de la Unidad de Gestión Educativa Local 04, entidad donde se aplicó el instrumento.

Luego, se procedió a realizar la encuesta online a través de la plataforma de GoogleForms a cada elemento de la población en estudio a fin de identificar sus apreciaciones y puntos de vista relacionadas con la percepción que tienen frente al control interno y la gestión administrativa en

la entidad. Esto fue de trascendencia para la verificación de la hipótesis planteada en la investigación.

Posteriormente, se realizó la recopilación de los resultados de la encuesta, se utilizó el programa Excel para hacer la tabulación de los datos recogidos y luego se procedió a ingresar los datos al programa estadístico SPSS versión 25 para poder realizar un análisis más exhaustivo y verídico de los resultados obtenidos.

2.6. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Se utilizó el estadístico descriptivo e inferencial, el cual nos permitió emitir resultados concretos, válidos y fiables.

Análisis descriptivo

Vargas (1995) cita que la estadística descriptiva resume y describe numéricamente un conjunto de datos con la finalidad de facilitar su interpretación (p. 9).

Después de la aplicación de la encuesta, los datos recolectados fueron tabulados en el programa Excel. Seguidamente, se procesaron los valores a través del programa estadístico SPSS. Los resultados fueron demostrados en tablas y gráficos estadísticos con sus correspondientes descripciones e interpretaciones para un mejor análisis.

Análisis Inferencial

Hernández et al. (2014) exponen que la estadística inferencial se emplea para certificar hipótesis poblacionales y estimar parámetros. Los datos son recolectados a partir de una muestra, los resultados estadísticos se conocen como estadígrafos (p. 299).

Se utilizó la estadística inferencial para el contraste de la hipótesis. Para determinar el estadígrafo adecuado se realizó la Prueba de Normalidad.

2.7. Aspectos Éticos

El presente trabajo de investigación considera los aspectos éticos. En primer lugar, se respetó las Normas APA séptima edición la cual fue dispuesto por la universidad. En segundo lugar, se respetó las citas propuestas por otros autores, bases teóricas e investigaciones que fueron tomadas como referencia para el presente trabajo de investigación. Por otra parte, para el desarrollo de la presente investigación, se obtuvo la autorización pertinente de la entidad materia de estudio. Por último, se realizó la encuesta asumiendo total discreción y confidencialidad sobre nuestra unidad de análisis.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

Análisis Descriptivo de la Variable Independiente: Control Interno.

Como podemos observar en la Tabla 5, el promedio de la puntuación obtenida en la encuesta sobre la percepción que tienen los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario de la Variable Control Interno fue de 4,03. Se observa que la mitad de los encuestados respondieron con un valor menor o igual a 4,00. El valor que con más frecuencia respondieron los encuestados en una escala del 1 al 5 fue 4. Además, se observa que entre la máxima y mínima puntuación de las respuestas de los encuestados hay una diferencia de 2 puntos. Entonces, podemos señalar que la puntuación utilizada por los encuestados sobre la percepción del Control Interno ha sido desde el valor 3 al 5.

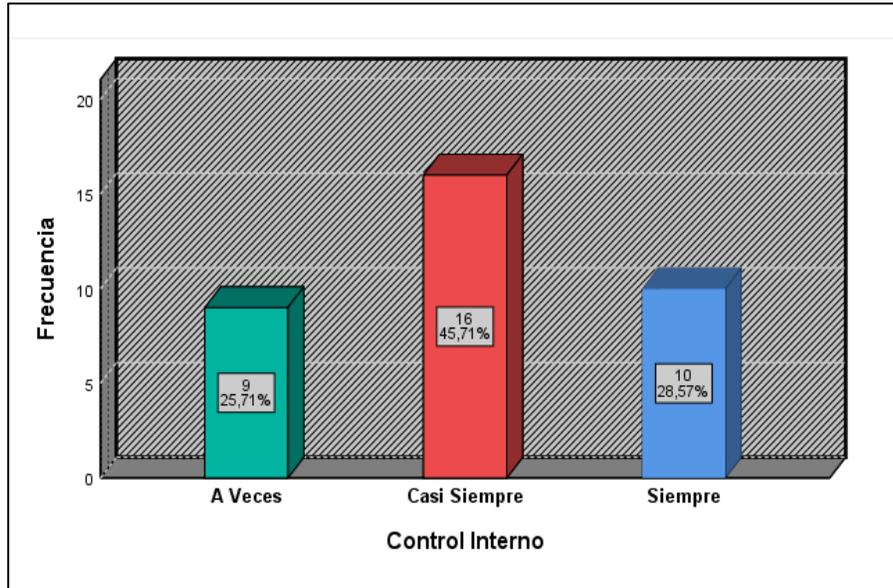
Tabla 5
Media, Mediana y Moda del Control Interno

Nº	Válido	35
	Perdidos	0
Media		4,03
Mediana		4,00
Moda		4
Rango		2
Mínimo		3
Máximo		5

Tabla 6
Frecuencia y porcentaje de la variable Control Interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	9	25,7	25,7
	Casi Siempre	16	45,7	71,4
	Siempre	10	28,6	100,0
	Total	35	100,0	

Figura 3
Descripción gráfica de la percepción del control interno



Nota. Base de datos SPSS V25

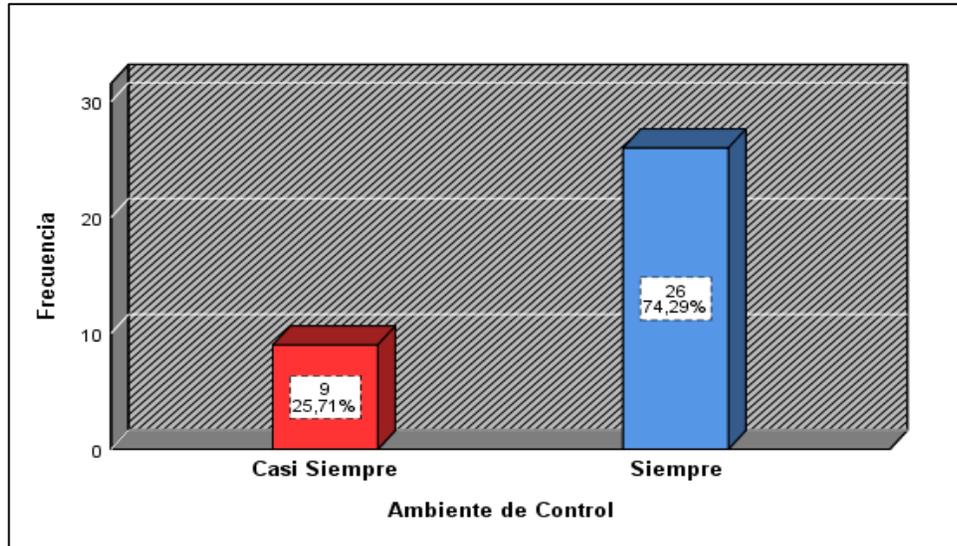
Según se visualiza en la Tabla 6 y Figura 3, el 25.7% de los encuestados que engloba a 9 trabajadores manifestaron que “A veces” se realiza un adecuado Control Interno. Por otra parte, el 45.7% que representa a 16 trabajadores perciben que “Casi Siempre” se realiza un buen Control Interno, mientras que el 28.6% que representa a 10 trabajadores informaron que “Siempre” se evidencia un adecuado Control Interno en la institución.

Dimensión: Ambiente de Control.

Tabla 7
Frecuencia y porcentaje del ambiente de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	9	25,7	25,7
	Siempre	26	74,3	100,0
	Total	35	100,0	

Figura 4
Descripción gráfica de la percepción del ambiente de control



Nota. Base de datos SPSS V25

Según se visualiza en la Tabla 7 y Figura 4, se puede apreciar que el 25,7% que personifica a 9 trabajadores encuestados de la Oficina de Trámite Documentario informaron que “Casi Siempre” se da un correcto Ambiente de Control. Por otra parte, el 74,3% que representa a 26 trabajadores informaron que “Siempre” se da un adecuado Ambiente de Control.

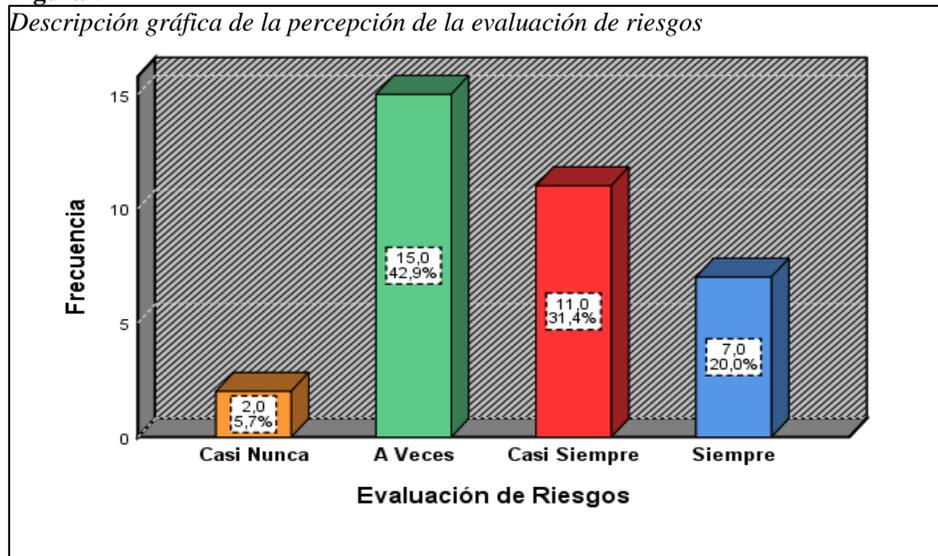
Dimensión: Evaluación de Riesgos.

Tabla 8
Frecuencia y porcentaje de la evaluación de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	5,7	5,7
	A Veces	15	42,9	48,6
	Casi Siempre	11	31,4	80,0
	Siempre	7	20,0	100,0
	Total	35	100,0	

Figura 5

Descripción gráfica de la percepción de la evaluación de riesgos



Nota. Base de datos SPSS V25

Como se aprecia en la Tabla 8 y Figura 5, el 5,7% que representa a 2 trabajadores manifestaron que “Casi Nunca” aplican la Evaluación de Riesgos en la Oficina de Trámite Documentario. Por otra parte, el 42,9% que representa a 15 trabajadores encuestados informan que “A Veces” se difunden los pasos a seguir para una adecuada Evaluación de Riesgos, mientras que el 31,4% manifiesta que la entidad “Casi Siempre” difunde y toma medidas pertinentes. Sólo el 20% informa que se da una correcta Evaluación de Riesgos.

Dimensión: Actividades de Control

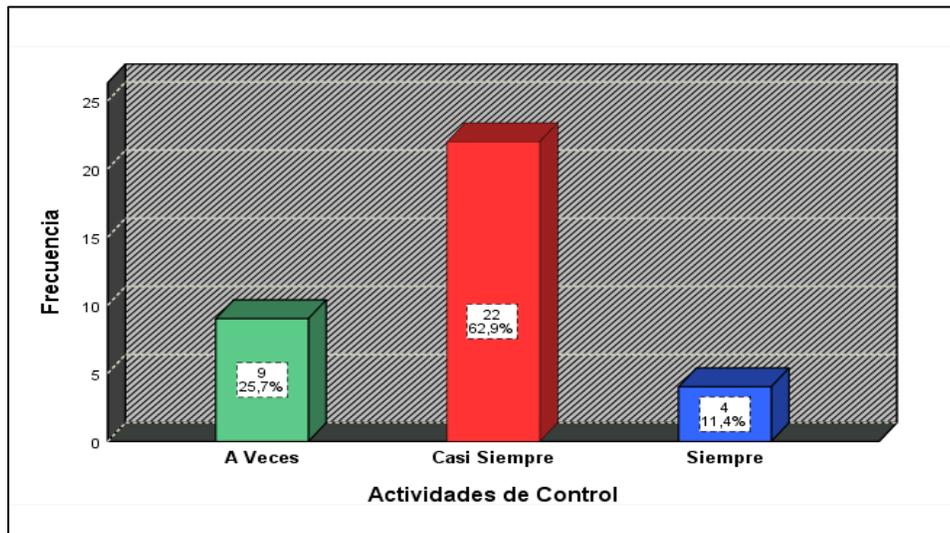
Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de Actividades de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	9	25,7	25,7
	Casi Siempre	22	62,9	88,6
	Siempre	4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	

Figura 6

Descripción gráfica de la percepción de las actividades de control



Nota. Base de datos SPSS V25

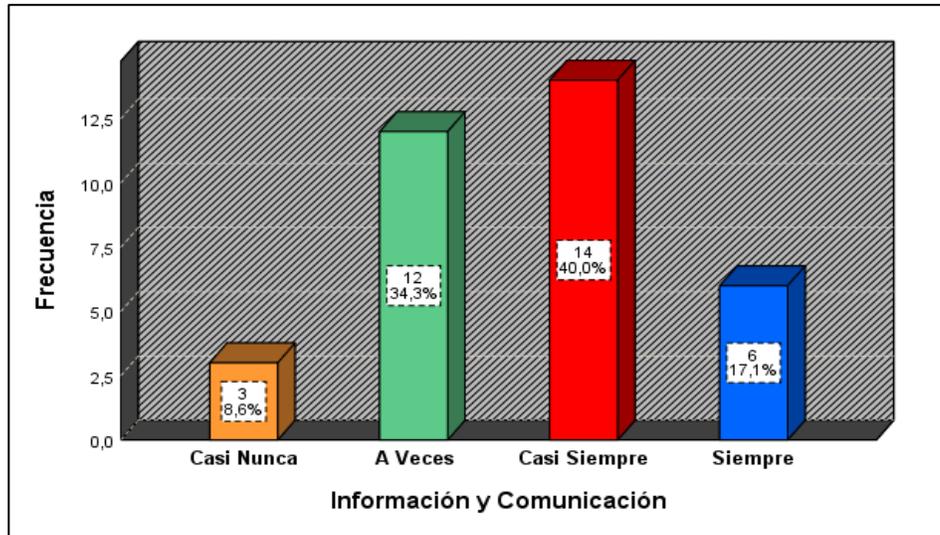
Como se visualiza en la Tabla 9 y Figura 6, el 25,7% de los encuestados informaron que “A Veces” perciben que la Entidad pone en práctica de manera eficiente las Actividades de Control. Por otra parte, el 62,9% que representa a 22 de los trabajadores encuestados manifiestan que en la Oficina de Tramite Documentario “Casi Siempre” practican acciones destinadas a las Actividades de Control, mientras solo el 4% informa que la oficina “Siempre” pone en práctica Actividades de Control que garantizan el buen funcionamiento de sus actividades.

Dimensión: Información y Comunicación.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de Información y comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	8,6	8,6
	A Veces	12	34,3	42,9
Figura 7	Casi Siempre	14	40,0	82,9
<i>Descripción general de la percepción de la información y comunicación</i>	Siempre	6	17,1	100,0
	Total	35	100,0	



Nota. Base de datos SPSS V25

Según se visualiza en la Tabla 10 y Figura 7, el 8,6% de los encuestados manifiestan que la Oficina de Tramite Documentario “Casi Nunca” brinda los canales necesarios de Información y Comunicación a los trabajadores. Por otra parte, 12 de los encuestados que representan al 34,3% perciben que “A Veces” se proporciona los canales necesarios para una adecuada Información y Comunicación, mientras que el 40% manifiesta que “Casi Siempre” se promueve los canales necesarios para que se lleve a cabo una adecuada información y comunicación.

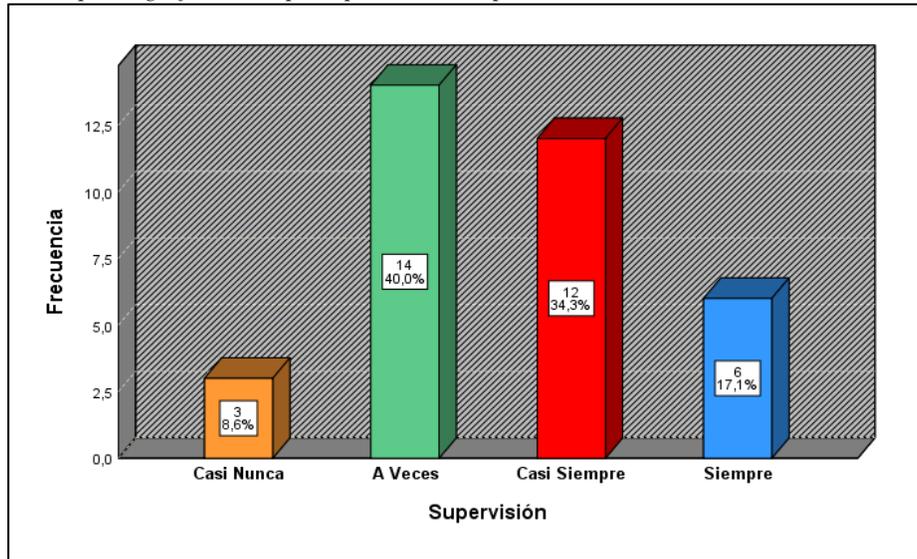
Dimensión: Supervisión.

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje de la Supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	8,6	8,6
	A Veces	14	40,0	48,6
	Casi Siempre	12	34,3	82,9
	Siempre	6	17,1	100,0
	Total	35	100,0	

Figura 8
Descripción gráfica de la percepción de la supervisión



Nota. Base de datos SPSS V25

De acuerdo a la Tabla 11 y Figura 8, el 40% que representa a 14 de los encuestados manifiestan que la Oficina de Tramite Documentario “A Veces” brinda una adecuada Supervisión, mientras que sólo 6 trabajadores que representan al 17,1% manifiestan que la Entidad “Siempre” lleva una adecuada Supervisión con el fin de identificar oportunidades de mejora.

Análisis Descriptivo de la Variable Dependiente: Gestión Administrativa.

Como podemos observar en la Tabla 12 el promedio de la puntuación obtenida en la encuesta respecto a la percepción que tienen los trabajadores de la Oficina de Trámite Documentario sobre la Variable Gestión Administrativa fue de 4,11. De otro lado, se observa que la mitad de los encuestados respondieron con un valor menor o igual a 4,00. El valor que con más frecuencia respondieron los encuestados en una escala del 1 al 5 fue 4. Además, se observa que entre la máxima y mínima puntuación de las respuestas de los encuestados hay una diferencia de 2 puntos, entonces podemos señalar que la puntuación utilizada por los encuestados sobre la percepción del Control Interno ha sido desde el valor 3 al 5.

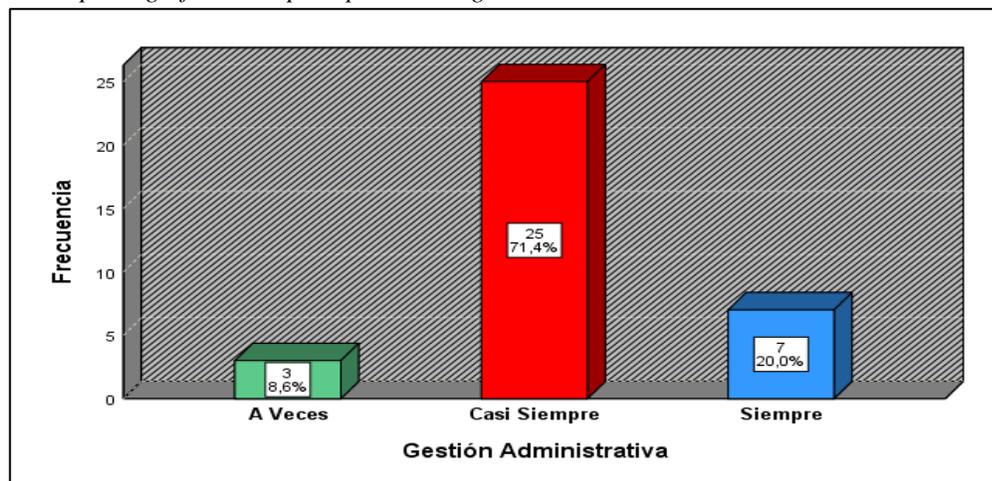
Tabla 12
Media, mediana y moda de la Gestión Administrativa

N°	Válido	35
	Perdidos	0
Media		4,11
Mediana		4,00
Moda		4
Rango		2
Mínimo		3
Máximo		5

Tabla 13
Frecuencia y porcentaje de la Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	3	8,6	8,6
	Casi Siempre	25	71,4	80,0
	Siempre	7	20,0	100,0
Total		35	100,0	

Figura 9
Descripción gráfica de la percepción de la gestión administrativa



Nota. Base de datos SPSS V25

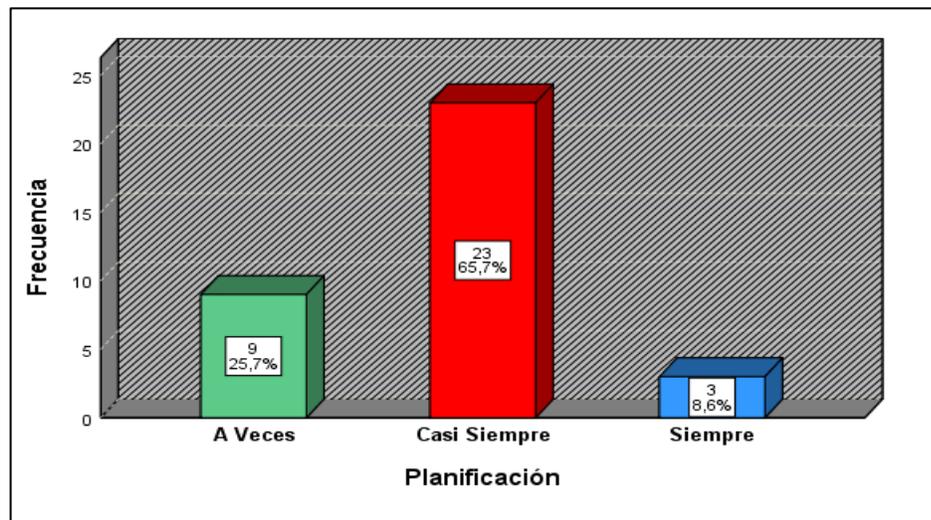
Como se visualiza en la Tabla 13 y Figura 9, podemos apreciar que el 8,67% de la población encuestada que está conformado por 3 trabajadores manifestaron que “A veces” se realiza una adecuada Gestión Administrativa en la Oficina de Trámite Documentario. Por otra parte, el 71,4% que representa a 25 trabajadores manifiestan que “Casi Siempre” se realiza una adecuada Gestión Administrativa. Mientras, el 20% que representa a 7 trabajadores informaron que la oficina “Siempre” brinda una adecuada Gestión Administrativa en la institución.

Dimensión: Planificación.

Tabla 14
Frecuencia y porcentaje de Planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	9	25,7	25,7
	Casi Siempre	23	65,7	91,4
	Siempre	3	8,6	100,0
	Total	35	100,0	

Figura 10
Descripción gráfica de la percepción de la planificación



Nota. Base de datos SPSS V25

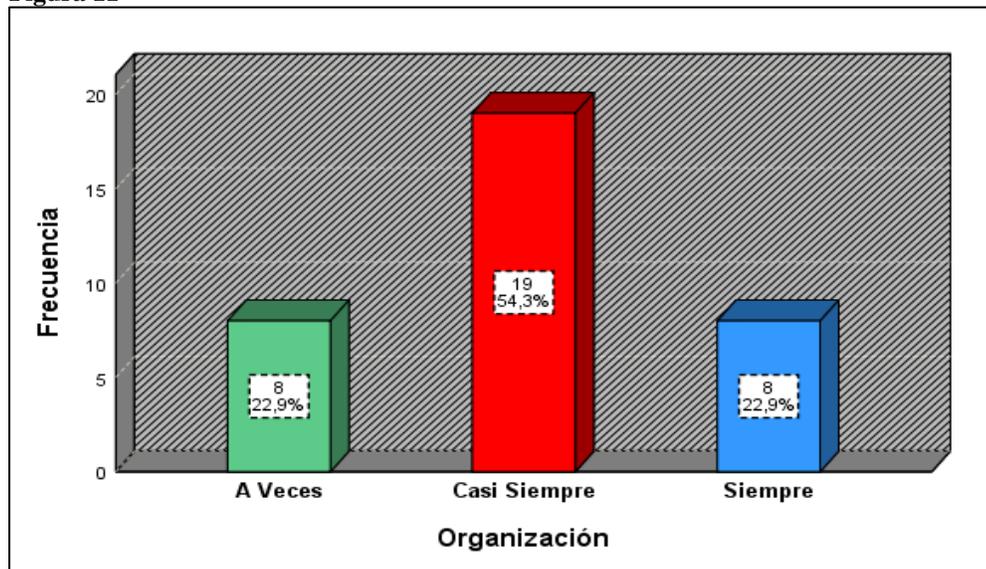
Como se visualiza en la Tabla 14 y Figura 10, el 25,7% de los encuestados perciben que en la Oficina de Trámite Documentario “A Veces” se brinda una apropiada planificación. Por otra parte, 23 de los encuestados que representan al 65,7% consideran que la dimensión planificación se da “Casi Siempre” de manera adecuada, y sólo 3 de los encuestados que representan el 8,6% consideran que “Siempre” la Entidad maneja una adecuada planificación.

Dimensión: Organización.

Tabla 15
Frecuencia y porcentaje de la Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	A Veces	8	22,9	22,9
	Casi Siempre	19	54,3	77,1
	Siempre	8	22,9	100,0
Total		35	100,0	

Figura 11



Nota. Base de datos SPSS V25

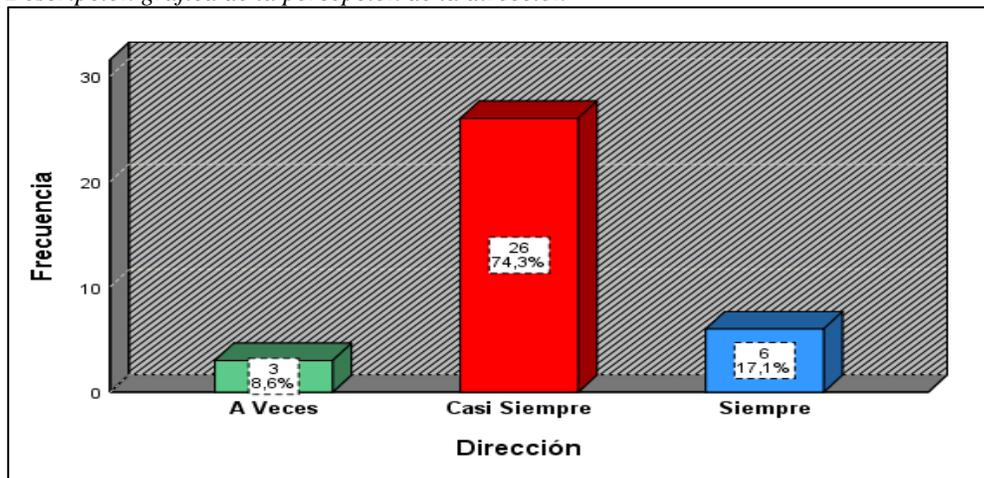
Como se visualiza en la Tabla 15 y Figura 11, 8 personas de la población encuestada y que representan el 22,9% consideran que “A Veces” se evidencia acciones a favor de la dimensión Organización, mientras que el 54,3% manifiesta que se promueve “Casi Siempre” y el 22,9% manifiesta que “Siempre” se promueven acciones a favor de la Organización.

Dimensión: Dirección.

Tabla 16
Frecuencia y porcentaje de la Dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	3	8,6	8,6
	Casi Siempre	26	74,3	82,9
	Siempre	6	17,1	100,0
	Total	35	100,0	

Figura 12
Descripción gráfica de la percepción de la dirección



Nota. Base de datos SPSS V25

Como se visualiza en la Tabla 16 y Figura 12, 3 personas de la población encuestada y que representan el 8,6% consideran que “A Veces” se evidencia acciones a favor de la dimensión Dirección, mientras que el 74,3% que representa a 26 encuestados manifiesta que se promueve “Casi Siempre” y el 17,1% que representa a 6 trabajadores encuestados manifiestan que en la

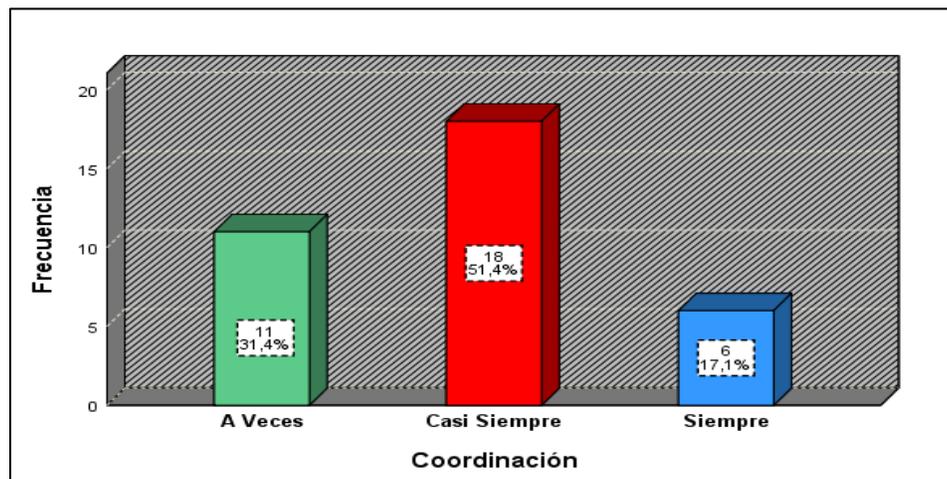
Oficina de Trámite Documentario “Siempre” se promueven acciones a favor de la Dirección.

Dimensión: Coordinación.

Tabla 17
Frecuencia y porcentaje de la Coordinación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	11	31,4	31,4
	Casi Siempre	18	51,4	82,9
	Siempre	6	17,1	100,0
	Total	35	100,0	

Figura 13
Descripción gráfica de la percepción de la coordinación



Nota. Base de datos SPSS V25

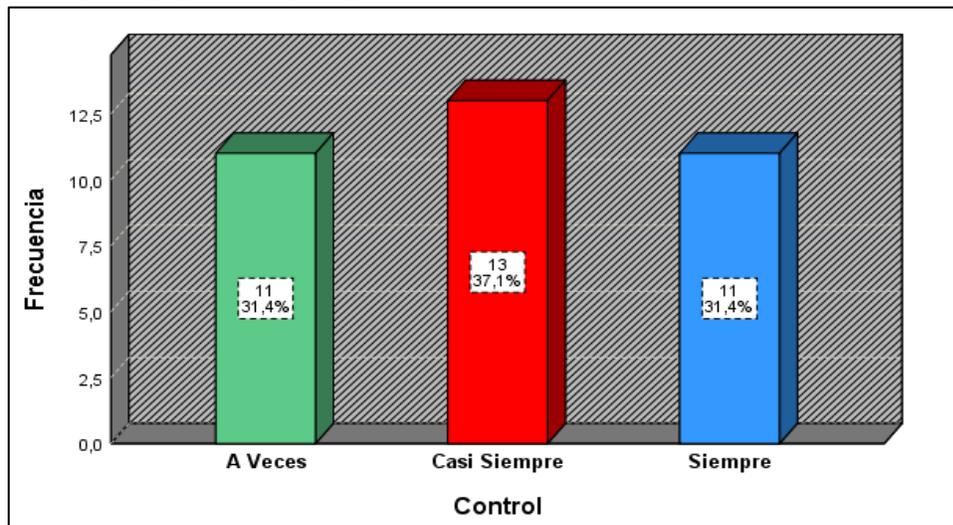
Como se visualiza en la Tabla 17 y Figura 13, 11 personas de la población encuestada y que representa el 31,4% consideran que “A Veces” se evidencia acciones a favor de la dimensión Dirección, mientras que el 51,4% que abarca a 18 encuestados manifiesta que se promueve “Casi Siempre” y el 17,1% que representa a 6 trabajadores encuestados manifiesta que en la Oficina de Trámite Documentario “Siempre” se promueven acciones a favor de la Coordinación.

Dimensión: Control.

Tabla 18
Frecuencia y porcentaje del Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	11	31,4	31,4
	Casi Siempre	13	37,1	68,6
	Siempre	11	31,4	100,0
	Total	35	100,0	

Figura 14
Descripción gráfica de la percepción del control



Nota. Base de datos SPSS V25

Como se visualiza en la Tabla 18 y Figura 14, 11 personas de la población encuestada y que representan el 31,4% consideran que “A Veces” se evidencia acciones a favor de la dimensión Control, mientras que el 37,1% que abarca a 13 encuestados manifiesta que se promueve “Casi Siempre” y el 31,4% que representa a 11 trabajadores encuestados afirman que la Oficina de Trámite Documentario “Siempre” promueve acciones a favor del control.

Análisis Inferencial

Prueba de Normalidad para la Hipótesis General.

Para determinar si los datos provienen de una distribución normal se utilizó la prueba de normalidad Shapiro – Wilk debido a que la muestra es menor a 50.

Tabla 19
Prueba de normalidad de variables

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	,896	35	,003
Gestión Administrativa	,849	35	,000

Dado que los resultados de la prueba de normalidad muestran un valor de significancia de 0,003 para la variable control interno y de 0,000 para la variable Gestión Administrativa se evidenció que para ambas variables la distribución es no normal pues el coeficiente obtenido es menor a 0,05 ($p < 0,05$). Por lo tanto, el estadígrafo que se utilizó fue para datos No Paramétricos. En consecuencia, para el contraste de la hipótesis general se utilizó el estadístico Rho de Spearman.

Contrastación de la Hipótesis General.

Se aplicó el estadígrafo para pruebas no paramétricas, el Coeficiente Rho de Spearman, a fin de determinar el nivel de correlación entre las variables y de las dimensiones, para ello consideraremos los valores de la siguiente tabla:

Tabla 20
Interpretación de coeficiente de Rho de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Adaptado de Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (p.305). México: Mc-Graw-Hill

Prueba de Hipótesis General.

H₀: No existe relación directa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2020.

H_a: Existe relación directa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2020.

Se empleó un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, el nivel de significancia es de 0,05.

Criterio de decisión:

Si $p < 0,05$; entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Si $p > 0,05$; entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

Tabla 21
Correlación hipótesis general

			Control Interno	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Como se aprecia en la Tabla 21, el resultado del Rho de Spearman es de 0,781 y el nivel de significancia de $p = 0,000$. Al ser un valor inferior a 0,05 se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis Alternativa (H_a), es decir se evidencia una relación directa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022. Por consiguiente, se determina que existe una correlación positiva considerable entre las variables Control Interno y Gestión Administrativa.

Prueba de Normalidad de la Hipótesis Específica 1.

Tabla 22
Prueba de normalidad ambiente de control y gestión administrativa

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Ambiente de Control	,721	35	,000
Gestión Administrativa	,849	35	,000

Dado que los resultados de la prueba de normalidad muestran un valor de significancia de 0,000 tanto como para la dimensión Ambiente de Control y para la gestión administrativa se evidenció que la distribución es no normal ya que el coeficiente obtenido es menor a 0,05

($p < 0,05$), por lo tanto, el estadígrafo que se utilizó fue para datos No Paramétricos. En consecuencia, para la prueba de la hipótesis específica 1 se utilizó el estadístico Rho de Spearman.

Prueba de Hipótesis Específica 1.

H₀: No existe relación directa entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

H₁: Existe relación directa entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

Tabla 23
Correlación Hipótesis específica 1

			Ambiente de Control	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Ambiente de Control	Coeficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

En la Tabla 23, el resultado del Rho de Spearman es 0,575 con una significancia de $p = 0,000$. Al ser un valor inferior a 0,05 se acepta la hipótesis Alterna (H1), es decir se evidencia una relación directa entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022. Por consiguiente, se determina que existe una correlación positiva media entre la dimensión Ambiente de Control y la Gestión administrativa.

Prueba de Normalidad de la Hipótesis Específica 2.

Tabla 24
Prueba de normalidad Evaluación de riesgos y gestión administrativa

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Evaluación de riesgos	,921	35	,015
Gestión Administrativa	,849	35	,000

Dado que los resultados de la prueba de normalidad muestran un valor de significancia de 0,015 para la dimensión Evaluación de Riesgos y 0,000 para la gestión administrativa con lo cual se evidencia que la distribución es no normal ya que el coeficiente obtenido es menor a 0,05 ($p < 0,05$), por lo tanto, el estadígrafo que se utilizó fue para datos No Paramétricos. En consecuencia, para la prueba de la hipótesis específica 2 se utilizó el estadístico Rho de Spearman.

Prueba de Hipótesis Específica 2.

H₀: No existe relación directa entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

H₂: Existe relación directa entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

Tabla 25
Correlación Hipótesis Específica 2

			Evaluación de Riesgos	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Evaluación de Riesgos	Coeficiente de correlación	1,000	,646
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,646	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Como se visualiza en la Tabla 25 el resultado del Rho de Spearman es de 0,646 con un nivel de significancia de $p = 0,000$. Al ser un valor menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis Alterna (H_2), es decir existe una relación directa entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022. Por consiguiente, se evidencia que existe una correlación positiva media entre la dimensión Evaluación de Riesgos y la Gestión Administrativa.

Prueba de Normalidad de la Hipótesis Específica 3.

Tabla 26
Prueba de normalidad de Actividades de control y Gestión Administrativa

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Actividades de Control	,901	35	,004
Gestión Administrativa	,849	35	,000

Dado que los resultados de la prueba de normalidad muestran un valor de significancia de 0,004 para la dimensión Actividades de Control y 0,000 para la Gestión Administrativa con lo cual se evidenció que la distribución es no normal ya que el coeficiente obtenido es menor a 0,05 ($p < 0,05$), por lo tanto, el estadígrafo que se utilizó fue para datos No Paramétricos. En consecuencia, para la prueba de la hipótesis específica 3 se utilizó el estadístico Rho de Spearman.

Prueba de Hipótesis Específica 3.

H₀: No existe relación directa entre las actividades de control y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

H₃: Existe relación directa entre las actividades de control y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

Tabla 27
Correlación Hipótesis Específica 3

			Actividades de Control	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Actividades de Control	Coefficiente de correlación	1,000	,381**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	35	35
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,381**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	35	35

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

De acuerdo a la Tabla 27 se observa que el resultado del Rho de Spearman es de 0,381 con un nivel de significancia de $p= 0,001$. Al ser un valor inferior a 0,05 se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis Alternativa (H_3), es decir existe una relación directa entre las actividades de control y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022. En consecuencia, se evidenció que existe una correlación positiva débil entre la dimensión actividades de control y gestión administrativa.

Prueba de Normalidad de la Hipótesis Específica 4.

Tabla 28
Prueba de Normalidad Información y Comunicación y Gestión Administrativa

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Información y Comunicación	,867	35	,001
Gestión Administrativa	,849	35	,000

Dado que los resultados de la prueba de normalidad muestran un valor de significancia de 0,001 para la dimensión Información y Comunicación y 0,000 para la Gestión Administrativa, con lo cual se evidencia que la distribución es no normal ya que el coeficiente obtenido es inferior

a 0,05 ($p < 0,05$), por lo tanto, el estadígrafo que se utilizó fue para datos No Paramétricos. En consecuencia, para la prueba de la hipótesis específica 4 se utilizó el estadístico Rho de Spearman.

Prueba de Hipótesis Específica 4.

H₀: No existe relación directa entre la información y comunicación y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

H₄: Existe relación directa entre la información y comunicación y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

Tabla 29
Correlación Hipótesis Específica 4

			Información y Comunicación	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Información y Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

En la Tabla 29, el Rho de Spearman es de 0,753 con un nivel de significancia de $p = 0,000$. Al ser un valor inferior a 0,05 se acepta la hipótesis Alterna (H₄). Es decir, existe una relación directa entre la información y comunicación y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022. En consecuencia, se evidenció que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión información y comunicación y la gestión administrativa.

Prueba de Normalidad de la Hipótesis Específica 5.

Tabla 30
Prueba de Normalidad Supervisión y Gestión Administrativa

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Supervisión	,875	35	,001
Gestión Administrativa	,849	35	,000

Dado que los resultados de la prueba de normalidad muestran un valor de significancia de 0,001 para la dimensión supervisión y 0,000 para la gestión administrativa con lo cual se evidencia que la distribución es no normal ya que el coeficiente obtenido es menor a 0,05 ($p < 0,05$), por lo tanto, el estadígrafo que se utilizó fue para datos No Paramétricos. En consecuencia, para la prueba de la hipótesis específica 5 se utilizó el estadístico Rho de Spearman.

Prueba de Hipótesis Específica 5.

H₀: No existe relación directa entre la supervisión y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

H₅: Existe relación directa entre la supervisión y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

Tabla 31
Correlación Hipótesis Específica 5

Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	Supervisión	Gestión Administrativa
			1,000	,904**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,904**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Vista la Tabla 31, el resultado del Rho de Spearman indica 0,904 con un nivel de significancia de $p = 0,000$. Al ser un valor inferior a 0,05 se acepta la hipótesis Alterna (H₅), es

decir existe una relación directa entre la supervisión y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022. En consecuencia, se evidencia que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión Supervisión y la Gestión Administrativa.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022. La hipótesis que se planteó fue: Existe relación directa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa.

En el análisis de los resultados se evidenció que el 71,4% de los encuestados manifiestan que "Casi Siempre" se realiza un adecuado control interno, mientras que un 8,6% percibe que "A Veces" la institución maneja una eficiente gestión administrativa. Por otra parte, el análisis inferencial permitió determinar que, al obtenerse un Coeficiente Rho de Spearman de 0,781 y una significancia de $p = 0,000$, existe una correlación positiva considerable entre el control interno y la gestión administrativa. Estos valores guardan semejanza con la investigación realizada por Morales (2018) en el cual halló una influencia directa y significativa entre el control interno y la gestión administrativa con un Rho de Spearman de 0,853 lo que demuestra que, a mayor control interno, mayor será la gestión administrativa. Asimismo, de acuerdo con la investigación realizada por Aguirre y Cruz (2018), los autores concluyeron que existe una relación positiva fuerte entre el Control Interno y la Gestión Administrativa al obtener como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,815 con un nivel de significancia de 0,00. En la misma línea, Vinuesa y Robalino (2018) señalan que la aplicación del control interno mejora la gestión administrativa en todos sus aspectos, ya que al ser evaluada por medio del control interno eleva el nivel de efectividad y fiabilidad que se promueve mediante las políticas operacionales de la organización. En comparación con los fundamentos teóricos de la CGR (2014), el sistema de control interno en las entidades públicas es una combinación de procesos

que son llevados a cabo por el titular, funcionarios y servidores públicos, y son diseñados para abordar posibles irregularidades y así brindar seguridad de que, en el camino de lograr la misión de la entidad, se garantice alcanzar el objetivo de la misma. Con ello se demuestra que mientras se tenga un adecuado Control Interno esto influirá de manera proporcional en la Gestión Administrativa de la Entidad.

En cuanto al primer objetivo específico que fue establecer la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa, se determinó a través del Coeficiente de Rho de Spearman con un 0,575 y una significancia de $p = 0,000$, por lo cual al ser un valor $p < 0,05$ nos señala que la hipótesis alterna debe ser aceptada pues se evidencia una correlación positiva media entre el ambiente de control y la gestión administrativa. Este resultado guarda semejanza con lo señalado por Aguirre y Cruz (2018) al obtener un valor del Rho de Spearman de 0,672 entre el ambiente de control y la gestión administrativa (de la cual es parte la planificación), afirmando así que hay una correlación positiva considerable, es decir, a mayor énfasis en el ambiente de control se mejorará proporcionalmente la gestión administrativa. Asimismo, el autor manifiesta que la institución debe propiciar un ambiente que promueva al estímulo para tener mayor acogida en las actividades de los recursos humanos y tener así mayor participación de un trabajo de equipo y en consecuencia resultados eficientes.

En cuanto al segundo objetivo específico que fue establecer la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa, se determinó a través del Coeficiente de Rho de Spearman con un 0,646 con lo que se aprecia un nivel de correlación positiva media. Por otra parte, en el análisis de resultados descriptivos se evidencia que un 20% de los encuestados perciben que en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 se da una eficiente Evaluación de Riesgos, mientras que el 22,9% manifiesta que la oficina promueve eficientemente acciones a favor de la

dimensión Organización. Según los resultados se observa que no se da un adecuado énfasis en la evaluación de riesgos que permita identificar de manera oportuna las situaciones de riesgos que puedan suscitarse en la entidad. En relación a ello, los resultados del análisis descriptivo de la investigación de Calle (2018) evidencia que sólo un 20% de sus encuestados perciben que en la Unidad Ejecutora 108 PRONIED se realiza una buena organización en la gestión administrativa, mientras que el resultado de Rho de Spearman fue 0,329 lo que da cuenta de un nivel de correlación positiva débil. Poniendo énfasis en ambos resultados, la CGR (2014) refiere que la evaluación de riesgos comprende el proceso orientado a que una entidad esté preparada para posibles eventualidades que debiliten los objetivos institucionales.

En cuanto al tercer objetivo específico que fue establecer relación entre las actividades de control y la gestión administrativa, los resultados obtenidos evidencian un nivel de correlación positiva débil ($r = 0,381$) con una significancia de $p = 0,001$, con ello se determina la relación directa entre las actividades de control y la gestión administrativa, reflejando así que los procedimientos que se realiza en las Actividades de Control tienen una relación directa y significativa con la gestión administrativa. Por otra parte, en el análisis de resultados descriptivos se evidencia que el 62,9% de los encuestados perciben que en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 "Casi Siempre" practican acciones destinadas a las actividades de control, mientras que tan solo un 11,4% evidencia que "Siempre" la entidad pone en práctica actividades de control que garantizan el buen funcionamiento de la entidad. De esta manera, comparando resultados con Rodríguez (2018) en su investigación "Sistema de control interno y su influencia en la gestión administrativa de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015 Huaraz", los resultados demostraron que el ambiente de control se ubica en un nivel regular, concluyendo que el componente Actividades de Control influye

significativamente en la Gestión Administrativa, se concuerda en sustentar que debe desarrollarse y reforzarse un adecuado nivel de aplicación de las actividades de control para obtener una gestión administrativa eficiente, transparente y responsable que coadyuve a lograr los objetivos institucionales.

Respecto al cuarto objetivo específico que fue establecer la relación entre la información y comunicación y la gestión administrativa, el resultado obtenido evidencia un nivel de correlación positiva considerable ($r = 0,753$) con un nivel de significancia de $p = 0,000$ por lo cual, al ser un valor inferior a 0,05 se acepta la hipótesis alterna, es decir, se evidencia una relación directa entre la Información y Comunicación y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04. Por otra parte, en el análisis de los datos descriptivos se evidencia que el 40% de los encuestados manifiestan que la entidad si proporciona los canales necesarios para que la información llegue de manera oportuna y a todos los niveles jerárquicos. Estos resultados se asemejan a lo señalado por Soto (2018) quien validó a través del Rho de Spearman con un 0,508 y un nivel de significancia $p = 0,004$ que existe una correlación positiva media entre el componente Información y Comunicación y la variable Gestión Administrativa (de la cual es parte la Coordinación), asimismo, refiere que el 70% de los encuestados señalaron que en la empresa si existen controles sobre los sistemas de información. En base a la CGR (2014), se señala que para mejorar un sistema de control interno es necesario que la administración genere y utilice la información relevante y de calidad tomando en cuenta fuentes internas y externas con la finalidad de apoyar el logro de los objetivos.

En cuanto al quinto objetivo específico que fue establecer la relación entre la supervisión y la gestión administrativa, el resultado obtenido evidencia una correlación positiva considerable ($r = 0,904$) con una significancia de $p = 0,000$ con lo cual se determina la relación directa entre

la Supervisión y la Gestión Administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04. En esa línea, estos resultados concuerdan con los obtenidos por Aguirre y Cruz (2018) de cuya investigación se evidenció que hay una correlación positiva considerable al fundamentarse en el valor de $r = 0,663$. Permitiendo concluir que si se mejora considerablemente la supervisión mejorara sustancialmente la gestión administrativa. Como bien menciona la CGR (2014), el sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de funcionamiento con el paso del tiempo, de esta manera se evalúa de manera periódica la forma en que el sistema se encuentre funcionando, otorgando a los responsables la tranquilidad de un adecuado desempeño, o la oportunidad de su corrección y fortalecimiento.

4.2. Limitaciones

Debido a las medidas dispuestas por el Gobierno Nacional frente al COVID-19, se presentó la dificultad para la recolección de datos e información pues los servidores no se encuentran físicamente en la Entidad.

El acceso a la información y documentación de la Entidad que pudiera estar clasificada como reservada o secreta.

Las limitaciones de la presente investigación se superaron gracias a la recolección de información a través de medios tecnológicos y de forma remota, previo conocimiento del Área de Administración de la UGEL 04. Asimismo, la información y documentación fue solicitada mediante los dispositivos formales de acceso a la información pública, los cuales se encuentran oportunamente publicados en el portal institucional de la UGEL 04.

4.3. Conclusiones

Por medio de los objetivos establecidos en el presente trabajo de investigación y los resultados que se obtuvieron se puede determinar que:

En relación con el objetivo general que fue determinar la relación existente entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022, luego de someterse a la prueba estadística de Spearman se determinó la relación entre la variable Control Interno y la variable Gestión Administrativa. Como resultado se obtuvo un $r = 0,781$ cuya puntuación permitió evidenciar que existe una correlación positiva considerable. Asimismo, se obtuvo una significancia de $p = 0,000$ y como $p < 0,05$ se aprecia que hay una relación significativa. Por consiguiente, se determinó que existe una correlación positiva y significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

Respecto al primer objetivo específico que fue establecer la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022, después de haberse sometido a la prueba estadística de Spearman se determinó como resultado un $r = 0,575$ cuya puntuación permitió evidenciar que existe una correlación positiva media. Asimismo, se obtuvo una significancia de $p = 0,000$ y como $p < 0,05$ podemos señalar que hay una relación significativa. Por consiguiente, se determinó que existe una correlación positiva y significativa entre el Ambiente de Control y la Gestión Administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

Respecto al segundo objetivo específico que fue establecer la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022, después de haberse sometido a la prueba estadística de Spearman se determinó la correspondencia entre las dimensiones Evaluación de Riesgos y la Organización. Como resultado se obtuvo un $r = 0,656$ cuya puntuación permitió evidenciar que existe una correlación positiva media. Asimismo, se obtuvo una significancia de $p = 0,05$ por lo cual al ser

un valor que se encuentra en el límite de 0,05 podemos señalar que existe una relación significativa. Por consiguiente, se determinó que existe una correlación positiva y media entre la Evaluación de Riesgos y la Gestión Administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

Respecto al tercer objetivo específico que fue establecer la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa en la oficina de trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022, después de haberse sometido a la prueba estadística de Spearman se determinó como resultado un $r = 0,381$ cuya puntuación permitió evidenciar que existe una correlación positiva débil. Asimismo, se obtuvo una significancia de $p = 0,000$ y como $p < 0,05$ se confirma que existe una relación significativa. Por consiguiente, se determinó que existe una correlación positiva débil entre las Actividades de Control y la Gestión Administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

Respecto al cuarto objetivo específico que fue establecer la relación entre la información y comunicación y la gestión administrativa en la Oficina de Trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022, después de haberse sometido a la prueba estadística de Spearman se determinó la correspondencia entre las dimensiones Información y Comunicación, y gestión administrativa. Como resultado se obtuvo un $r = 0,753$ cuya puntuación permitió evidenciar que existe una correlación positiva considerable. Asimismo, se obtuvo una significancia de $p = 0,000$ por lo cual al ser $p < 0,05$ se confirma que existe una relación significativa. Por consiguiente, se determinó que existe una correlación positiva y significativa entre las dimensiones Información y Comunicación, y la Gestión Administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

Respecto al quinto objetivo específico que fue establecer la relación entre la supervisión y

la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022, después de haberse sometido a la prueba estadística de Spearman se determinó como resultado un $r = 0,904$ cuya puntuación permitió evidenciar que existe una correlación positiva muy fuerte. Asimismo, se obtuvo una significancia de $p = 0,000$ por lo cual al ser $p < 0,05$ se confirma que existe una relación significativa. Por consiguiente, se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la Supervisión y la Gestión Administrativa en la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.

RECOMENDACIONES

La UGEL 04, mediante su órgano de Dirección, debe liderar el fortalecimiento de los mecanismos de control interno a nivel institucional, de manera que al cumplir con sus funciones la Oficina de Trámite Documentario pueda resolver apropiadamente las situaciones adversas que afecten sus procesos de gestión administrativa.

Con base a los resultados encontrados, en cuanto a ambiente de control y la gestión administrativa, se recomienda a la Oficina de Trámite Documentario sostener la difusión de la misión, visión y objetivos institucionales, así como motivar el cumplimiento de los principios y deberes éticos de los servidores para cimentar una adecuada estructura organizacional preparada para las situaciones diversas en el mediano y largo plazo.

En cuanto a la evaluación de riesgos, se recomienda capacitar a los servidores sobre la presencia de los riesgos durante el ejercicio de sus actividades ya que subestimar estas situaciones puede afectar al normal desarrollo de los procesos de gestión. Asimismo, procurar que la planilla de servidores se encuentre completa para abordar las acciones de respuesta con todos los elementos preparados y disponibles.

Frente a las actividades de control, se recomienda mejorar la marcha de la entidad impulsando la actualización de objetivos, el reconocimiento de los logros personales y de equipos, así como la motivación mediante incentivos no económicos, como los de formación y flexibilidad horaria en base al cumplimiento de las metas propuestas. Al respecto, será fundamental contar con un liderazgo transformador e innovador.

Ante el nivel de información y comunicación de la entidad se recomienda a la Oficina de Trámite Documentario fortalecer la línea de coordinación con los servidores para que los canales de comunicación sean efectivos e interactivos, y para que la información pueda ser interiorizada y

puesta en conocimiento de todos los actores, con la menor presencia de intermediarios o mediante instrumentos más directos y menos burocráticos.

Frente a los resultados encontrados respecto de la supervisión, se recomienda a los servidores ampliar su participación en la exposición de sus logros y resultados para que las acciones de monitoreo sean más eficientes, asimismo, no reducirse a un rol receptivo sino proactivo, al implantar autoevaluaciones y propuestas de soluciones que estos mismos detecten durante el ejercicio de sus actividades.

En general, puede resumirse que las recomendaciones están orientadas a que el control interno y la gestión administrativa se verán mejor expuestas si la Oficina de Trámite Documentario de la UGEL 04 sostiene las buenas prácticas y mejora aquellas que afectan la percepción de sus servidores sobre las actividades que realizan, de esta manera, puede visibilizar una organización más comprometida con la transparencia de sus actividades y a la vez, proyectar una imagen más positiva de la oficina respecto a los servicios que brinda a la comunidad educativa en general.

REFERENCIAS

- Aguirre Rojas, O. y Cruz Omonte, A. (2018). *Control interno y la gestión administrativa en la Unidad Ejecutora 310 Educación Yarowilca, Huánuco, 2018* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32812/aguirre_ro.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3° ed.). Pearson.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Blas Jiménez, P. (2014). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Palibrio LLC.
<https://bit.ly/38cubwN>
- Calle Monje, F. (2018). *Gestión administrativa y control interno en la Unidad Ejecutora 108 PRONIED-2017* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16985/Calle_MFI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*.
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Claros, R., y León, O. (2012). *El control interno: como herramienta de gestión y evaluación*. Lima: Instituto Pacífico.
- Contraloría advierte desfalco de más de S/4 millones en tres UGUEL (2019). *La República*.
<https://larepublica.pe/politica/2019/08/24/contraloria-advierde-desfalco-de-mas-de-s4-millones-en-tres-ugel/>
- Contraloría General de la República (2022). Informe ejecutivo de gestión 2021.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3441031/Informe%20Ejecutivo%20de%20Gestión%202021.pdf.pdf>
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*.
<https://bit.ly/3ez6zEd>
- Coppers y Librandts (1997). *Los nuevos conceptos del Control Interno (Informe COSO)*. Madrid: Editorial Diaz de Santos, S.A. <https://bit.ly/38bprYf>

- Fayol, H. (1987). *Administración Industrial y General*. El Ateneo.
https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2009). *Administración. Un Enfoque Basado en competencias*. Cengage Learning Editores.
<https://www.academia.edu/33885343/Administracion-11ed-Don-Hellriegel-S.-E.-Jackson-J.-W.-Slocum.pdf>
- Hernández Torres, E. (2020). *Implicaciones de la institucionalización del control interno municipal: vigilancia a servidores públicos en los municipios urbanos de México, 2017* [Tesis de maestría, Facultad latinoamericana de ciencias sociales]. Repositorio FLACSO.
<https://flacso.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1026/255>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mcgraw-Hill Interamericana editores, S.A. de C.V.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mcgraw-Hill Interamericana editores, S.A. de C.V.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huiman Yerren, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. 6(2), 2316-2335.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030
- Mendoza Zamora, W., García Ponce, T., Delgado Chávez, M. y Barreiro Cedeño I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las ciencias*. 4(4), 206-240. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>.
- Morales Cano, Y. (2018). *Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia, 2018* [Tesis de posgrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de tesis Universidad Peruana Unión.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2845/Yeisned_Tesis_Maestro_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación cuantitativa*. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Recuperado de <https://metodologiaeecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigac3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Ramos Marín, W. (2021). *Influencia del control interno en la gestión administrativa de Institución Educativa Luz Andina Reina de las Américas de Juliaca, periodo 2021* [Tesis de posgrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1555>

- Rodríguez Huayaney, R. (2018). *Sistema de control interno y su influencia en la gestión administrativa de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo"*, periodo 2014-2015-Huaraz [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio institucional UNASAM.
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2428/T033_43092869_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soto Urrutia, D. (2018). *El control interno y gestión administrativa en la división de tesorería de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria-Lima-2018* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/864?show=full>
- Transparency International. (s.f.). *Corruption Perceptions Index*. Recuperado el 11 de septiembre del 2022 de <https://www.transparency.org/en/cpi/2021/index/per>
- Vargas A. (1995). *Estadística Descriptiva e Inferencial*. Murcia: Universidad de Castilla-La Mancha. Recuperado de <https://bit.ly/3ifWQWh>
- Villanueva, F. (2015) *Control interno y la gestión administrativa en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de EsSalud, Lima-Perú* [Tesis de posgrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/347/T024_06086984_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vinueza Franco, J. y Robalino Muñoz R. (2019). La optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos en la mejora de la gestión administrativa. *Ciencias económicas y empresariales*. 5(16), 14-38. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i14.158>

ANEXOS

ANEXO N° 1. Matriz de Consistencia

ANEXO N° 2. Encuesta

ANEXO N°3. Validación por juicio de expertos

ANEXO N° 4. Tabla de recolección de datos para análisis de fiabilidad

ANEXO N° 5. Carta de Autorización de uso de Información de Empresa para Obtención de
Título Profesional

ANEXO N° 1. Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable Independiente: Control Interno	Ambiente de control	Tipo de Investigación: Básico Enfoque de investigación: Cuantitativo Diseño de investigación: No experimental de corte transversal. Alcance de Investigación: Descriptiva, correlacional. Población: Estuvo conformado por 35 servidores públicos de la oficina de trámite documentario. Muestra: Se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico, intencional. Se utilizó la misma población como muestra. Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumento: Cuestionario Análisis e interpretación de datos: Análisis descriptivo e inferencial.
¿Qué relación existe entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022?	Determinar la relación existente entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.	Existe relación directa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.		Evaluación de riesgos	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Actividades de control	
1. ¿Qué relación existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022?	1. Establecer la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.	1. Existe relación directa entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.		Información y comunicación	
2. ¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022?	2. Establecer la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.	2. Existe relación directa entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.		Supervisión	
3. ¿Qué relación existe entre las actividades de control y la y la gestión administrativa en la oficina de trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022?	3. Establecer la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa en la oficina de trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.	3. Existe relación directa entre las actividades de control y la gestión administrativa en la oficina de trámite Documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.		Variable Dependiente: Gestión Administrativa	
4. ¿Qué relación existe entre la información y comunicación y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022?	4. Establecer la relación entre la información y comunicación y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.	4. Existe relación directa entre la información y comunicación y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.	Organización		
5. ¿Qué relación existe entre la supervisión y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima,2022?	5. Establecer la relación entre la supervisión y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima,2022.	5. Existe relación directa entre la supervisión y la gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima,2022.	Dirección		
			Coordinación		
				Control	

ANEXO N° 2. Encuesta sobre el Control Interno y la Gestión Administrativa

El presente cuestionario es de carácter anónimo y tiene como objetivo determinar la relación del Control Interno y la Gestión Administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima – 2022. La información proporcionada tiene una finalidad netamente académica que será utilizada en un proceso de investigación, los datos serán manejados confidencialmente.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder con la mayor sinceridad posible. Marque con un aspa (X) en la casilla que considere conveniente.

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

ÍTEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: CONTROL INTERNO					
AMBIENTE DE CONTROL					
1.1. ¿En la oficina los colaboradores se desempeñan bajo principios de integridad y deberes éticos apropiados?					
1.2. ¿En la oficina se reconocen claramente la estructura organizacional y las líneas de autoridad y responsabilidad de los puestos de trabajo?					
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
1.3. ¿La entidad difunde una metodología con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos en su oficina?					
1.4. ¿La oficina responde oportunamente ante las situaciones de riesgo que puedan afectar su puesto de trabajo?					
ACTIVIDADES DE CONTROL					
1.5. ¿Conoce las funciones y actividades que ejecutan los demás servidores públicos de la oficina?					
1.6. ¿Enfrenta dificultades para cumplir con las metas de desempeño que le son asignadas por la oficina?					
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
1.7. ¿La oficina genera información relevante y de calidad para que el personal pueda cumplir con sus funciones?					
1.8. ¿Se usan los canales de comunicación para que la información sobre los trámites de la oficina se difunda en el momento propicio entre los servidores?					

SUPERVISIÓN					
1.9. ¿La oficina realiza autoevaluaciones en sus principales procesos para identificar oportunidades de mejora?					
1.10. ¿Ud. ha presentado propuestas de solución a las deficiencias encontradas en su oficina y el proceso de ejecución de sus funciones?					
VARIABLE 2: GESTION ADMINISTRATIVA					
PLANIFICACIÓN					
2.1. ¿La oficina difunde entre los colaboradores la misión, visión y los objetivos institucionales de la Entidad?					
2.2. ¿La oficina cumple sin inconvenientes las metas y objetivos programados en el Plan Operativo Institucional?					
ORGANIZACIÓN					
2.3. ¿En la oficina los puestos son cubiertos conforme a las capacidades que demandan los instrumentos de gestión institucional (MOF y ROF)?					
2.4. ¿Al implementarse un proceso nuevo o al asignarle nuevas actividades en la oficina, Ud. recibe la capacitación necesaria para su aplicación?					
DIRECCIÓN					
2.5. ¿Los jefes y coordinadores de la oficina valoran y comparten públicamente los logros obtenidos por los colaboradores?					
2.6. ¿En la oficina logra percibir la influencia del liderazgo y el trabajo en equipo para realizar adecuadamente sus funciones?					
COORDINACIÓN					
2.7. ¿En la oficina se realizan breves reuniones diarias para discutir temas tácticos y proporcionar actualizaciones?					
2.8. ¿La coordinación entre la asignación de tareas y la dotación de recursos materiales se da de manera eficiente en la oficina?					
CONTROL					
2.9. ¿El desempeño de la oficina es supervisado por la entidad siguiendo las metas del Plan Operativo Institucional?					
2.10. ¿Ante la detección de deficiencias, la oficina comunica la toma de acciones correctivas a los servidores responsables?					

ANEXO N° 3. Validación por juicio de expertos



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Control interno y gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.		
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y gestión empresarial		
Apellidos y nombres del experto:	SANCHEZ POVIS, ABELARDO FAVIO		
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Control interno y gestión administrativa		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?		X	En la pregunta: ¿En su oficina se realizan reuniones diarias de 5 a 15 minutos para discutir temas tácticos y proporcionar actualizaciones? (ELIMINAR LA PRECISION DEL TIEMPO, NO APLICA o RELACIONA CON INDICADOR).
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:
TODO OK. Se precisan en el documento adjunto el ajuste y recomendación.

COORDINACIÓN				
2.7. ¿En su oficina se realizan reuniones diarias de 5 a 15 minutos (ELIMINAR LA PRECISION DEL TIEMPO, NO APLICA) para discutir temas tácticos y proporcionar actualizaciones?				
2.8. ¿La coordinación entre la asignación de tareas y la dotación de recursos materiales se da de manera eficiente en su oficina?				
CONTROL				

Firma del experto:



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Control interno y gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y gestión empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Mag. Daniel Amadeo Robles Fabián
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Control interno y gestión administrativa

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



Daniel Amadeo
Robles Fabián
DNI. 20724956


MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Control interno y gestión administrativa en la oficina de trámite documentario de la UGEL 04 del distrito de Comas, Lima, 2022.
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y gestión empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Silvera Arcos Susan Madeleine
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Control interno y gestión administrativa

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

Sugerencias:

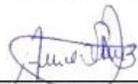
Firma del experto:



ANEXO N° 4. Tabla de recolección de datos para análisis de fiabilidad

Encuestado	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5
2	4	5	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
3	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	2	3	4	3	1	2	1	3	2	4	4	1	3	3	3	2	3	3
5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4
6	4	5	3	3	5	2	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5
7	5	5	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4
8	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	2	4	5	3	3	4	3	4	3	4
9	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	2	5	3	3	4	4	2	5	4	5
10	4	4	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4

ANEXO N° 5. Carta de Autorización de uso de Información de Empresa para Obtención de Título Profesional

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA					
<p>Yo, HÉCTOR ALBERTO SANDOVAL MORE, identificado con DNI N° 42145161, en mi calidad de DIRECTOR DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO II del ÁREA DE ADMINISTRACIÓN de la UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 04, con RUC N° 20260014987, ubicada en Av. Carabayllo N° 561, Urb. Santa Isolina, distrito de Comas, Lima – Lima.</p>					
OTORGO LA AUTORIZACIÓN,					
Al señor VICTOR ALFREDO YAÑE GAMONAL, identificado con DNI N° 46661102, y a la srta. STEPFANIE ALICE SANCHEZ OBISPO, identificada con DNI N° 45805798, ambos con bachiller en la carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, para que utilicen la siguiente información de la Entidad:					
<ul style="list-style-type: none">- Portal Web Institucional- Documentos de gestión institucional (MOF, ROF, POI, RIT, etc.)- Normas emitidas de organización y funciones- Encuestas/Entrevistas al personal de la Entidad					
con la finalidad de que puedan desarrollar su <input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación, <input checked="" type="checkbox"/> Tesis o <input type="checkbox"/> Trabajo de suficiencia profesional para optar el grado de <input type="checkbox"/> Bachiller, <input type="checkbox"/> Maestro, <input type="checkbox"/> Doctor o <input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional.					
Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:					
<input checked="" type="checkbox"/> Ficha RUC <input type="checkbox"/> *Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional) <input type="checkbox"/> Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional. * Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia – Covid19, se debe de omitir la “Vigencia de Poder” requerido para los informes de Suficiencia Profesional					
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una “X” la opción seleccionada. <input type="checkbox"/> Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o <input checked="" type="checkbox"/> Mencionar el nombre de la empresa.					
		 			
		Firma y sello del Representante Legal DNI: 42145161			
El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.					
					
		Firma del Bachiller DNI: 46661102			
					
		Firma del Bachiller DNI: 45805798			
CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	05	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	20/05/2020				