



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Procesos administrativos y el sistema de control interno
en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación
de Telecomunicaciones INICTEL-UNI del 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Br. Rosa Belinhia Infante Huamán

ASESORA:

Dra. Gliria Susana Mendez Ilizarbe

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA- PERÚ

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): INFANTE HUAMAN, ROSA BELINHIA

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y CAPACITACIÓN DE TELECOMUNICACIONES INICTEL-UNI DEL 2017

Fecha: 22 de agosto de 2018

Hora: 12:15 m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Chantal Jara Aguirre

Firma: [Handwritten Signature]

SECRETARIO: Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz

Firma: [Handwritten Signature]

VOCAL: Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

Firma: [Handwritten Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

[Handwritten: Aprobado por mayoría]

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

[Empty dotted lines for observations]

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

[Handwritten: Este Ipa y mejor cita bibliografía]

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios.

Octavio, mi padre, mi ángel, por iluminarme desde mis inicios.

Marina, mi madre por ser el pilar fundamental y apoyo incondicional.

William, Omar, mis hermanos y **Leonor** por el apoyo constante en mi crecimiento profesional.

A **TI**, que me acompañas en esta nueva travesía de la vida, apoyándome y compartiendo este sueño hecho realidad.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por permitirme lograr una meta profesional más en sus aulas de enseñanza a través de docentes.

A mi asesora Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe Aguirre por su paciencia para guiarme en la elaboración de este trabajo de investigación.

Al Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones INICTEL-UNI por brindarme la oportunidad de investigar una problemática que al final ayudara a la institución.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rosa Belinhia Infante Huamán, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Procesos administrativos y el sistema de control interno en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones INICTEL-UNI del 2017”, presentada, en 123 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de julio de 2018

Rosa Belinhia Infante Huamán

DNI: 42212703

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Procesos administrativos y el sistema de control interno en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones INICTEL-UNI del 2017”, cuyo objetivo es determinar de qué manera se relacionan los procesos administrativos con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones INICTEL-UNI 2017; considerando que la administración pública moderna, certifica el éxito de la inserción laboral y que depende del papel que cumplen cada uno de los colaboradores y se sustenta en una efectiva inserción laboral que considera prioritarios aspectos como es el caso de la capacitación.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos. El primer capítulo es la introducción en donde se expone la realidad problemática, los trabajos previos internacionales y nacionales, las teorías relacionadas del tema, la formulación del problema, la justificación, las hipótesis y los objetivos. El segundo capítulo es el método compuesto por el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presentan los resultados estadísticos descriptivos e inferenciales. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo contiene las conclusiones de la investigación, en el sexto capítulo se formulan las recomendaciones, en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas: y finalmente en el último se presentan los anexos

Esperamos señores miembros del jurado que el estudio merezca su aprobación.

La Autora

Índice

Página del jurado	¡Error! Marcador no definido.	
Dedicatoria		iii
Agradecimiento		iv
Declaratoria de autenticidad		v
Presentación		vi
Índice		vii
Lista de tablas		ix
Lista de figuras		x
Resumen		xi
Abstract		xii
I. Introducción		13
1.1. Realidad problemática		14
1.2. Trabajos previos		15
1.2.1. Internacionales		15
1.2.2. Nacionales		19
1.3. Teorías relacionadas al tema		23
1.3.1. Procesos administrativos		23
1.3.2. Sistema de control interno		34
1.4. Formulación del Problema		43
1.5. Justificación		44
1.5.1. Justificación Teórica		44
1.5.2. Justificación Práctica.		45
1.5.3. Justificación Metodología.		46
1.6. Hipótesis		46
1.7. Objetivos		47
II. Método		49
2.1. Diseño de investigación		50
2.2. Variables, Operacionalización		51
2.3. Población, muestra		55
2.3.1. Población.		55
2.3.2. Muestra.		55

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	57
2.4.1.	Técnicas de recolección.	57
2.4.2.	Instrumentos de recolección.	57
2.4.3.	Validez.	59
2.4.4.	Confiabilidad.	60
2.5.	Métodos de análisis de datos	60
2.6.	Aspectos éticos	61
III.	Resultados	62
3.1.	Estadística descriptiva	63
3.2.	Estadística inferencial	76
IV.	Discusión	82
V.	Conclusiones	87
VI.	Recomendaciones	90
VII.	Referencias	93
	Anexos	96
	Anexo 1: Artículo científico	97
	Anexo 2: Matriz de consistencia	107
	Anexo 3: Autorización de la institución	109
	Anexo 4: Instrumentos	110
	Anexo 5: Validación de los instrumentos	115

Lista de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable Procesos administrativos	53
Tabla 2.	Operacionalización de la variable Sistema de control interno	54
Tabla 3.	Baremo de la variable Procesos administrativos	58
Tabla 4.	Baremo de la variable Sistema de control interno	59
Tabla 5.	Juicio de expertos	60
Tabla 6.	Resultados del análisis de fiabilidad de las variables	60
Tabla 7.	Descripción de las frecuencias de los niveles de los procesos administrativos	63
Tabla 8.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la planeación	64
Tabla 9.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la organización	65
Tabla 10.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la dirección	65
Tabla 11.	Descripción de las frecuencias de los niveles del control	67
Tabla 12.	Descripción de las frecuencias de los niveles del sistema de control interno	68
Tabla 13.	Descripción de las frecuencias de los niveles del ambiente de control	69
Tabla 14.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la evaluación del riesgo	69
Tabla 15.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la actividad de control	71
Tabla 16.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la información y comunicación	72
Tabla 17.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la supervisión	73
Tabla 18.	Tabla cruzada: Procesos administrativos Vs. Sistema de control interno	74
Tabla 19.	Correlación de los procesos administrativos y el sistema de control interno	76
Tabla 20.	Correlación de la planeación y el sistema de control interno	78
Tabla 21.	Correlación de la organización y el sistema de control interno	79
Tabla 22.	Correlación de la dirección y el sistema de control interno	80
Tabla 23.	Correlación del control y el sistema de control interno	81

Lista de figuras

Figura 1.	Descripción de las frecuencias de los niveles de los procesos administrativos	63
Figura 2.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la planeación	64
Figura 3.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la organización	65
Figura 4.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la dirección	66
Figura 5.	Descripción de las frecuencias de los niveles del control	67
Figura 6.	Descripción de las frecuencias de los niveles del sistema de control interno	68
Figura 7.	Descripción de las frecuencias de los niveles del ambiente de control	69
Figura 8.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la evaluación del riesgo	70
Figura 9.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la actividad de control	71
Figura 10.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la información y comunicación	72
Figura 11.	Descripción de las frecuencias de los niveles de la supervisión	73
Figura 12.	Tabla cruzada: Procesos administrativos Vs. Sistema de control interno	74

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera se relacionan los procesos administrativos con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL –UNI del 2017.

El enfoque fue cuantitativo, con método hipotético-deductivo con un tipo de estudio según su finalidad básica, según su nivel fue correlacional y según su temporalidad fue transversal; se utilizó un diseño no experimental, ya que se identificó y se describió las características de las variables estudiadas para proponer cambios en la realidad problemática. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta para los jóvenes que participaron en la capacitación y que actualmente laboran, por lo tanto la población fue de 220 trabajadores y la muestra estuvo conformada por 50, utilizando un muestreo no probabilístico e intencional.

El resultado de la investigación arrojó que existe una relación significativa con Rho de Spearman de 0.922 por la cual se concluyó que los procesos administrativos se relacionan significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones, INICTEL –UNI del 2017.

Palabras clave: Procesos administrativos, planeación, organización, dirección, control, control interno

Abstract

The objective of this research work was to determine how the administrative processes are related to the internal control system of the National Telecommunications Research and Training Institute 2017 - INICTEL -UNI 2017.

The approach was quantitative, with hypothetical-deductive method with a type of study according to its basic purpose, according to its level was correlational and according to its temporality was transversal; a non-experimental design was used, since the characteristics of the variables studied were identified and described to propose changes in the problematic reality. The data collection techniques were the survey for the young people who participated in the training and who currently work, therefore the population was 220 workers and the sample consisted of 50, using a non-probabilistic and intentional sampling.

The result of the investigation showed that there is a significant relationship with Spearman's Rho of 0.922, which concluded that the administrative processes are significantly related to the internal control system of the National Institute of Research and Training of Telecommunications, INICTEL -UNI of 2017.

Keywords: Administrative processes, planning, organization, direction, control, internal control

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Hoy en día las organizaciones se afrontan a un mundo globalizado y totalmente profesional, en donde se encuentran con innovaciones tecnológicas que colaboran con las organizaciones a que sean más eficientes, ubicamos usuarios cada vez mucho más exigentes, la razón es simple ya que las organizaciones de hoy trabajan en busca de la satisfacción de los usuarios.

En el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI existe actualmente carece de autonomía ya que la institución depende administrativamente de la Universidad Nacional de Ingeniería, igualmente las directivas internas y las normativas no están actualizadas, falta definir los lineamientos para identificar y evaluar los posibles fraudes, en la institución existen en pocas áreas los mapas de los procesos, el clima laboral es preocupante, a esto se suma la ausencia y actualización de los Manuales de procesos y procedimientos de las direcciones, oficinas, coordinaciones, entre otros manuales, que repercuten en la gestión administrativa en el periodo 2017; asimismo no permite que la institución no monitoree eficientemente el Sistema de control interno que cuenta, y es más ha llegado a pasar que las personas no toman en cuenta el sistema. La institución también tiene problemas de presupuesto que han generado que no se puedan contratar nuevo personal o capacitar al personal ya existente en las actividades de la institución.

Como ya se mencionó anteriormente no contar con personal suficiente en las áreas administrativas, operativas y de atención a los usuarios; es un serio problema que se traduce en la falta de monitoreo en el sistema de control interno; generando que la gestión no sea óptima y que garantice un buen gobierno corporativo que tanta falta hace hoy en la institución.

El control interno es parte fundamental de todas las instituciones públicas, por lo tanto, todos los procedimientos y métodos que se recogen hacia la administración para colaborar con el cumplimiento de los objetivos para afirmar, en

cuanto se tenga la posibilidad en el manejo adecuado, ordenado y efectivo, insertando en este proceso las políticas, la vigilancia de los activos, los métodos de prevención y localización de los fraudes y errores, la preparación de la información financiera y contable oportuna y la corrección al momento de las cuentas contables.

En el 2006, la Contraloría General de la República cambió los 7 elementos de la Ley 28716, a solo 5 elementos en base a la Resolución de la Contraloría N° 320-2006-CG, los cuales son ahora: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión. Igualmente, esta resolución mantiene que para cumplir los objetivos de la organización, el sistema de control interno no es solo manuales de funciones y políticas, sino que contempla un proceso global que se realiza por los funcionarios de la Oficina de Control Interno y por todos los funcionarios y directores de la Institución, de manera tal que se garantice el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.2. Trabajos previos

En esta investigación se presentan antecedentes que se relación con el problema de la investigación. Cabe resaltar que realizo revisión crítica que permitió fundamentar nuevas conclusiones.

1.2.1. Internacionales

Sánchez (2018), mencionó en su tesis titulada *Relación entre las prácticas de gestión administrativa y las prácticas de innovación educativa en el Instituto Peruano de Administración de Empresas, Sede Pueblo Libre, Perú*; tesis del Tecnológico de Monterrey de México D.F. Esta investigación su objetivo fue describir las prácticas de gestión administrativa y su relación con las prácticas de innovación educativa y el uso de la tecnología en el Instituto Peruano de Administración de Empresas (IPAE), así como relatar las prácticas administrativas de planeación, organización, dirección y control, además de las experiencias de innovación educativa y uso de la tecnología. Con relación a la metodología del estudio, su enfoque elegido fue el mixto, de corte descriptivo, no experimental que

presento como estudios casos. Como instrumentos de investigación cualitativa se emplearon guías de entrevistas semiestructurada y guías de observación, a su vez, como instrumento cuantitativo se utilizó el cuestionario auto administrado vía internet; adicionalmente, se obtuvo información del análisis documental. Los participantes del estudio se constituyeron en una muestra distribuida de la siguiente manera: entrevistas semiestructuradas (cuatro directivos), cuestionario en línea (39 profesores, 22 alumnos y 12 administrativos) y observaciones (varios profesores, administrativos y alumnos). Sus resultados de dicha investigación ratificaron que sí existe una relación importante entre las prácticas de gestión administrativa en el instituto y las prácticas de innovación educativa que involucran el uso de tecnología. El análisis de las categorías y subcategorías de estudio sugiere que la indefinición de políticas, procesos, mecanismos y estructura en la gestión administrativa para respaldar la creación educativa está limitando el desarrollo de esta última. Asimismo, en la descripción de las prácticas administrativas y de innovación educativa se ponen en evidencia, el interés por desarrollar nuevos proyectos innovadores en la institución, interés que, sin embargo, es sobrepasado por una serie de problemas o aspectos susceptibles de mejora en cada etapa del proceso administrativo y de la innovación educativa que tienen su origen desde la fase de planeación.

Pérez y Púa (2017), señalaron en la tesis *Manual Standart de control interno para la gestión del inventario en empresas importadoras de telas*, tesis de la Universidad de Guayaquil. Tuvo como objetivo diseñar un manual de control interno administrativo y contable, para mejorar la gestión de los inventarios en las empresas importadoras ubicadas en la ciudad de Guayaquil. Concluyó que los resultados obtenidos por la aplicación de las encuestas a los trabajadores de las Empresas Importadoras radicadas en la municipalidad de Guayaquil y de la recopilación de información se arribaron a las siguientes conclusiones. No existe en las importadoras un manual o documento relacionado con el control interno administrativo y contable, que sirva de guía para los trabajadores y administrativos de estas empresas, por lo que los inventarios están expuestos a la ocurrencia de eventos no deseados que pueden afectar sus operaciones, sus activos y por ende afecta la liquidez financiera de la empresa. Los locales destinados para el

almacenamiento carece de normas que permitan el almacenamiento adecuado de los productos, la organización de las estibas, el área para un efectivo predespacho, de igual manera un área que permita montar un efectivo sistema contra incendios, en este último caso, no se ejecuta lo establecido en La Ley Contra Incendio y su reglamento, el cual plantea las medidas en este sentido y las inspecciones y aprobaciones para poder operar emitido por el Ilustre Cuerpo de Bomberos del Cantón de Guayaquil. El análisis realizado a la empresa y al área de inventarios, mediante la aplicación de guías de encuestas y preguntas dirigidas a conocer el estado del control interno, permiten determinar que existen falencias, así como desconocimientos en relación a esta actividad y otras disposiciones vigentes emitidos por los organismos de control, ya sea por la falta de cursos de capacitación o por la poca preparación recibida durante la trayectoria laboral de los trabajadores

Reyes (2015), indicó en la tesis *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros La Maná periodo 2013*; tesis de la Universidad Técnica de Cotopaxi de La Maná. La presente investigación tuvo como finalidad optimizar la Gestión Administrativa de la Cooperativa Interprovincial de Pasajeros La Maná, para el cual se diseñó un Manual de gestión administrativa para obtener información real y objetiva para el cual se utilizó técnicas como la encuesta, realizados a los administrativos, usuarios, choferes y ayudantes las mismas que contribuyeron para diagnosticar la entidad y detectar falencias como: la ausencia de un organigrama estructural -funcional, la inadecuada administración. Esta investigación aportó significativamente para mejorar el desarrollo de actividades que realiza la cooperativa, ya que el manual contempla la estructura organizativa, el adecuado proceso administrativo del personal. Es indispensable que las empresas se caractericen por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los usuarios que compran sus servicios, tomando en consideración la calidad de los mismos pues esto depende de las actitudes que tenga el personal, es por ello que mejorar el servicio al usuario ayuda a cubrir con la satisfacción de las necesidades totales del mismo, pues de ello depende que el personal sea eficiente en todos los niveles y áreas. Tomando en consideración lo mencionado la calidad en el servicio al usuario es un factor indispensable para satisfacer las necesidades, de

conformidad con los requerimientos de cada uno de ellos. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra de servicios, operación y evaluación de los mismos, mediante un alto grado de satisfacción que experimenta el usuario. Por las características del proceso realizado y la brevedad del proceso de implementación se decide solo aplicar instrumentos para evaluar la calidad de los servicios en los usuarios, operando con una muestra de 396, con la condición de que hubieran sido partícipes de los servicios que presta la cooperativa.

Tituaña (2015), señaló en la tesis *Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la compañía de transporte escolar y turismo Unipro C.A. año 2014*; tesis de la Universidad Internacional SEK de Quito. La estructura organizacional y el organigrama, son herramientas que definen las funciones de cada integrante dentro de la organización así como la relación entre los departamentos. La planificación de la estructura asegura la correcta utilización de los recursos humanos y materiales dentro de la empresa para lograr las metas establecidas en el plan anual. Bajo la importancia de la estructura organizacional, el presente trabajo se orientó a analizar la incidencia de la Estructura Organizacional en la gestión Administrativa de la Compañía de Transporte Escolar Unipro C.A., Quito, en el año 2014. La investigación de campo fue la metodología utilizada para la recolección de datos mediante la aplicación de herramientas como la entrevista y la encuesta, éstas permitieron obtener información para analizar la incidencia de la estructura actual de la compañía y su impacto en la administración de los procesos y la gestión de los recursos. El análisis concluye la incidencia directa de la estructura organizacional de Unipro C.A. en la gestión administrativa, al no existir una eficiente y formal estructura, los resultados administrativos y financieros no han sido los más alentadores comprometiendo el éxito de la organización en el año 2014. Bajos estos antecedentes como resultados del análisis, se recomienda fortalecer la gestión administrativa de Unipro C.A. mediante un cambio general en la concepción del manejo administrativo, migrando de lo empírico a lo técnico con la adopción de una renovada y formal estructura organizacional.

Crespo y Suárez (2014) señalaron en la tesis *Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013*, tesis de Maestro de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Tuvo como objetivo elaborar el diseño, implantación y fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) para la empresa Multitecnos S.A. Tesis que concluyó que la empresa Multitecnos S.A., carece de Sistema de Control Interno Multitecnos S.A., no ha asignado niveles de jerarquía ni de responsabilidad a cada área departamental, por lo que los trabajadores no realizan a sus funciones establecidas dejando todo los trabajos incompletas implicando que otras personas terminen el trabajo designado, desviando sus esfuerzos dejando inconclusas sus actividades diarias, el cual incrementa los costos de operación y errores en la operatividad de la empresa. Multitecnos S.A., no cuenta con normativa o políticas establecidas, con respecto a la ejecución de procesos, ni tampoco respecto al control y gestión de riesgos de la empresa.

Los principales beneficiarios de la propuesta serán los clientes o socios, quienes podrán recibir una atención más rápida. Además, se beneficiará a los trabajadores quienes asegurarán sus puestos de trabajo y eficiencia en sus actividades y a la empresa, Multitecnos S.A., en general con su buen manejo y desarrollo.

1.2.2. Nacionales

Cadillo (2017), señaló en la tesis *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*, tesis de la Universidad César Vallejo de Lima. Tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú 2016, Siendo la población de 115 trabajadores, la muestra fue no probabilística, en los cuales se han empleado la variable: control interno y Gestión Administrativa. El método utilizado en la investigación fue el hipotético-deductivo. La investigación empleada para su finalidad fue el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, en donde se logró recopilar la información, de manera que se aplicó los instrumentos: Cuestionario control interno, comprendido por 35 items en la escala de Likert y el Cuestionario gestión administrativa, el cual estuvo constituido por 31

items en la escala de Likert: Cuestionario-Índices: (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) que brindaron información acerca del control interno y la gestión administrativa, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, ambos instrumentos fueron validados por expertos. La investigación concluyó que existe una relación significativa entre control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales 2016, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.883, represento una alta correlación entre las variables. En resumidas cuentas, en la investigación se sostiene que el Control Interno en sus dimensiones, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión, son elementos claves que guardan relación e intervienen en la gestión administrativa aceptando como válida nuestra hipótesis general de la investigación.

Rivera (2016), señaló en la tesis *Sistema de control interno y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016*, tesis de la Universidad César Vallejo de Tarapoto. tuvo como finalidad principal determinar la relación entre Sistema de Control Interno y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín en el año 2016, así como dar respuesta a la hipótesis planteada de la existencia de relación significativa entre las variables, para ello se obtuvo una muestra a través del muestro no probabilístico por conveniencia de 21 colaboradores, debido al fenómeno de estudio el tipo de investigación es no experimental y con diseño de carácter descriptivo correlacional. Aplicado los instrumentos de recolección de datos mediante cuestionarios, los datos se procesaron mediante la hoja de cálculo Excel y el programa estadístico SPSS Ver. 21, para ser presentados, interpretados y discutidos mediante tablas y gráficos estadísticos para ambas variables y sus respectivas dimensiones; la prueba de correlación se realizó a través del coeficiente de relación Pearson y se verificó su linealidad al 95% de confianza para el modelo. Se llegó a concluir que existe una alta correlación positiva entre las variables y el coeficiente de determinación (0.790), explicó que aproximadamente el 79% del Desempeño Laboral de los colaboradores se da por el Sistema de Control Interno del Goresam, el Sistema de Control Interno fue “Eficiente”, ya que la mayor

concentración de respuesta se dio en 9 colaboradores que representan el 43%; el nivel del desempeño laboral de los trabajadores fue “Alto” ya que la mayor concentración de respuesta se dio en 8 colaboradores que representan el 38% del total de la muestra.

Castañeda y Vásquez (2016), señalaron en la tesis *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2015*; tesis de la Universidad Señor de Sipán en Pimentel. Esta presente investigación fue orientada al campo del problema de la gestión administrativa brindada por los trabajadores y la calidad de servicio que perciben los estudiantes de la Escuela de postgrado; teniendo como objetivo general determinar la existencia de la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes, comprobando la hipótesis que existe relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes. Estableciéndose que existe un promedio de 2,84 siendo el 71% de satisfacción de los estudiantes, quienes utilizaron el método inductivo, la técnica de la encuesta como instrumento en el que aplicó dos cuestionarios uno para los trabajadores y otro para los estudiantes de la Escuela de Postgrado, de cuyos resultados se plantea la propuesta para la mejora de la atención en dicha organización material de estudio.

Calero (2016), indicó en la tesis *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*; tesis de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El presente informe de investigación denominado abordó en un periodo de cambios de tipo económico, social y político para mejorar la productividad de los trabajadores. Los servidores del municipio forman un grupo humano de suma importancia en este proceso de cambio, puesto que, como potencial humanos se desenvuelven socialmente y tienen estilos de vida según su formación y entorno social, que influye en la Calidad de Servicio de la institución, de allí nació el interés de estudiar la siguiente interrogante ¿Existe relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015? Frente a ello el objetivo de la investigación fue: determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y

Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015. Asimismo, identificar las características resaltantes de la Calidad de Servicio y caracterizar el nivel de gestión administrativa del municipio en estudio. La razón fundamental de la investigación es plantear estrategias para mejorar la Calidad de Servicio, cambiando el pensamiento tradicional y obsoleto, para aceptar los cambios que se están operando dentro de la institución, ya que una buena Gestión Administrativa favorece al logro de los objetivos institucionales y se logrará un mejor servicio a la comunidad, que es la razón de existir de los municipios.

Suárez y Talavera (2015), señalaron en la tesis *La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 UGEL N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014*; tesis de la Universidad César Vallejo de Lima. El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014. Asimismo, teniendo en cuenta las dimensiones, determinar la relación que existe sobre los procesos pedagógicos, la calidad de la infraestructura y la calidad de atención al usuario con la gestión administrativa. La población está conformada por 132 docentes de las instituciones educativas de la Red N° 07, Ugel 06, Vitarte -2014, que laboran durante el 2014. La muestra lo conforman 98 docentes, es de tipo probabilística aleatoria simple. En la presente investigación se utilizó el método hipotético-deductivo bajo el enfoque cuantitativo. Es de tipo aplicada correlacional y comprende un diseño no experimental de corte transversal. Como técnica se utilizó la encuesta, con dos cuestionarios de 30 ítems cada uno, también hemos utilizado tablas y figuras estadísticas para organizar, presentar e interpretar los resultados obtenidos. Como resultado se obtuvo que la mayoría de los docentes consideran que la gestión administrativa está en un nivel ineficiente sobre la labor que realizan los directivos, con respecto a la calidad del servicio educativo se considera que no es buena; con una correlación moderada de 0.546.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Procesos administrativos

Conceptualización.

Según Louffat (2012), señaló que la “gestión como elemento convergente e integrador de la acción administrativa por medio de la planeación, organización, dirección y control”. (p. V)

Según Robbins y DeCenzo (2013), lo definió como “el proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto con ellas”. (p. 6)

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2009), indico que la gestión administrativa consiste “en darle forma de manera consciente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirlos para alcanzar sus metas”. (p. 7)

A lo largo de la mayor parte de nuestra existencia pertenecemos a una organización u otra, sea profesional, académica, deportiva, social, etc.; algunas organizaciones tiene una estructura formal mientras que otras tienen una estructura informal; sin embargo, todas las organizaciones, sean formales o informales, están compuestas y reunidas por un grupo de personas que busca los beneficios de trabajar juntas con el propósito de alcanzar una meta común. Por consiguiente, un elemento básico de toda organización es su meta y objetivo. La meta puede cambiar, pero sin ella la organización no tendría razón de ser.

Asimismo, todas las organizaciones tienen un programa o método para alcanzar las metas, quiere decir un plan, el plan puede referirse al ejercicio de las habilidades para realizar el servicio, sin un plan de lo que debe hacer la institución, ninguna podrá ser muy efectiva. El Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI también debe adquirir y asignar

los recursos que necesita para alcanzar las metas, debemos tener presente que la entidad depende de una matriz para obtener los recursos que necesita y estas también pueden depender de la institución.

Dimensiones.

La variable gestión administrativa se podrá medir a través de las siguientes dimensiones, desarrolladas por los autores mencionados en la definición; iniciamos con el autor base Louffat, seguido de Robbins y DeCenzo y concluimos con Stoner, Freeman y Gilbert; que señalaron que las dimensiones de la gestión administrativa son: planeación, organización, dirección y control.

Dimensión 1: Planeación.

Según Louffat (2012), lo definió como:

El primer elemento del proceso administrativo encargado de sentar las bases de la administración profesional en una institución. La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo. (p. 2)

Según Robbins y DeCenzo (2013), mencionó:

Definir los objetivos o las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzar esas metas, y preparar una amplia jerarquía de planes para integrar y coordinar las actividades. Así, la planeación también se refiere a los fines (lo que se hará) y a los medios (como se hará). La planeación también se puede definir en términos de formal o informal. Todos los gerentes hacen planes, aun cuando solo sean de tipo informal. En el caso de los planes informales,

poco de su contenido se pone por escrito, suponiendo que se escriba algo. Lo que se hará, está en la mente de una o unas cuantas personas. Es más, los objetivos de la organización rara vez son expresados verbalmente. La planeación es general y carece de continuidad. (p. 72)

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2009), la planeación “implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas”. (p. 11)

En el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI como en todas las entidades, la planeación es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas, sin los planes, la administración no puede saber cómo organizar a su personal ni sus recursos debidamente; sin el plan, no puede dirigir con confianza ni esperar que los demás lo sigan; sin un plan, la jefatura y los colaboradores no tienen mucha posibilidad de alcanzar sus metas ni de saber cuándo y dónde se desvían del camino; los planes deficientes de la institución han afectado el futuro de toda la cadena.

Los planes del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI pueden ser estratégicos u operativos; los estratégicos son diseñados por la jefatura de niveles altos y definen las metas generales de la institución, mientras que los operativos contienen los detalles para poner en práctica, o implantar los planes estratégicos en las actividades diarias, y están a cargo de los colaboradores. Tanto los planes estratégicos como los operativos se preparan y aplican en forma jerárquica; pero en la cima de esto está el establecimiento de la misión que es una meta general basada en las supuestas de los funcionarios en cuanto a los propósitos de la institución en el país.

Los planes estratégicos y los operativos difieren en tres sentidos fundamentales: el horizonte de tiempo, ya que los planes estratégicos suelen contemplar varios años, mientras que en los planes operativos su plazo suele ser

de un año; alcance, los planes estratégicos afectan a una amplia gama de actividades de la institución, mientras que los planes operativos tienen un alcance más estrecho y limitado, y el grado de detalle generalmente, las metas estratégicas se establecen en términos que parecen simples y genéricos, sin embargo, dicha amplitud es necesaria para lograr que el personal de la entidad piense en el total de las operaciones de la institución; por otro lado, los planes operativos como derivados de los planes estratégicos se establecen con mayor detalle.

Dimensión 2: Organización.

Según Louffat (2012), lo definió como:

La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica definida en la primera parte del libro. Diseñar una organización implica definir cuatro aspectos esenciales. Lo primero a plantear es el modelo organizacional, es decir, la estructura de ordenamiento interno más adecuada y compatible a las estrategias que se hayan considerado en la institución. Lo segundo a definir es el organigrama, que consiste en un gráfico cuya misión es representar la estructura organizacional basada en el modelo que previamente se ha seleccionado. En tercer lugar vendría el desarrollo de los manuales organizacionales. Estos son documentos que sirven de complemento para una mejor información, entendimiento y comprensión del diseño organizacional plasmado en los organigramas. Y, finalmente, a modo de un epílogo o recapitulación analítica del diseño organizacional, se impone la tarea de fundamentar los condicionantes y componentes organizacionales. (p. 46)

Según Robbins y DeCenzo (2013), se refiere:

Cuando los miembros de la organización han decidido cuáles serán las estrategias de la compañía, tienen que desarrollar la estructura que facilite más la posibilidad de alcanzar esas metas, la organización es función de los gerentes que crean la estructura de la organización. Cuando los gerentes desarrollan o cambian dicha estructura, están trabajando en el diseño de la organización. El proceso implica tomar decisiones con respecto a cómo se asignarán los trabajos especializados, cuáles serán las reglas que regirán el comportamiento de los empleados, y en qué nivel se tomarán las decisiones. (p. 132)

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2009), la organización “es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas de la organización”. (p. 12)

La organización es un patrón de relaciones, por medio de las cuales los colaboradores, bajo el mando de la jefatura, persiguen las metas comunes. Estas metas son producto de los procesos para tomar decisiones de la planeación; las metas suelen ser ambiciosas, de largo alcance y sin final fijo. La jefatura desea que sus organizaciones aguanten mucho tiempo, los miembros del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI necesitan un marco estable y comprensible en el cual puedan trabajar unidos para alcanzar las metas de la institución. El proceso de la organización implica tomar decisiones para crear este tipo de marco, de tal manera que las organizaciones puedan durar desde el presente hasta el futuro.

Para la organización la jefatura de la institución deben considerar dos factores, primero deben definir las metas de la organización, sus planes estratégicos para perseguir dichas metas y la capacidad de sus organizaciones para poner en práctica dichos planes estratégicos. Segundo la jefatura al mismo tiempo debe considerar lo que está ocurriendo y lo que probablemente pasará en el futuro, en el entorno de la institución; en la interacción de estas dos series de

factores planes y ambientes la jefatura toma decisiones que adecuan las metas, los planes estratégicos y sus capacidades a los factores del entorno.

El inicio de la organización, que deriva de la planeación, es el proceso de diseño organizacional que permite determinar la estructura de la entidad que es más conveniente para la estrategia, el personal, la tecnología y las tareas de la organización. El patrón específico de relaciones que la jefatura crea en este proceso se llama estructura organizacional, esta es un marco que prepara la jefatura para dividir y coordinar las actividades de los miembros del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI. Como las estrategias y las circunstancias del entorno organizacional son diferentes a las de otras, existe toda una serie de estructuras posibles para la organización.

Dimensión 3: Dirección.

Según Louffat (2012), lo define como:

La dirección es el tercer elemento del proceso administrativo encargado de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones. Para muchos, la importancia de la dirección es primordial porque se trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente, por medio de los trabajadores quienes se convierten así en los actores principales de toda institución. Administrar personas implica tratar de comprender su comportamiento individual y su comportamiento en grupos/equipos. (p. 172)

Según Robbins y DeCenzo (2013), la dirección es “otro componente de la gestión; los gerentes están dirigiendo cuando motivan a los empleados, coordinan las actividades de otros, eligen el canal de comunicación más eficaz, y resuelven los conflictos suscitados entre miembros de la organización”. (p. 8)

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2009), la dirección “implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección”. (p. 13)

La función de dirección implica conducir los esfuerzos de las personas para ejecutar los planes y lograr los objetivos de un organismo social. La dirección es la parte central de la administración, puesto que por su conducto se logran los resultados que finalmente servirán para evaluar al administrador; poco efecto tendrán técnicas complicadas de planeación, organización y control, si la labor de dirección es deficiente. La dirección es la parte más práctica y real, ya que trata directamente con las personas, y éstas son quienes finalmente influyen en el éxito o fracaso del organismo social.

La dirección se puede iniciar con la motivación, que es una característica de la psicología humana que contribuya al grado de compromiso de la persona; incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido. Motivar es el proceso administrativo que consiste en influir en la conducta de las personas, basado en el conocimiento de qué hace que la gente funcione. La motivación y el motivar se refieren al rango de la conducta humana consciente, en algún punto entre dos extremos, los actos reflejos y las costumbres adquiridas.

Otro factor relevante de la dirección es el liderazgo, que guarda una gran relación con las actividades administrativas, el liderazgo a efecto de exagerar la diferencia se menciona que las organizaciones están sobre administradas y sub liderados; una persona puede ser un jefe eficaz que planifica bien y administra con justicia y ordenado, pero carente de las habilidades del líder para motivar.

Dimensión 4: Control.

Según Louffat (2012) lo definió como:

El control es el último elemento del proceso administrativo y se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados en función de las metas esperadas para un periodo predefinido. El control debe de realizarse no sólo al final de un periodo, sino permanentemente, a efectos de poder subsanar alguna deficiencia administrativa en el momento oportuno, de ahí que se apliquen controles previos, concurrentes y posteriores a las acciones administrativas. (p. 330)

Según Robbins y DeCenzo (2013), el control lo definió como:

El proceso de vigilar las actividades con el fin de asegurarnos que se realicen conforme a los planes y se corrijan las desviaciones importantes. Los gerentes no pueden saber, bien a bien, si sus unidades están funcionando correctamente mientras no hayan evaluado qué actividades han sido realizadas y no hayan comparado el desempeño real contra el estándar deseado. Un sistema eficaz de control garantiza que las actividades se cumplan de tal forma se alcancen las metas de la organización. La eficacia de un sistema de control está determinada por la medida en que éste facilite la posibilidad de alcanzar los objetivos. Un sistema de control será mejor en tanto más ayude a los gerentes a alcanzar las metas de la organización. (p. 356)

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2009), el control “entraña los siguientes elementos básicos; establecer estándares de desempeño; medir los resultados presentes; comparar estos resultados con las normas establecidas y tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones”. (p. 13)

La jefatura utiliza los procedimientos de control para asegurarse de que están avanzando, satisfactoriamente, hacia sus metas y de que están usando sus recursos de manera eficiente. El control es el proceso que permite garantizar que las actividades reales que se ajusten a las actividades proyectadas; el control sirve

a la jefatura de la institución para monitorear la eficacia de sus actividades de planeación, organización y dirección, una parte esencial consiste en tomar las medidas correctivas que se requieren.

Los pasos del proceso de control que la jefatura de la institución realiza es establecer normas y métodos para medir el rendimiento, medir los resultados, determinar si los resultados corresponden a los parámetros y tomar medidas correctivas, se requiere que la jefatura tenga control para crear mejor calidad de los servicios, enfrentar el cambio, producir ciclos más rápidos, agregar valor y facilitar la delegación y el trabajo en equipo.

Objetivo.

El objetivo de la gestión administrativa se concentra en dos vertientes lo relacionado a la eficiencia y la eficacia; según Hurtado (2008, p. 42) la eficiencia es el “uso de todos los recursos de una organización, el nivel de aprovechamiento de los mismos cuando de alcanzar un objetivo se trata, es decir, la relación entre los insumos y los productos de un proceso” y la eficacia es el “logro de los objetivos en un tiempo planeado, es decir, está relacionado con el factor tiempo”.

Importancia.

La gestión administrativa es importante según Hurtado (2008, p. 31) indicó:

Analiza como una disciplina importante y universal, fundamentada en el desarrollo de procesos cuya disciplina acumula conocimientos que incluye principios científicos, teorías, conceptos, entre muchos otros elementos que finalmente dependen de la capacidad y de la destreza de los profesionales o tecnólogos en gestión administrativa para aplicarlos en las organizaciones.

Características.

La gestión administrativa presenta una serie de características que la distinguen de los conceptos tradicionales, como lo menciona Hurtado en su libro "Principios de la administración" estas son:

Su universalidad.

Hurtado (2008, p. 37), mencionó que es:

El fenómeno administrativo se da donde exista un organismo social, porque en él siempre existe la coordinación sistemática de medios. La administración se da por lo mismo en el Estado, en el Ejército, en la empresa, en una sociedad religiosa, en otras. Y los elementos esenciales en todas esas clases de administración serán los mismos, aunque lógicamente existan variantes accidentales.

Su especificidad.

Hurtado (2008, p. 37), mencionó que "aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser un magnífico ingeniero de producción y un pésimo administrador".

Su unidad temporal.

Hurtado (2008, p. 37), mencionó que:

Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos

o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, al hacer los planes no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar.

Su unidad jerárquica.

Hurtado (2008, p. 37), menciona que:

Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social participan, en distintos grados y modalidades, de la misma administración. Así, en una empresa forman un solo cuerpo administrativo desde el gerente general, hasta el último empleado de mínima jerarquía.

La administración sigue un propósito.

Hurtado (2008, p. 37), mencionó que:

Una condición de la administración es un objetivo, sea este implícito o enunciado específicamente, es un medio para ejercer impacto en la vida humana. Es decir, la administración influye en su medio ambiente. Está asociada generalmente con los esfuerzos de un grupo. Todo organismo acciona para alcanzar determinados objetivos, los que se logran más fácilmente por medio de un grupo y no una sola persona.

Se logra por, con y mediante los esfuerzos.

Hurtado (2008, p. 38), mencionó que “para participar en la administración se requiere dejar la tendencia a ejecutar todo por uno mismo y hacer que las tareas se cumplan con y mediante los esfuerzos de otros”.

Es una actividad.

Hurtado (2008, p. 38), mencionó que “no una persona o grupo de ellas. La administración no es gente, es una actividad; las personas que administran pueden ser designadas como directores, gerentes de áreas, entre otros”.

La efectividad.

Hurtado (2008, p. 38), mencionó que la administración “requiere el uso de ciertos conocimientos, aptitudes y prácticas. La habilidad técnica es importante para cumplir con un trabajo asignado. La administración es intangible. Su presencia queda evidenciada por el resultado de los esfuerzos”.

Los que la practican no son necesariamente los propietarios.

Hurtado (2008, p. 38), menciona que el “administrador y propietario no son necesariamente sinónimos”.

1.3.2. Sistema de control interno

Conceptualización.

Según Rojas, Montero y Granda (2014), se definió como “un proceso, efectuado por los directores, la gerencia y otro personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con las operaciones, informes y el cumplimiento” (p. 38)

Un proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las tres categorías siguientes: Primero: Eficacia y eficiencia de las

operaciones. Segundo: Confiabilidad de la información financiera. Tercero: Cumplimiento con leyes y regulaciones. (Claros y León, 2012, p.25)

El informe COSO identificó al control interno como:

Un proceso que es efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Primero: Eficacia y eficiencia de las operaciones. Segundo: Fiabilidad de la información financiera. Tercero: Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (De Jaime, 2013, p.18)

Los conceptos de los autores coincidieron en que el control interno es un proceso efectuado por la alta dirección y por todo el personal dentro de la empresa sin importar el tamaño, actividad económica, la organización necesita una herramienta útil para la gestión en sus procesos operativos que le permita vigilar y controlar sus recursos y de esta forma obtener una seguridad razonable mas no absoluta en la consecución de sus objetivos en las tres categorías i) eficacia y eficiencia de las operaciones, ii) confiabilidad de la información financiera, y iii) cumplimiento con las leyes y regulaciones, además de identificar, cuantificar, evaluar y controlar los riesgos a fin de evitar fraudes de cualquier recurso de la empresa.

Es por ello que para lograr estos tres objetivos se plantea una estructura de cinco componentes, estos componentes generan una correlación y forman un sistema integrado que responden de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno (De Jaime, 2013).

Dimensiones.

Dimensión 1: Ambiente de control.

Según Rojas, Montero y Granda (2014, pp. 38-39), indicaron:

Constituido por la actitud de todas las personas que están en la organización. La administración establece, con la supervisión de la junta, las estructuras los lineamientos para los reportes y las autoridades y las responsabilidades apropiados para el logro de los objetivos. La organización demuestra un compromiso por atraer, desarrollar y retener personal competente, alineado con los objetivos de la organización. La organización mantiene personal responsable de sus compromisos de control interno.

Para De Jaime (2013, p. 23), el ambiente de control es:

El conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es, por tanto y fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo el resto de los empleados, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. El ambiente de control es la base de todo sistema de control interno.

El ambiente de control según Claros y León (2012, p. 28), se:

Fija el tono de la organización y provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto y constituye el soporte para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización.

El ambiente de control es el entorno organizacional favorable, es la base de los demás componentes del control interno, influye en la estrategia y en los objetivos establecidos por la gerencia, aportando disciplina y estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del personal que hará que se cumplan; marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de su personal respecto a la importancia del control interno.

Dimensión 2: Evaluación de riesgos.

Según Rojas, Montero y Granda (2014, p. 39) definieron:

Producto de los cambios permanentes en el entorno, las entidades deben evaluar constantemente los riesgos involucrados y establecer medidas para su prevención.

La organización especifica los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y cuantificación del riesgo relacionado con los objetivos, identifica los riesgos para el logro de sus objetivos y los analiza como base para determinar la forma de administrarlos.

La organización considera el impacto del fraude en la valoración de los riesgos para el logro de los objetivos; identifica y valora los cambios que podrían impactar de manera importante en el control interno.

Por su parte el autor De Jaime (2013) mencionó que:

Todas las organizaciones y empresas independientemente de su tamaño, naturaleza o estructura, se enfrentan a riesgos. Los riesgos afectan la posibilidad de la organización de sobrevivir, de competir con éxito para mantener su poder financiero y la calidad de sus productos o servicios. El riesgo es inherente a los negocios. No existe forma práctica de reducir el riesgo a cero. La dirección debe tratar de determinar cuál es el nivel de riesgo que se considera aceptable y mantenerlo dentro de los límites marcados. (p. 27)

Para Claros y León (2012) el control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. Para ello debe:

Adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad.

El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Los objetivos (relacionados con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento), pueden ser explícitos o implícitos, generales o particulares. Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento. (p. 31)

La evaluación de riesgos tiene un carácter preventivo, consiste en la identificación y análisis de los riesgos relevantes que puedan afectar en la consecución de los objetivos trazados por la gerencia y sirve de base para gestionar los riesgos permitiendo de esa manera a la gerencia tratar eficazmente la incertidumbre, riesgos y oportunidades asociados.

Dimensión 3: Actividades de control.

Según Rojas, Montero y Granda (2014, p. 39) indicaron:

La organización selecciona y desarrolla las actividades de control que contribuyen a mitigar, a niveles aceptables, los riesgos para el logro de los objetivos. Los procedimientos relacionados a captar personal competente, segregar responsabilidades y operaciones o comprobar las medidas de seguridad son elementos que aseguran de manera razonable la concreción de los objetivos en una entidad.

La organización desagrega las actividades de control según lo que se manifiesta en las políticas y los procedimientos que pondrán en marcha esas políticas.

De Jaime (2013, pp. 32-33) consideró que las actividades de control:

Constituyen el núcleo de los elementos de control interno. Apuntan a minimizar los riesgos que amenazan la consecución de los objetivos generales de la organización. Algunos tipos de control se relacionan solamente con un objetivo o área específica, pero en muchos casos las actividades de control pensadas para un objetivo, suelen contribuir a la consecución de otros.

Para Claros y León (2012), las actividades de control se “ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos” (p. 34).

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que se aplican en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas, que se están tomando las medidas necesarias para controlar los riesgos respecto a la consecución de los objetivos de la empresa.

Dimensión 4: Información y comunicación.

Según Rojas, Montero y Granda (2014, p. 40) consideraron que la información y comunicación es:

De vital importancia para retroalimentar el estado de los demás elementos de control interno y posibilita la evaluación de hechos que puedan afectar a la empresa en el futuro.

La organización obtiene o genera y utiliza información de calidad, relevante, como respaldo para el funcionamiento de los otros componentes del control interno. Comunica internamente la información, incluyendo los objetivos responsabilidades para el control interno, necesaria para respaldar el funcionamiento de los otros elementos del control interno.

La organización se comunica con terceros en relación con los asuntos que afectan a los otros elementos del control interno.

Según De Jaime (2011), mencionó:

Identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que contienen información operativa, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio.

Evaluación de la información y comunicación

La obtención de información externa e interna y el suministro a la dirección de los informes necesarios sobre la actuación de la empresa en relación a los objetivos establecidos.

El establecimiento de líneas de comunicación para la denuncia de posibles actos indebidos.

La realización oportuna y adecuada del seguimiento por parte de la dirección de las informaciones obtenidas de terceros, clientes, organismos de control, etc. (pp. 71-72)

De la misma manera Claros y León (2012), mencionaron que:

La información se necesita a todos los niveles de la organización para tener un control interno efectivo y lograr los objetivos de la entidad. Por tal motivo un conjunto de información pertinente, confiable y relevante debe ser identificado, capturado y comunicado en la forma

y periodo de tiempo que permita que la gente lleve a cabo su control interno y sus otras responsabilidades.

La habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas está afectada por la calidad de información, lo que implica que la información sea:

Apropiada (¿está toda la información necesaria?)

Oportuna (¿está ahí cuando se la necesita?)

Actualizada (¿se tiene lo producido más recientemente?)

Exacta (¿es correcta?)

Accesible (¿puede ser obtenida fácilmente por las partes relevantes?)

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Los informes deben transmitirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal.

La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales.

La comunicación debe elevar la conciencia sobre la importancia y la relevancia de un control interno efectivo, comunicar la tolerancia al riesgo de la entidad, y hacer que el personal esté consciente de su rol y responsabilidades al efectuar y apoyar los componentes del control interno. (pp. 39-42)

Para obtener un control interno efectivo se necesita que la información se transmita en tiempo real y se de en todos los niveles de la organización. Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada personal con sus responsabilidades, el mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro, si no se conoce el sistema de control, los objetivos específicos así como sus funciones y como se relacionan con la labor de los demás es probable que surjan problemas. La información es la base de la comunicación. La comunicación toca todos los componentes de la estructura; además de existir una comunicación interna efectiva, debe existir una

comunicación externa con proveedores, clientes, accionistas a fin de lograr los objetivos de la entidad.

Dimensión 5: Supervisión.

Según Rojas, Montero y Granda (2014), consideraron que:

La organización selecciona, desarrolla y lleva a cabo evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar si los elementos del control interno están presentes y funcionando.

La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno, de manera oportuna, a las partes responsables de las acciones correctivas, incluyendo a la administración y la Junta de Directores, según sea el caso. (p.40)

Según De Jaime (2011), señaló:

En el sistema de control interno pueden ser detectadas tanto a través de los procedimientos de supervisión continua realizados por la empresa como de las evaluaciones puntuales del sistema de control interno, así como a través de terceros, especialmente los auditores internos y externos.

Todas las deficiencias que puedan afectar la consecución de los objetivos de la empresa deben ponerse en conocimiento de las personas que pueden tomar medidas necesarias, para determinar qué deficiencias se deben comunicar, conviene examinar el impacto de las mismas. (pp. 43-44)

Para Claros y León (2012), el control interno requiere supervisión, es decir, un proceso que:

Verifique el desempeño del control interno en el transcurso del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada,

evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.

Evaluación del Control Interno. La eficiencia del control interno de toda organización, debe ser periódicamente evaluada por la dirección y los mandos medios.

Eficiencia del Control Interno. El Control Interno se considera eficiente si la dirección de la entidad tiene la seguridad razonable de que:

Dispone de la información adecuada sobre el nivel de logro de los objetivos operacionales de la entidad.

Se prepara de forma fiable la información financiera de la misma.

Se cumplen las leyes y normativa a la que se encuentra sujeta. (p. 243)

La supervisión se refirió a la evaluación de la calidad de los controles internos, así como al monitoreo oportuno y constante del diseño y la operación de dichos controles permitiendo tomar a la autoridad competente las medidas correctivas y oportunas necesarias. Todo el proceso ha de ser monitoreado, con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

¿De qué manera los procesos administrativos se relacionan con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017?

1.4.2. Problemas Específicos

Problema específico 1

¿De qué manera la planeación se relaciona con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017?

Problema específico 2

¿De qué manera la organización se relaciona con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017?

Problema específico 3

¿De qué manera la dirección se relaciona con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017?

Problema específico 4

¿De qué manera el control se relaciona con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017?

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

Según Bernal (2010), existe justificación teórica cuando:

El propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. En el caso de las ciencias económico-administrativas, un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría administrativa o una económica; es decir, los principios que lo soportan, su proceso de implantación o sus resultados. (p. 106)

La investigación llegará a obtener información relevante de los procesos administrativos y del sistema de control interno con la finalidad de aumentar conocimiento, y de acuerdo a los resultados que se obtiene se tomaran medidas correctivas para solucionar casos que va generando día a día. También las teorías obtenidas se plasmarán a los indicadores para medir, y se dará algunas recomendaciones para el bien de la institución, a la vez se conocerá el comportamiento de los procesos administrativos y del sistema de control interno.

1.5.2. Justificación Práctica.

Según Bernal (2010, p. 106), considera que una investigación tiene justificación práctica “cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo”. Los estudios de investigación de pregrado y posgrado, en el campo de las ciencias económicas y administrativas en general son de carácter práctico o bien describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales si se llevaran a cabo.

Esta investigación tiene una justificación práctica porque ayudará a mejorar las actividades cotidianas y los procedimientos destinados a mejorar la percepción sobre los procesos administrativos y el sistema de control interno que tienen los funcionarios que laboran en la parte administrativa del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI.

1.5.3. Justificación Metodología.

Según Bernal (2010, p. 107) en una investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da “cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”.

La investigación brinda procesos metodológicos a través de la identificación del diseño de investigación y los instrumentos de evaluación, los cuales, luego de ser validado pueden servir para posteriores estudios con otras variables o contexto. Además, dichos instrumentos son confiables para recolectar la información para la investigación.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Los procesos administrativos se relacionan significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La planeación se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017.

Hipótesis específica 2

La organización se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017.

Hipótesis específica 3

La dirección se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017.

Hipótesis específica 4

El control se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar de qué manera se relacionan los procesos administrativos con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar de qué manera se relaciona la planeación con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017.

Objetivo específico 2

Determinar de qué manera se relaciona la organización con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017.

Objetivo específico 3

Determinar de qué manera se relaciona la dirección con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017.

Objetivo específico 4

Determinar de qué manera se relaciona el control con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo que consiste en “definir un problema, desarrollar un modelo, adquirir datos de entrada, desarrollar una solución, probar la solución, analizar los resultados e implementar los resultados”. (Render, Stair y Hanna, 2006, p. 3)

Para el método de investigación se utilizó el hipotético-deductivo que utiliza “más en las ciencias naturales, consiste en la experiencia directa sobre el objeto de estudio, con el fin de comprobar la verdad o falsedad de determinadas hipótesis previamente establecidas”. (Zarzar, 2015, p. 81)

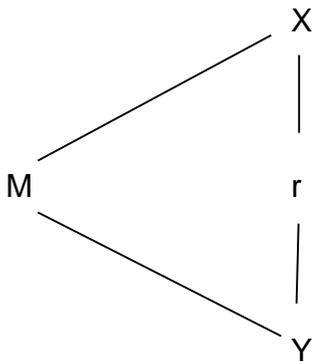
Mientras que el tipo de investigación según el nivel fue descriptiva – correlacional, para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.149) descriptiva porque “tiene como función específica la descripción de los fenómenos encontrados. Se sitúa en un nivel del conocimiento científico. Se utilizan métodos descriptivos como la observación, estudios correlacionales, de desarrollo, etc.”; mientras que la correlacional según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.157) tiene como “función principal determinar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables de la investigación en particular”.

Finalmente, la investigación fue de diseño no experimental de corte transversal, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 151) es no experimental porque se:

Observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes no se pueden manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

De corte transversal que según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 151) se define “como una estructura esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio”.

Diagrama del diseño correlacional



Tenemos:

M = Funcionarios

X = Variable 01: Procesos administrativos

Y = Variable 02: Sistema de control interno

r = Coeficiente de correlaciones entre variables

2.2. Variables, Operacionalización

Definición conceptual de la variable Procesos administrativos.

Según Louffat (2012) señala que la “gestión como elemento convergente e integrador de la acción administrativa por medio de la planeación, organización, dirección y control”. (p. V)

Definición operacional.

Los procesos administrativos se midió a través de un cuestionario compuesto por 32 preguntas formuladas en base a la planeación, organización, dirección y control, que permitió describir a las dimensiones a través de la misión, objetivos, cronograma, presupuestos, modelos organizacionales, organigrama, manuales organizacionales, condicionantes organizacionales, componentes organizacionales, individuos, motivación, comunicación, clima organizacional, establecer estándares de desempeño, evaluar el desempeño actual y definir medidas correctivas.

Definición conceptual de la variable Sistema de control interno.

Según Rojas, Montero y Granda (2014), se definió como “un proceso, efectuado por los directores, la gerencia y otro personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con las operaciones, informes y el cumplimiento” (p. 38)

Definición operacional.

El sistema de control interno se midió a través de un cuestionario compuesto por 30 preguntas formuladas en base al ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación y supervisión, el que permitió describir las dimensiones a través de la estructura organizacional, personal competente, autoridades y las responsabilidades apropiadas, identificación del riesgo, cuantificación del riesgo, impacto del fraude, políticas y procedimientos, segregar responsabilidades, medidas de seguridad, información relevante, comunicación interna, comunicación con terceros, evaluaciones puntuales, deficiencias detectadas y acciones correctivas.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Procesos administrativos

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGOS
Planeación	Misión			
	Objetivos	1, 2, 3, 4, 5, 6,		
	Cronograma	8		
	Presupuestos			
Organización	Modelos organizacionales		Ordinal	
	Organigrama	9, 10, 11, 12,		
	Manuales organizacionales	13, 14, 15, 16,		
	Condicionantes organizacionales	17, 18		
Dirección	Componentes organizacionales		(1) Nunca	(1) Deficiente (32 - 75)
	Individuos		(2) Casi nunca	(2) Poco eficiente (75 - 117)
	Motivación	19, 20, 21, 22,	(3) A veces	(3) Eficiente (117 - 160)
	Comunicación	23, 24, 25, 26	(4) Casi siempre	
Control	Clima organizacional		(5) Siempre	
	Establecer estándares de desempeño	27, 28, 29, 30,		
	Evaluar el desempeño actual	31, 32		
	Definir medidas correctivas			

Tabla 2

Operacionalización de la variable Sistema de control interno

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGOS
Ambiente de control	Estructura organizacional	1, 2, 3, 4, 5, 6		
	Personal competente			
	Autoridades y las responsabilidades apropiadas			
Evaluación de riesgos	Identificación del riesgo	7, 8, 9, 10, 11, 12	Ordinal	
	Cuantificación del riesgo			
	Impacto del fraude			
Actividad de control	Políticas y procedimientos	13, 14, 15, 16, 17, 18	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	(1) Deficiente (30 - 70) (2) Poco eficiente (70 - 110) (3) Eficiente (110 - 150)
	Segregar responsabilidades			
	Medidas de seguridad			
Información y comunicación	Información relevante	19, 20, 21, 22, 23, 24		
	Comunicación interna			
	Comunicación con terceros			
Supervisión	Evaluaciones puntuales	25, 26, 27, 28, 29, 30		
	Deficiencias detectadas			
	Acciones correctivas			

2.3. Población, muestra

2.3.1. Población.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174).

En base al concepto anterior, se estableció que la población de la investigación fue de 78 funcionarios del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI.

2.3.2. Muestra.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la muestra “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (p. 173).

De acuerdo a lo denominado anteriormente la muestra fue de 50 funcionarios del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI.

2.2.3. Muestreo.

Los métodos de muestreo existentes según Weiers (1986) citado por Bernal (2010, p. 162) son dos: probabilístico y no probabilístico. El probabilístico según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 580) implica:

Seleccionar al azar casos de una población que sean representativos de ésta y cuya probabilidad de ser escogidos como parte de la muestra se pueda determinar; mientras que el no probabilístico para los mismos autores es guiado o direccionado por uno o varios fines más que por técnicas estadísticas que buscan representatividad.

Para la presente investigación se utilizó el método de muestreo probabilístico aleatorio simple porque se seleccionó al azar los casos con el propósito de conocer la percepción de los 78 funcionarios del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI.

$$\frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

N = tamaño de la población = 78 funcionarios

Z = nivel de confianza = 1.96

p = probabilidad de éxito o proporción esperada = 90%

q = probabilidad de fracaso = 10%

d = error máximo admisible en términos de proporción = 5%

26.968032

0.538244

n = 50 funcionarios

Criterios de Inclusión.

Se consideró como criterios de inclusión:

- Ambos sexos.
- Que laboren o tengan actividad con personal administrativo.
- Cualquier condición laboral (Nombrado, CAS, tercero).

Criterios de exclusión.

- Que su actividad no se relacione con la administración.
- Practicantes, Docentes y Estudiantes

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección.

La técnica que se aplicó en la investigación fue la encuesta; que según Abascal y Grande (2005), indicó:

Una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población.
(p. 14)

2.4.2. Instrumentos de recolección.

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario, que permitió recoger la información de los funcionarios administrativos, que consiste en responder las preguntas establecidas. Cada pregunta está relacionada con los indicadores de las dimensiones de los variables procesos administrativos y sistema de control interno.

Según Grande y Abascal (2014), un cuestionario “es un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere”. (p. 189)

Variable 1: Se aplicó el cuestionario de “Procesos administrativos” considerando su ficha técnica con las siguientes características:

Ficha Técnica: Procesos administrativos

Instrumento: Cuestionario del “Procesos administrativos”

Autora: Rosa Belinhia Infante Huamán

Año: 2018

Significación: El cuestionario del “Procesos administrativos” tiene 4 dimensiones que son los siguientes: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Extensión: El instrumento consta de 32 preguntas.

Administración: Individual

Ámbito de Aplicación: Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI.

Duración: El tiempo de duración para desarrollar el cuestionario es de aproximadamente 20 minutos.

Puntuación: El Instrumento de “Procesos administrativos” utiliza la escala de Likert:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Tabla 3

Baremo de la variable Procesos administrativos

Rango	Procesos administrativos		Planeación		Organización		Dirección		Control	
Deficiente	32	- 75	8	- 19	10	- 23	8	- 19	6	- 14
Poco eficiente	75	- 117	19	- 29	23	- 37	19	- 29	14	- 22
Eficiente	117	- 160	29	- 40	37	- 50	29	- 40	22	- 30

Variable 2: Se aplicó el cuestionario de “Sistema de control interno” considerando su ficha técnica con las siguientes características:

Ficha Técnica: Sistema de control interno

Instrumento: Cuestionario de “Sistema de control interno”

Autora: Rosa Belinhia Infante Huamán

Año: 2018

Significación: El cuestionario de “Sistema de control interno” tiene 5 dimensiones que son los siguientes: Ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividad de control, Información y comunicación y Supervisión.

Extensión: El instrumento consta de 30 preguntas.

Administración: Individual

Ámbito de Aplicación: Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI.

Duración: El tiempo de duración para desarrollar el cuestionario es de aproximadamente 20 minutos.

Puntuación: El Instrumento de “Sistema de control interno” utiliza la escala de Likert:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Tabla 4

Baremo de la variable Sistema de control interno

Rango	Control interno	Ambiente de control	Evaluación de riesgo	Actividad de control	Información y comunicación	Supervisión
Deficiente	30 - 70	6 - 14	6 - 14	6 - 14	6 - 14	6 - 14
Poco eficiente	70 - 110	14 - 22	14 - 22	14 - 22	14 - 22	14 - 22
Eficiente	110 - 150	22 - 30	22 - 30	22 - 30	22 - 30	22 - 30

2.4.3. Validez.

Según Bernal (2010) la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace” (p. 302). Dicho ello, para el presente estudio se utiliza el juicio de tres expertos de la Universidad César Vallejo, para dar validez a los instrumentos de recolección, considerando la validez de contenido, de criterio y de constructo. Para la validez de los jueces se utilizó un formato “Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación”, que considera 3 aspectos: claridad, pertinencia, y relevancia, mediante este proceso los expertos consideraron que ambos

instrumentos son aplicables por cuanto se podría realizar la recolección de datos.

Tabla 5

Juicio de expertos

Experto	Especialidad	Opinión
Dra Gliria Mendez Lizarbe	Metodólogo	Aplicable
Dr. Chantal Jara Aguirre	Temático	Aplicable
Dra. Luzmila Garro Aburto	Temático	Aplicable

2.4.4. Confiabilidad.

Según Bernal (2010) se refirió “a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p. 302).

Según Grande y Abascal (2014) sostuvieron que el coeficiente Alfa de Cronbach “es una prueba muy utilizada para pronunciarse sobre la fiabilidad de una escala. Mide en un momento del tiempo y sin necesidad de hacer repeticiones, la correlación esperada entre la escala actual y otra forma alternativa”. (p. 246)

Tabla 6

Resultados del análisis de fiabilidad de las variables

Variable	Alfa de Cronbach	N de Ítems
Procesos administrativos	0,849	32
Control interno	0,787	30

En el presente trabajo de investigación se efectuó el cálculo del índice Alfa de Cronbach a través del software estadístico SPSS en su versión 24.0, para lo cual previamente se realizó la prueba piloto de ambos instrumentos escogiendo al azar 10 funcionarios, donde se demostró que ambos instrumentos son confiables, con resultados de 0.849 y 0.787 según el Coeficiente de Alfa de Cronbach.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se aplicó para el análisis de datos el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences conocido como SPSS en su versión 24.0, lo primero fue determinar la confiabilidad de los instrumentos para los cuales se utilizó el Alfa de Cronbach, una vez que los instrumentos fueron confiables se procedió con la validación de los instrumentos a través del juicio de expertos donde se midieron la claridad, pertenencia y relevancia de las preguntas, una vez validados los instrumentos se procedió a levantar la información en los colaboradores la cual se procedió entre los días 18 y 31 de julio; posteriormente al término de la recolección se procedió al llenado de la base de datos en el programa estadístico antes mencionados, del cual se extrajo la estadística descriptiva en base a las frecuencias de las variables y dimensiones y la tabla cruzada de las variables y de la estadística inferencial para la prueba de hipótesis a través del Coeficiente de correlación de Spearman para datos ordinales.

2.6. Aspectos éticos

La investigación respeto las referencias a través de la colocación adecuada de citas tomando en cuenta las consideraciones éticas y cumpliendo con la propiedad intelectual, los derechos del actor y la calidad de los datos obtenidos en la encuesta, ninguno de ellos se ha visto modificado a consideración o aprovechamiento de la investigación.

III. Resultados

3.1. Estadística descriptiva

A continuación, se presenta los resultados a nivel descriptivo de las variables en estudio.

Tabla 7

Descripción de las frecuencias de los niveles de los procesos administrativos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	27	54,0
Poco eficiente	23	46,0
Eficiente	0	0,0
Total	50	100,0

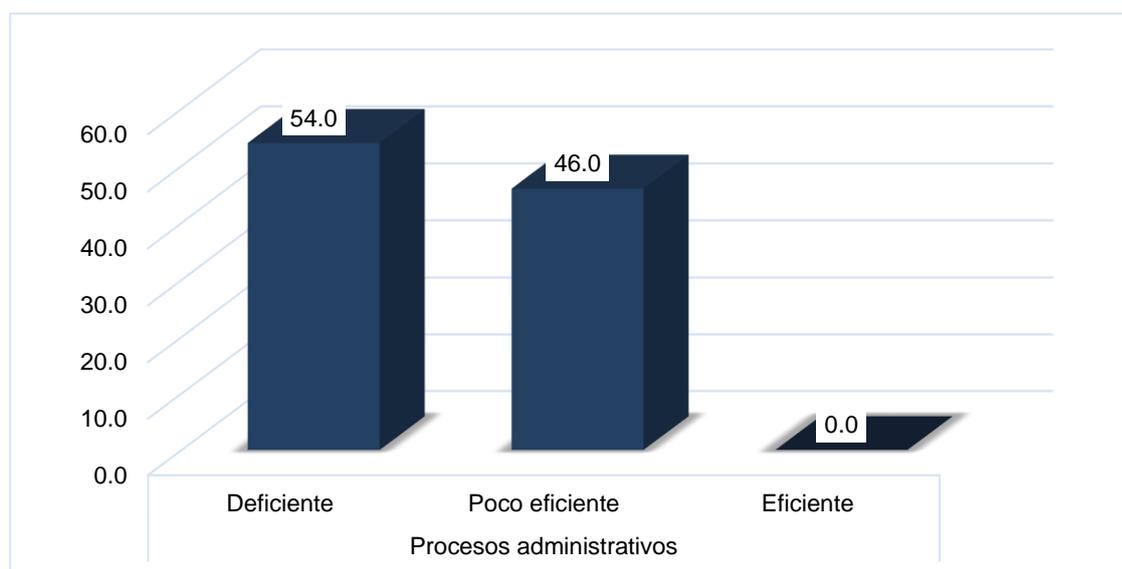


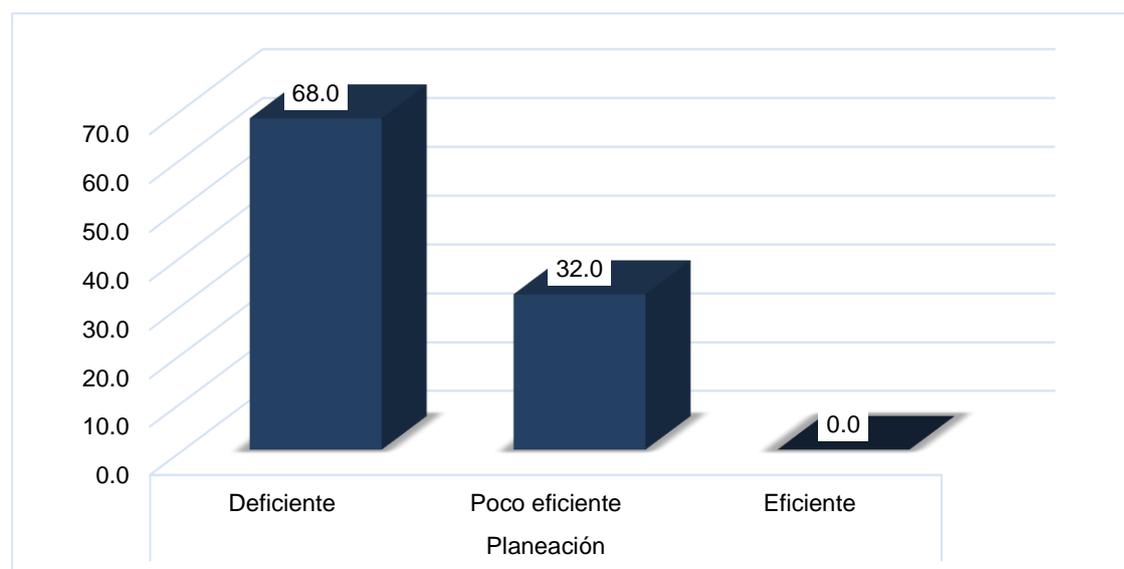
Figura 1. Descripción de las frecuencias de los niveles de los procesos administrativos

En la Tabla 7 y Figura 1, se observa que un 54.0% de los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI encuestados ubicaron a los procesos administrativos en la categoría de “deficiente”, un 46.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a los procesos administrativos en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI.

Tabla 8

Descripción de las frecuencias de los niveles de la planeación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	34	68,0
Poco eficiente	16	32,0
Eficiente	0	0,0
Total	50	100,0

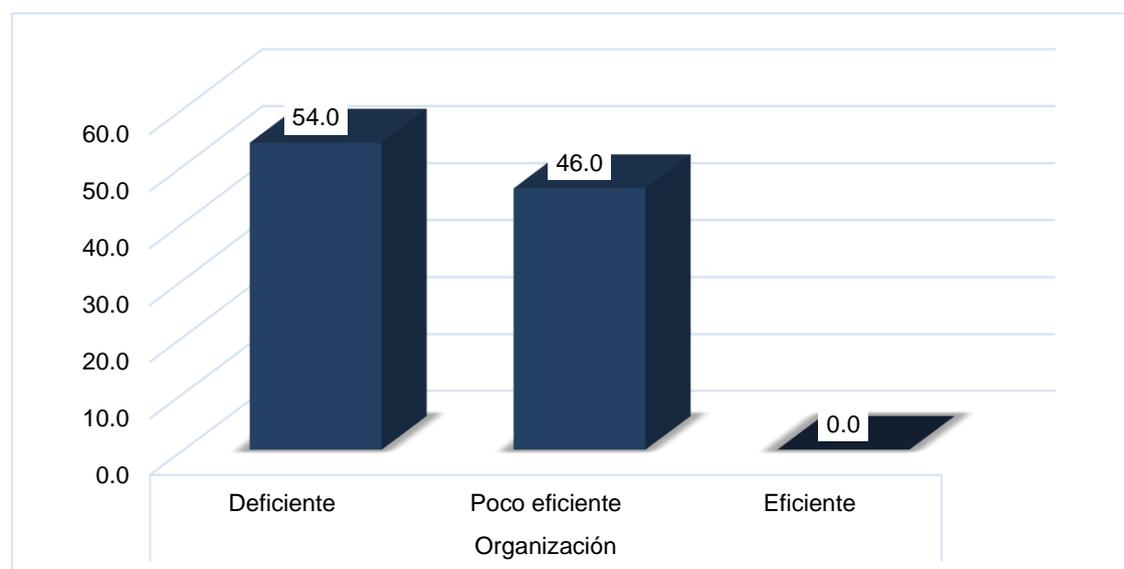
*Figura 2. Descripción de las frecuencias de los niveles de la planeación*

En la Tabla 8 y Figura 2, se observa que un 68.0% de los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI encuestados ubicaron a la planeación en la categoría de “deficiente”, un 32.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la planeación en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI.

Tabla 9

Descripción de las frecuencias de los niveles de la organización

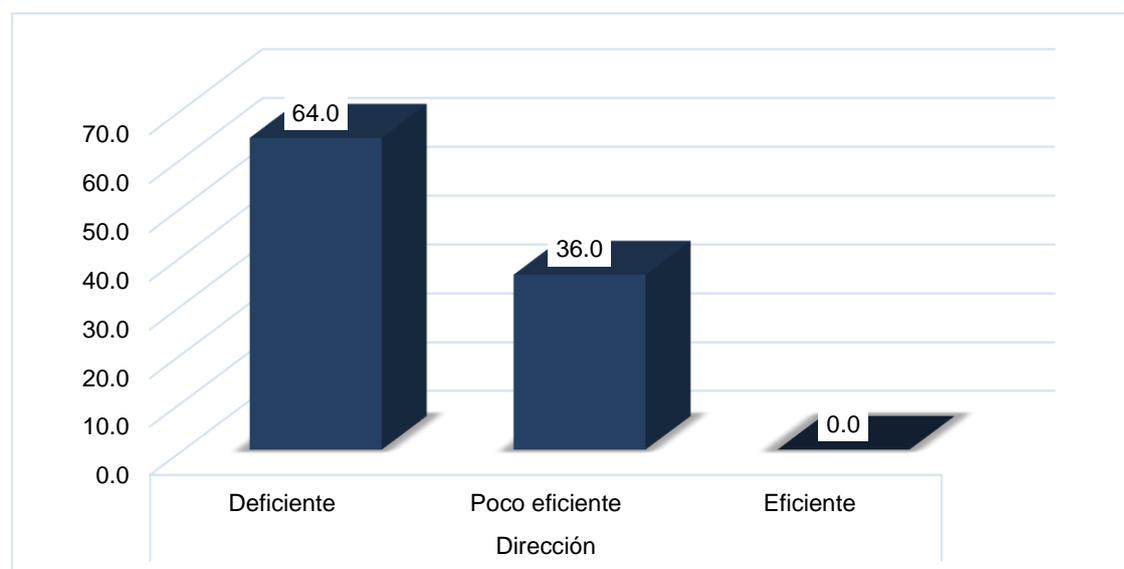
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	27	54,0
Poco eficiente	23	46,0
Eficiente	0	0,0
Total	50	100,0

*Figura 3. Descripción de las frecuencias de los niveles de la organización*

En la Tabla 9 y Figura 3, se observa que un 54.0% de los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI encuestados ubicaron a la organización en la categoría de “deficiente”, un 46.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la organización en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - Inictel - UNI

Tabla 10*Descripción de las frecuencias de los niveles de la dirección*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	32	64,0
Poco eficiente	18	36,0
Eficiente	0	0,0
Total	50	100,0

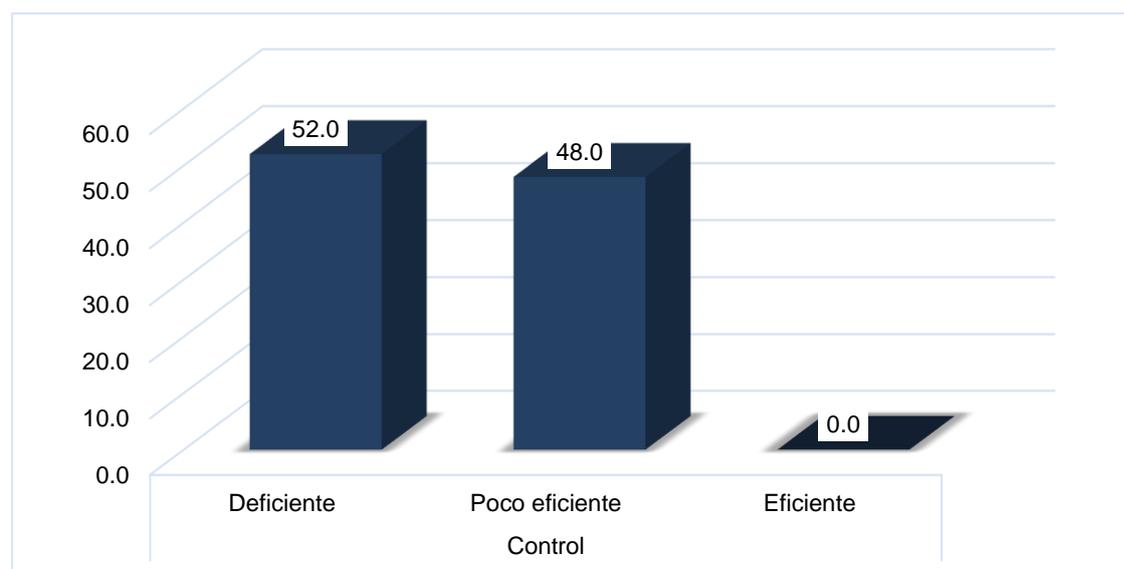
*Figura 4. Descripción de las frecuencias de los niveles de la dirección*

En la Tabla 10 y Figura 4, se observa que un 64.0% de los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI encuestados ubicaron a la dirección en la categoría de “deficiente”, un 36.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la dirección en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI.

Tabla 11

Descripción de las frecuencias de los niveles del control

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	26	52,0
Poco eficiente	24	48,0
Eficiente	0	0,0
Total	50	100,0

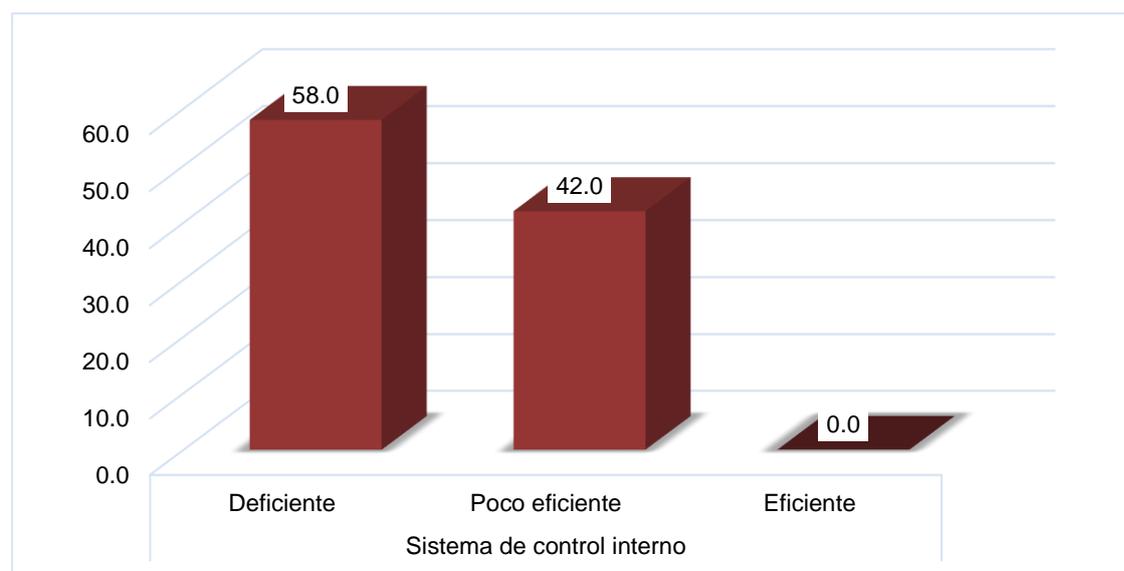
*Figura 5. Descripción de las frecuencias de los niveles del control*

En la Tabla 11 y Figura 5, se observa que un 52.0% de los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI encuestados ubicaron al control en la categoría de “deficiente”, un 48.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto al control en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI.

Tabla 12

Descripción de las frecuencias de los niveles del sistema de control interno

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	29	58,0
Poco eficiente	21	42,0
Eficiente	0	0,0
Total	50	100,0

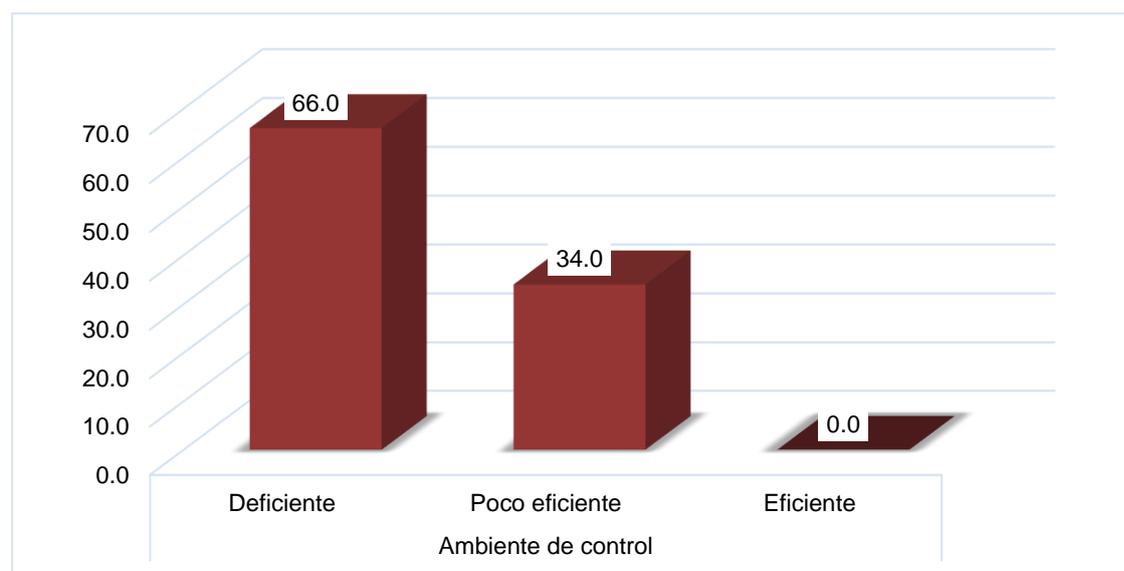
*Figura 6. Descripción de las frecuencias de los niveles del sistema de control interno*

En la Tabla 12 y Figura 6, se observa que un 58.0% de los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI encuestados ubicaron al sistema de control interno en la categoría de “deficiente”, un 42.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto al sistema de control interno en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI.

Tabla 13

Descripción de las frecuencias de los niveles del ambiente de control

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	33	66,0
Poco eficiente	17	34,0
Eficiente	0	0,0
Total	50	100,0

*Figura 7. Descripción de las frecuencias de los niveles del ambiente de control*

En la Tabla 13 y Figura 7, se observa que un 66.0% de los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI encuestados ubicaron al ambiente de control en la categoría de “deficiente”, un 34.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto al ambiente de control en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI

Tabla 14

Descripción de las frecuencias de los niveles de la evaluación del riesgo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	32	64,0
Poco eficiente	18	36,0
Eficiente	0	0,0
Total	50	100,0

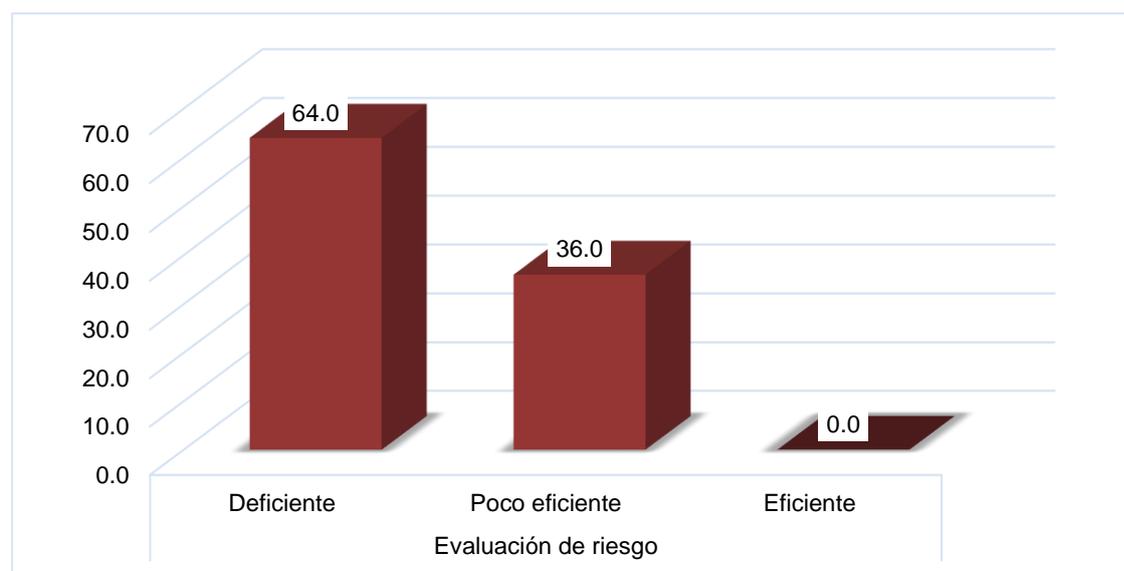


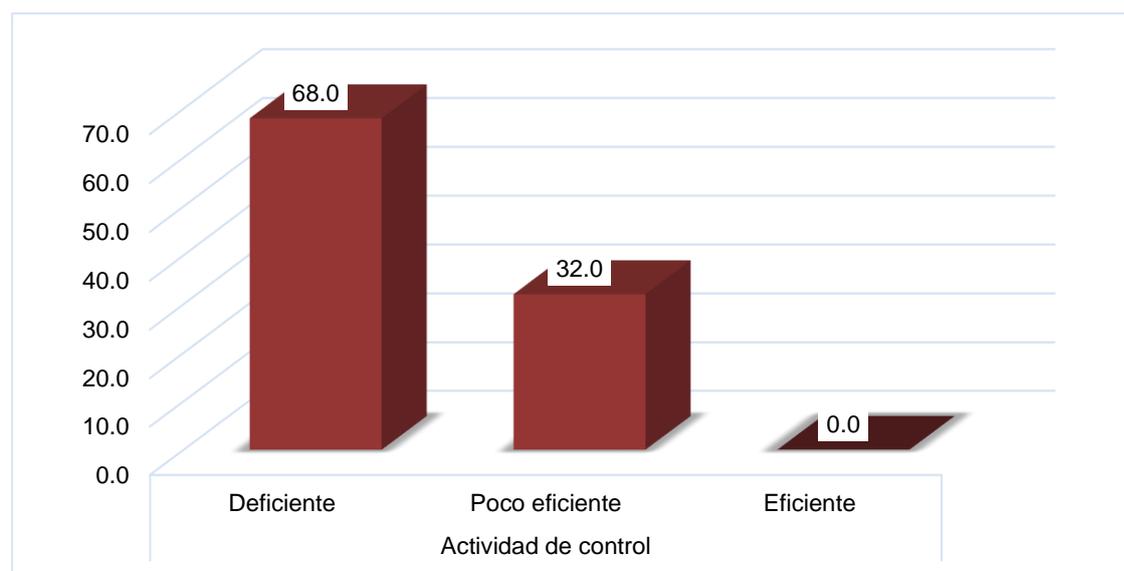
Figura 8. Descripción de las frecuencias de los niveles de la evaluación del riesgo

En la Tabla 14 y Figura 8, se observa que un 64.0% de los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI encuestados ubicaron a la evaluación del riesgo en la categoría de “deficiente”, un 36.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la evaluación del riesgo en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel – UNI..

Tabla 15

Descripción de las frecuencias de los niveles de la actividad de control

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	34	68,0
Poco eficiente	16	32,0
Eficiente	0	0,0
Total	50	100,0

*Figura 9. Descripción de las frecuencias de los niveles de la actividad de control*

En la Tabla 15 y Figura 9, se observa que un 68.0% de los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI encuestados ubicaron a la actividad de control en la categoría de “deficiente”, un 32.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la actividad de control en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI.

Tabla 16

Descripción de las frecuencias de los niveles de la información y comunicación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	40	80,0
Poco eficiente	10	20,0
Eficiente	0	0,0
Total	50	100,0

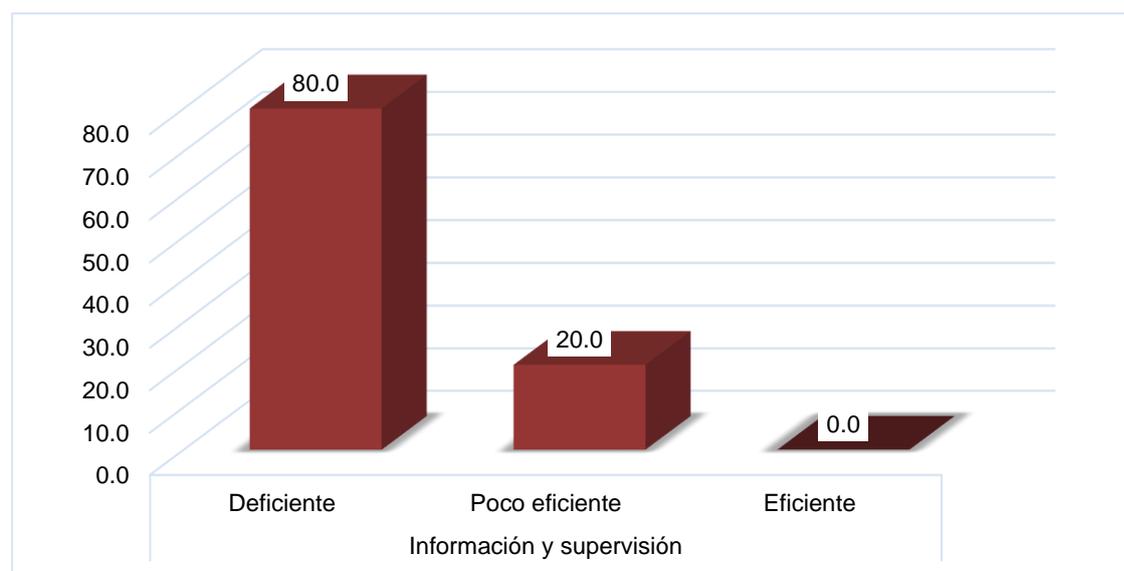


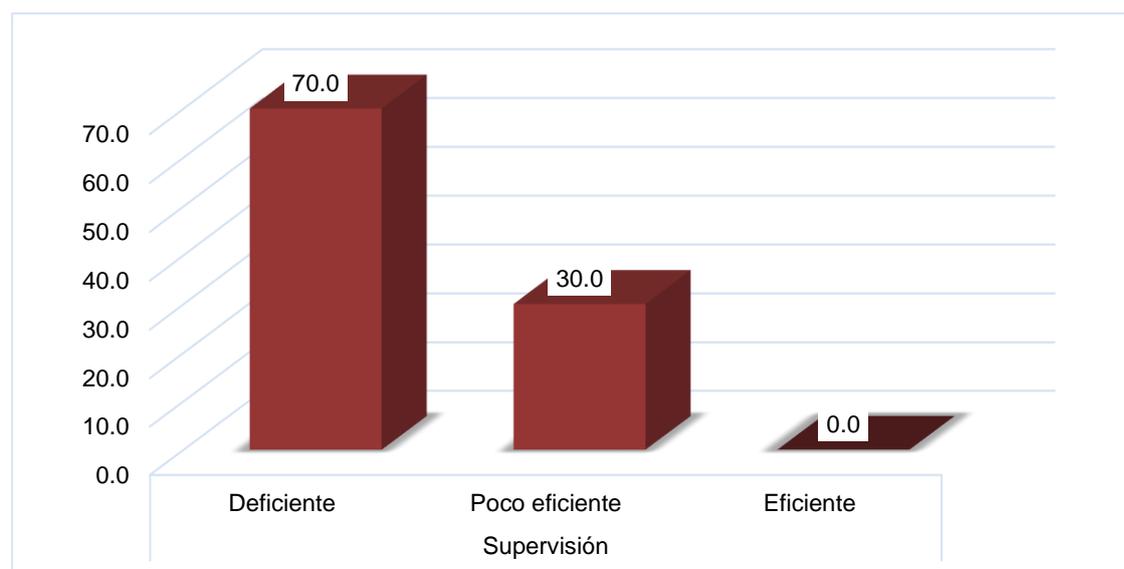
Figura 10. Descripción de las frecuencias de los niveles de la información y comunicación

En la Tabla 16 y Figura 10, se observa que un 80.0% de los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI encuestados ubicaron a la información y comunicación en la categoría de “deficiente”, un 20.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la información y comunicación en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI.

Tabla 17

Descripción de las frecuencias de los niveles de la supervisión

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	35	70,0
Poco eficiente	15	30,0
Eficiente	0	0,0
Total	50	100,0

*Figura 11. Descripción de las frecuencias de los niveles de la supervisión*

En la tabla 17 y figura 11, se observa que un 70.0% de los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI encuestados ubicaron a la supervisión en la categoría de “deficiente”, un 30.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la supervisión en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - Inictel - UNI.

Tabla 18

Tabla cruzada: Procesos administrativos Vs. Sistema de control interno

		Control interno			Total	
		Deficiente	Poco eficiente	Eficiente		
Procesos administrativos	Deficiente	Recuento	27	0	0	27
		% dentro de Control interno	93,1%	0,0%	0,0%	54,0%
		% del total	54,0%	0,0%	0,0%	54,0%
	Poco eficiente	Recuento	2	21	0	23
		% dentro de Control interno	6,9%	100,0%	0,0%	46,0%
		% del total	4,0%	42,0%	0,0%	46,0%
	Eficiente	Recuento	0	0	0	0
		% dentro de Control interno	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	Recuento	29	21	0	50	
	% dentro de Control interno	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	
	% del total	58,0%	42,0%	0,0%	100,0%	

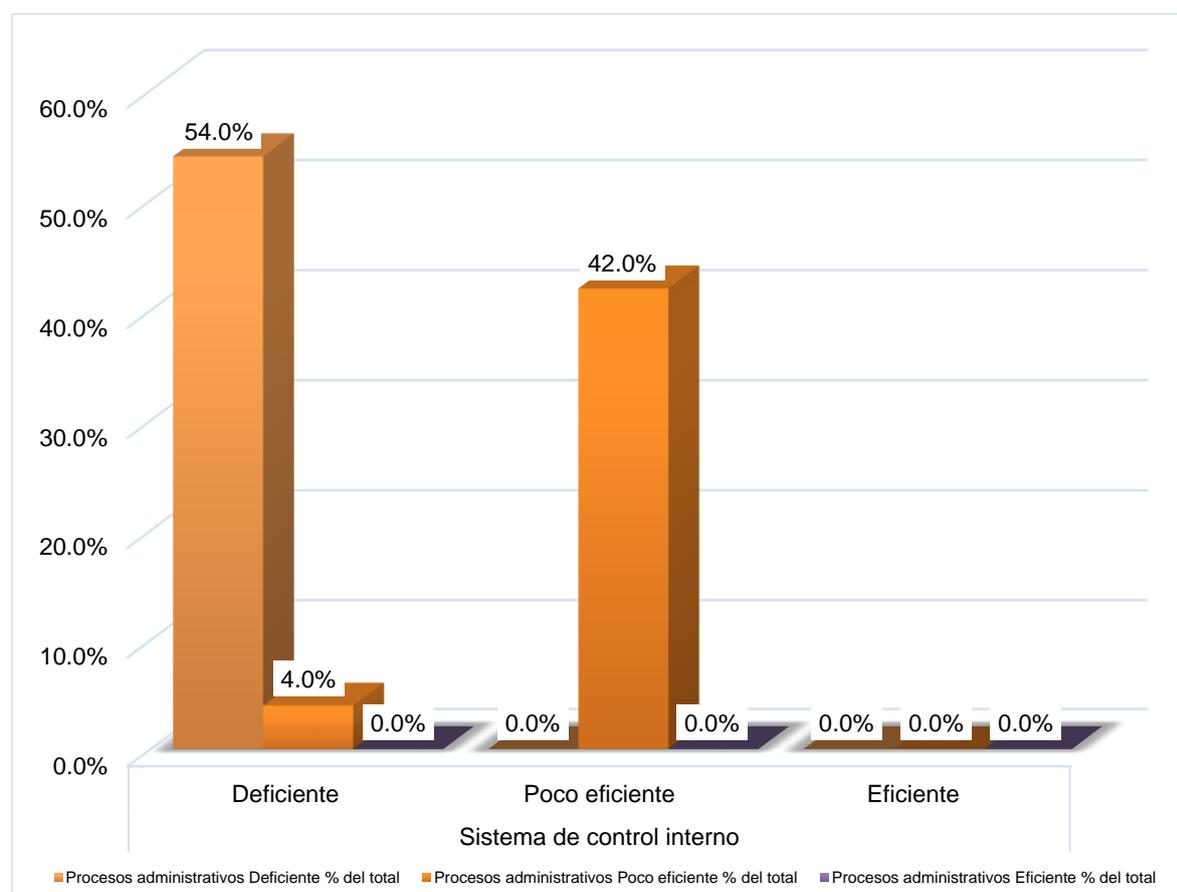


Figura 12. Tabla cruzada: Procesos administrativos Vs. Sistema de control interno

En la Tabla 18 y Figura 12, se observa que el 54.0% de los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI encuestados, perciben que los procesos administrativos y el sistema de control interno fueron deficientes; por otro lado, el 42.0% calificaron a los procesos administrativos y el sistema de control interno como poco eficientes; finalmente el 4.0% consideró que los procesos administrativos fueron poco eficiente y el sistema de control interno fue deficiente.

3.2. Estadística inferencial

Contrastación de la hipótesis general

H0: Los procesos administrativos no se relacionan significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017.

H1: Los procesos administrativos se relacionan significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017.

Nivel de significancia = 0,01

Regla de decisión: Si p valor < 0,01 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,01 en este caso se acepta el Ho

Tabla 19

Correlación de los procesos administrativos y el sistema de control interno

			Procesos administrativos	Sistema de control interno
Rho de Spearman	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	1,000	,922**
		Sig. (bilateral)		,000
	Sistema de control interno	N	50	50
		Coeficiente de correlación	,922**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

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

En la tabla 19, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman fue igual a 0.922** por lo que se determina que existe una correlación significativa, positiva y muy fuerte al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La variable 1: procesos administrativos sobre la variable 2: sistema de control interno, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.01 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Contrastación de la hipótesis específica 1

H0: La planeación no se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - Inictel - UNI en el periodo 2017.

H1: La planeación se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - Inictel - UNI en el periodo 2017.

Nivel de significancia = 0,01

Regla de decisión: Si p valor < 0,01 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,01 en este caso se acepta el Ho

Tabla 20

Correlación de la planeación y el sistema de control interno

			Planeación	Sistema de control interno
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,806**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50
	Sistema de control interno	Coeficiente de correlación	,806**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

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

En la tabla 20, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman fue igual a 0.806** por lo que se determina que existe una correlación significativa, positiva y muy fuerte al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La primera dimensión de la variable 1: planeación sobre la variable 2: sistema de control interno, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.01 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Contrastación de la hipótesis específica 2

H0: La organización no se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017.

H1: La organización se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - Inictel - UNI en el periodo 2017.

Nivel de significancia = 0,01

Regla de decisión: Si p valor < 0,01 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,01 en este caso se acepta el Ho

Tabla 21

Correlación de la organización y el sistema de control interno

		Organización	Sistema de control interno
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,841**
	Sistema de control interno	N	50
		Coefficiente de correlación	,841**
	Organización	Sig. (bilateral)	,000
		N	50

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

En la tabla 21, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman fue igual a 0.841** por lo que se determina que existe una correlación significativa, positiva y muy fuerte al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La segunda dimensión de la variable 1: organización sobre la variable 2: sistema de control interno, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.01 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Contrastación de la hipótesis específica 3

H0: La dirección no se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - Inictel - UNI en el periodo 2017.

H1: La dirección se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - Inictel - UNI en el periodo 2017.

Nivel de significancia = 0,01

Regla de decisión: Si p valor < 0,01 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,01 en este caso se acepta el Ho

Tabla 22

Correlación de la dirección y el sistema de control interno

		Dirección	Sistema de control interno	
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,713**	
		N	50	
	Sistema de control interno	Coeficiente de correlación	,713**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

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

En la tabla 22, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman fue igual a 0.713** por lo que se determina que existe una correlación significativa, positiva y muy fuerte al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La tercera dimensión de la variable 1: dirección sobre la variable 2: sistema de control interno, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.01 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Contrastación de la hipótesis específica 4

H0: El control no se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017.

H1: El control se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - Inictel - UNI en el periodo 2017.

Nivel de significancia = 0,01

Regla de decisión: Si p valor < 0,01 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,01 en este caso se acepta el Ho

Tabla 23

Correlación del control y el sistema de control interno

			Control	Sistema de control interno
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	50	50
	Sistema de control interno	Coeficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	50	50

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

En la tabla 23, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman fue igual a 0.723** por lo que se determina que existe una correlación significativa, positiva y muy fuerte al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La cuarta dimensión de la variable 1: control sobre la variable 2: sistema de control interno, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.01 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho).

IV. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos por las encuestas a los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI, en cuanto a la hipótesis general, el nivel de relación entre los procesos administrativos y el sistema de control interno, determinado por el Rho de Spearman = 0.922, significa que existe relación significativa, directa y muy fuerte, con un p valor de 0.000, donde $p < 0.01$ lo que corrobora que la relación entre los procesos administrativos y el sistema de control interno fue significativa, directa y muy fuerte, asimismo el 54.0% de los funcionarios consideran que los procesos administrativos son deficientes por tanto el sistema de control interno también es deficiente con un 58.0%; estos resultados sustentan que las variables son directamente proporcionales. Pérez y Púa (2017) consideraron que no existe en las importadoras un manual o documento relacionado con el control interno administrativo y contable, que sirva de guía para los trabajadores y administrativos de estas empresas, por lo que los inventarios están expuestos a la ocurrencia de eventos no deseados que pueden afectar sus operaciones, sus activos y por ende afecta la liquidez financiera de la empresa. Los locales destinados para el almacenamiento carece de normas que permitan el almacenamiento adecuado de los productos, la organización de las estibas, el área para un efectivo predespacho, de igual manera un área que permita montar un efectivo sistema contra incendios, en este último caso, no se ejecuta lo establecido en La Ley Contra Incendio y su reglamento, el cual plantea las medidas en este sentido y las inspecciones y aprobaciones para poder operar emitido por el Ilustre Cuerpo de Bomberos del Cantón de Guayaquil. El análisis realizado a la empresa y al área de inventarios, mediante la aplicación de guías de encuestas y preguntas dirigidas a conocer el estado del control interno, permiten determinar que existen falencias, así como desconocimientos en relación a esta actividad y otras disposiciones vigentes emitidos por los organismos de control, ya sea por la falta de cursos de capacitación o por la poca preparación recibida durante la trayectoria laboral de los trabajadores.

Cadillo (2017), proporcionó en su tesis que existe una relación significativa entre control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales 2016, siendo que el coeficiente de correlación Rho de

Spearman de 0.883, represento una alta correlación entre las variables. En resumidas cuentas, en la investigación se sostiene que el Control Interno en sus dimensiones, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión, son elementos claves que guardan relación e intervienen en la gestión administrativa aceptando como válida nuestra hipótesis general de la investigación.

En cuanto a los resultados obtenidos por las encuestas a los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI, en relación a la hipótesis específica 1, el nivel de relación entre la planeación y el sistema de control interno, determinado por el Rho de Spearman = 0.806, significa que existe relación significativa, directa y fuerte, con un p valor de 0.000, donde $p < 0.01$ lo que corrobora que la relación entre la planeación y el sistema de control interno fue significativa, directa y fuerte, asimismo los resultados de los usuarios encuestados en función a la planeación con relación a su fuerza, siendo los resultados los siguientes: deficiente en un 68.0%, poco eficiente con un 32.0% y eficiente ninguno. Calero (2016) consideró que la razón fundamental de la investigación es plantear estrategias para mejorar la Calidad de Servicio, cambiando el pensamiento tradicional y obsoleto, para aceptar los cambios que se están operando dentro de la institución, ya que una buena Gestión Administrativa favorece al logro de los objetivos institucionales y se logrará un mejor servicio a la comunidad, que es la razón de existir de los municipios.

En cuanto a los resultados obtenidos por las encuestas a los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI, en relación a la hipótesis específica 2, el nivel de relación entre la organización y el sistema de control interno, determinado por el Rho de Spearman = 0.841, significa que existe relación significativa, directa y fuerte, con un p valor de 0.000, donde $p < 0.01$ lo que corrobora que la relación entre la organización y el sistema de control interno fue significativa, directa y fuerte, asimismo los resultados de los usuarios encuestados en función a la organización con relación a su fuerza, siendo los resultados los siguientes: deficiente en un

54.0%, poco eficiente con un 46.0% y eficiente ninguno. Tituaña (2015) indicó que la incidencia directa de la estructura organizacional de UNIPRO C.A. en la gestión administrativa, al no existir una eficiente y formal estructura, los resultados administrativos y financieros no han sido los más alentadores comprometiendo el éxito de la organización en el año 2014. Bajos estos antecedentes como resultados del análisis, se recomienda fortalecer la gestión administrativa de UNIPRO C.A. mediante un cambio general en la concepción del manejo administrativo, migrando de lo empírico a lo técnico con la adopción de una renovada y formal estructura organizacional.

En cuanto a los resultados obtenidos por las encuestas a los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI, en relación a la hipótesis específica 3, el nivel de relación entre la dirección y el sistema de control interno, determinado por el Rho de Spearman = 0.713, significa que existe relación significativa, directa y fuerte, con un p valor de 0.000, donde $p < 0.01$ lo que corrobora que la relación entre la dirección y el sistema de control interno fue significativa, directa y fuerte, asimismo los resultados de los usuarios encuestados en función a la dirección con relación a su fuerza, siendo los resultados los siguientes: deficiente en un 64.0%, poco eficiente con un 36.0% y eficiente ninguno. Crespo y Suárez (2014) manifestaron que la empresa, no dispone de un Sistema de Control Interno para ningún área de la empresa. La empresa, no ha asignado niveles de jerarquía ni de responsabilidad a cada área departamental, por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones dejando todo a medias implicando que otras personas terminen el trabajo desviando sus esfuerzos dejando inconclusas sus actividades diarias, incrementando los costes de operación y errores en la operatividad de la empresa. Tampoco tiene estipulada normativa o políticas algunas respecto a la ejecución de procesos, ni como tampoco respecto al control y gestión de riesgos de la empresa. Los principales beneficiarios de la propuesta serán los clientes o socios, quienes podrán recibir una atención más rápida. Además, se beneficiará a los trabajadores quienes asegurarán sus puestos de trabajo y eficiencia en sus actividades y a la empresa, en general con su buen manejo y desarrollo.

En cuanto a los resultados obtenidos por las encuestas a los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI, en relación a la hipótesis específica 4, el nivel de relación entre el control y el sistema de control interno, determinado por el Rho de Spearman = 0.723, significa que existe relación significativa, directa y fuerte, con un p valor de 0.000, donde $p < 0.01$ lo que corrobora que la relación entre el control y el sistema de control interno fue significativa, directa y fuerte, asimismo los resultados de los usuarios encuestados en función a el control con relación a su fuerza, siendo los resultados los siguientes: deficiente en un 52.0%, poco eficiente con un 48.0% y eficiente ninguno. Sánchez (2018) mencionó que existe una relación importante entre las prácticas de gestión administrativa en el instituto y las prácticas de innovación educativa que involucran el uso de tecnología. El análisis de las categorías y subcategorías de estudio sugiere que la indefinición de políticas, procesos, mecanismos y estructura en la gestión administrativa para respaldar la innovación educativa está limitando el desarrollo de esta última. Asimismo, en la descripción de las prácticas administrativas y de innovación educativa se ponen en evidencia, principalmente, un interés por desarrollar proyectos innovadores en la institución, interés que, sin embargo, es sobrepasado por una serie de dificultades o aspectos susceptibles de mejora en cada etapa del proceso administrativo y de la innovación educativa que tienen su origen desde la fase de planeación.

V. Conclusiones

Primera. Se logró determinar la relación que existe entre los procesos administrativos y el sistema de control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.922 considerada como significativa, positiva y muy fuerte, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que los procesos administrativos sean eficientes, el sistema de control interno también lo será.

Segunda. Se logró determinar la relación que existe entre la planeación y el sistema de control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.806 considerada como significativa, positiva y fuerte, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que la planeación sea eficiente, el sistema de control interno también lo será.

Tercera. Se logró determinar la relación que existe entre la organización y el sistema de control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.841 considerada como significativa, positiva y fuerte, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que la organización sea eficiente, el sistema de control interno también lo será.

Cuarta. Se logró determinar la relación que existe entre la dirección y el sistema de control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - Inictel - UNI en el periodo 2017, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.713 considerada como significativa, positiva y fuerte, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que la dirección sea eficiente, el sistema de control interno también lo será.

Quinta. Se logró determinar la relación que existe entre el control y el sistema de control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en el periodo 2017, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.723 considerada como significativa, positiva y fuerte, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que el control sea eficiente, el sistema de control interno también lo será.

VI. Recomendaciones

Primera. Se recomienda al Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI específicamente a las áreas administrativas se recomienda mejorar el sistema de control interno a través de la gestión administrativa en función a la planeación que contemple todas los controles que se deban realizar en las actividades, con la organización incluyendo estos controles en la estructura de la institución, mejorando la dirección a través de la motivación y liderazgo y finalmente realizando un control administrativo de los recursos humanos y financieros involucrados en este sistema.

Segunda. Se recomienda al Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI específicamente a las áreas administrativas se recomienda mejorar el sistema de control interno a través de la planeación en función del establecimiento de una misión que esté orientada al control, con objetivos y metas claras y alcanzables, con cronogramas reales de cumplimiento y contando con el presupuesto necesario y correcto para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tercera. Se recomienda al Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - Inictel - UNI específicamente a las áreas administrativas se recomienda mejorar el sistema de control interno a través de la organización en función al diseño de modelos organizacional orientados al control, con el mejoramiento permanente del organigrama, con el diseño e implementación de manuales organizacionales, con la interpretación por el personal de los condicionantes y componentes organizacionales.

Cuarta. Se recomienda al Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI específicamente a las áreas administrativas se recomienda mejorar el sistema de control interno a través de la dirección en función a la capacitación del personal para que realicen sus actividades tomando en consideración los futuros controles, motivando permanentemente a los mismos, comunicando los cambios oportunamente y laborando en un clima organizacional óptimo.

Quinta. Se recomienda al Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI específicamente a las áreas administrativas se recomienda mejorar el sistema de control interno a través del control en función al establecimiento de estándares de desempeño, evaluando el desempeño actual de los empleados y definiendo medidas correctivas inmediatamente.

VII. Referencias

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Cadillo, E. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*. Tesis de maestría de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú
- Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*. Tesis doctoral de administración de la Universidad Católica Los Ángeles, Chimbote, Perú.
- Castañeda, Y. y Vásquez, J. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2015*. Tesis de maestría de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Claros, R. y León, O. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación*. Pacífico editores, Lima, Perú
- Crespo, B. y Suárez, M. (2014). *Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013*. Tesis Maestría de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil, Ecuador.
- De Jaime, J. (2013). *La gestión del control de la empresa*. ESIC, Madrid, España.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Hurtado, D. (2008). *Principio de administración*. ITM, Medellín, Colombia.
- Louffat, E. (2012). *Administración. Fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning Argentina.
- Pérez, K. y Púa, G. (2017). *Manual Standart de control interno para la gestión del inventario en empresas importadoras de telas*. Tesis maestría de la Universidad de Guayaquil, Guallaquil, Ecuador.
- Render, B., Stair, R. y Hanna, M. (2006). *Métodos cuantitativos para los negocios*. Pearson educación, México D.F.
- Reyes, T. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros La Maná periodo 2013*. Tesis maestría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, La Maná, Ecuador.

- Rivera, J. (2016). *Sistema de control interno y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016*. Tesis maestría de la Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Robbins, S. y De Cenzo, D. (2013). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. Pearson Educación, Mexico D.F.
- Rojas, N., Montero, R. y Granda, E. (2014). *Contabilidad avanzada*. Fondo editorial Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Mantaro, Lima.
- Sánchez, L. (2018). *Relación entre las prácticas de gestión administrativa y las prácticas de innovación educativa en el Instituto Peruano de Administración de Empresas, Sede Pueblo Libre, Perú*: Tesis Maestría del Tecnológico de Monterrey, México D.F.
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (2009). *Administración*. Pearson Educación, Madrid, España.
- Suárez, L. y Talavera, R. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 UGEL N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014*. Tesis maestría de la Universidad César Vallejo, Lima, Peru.
- Tituaña, E. (2015). *Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la compañía de transporte escolar y turismo UNIPRO C.A., año 2014*. Tesis doctoral en ciencias sociales y jurídicas de la Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador.
- Zarzar, C. (2015). *Lectura. Expresión oral y escrita*. Grupo Editorial Patria, México D.F.

Anexos

Anexo 1: Artículo científico

Procesos administrativos y el sistema de control interno en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones INICTEL-UNI del 2017

Br. Rosa Belinhia Infante Huamán

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera se relacionan los procesos administrativos con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - Inictel - UNI del 2017. El enfoque fue cuantitativo, con método hipotético-deductivo con un tipo de estudio según su finalidad básica, según su nivel fue correlacional y según su temporalidad fue transversal; se utilizó un diseño no experimental, ya que se identificó y se describió las características de las variables estudiadas para proponer cambios en la realidad problemática. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta para los jóvenes que participaron en la capacitación y que actualmente laboran, por lo tanto la población fue de 78 trabajadores y la muestra estuvo conformada por 50, utilizando un muestreo no probabilístico e intencional. El resultado de la investigación arrojó que existe una relación significativa con Rho de Spearman de 0.922 por la cual se concluyó que los procesos administrativos se relacionan significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones, Inictel –UNI del 2017.

Palabras clave: Procesos administrativos, planeación, organización, dirección, control, control interno

Abstract

The objective of this research work was to determine how the administrative processes are related to the internal control system of the National Telecommunications Research and Training Institute 2017 - INICTEL -UNI 2017.

The approach was quantitative, with hypothetical-deductive method with a type of study according to its basic purpose, according to its level was correlational and according to its temporality was transversal; a non-experimental design was used, since the characteristics of the variables studied were identified and described to propose changes in the problematic reality. The data collection techniques were the survey for the young people who participated in the training and who currently work, therefore the population was 550 workers and the sample consisted of 50, using a non-probabilistic and intentional sampling. The result of the investigation showed that there is a significant relationship with Spearman's Rho of 0.922, which concluded that the administrative processes are significantly related to the internal control system of the National Institute of Research and Training of Telecommunications, INICTEL -UNI of 2017.

Keywords: Administrative processes, planning, organization, direction, control, internal control

Introducción

Hoy en día las organizaciones se afrontan a un mundo globalizado y totalmente profesional, en donde se encuentran con innovaciones tecnológicas que colaboran con las organizaciones a que sean más eficientes, ubicamos usuarios cada vez mucho más exigentes, la razón es simple ya que las organizaciones de hoy trabajan en busca de la satisfacción de los usuarios.

En el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel –UNI existe actualmente carece de autonomía ya que la institución depende administrativamente de la Universidad Nacional de Ingeniería, igualmente las directivas internas y las normativas no están actualizadas, falta definir los lineamiento para identificar y evaluar los posibles fraudes, en la institución existen en pocas áreas los mapas de los procesos, el clima laboral es preocupante, a esto se suma la ausencia y actualización de los Manuales de procesos y procedimientos de las direcciones, oficinas, coordinaciones, entre otros manuales, que repercuten en la gestión administrativa en el periodo 2017; asimismo no permite que la institución no monitoree eficientemente el Sistema de control interno que cuenta, y es más ha llegado a pasar que las personas no toman

en cuenta el sistema. La institución también tiene problemas de presupuesto que han generado que no se puedan contratar nuevo personal o capacitar al personal ya existente en las actividades de la institución.

Como ya se mencionó anteriormente no contar con personal suficiente en las áreas administrativas, operativas y de atención a los usuarios; es un serio problema que se traduce en la falta de monitoreo en el sistema de control interno; generando que la gestión no sea óptima y que garantice un buen gobierno corporativo que tanta falta hace hoy en la institución.

El control interno es parte fundamental de todas las instituciones públicas, por lo tanto, todos los procedimientos y métodos que se recogen hacia la administración para colaborar con el cumplimiento de los objetivos para afirmar, en cuanto se tenga la posibilidad en el manejo adecuado, ordenado y efectivo, insertando en este proceso las políticas, la vigilancia de los activos, los métodos de prevención y localización de los fraudes y errores, la preparación de la información financiera y contable oportuna y la corrección al momento de las cuentas contables.

En el 2006, la Contraloría General de la República cambió los 7 elementos de la Ley 28716, a solo 5 elementos en base a la Resolución de la Contraloría N° 320-2006-CG, los cuales son ahora: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión. Igualmente, esta resolución mantiene que para cumplir los objetivos de la organización, el sistema de control interno no es solo manuales de funciones y políticas, sino que contempla un proceso global que se realiza por los funcionarios de la Oficina de Control Interno y por todos los funcionarios y directores de la Institución, de manera tal que se garantice el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Sánchez (2018), sus resultados de dicha investigación ratificaron que sí existe una relación importante entre las prácticas de gestión administrativa en el instituto y las prácticas de innovación educativa que involucran el uso de tecnología. El análisis de las categorías y subcategorías de estudio sugiere que la indefinición de políticas, procesos, mecanismos y estructura en la gestión administrativa para respaldar la creación educativa está limitando el desarrollo de esta última. Asimismo, en la descripción de las prácticas administrativas y de innovación educativa se ponen en evidencia, el interés por desarrollar nuevos proyectos innovadores en la institución, interés que, sin embargo, es sobrepasado por una

serie de problemas o aspectos susceptibles de mejora en cada etapa del proceso administrativo y de la innovación educativa que tienen su origen desde la fase de planeación. Pérez y Púa (2017), concluyeron que los resultados obtenidos por la aplicación de las encuestas a los trabajadores de las Empresas Importadoras radicadas en la municipalidad de Guayaquil y de la recopilación de información se arribaron a las siguientes conclusiones. No existe en las importadoras un manual o documento relacionado con el control interno administrativo y contable, que sirva de guía para los trabajadores y administrativos de estas empresas, por lo que los inventarios están expuestos a la ocurrencia de eventos no deseados que pueden afectar sus operaciones, sus activos y por ende afecta la liquidez financiera de la empresa.

Cadillo (2017), concluyó que existe una relación significativa entre control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales 2016, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.883, represento una alta correlación entre las variables. En resumidas cuentas, en la investigación se sostiene que el Control Interno en sus dimensiones, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión, son elementos claves que guardan relación e intervienen en la gestión administrativa aceptando como válida nuestra hipótesis general de la investigación. Rivera (2016) concluyó que existe una alta correlación positiva entre las variables y el coeficiente de determinación (0.790), explicó que aproximadamente el 79% del Desempeño Laboral de los colaboradores se da por el Sistema de Control Interno del GORESAM, el Sistema de Control Interno fue “Eficiente”, ya que la mayor concentración de respuesta se dio en 9 colaboradores que representan el 43%; el nivel del desempeño laboral de los trabajadores fue “Alto” ya que la mayor concentración de respuesta se dio en 8 colaboradores que representan el 38% del total de la muestra.

Louffat (2012), señala que el proceso administrativo es la “gestión como elemento convergente e integrador de la acción administrativa por medio de la planeación, organización, dirección y control”. (p. V), mientras que Rojas, Montero y Granda (2014) definió al control interno como “un proceso, efectuado por los directores, la gerencia y otro personal, diseñado para proporcionar una seguridad

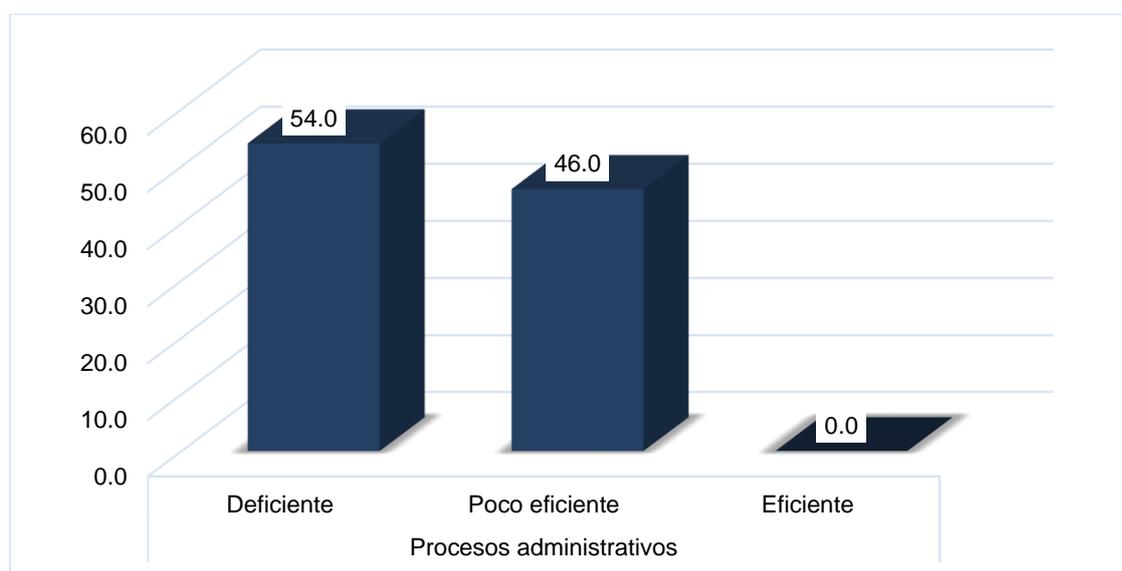
razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con las operaciones, informes y el cumplimiento” (p. 38)

Metodología

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, fue hipotético-deductivo, según su naturaleza fue de tipo sustantiva, el nivel de la investigación fue descriptiva – correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 78 funcionarios del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - Inictel –UNI mientras que el muestreo probabilístico aleatorio simple, resultando una muestra de 50 funcionarios.

Resultados

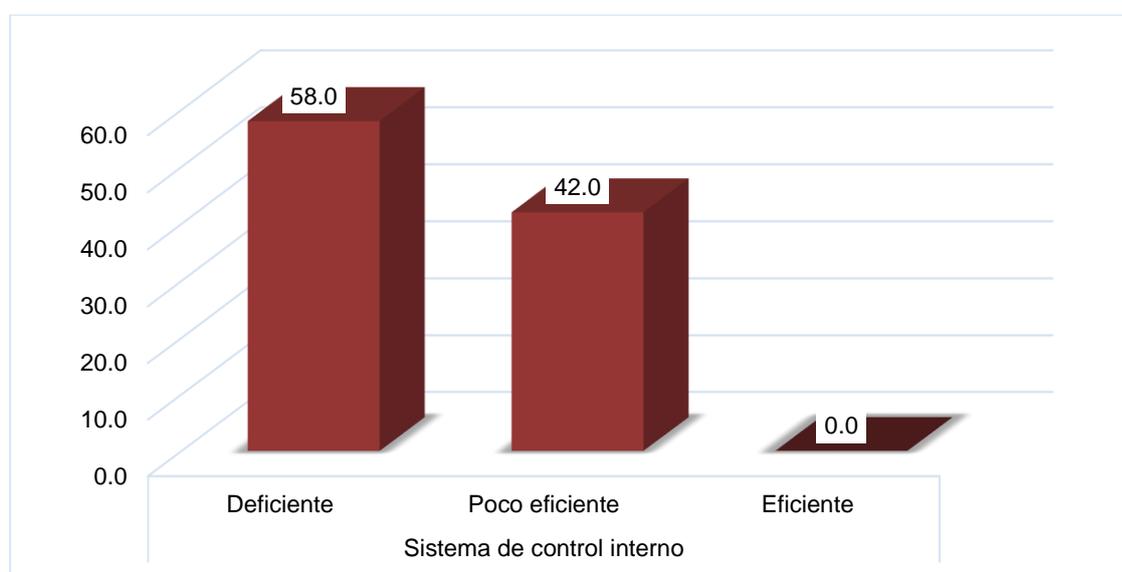
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	27	54,0
Poco eficiente	23	46,0
Eficiente	0	0,0
Total	50	100,0



Se observa que un 54.0% de los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel –UNI encuestados ubicaron a los procesos administrativos en la categoría de “deficiente”, un 46.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se

expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a los procesos administrativos en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	29	58,0
Poco eficiente	21	42,0
Eficiente	0	0,0
Total	50	100,0



Se observa que un 58.0% de los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel –UNI encuestados ubicaron al sistema de control interno en la categoría de “deficiente”, un 42.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto al sistema de control interno en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel –UNI

		Procesos administrativos	Sistema de control interno
Rho de Spearman	Procesos administrativos		
		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,922**
		N	,000
Sistema de control interno			
		Coeficiente de correlación	50
		Sig. (bilateral)	,922**
		N	,000
		50	50

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman fue igual a 0.922** por lo que se determina que existe una correlación significativa, positiva y muy fuerte al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La variable 1: procesos administrativos sobre la variable 2: sistema de control interno, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.01 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos por las encuestas a los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel –UNI, en cuanto a la hipótesis general, el nivel de relación entre los procesos administrativos y el sistema de control interno, determinado por el Rho de Spearman = 0.922, significa que existe relación significativa, directa y muy fuerte, con un p valor de 0.000, donde $p < 0.01$ lo que corrobora que la relación entre los procesos administrativos y el sistema de control interno fue significativa, directa y muy fuerte. Pérez y Púa (2017) consideraron que no existe en las importadoras un manual o documento relacionado con el control interno administrativo y contable, que sirva de guía para los trabajadores y administrativos de estas empresas, por lo que los inventarios están expuestos a la ocurrencia de eventos no deseados que pueden afectar sus operaciones, sus activos y por ende afecta la liquidez financiera de la empresa. Los locales destinados para el almacenamiento carece de normas que permitan el almacenamiento adecuado de los productos, la organización de las estibas, el área para un efectivo predespacho, de igual manera un área que permita montar un efectivo sistema contra incendios, en este último caso, no se ejecuta lo establecido en La Ley Contra Incendio y su reglamento, el cual plantea las medidas en este sentido y las inspecciones y aprobaciones para poder operar emitido por el Ilustre Cuerpo de Bomberos del Cantón de Guayaquil.

Conclusión

Se logró determinar la relación que existe entre los procesos administrativos y el sistema de control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel –UNI en el periodo 2017, cuyo resultado fue según

el Rho de Spearman de 0.922 considerada como significativa, positiva y muy fuerte, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que los procesos administrativos sean eficientes, el sistema de control interno también lo será.

Recomendación

Se recomienda al Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel –UNI específicamente a las áreas administrativas se recomienda mejorar el sistema de control interno a través de la gestión administrativa en función a la planeación que contemple todas los controles que se deban realizar en las actividades, con la organización incluyendo estos controles en la estructura de la institución, mejorando la dirección a través de la motivación y liderazgo y finalmente realizando un control administrativo de los recursos humanos y financieros involucrados en este sistema.

Referencia

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Cadillo, E. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*. Lima: Tesis de la Universidad César Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Louffat, E. (2012). *Administración. Fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning Argentina.
- Pérez, K. y Púa, G. (2017). *Manual Standart de control interno para la gestión del inventario en empresas importadoras de telas*. Guayaquil: Tesis de la Universidad de Guayaquil.
- Rivera, J. (2016). *Sistema de control interno y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016*. Tarapoto: Tesis de la Universidad César Vallejo.

Rojas, N., Montero, R. y Granda, E. (2014). *Contabilidad avanzada*. Lima: Fondo editorial Universidad San Ignacio de Loyola.

Sánchez, L. (2018). *Relación entre las prácticas de gestión administrativa y las prácticas de innovación educativa en el Instituto Peruano de Administración de Empresas, Sede Pueblo Libre, Perú*. México D.F.: Tesis del Tecnológico de Monterrey.

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Procesos administrativos y el sistema de control interno en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones INICTEL-UNI del 2017

Autora: Rosa Belinhia Infante Huamán

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 1: Gestión administrativa				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles o rangos
¿De qué manera los procesos administrativos se relacionan con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017?	Determinar de qué manera se relacionan los procesos administrativos con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017.	Los procesos administrativos se relacionan significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017.	Planeación	Misión	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8		
				Objetivos			
			Organización	Cronograma	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	1) Nunca	
				Presupuestos			
				Modelos organizacionales		2) Casi nunca	1) Deficiente (32 - 75)
				Organigrama			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Dirección	Manuales organizacionales		3) A veces	2) Poco eficiente (75 - 117)
				Componentes organizacionales			
¿De qué manera la planeación se relaciona con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017?	Determinar de qué manera se relaciona la planeación con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017.	La planeación se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017.	Control	Individuos	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26	4) Casi siempre	3) Eficiente (117 - 160)
				Motivación			
				Comunicación		5) Siempre	
				Clima organizacional			
				Establecer estándares de desempeño	27, 28, 29, 30, 31, 32		
				Evaluar el desempeño actual			

			Definir medidas correctivas				
			Variable 2: Control interno				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles o rangos
¿De qué manera la organización se relaciona con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017?	Determinar de qué manera se relaciona la organización con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017.	La organización se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017.	Ambiente de control	Estructura organizacional Personal competente Autoridades y las responsabilidades apropiadas Identificación del riesgo	1, 2, 3		
¿De qué manera la dirección se relaciona con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017?	Determinar de qué manera se relaciona la dirección con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017.	La dirección se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017.	Evaluación de riesgos	Cuantificación del riesgo Impacto del fraude Políticas y procedimientos	4, 5, 6		
¿De qué manera el control se relaciona con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017?	Determinar de qué manera se relaciona el control con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017.	El control se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017.	Actividad de control	Segregar responsabilidades Medidas de seguridad Información relevante	7, 8, 9	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre	(1) Deficiente (15 - 35) (2) Poco eficiente (35 - 55) (3) Eficiente (55 - 75)
¿De qué manera el control se relaciona con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017?	Determinar de qué manera se relaciona el control con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017.	El control se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017.	Información y comunicación	Comunicación interna Comunicación con terceros Evaluaciones puntuales	10, 11, 12		
¿De qué manera el control se relaciona con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017?	Determinar de qué manera se relaciona el control con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017.	El control se relaciona significativamente con el sistema del control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017.	Supervisión	Deficiencias detectadas Acciones correctivas	13, 14, 15		

Anexo 3: Autorización de la institución



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA

**Instituto Nacional de Investigación y
Capacitación de Telecomunicaciones**



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

San Borja, 14 de agosto del 2018

CARTA N° 193 -2018-INICTEL-UNI-OAL

Señorita
Rosa Belinhia Infante Huamán
San Borja.-

Asunto: Aplicación de Instrumento

Ref.: Carta s/n de 23.07.18

De nuestra consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla, y en atención al asunto de la referencia, comunicarle que autorizo la aplicación del cuestionario de 62 ítems que responden a las variables de Procesos Administrativos y Sistema de Control Interno, a ser dirigido a los trabajadores del INICTEL-UNI, a efectos de apoyarla en su tesis de investigación para optar el grado académico de maestro en Gestión Pública.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



Ing. José F. Óliden Martínez
Director Ejecutivo (e)
INICTEL - UNI

Anexo 4: Instrumentos

VARIABLE 01: PROCESOS ADMINISTRATIVOS							
DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
Planeación	1	Misión					
	1	Tiene conocimiento de cual es la misión de la institución.					
	2	Es comunicado oportunamente de los cambios a la misión.					
	2	Objetivos					
	3	Planifica sus actividades orientadas al logro de los objetivos					
	5	Es supervisado para que cumpla los objetivos institucionales.					
	3	Cronograma					
	5	Ejecuta sus tareas de acuerdo al cronograma de actividades.					
	6	Analiza el cronograma de actividades para mejorar sus resultados.					
	4	Presupuestos					
	7	Participa en la planificación del presupuesto.					
8	El presupuesto asignado a sus actividades le satisface.						
Organización	1	Modelos organizacionales					
	9	El modelo organizacional a través de la estructura de ordenamiento interno es adecuado.					
	10	El modelo organizacional es compatible a las estrategias de la institución.					
	2	Organigrama					
	11	El organigrama define claramente la jerarquización de los cargos.					
	12	Conoce la división o jerarquización de los cargos y las funciones a ejecutar.					
	3	Manuales organizacionales					
	13	Revisa el manual de organización y funciones de la institución.					
	14	Los manuales mejoran la información y comprensión del diseño organizacional.					
4	Condicionantes organizacionales						

	15	El ambiente influye en la organización de la institución.						
	16	La cultura organizacional influye en la organización de la institución.						
	5	Componentes organizacionales						
	17	La departamentalización es el componente más relevante de la organización.						
	18	La descentralización es el componente más relevante de la organización.						
Dirección	1	Individuos						
	19	La dirección toma en cuenta sus opiniones e ideas.						
	20	Se siente comprometido con la institución.						
	2	Motivación						
	21	Se siente motivado con la labor que desempeña.						
	22	Su motivación influye en su satisfacción.						
	3	Comunicación						
	23	Participa en las reuniones destinadas a conseguir los resultados.						
	24	Se comunica constantemente con los demás miembros de la institución.						
	4	Clima organizacional						
	25	El clima organizacional influye en su satisfacción.						
26	Se respira un clima laboral positivo.							
Control	1	Establecer estándares de desempeño						
	27	Los procesos son medidos por los estándares de desempeño.						
	28	Se preocupa por mejorar su estándar de desempeño.						
	2	Evaluar el desempeño actual						
	29	Evalúan su desempeño frecuentemente.						
	30	Una evaluación positiva influye en su promoción.						
	3	Definir medidas correctivas						
	31	En base a sus resultados, opta por tomar medidas correctivas.						
32	No presenta problemas por tomar medidas correctivas en sus actividades.							

VARIABLE 02: CONTROL INTERNO											
DIMENSIONES	INDICADORES					1	2	3	4	5	
Ambiente de control	1	Estructura organizacional									
	1	Conoce el organigrama de la institución.									
	2	Estudio el Manual de Organización y Funciones (MOF)									
	2	Personal competente									
	3	Cuenta con conocimientos y habilidades para el desarrollo eficiente de sus actividades.									
	4	Se involucra con sus responsabilidades propias y específicas.									
	3	Autoridades y las responsabilidades apropiadas									
	5	Conoce las líneas de autoridad y responsabilidad delegadas por la institución.									
6	Las autoridades se comprometen en la solución de los problemas.										
Evaluación de riesgos	1	Identificación del riesgo									
	7	Identifica los problemas del entorno para mitigar los riesgos.									
	8	Identifica los controles para mitigar los riesgos.									
	2	Cuantificación del riesgo									
	9	Clasifica los riesgos que puedan afectar el logro de sus objetivos									
	10	Una vez cuantificado el riesgo le da solución.									
	3	Impacto del fraude									
	11	El fraude impacta en los controles de la institución.									
12	Ante el impacto del fraude la gerencia mejora los controles.										
Actividad de control	1	Políticas y procedimientos									
	13	Existen políticas definidas que guíen los procesos de las actividades ejecutadas.									
	14	Los procedimientos actuales son entendibles y detallados.									
	2	Segregar responsabilidades									
	15	Las autoridades asignan deberes y responsabilidades eficientemente y de forma equitativa.									

	16	La segregación de responsabilidades es atribuida al personal de acuerdo a sus funciones.							
	3	Segregar operaciones							
	17	Las instalaciones cuentan con medidas de seguridad.							
	18	Las medidas de seguridad, las transacciones y eventos significativos son verificados antes y después de ser procesados.							
Información y comunicación	1	Información relevante							
	19	La información relevante es comunicada inmediatamente.							
	20	La información relevante es considerada por la institución al momento de tomar decisiones.							
	2	Comunicación interna							
	21	La comunicación interna es fluida y se da en todas las direcciones.							
	22	Los canales de comunicación interna están establecidos de acuerdo al tipo de mensaje a transmitir.							
	3	Comunicación con terceros							
	23	La comunicación con terceros, proveedores, es oportuna.							
	24	Se toma en consideración en las decisiones lo conversado con terceros.							
Supervisión	1	Evaluaciones puntuales							
	25	Considera que se deben realizar evaluaciones a ciertos procesos.							
	26	La evaluación puntual de algunos procesos es más eficiente que una general.							
	2	Deficiencias detectadas							
	27	Las deficiencias detectadas son puestas en conocimiento a la jefatura.							
	28	Las deficiencias detectadas son corregidas inmediatamente.							
	3	Acciones correctivas							
	29	Se toman oportunamente acciones correctivas para corregir las deficiencias informadas.							
	30	Se responsabiliza de las acciones correctivas que realiza.							

Anexo 5: Validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN.								
1	Tiene conocimiento de cuál es la misión de la institución.	✓		✓		✓		
2	Es comunicado oportunamente de los cambios a la misión.	✓		✓		✓		
3	Planifica sus actividades orientadas al logro de los objetivos	✓		✓		✓		
4	Es supervisado para que cumpla los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
5	Ejecuta sus tareas de acuerdo al cronograma de actividades.	✓		✓		✓		
6	Analiza el cronograma de actividades para mejorar sus resultados.	✓		✓		✓		
7	Participa en la planificación del presupuesto.	✓		✓		✓		
8	El presupuesto asignado a sus actividades le satisface.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN.								
9	El modelo organizacional a través de la estructura de ordenamiento interno es adecuado.	✓		✓		✓		
10	El modelo organizacional es compatible a las estrategias de la institución.	✓		✓		✓		
11	El organigrama define claramente la jerarquización de los cargos.	✓		✓		✓		
12	Conoce la división o jerarquización de los cargos y las funciones a ejecutar.	✓		✓		✓		
13	Revisa el manual de organización y funciones de la institución.	✓		✓		✓		
14	Los manuales mejoran la información y comprensión del diseño organizacional.	✓		✓		✓		
15	El ambiente influye en la organización de la institución.	✓		✓		✓		
16	La cultura organizacional influye en la organización de la institución.	✓		✓		✓		
17	La departamentalización es el componente más relevante de la organización.	✓		✓		✓		
18	La descentralización es el componente más relevante de la organización.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN.								
19	La dirección toma en cuenta sus opiniones e ideas.	✓		✓		✓		
20	Se siente comprometido con la institución.	✓		✓		✓		
21	Se siente motivado con la labor que desempeña.	✓		✓		✓		
22	Su motivación influye en su satisfacción.	✓		✓		✓		
23	Participa en las reuniones destinadas a conseguir los resultados.	✓		✓		✓		
24	Se comunica constantemente con los demás miembros de la institución.	✓		✓		✓		
25	El clima organizacional influye en su satisfacción.	✓		✓		✓		
26	Se respira un clima laboral positivo.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN: CONTROL.					
27	Los procesos son medidos por los estándares de desempeño.	/	/	/	
28	Se preocupa por mejorar su estándar de desempeño.	/	/	/	
29	Evalúan su desempeño frecuentemente.	/	/	/	
30	Una evaluación positiva influye en su promoción.	/	/	/	
31	En base a sus resultados, opta por tomar medidas correctivas.	/	/	/	
32	No presenta problemas por tomar medidas correctivas en sus actividades.	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE DNI: 25451925

Especialidad del validador: GESTIÓN EDUCACIONAL

17 de 07 del 2018

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

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

[Firma]
 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: AMBIENTE DE CONTROL.								
1	Conoce el organigrama de la institución.	✓		✓		✓		
2	Estudio el Manual de Organización y Funciones (MOF)	✓		✓		✓		
3	Cuenta con conocimientos y habilidades para el desarrollo eficiente de sus actividades.	✓		✓		✓		
4	Se involucra con sus responsabilidades propias y específicas.	✓		✓		✓		
5	Conoce las líneas de autoridad y responsabilidad delegadas por la institución.	✓		✓		✓		
6	Las autoridades se comprometen en la solución de los problemas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS								
7	Identifica los problemas del entorno para mitigar los riesgos.	✓		✓		✓		
8	Identifica los controles para mitigar los riesgos.	✓		✓		✓		
9	Clasifica los riesgos que puedan afectar el logro de sus objetivos	✓		✓		✓		
10	Una vez cuantificado el riesgo le da solución.	✓		✓		✓		
11	El fraude impacta en los controles de la institución.	✓		✓		✓		
12	Ante el impacto del fraude la gerencia mejora los controles.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: ACTIVIDADES DE CONTROL.								
13	Existen políticas definidas que guíen los procesos de las actividades ejecutadas.	✓		✓		✓		
14	Los procedimientos actuales son entendibles y detallados	✓		✓		✓		
15	Las autoridades asignan deberes y responsabilidades eficientemente y de forma equitativa.	✓		✓		✓		
16	La segregación de responsabilidades es atribuida al personal de acuerdo a sus funciones.	✓		✓		✓		
17	Las instalaciones cuentan con medidas de seguridad.	✓		✓		✓		
18	Las medidas de seguridad, las transacciones y eventos significativos son verificados antes y después de ser procesados.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.								
19	La información relevante es comunicada inmediatamente.	✓		✓		✓		
20	La información relevante es considerada por la institución al momento de tomar decisiones.	✓		✓		✓		
21	La comunicación interna es fluida y se da en todas las direcciones.	✓		✓		✓		
22	Los canales de comunicación interna están establecidos de acuerdo al tipo de mensaje a transmitir.	✓		✓		✓		
23	La comunicación con terceros, proveedores, es oportuna.	✓		✓		✓		

24	Se toma en consideración en las decisiones lo conversado con terceros.	✓		✓	✓	
DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN.						
25	Considera que se deben realizar evaluaciones a ciertos procesos.	✓		✓	✓	
26	La evaluación puntual de algunos procesos es más eficiente que una general.	✓		✓	✓	
27	Las deficiencias detectadas son puestas en conocimiento a la jefatura.	✓		✓	✓	
28	Las deficiencias detectadas son corregidas inmediatamente.	✓		✓	✓	
29	Se toman oportunamente acciones correctivas para corregir las deficiencias informadas.	✓		✓	✓	
30	Se responsabiliza de las acciones correctivas que realiza.	✓		✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

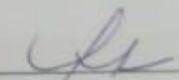
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. PHANTHA JARA A. GUILERMO DNI: 25451905

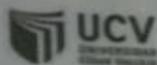
Especialidad del validador: GRATIA EDUCACIONAL

12 de 02 del 2018

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

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


Firma del Experto Informante.
Especialidad



24	Se toma en consideración en las decisiones lo conversado con terceros.						
DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN.							
25	Considera que se deben realizar evaluaciones a ciertos procesos.	/	/	/	/	/	/
26	La evaluación puntual de algunos procesos es más eficiente que una general.	/	/	/	/	/	/
27	Las deficiencias detectadas son puestas en conocimiento a la jefatura.	/	/	/	/	/	/
28	Las deficiencias detectadas son corregidas inmediatamente.	/	/	/	/	/	/
29	Se toman oportunamente acciones correctivas para corregir las deficiencias informadas.	/	/	/	/	/	/
30	Se responsabiliza de las acciones correctivas que realiza.	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GARRO ARUATO LINDA DNI: 09467026

Especialidad del validador: Docente de Investigación

17 de 01 del 2018

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

[Firma]
Firma del Experto Informante.
Especialidad



DIMENSIÓN: CONTROL					
27	Los procesos son medidos por los estándares de desempeño.	✓	✓	✓	
28	Se preocupa por mejorar su estándar de desempeño.	✓	✓	✓	
29	Evalúan su desempeño frecuentemente.	✓	✓	✓	
30	Una evaluación positiva influye en su promoción.	✓	✓	✓	
31	En base a sus resultados, opta por tomar medidas correctivas.	✓	✓	✓	
32	No presenta problemas por tomar medidas correctivas en sus actividades.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

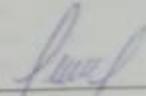
Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: GARAO ABARCA Luzmila DNI: 09469026

Especialidad del validador: Docente de Investigación

11 de 01 del 2017

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

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


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad



SI NO SI NO SI NO Sugerencias

DIMENSIÓN: CONTROL.		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
27	Los procesos son medidos por los estándares de desempeño.							
28	Se preocupa por mejorar su estándar de desempeño.							
29	Evalúan su desempeño frecuentemente.							
30	Una evaluación positiva influye en su promoción.							
31	En base a sus resultados, opta por tomar medidas correctivas.							
32	No presenta problemas por tomar medidas correctivas en sus actividades.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica criterios de validez.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir [] / No aplicable []

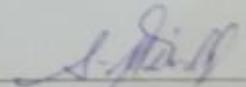
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Méndez Ilizarbe Elina Susana DNI: 070595576

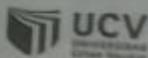
Especialidad del validador: Metodóloga; Mg. en Gerencia Educativa; Dra. en Educación

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

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

de _____ del 20__


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad



24	Se toma en consideración en las decisiones lo conversado con terceros.	/	/	/	
DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN:					
25	Considera que se deben realizar evaluaciones a ciertos procesos.	/	/	/	
26	La evaluación puntual de algunos procesos es más eficiente que una general.	/	/	/	
27	Las deficiencias detectadas son puestas en conocimiento a la jefatura.	/	/	/	
28	Las deficiencias detectadas son corregidas inmediatamente.	/	/	/	
29	Se toman oportunamente acciones correctivas para corregir las deficiencias informadas.	/	/	/	
30	Se responsabiliza de las acciones correctivas que realiza.	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica criterios de validez

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Méndez Lizarbe Gloria Susana DNI: 07059254

Especialidad del validador: Metodóloga; Mg en Gerencia Educativa; Dra en Educación

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

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

_____ de _____ del 20__

[Firma]
 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

6. Print de datos.

Variable 1: Procesos Administrativos

Encuesta	P 01	P 02	P 03	P 04	P 05	P 06	P 07	P 08	P 09	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	P 31	P 32
1	5	2	4	2	3	4	5	1	5	3	4	4	1	2	5	2	1	2	4	3	2	5	1	4	2	3	4	5	1	2	4	3
2	1	1	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3
3	2	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	3	3	1	2	1
4	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2
5	1	5	1	4	3	2	4	5	1	5	2	4	4	2	1	5	1	2	3	4	5	1	4	5	4	3	2	4	1	2	3	4
6	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1
7	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2
8	2	3	5	2	3	3	2	3	5	1	5	2	1	2	3	3	2	3	5	5	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	5	5
9	1	2	4	2	4	2	3	4	1	3	2	1	4	4	1	2	4	4	4	3	2	1	1	1	2	4	2	3	4	4	4	3
10	4	2	1	5	3	4	3	1	4	5	2	5	1	4	4	2	5	2	3	3	2	4	5	1	5	3	4	3	5	2	3	3
11	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2
12	4	2	1	2	4	2	4	1	1	4	2	1	1	2	4	4	1	4	3	3	2	1	1	4	2	4	2	4	1	4	3	3
13	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1
14	1	2	1	2	5	3	3	1	1	3	2	1	5	2	1	2	1	5	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	5	3	3
15	2	4	3	1	2	4	2	4	2	1	4	2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	1	4
16	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2
17	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	1
18	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1
19	1	2	4	2	1	2	4	1	4	3	2	4	1	2	1	2	4	2	3	3	2	1	1	4	2	1	2	4	4	2	3	3
20	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2
21	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2
22	1	2	1	2	1	3	3	1	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	2	1	1	1	2	1	3	3	1	2	3	3
23	3	2	1	4	3	5	3	4	1	4	2	5	4	5	1	2	1	2	3	4	5	5	1	1	4	3	5	3	1	2	3	4
24	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	2
25	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2
26	3	2	1	2	4	2	3	1	4	3	4	1	1	4	1	2	4	2	4	3	4	1	1	1	2	4	2	3	4	2	4	3
27	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2
28	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2
29	2	4	3	1	2	4	2	4	2	1	4	2	2	2	3	4	2	3	1	4	1	4	1	2	1	2	4	2	2	3	1	4
30	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2
31	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2
32	2	3	5	2	3	3	2	3	5	1	5	2	1	2	3	3	2	3	5	5	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	5	5
33	1	2	4	2	4	2	3	4	1	3	2	1	4	4	1	2	4	4	4	3	2	1	1	1	2	4	2	3	4	4	4	3
34	4	2	1	5	3	4	3	1	4	5	2	5	1	4	4	2	5	2	3	3	2	4	5	1	5	3	4	3	5	2	3	3

35	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2
36	4	2	1	2	4	2	4	1	1	4	2	1	1	2	4	4	1	4	3	3	2	1	1	4	2	4	2	4	1	4	3	3
37	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1
38	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	1
39	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1
40	1	2	4	2	1	2	4	1	4	3	2	4	1	2	1	2	4	2	3	3	2	1	1	4	2	1	2	4	4	2	3	3
41	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2
42	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2
43	1	2	1	2	1	3	3	1	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	2	1	1	1	2	1	3	3	1	2	3	3
44	3	2	1	4	3	5	3	4	1	4	2	5	4	5	1	2	1	2	3	4	5	5	1	1	4	3	5	3	1	2	3	4
45	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	2
46	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2
47	3	2	1	2	4	2	3	1	4	3	4	1	1	4	1	2	4	2	4	3	4	1	1	1	2	4	2	3	4	2	4	3
48	4	2	1	5	3	4	3	1	4	5	2	5	1	4	4	2	5	2	3	3	2	4	5	1	5	3	4	3	5	2	3	3
49	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2
50	4	2	1	2	4	2	4	1	1	4	2	1	1	2	4	4	1	4	3	3	2	1	1	4	2	4	2	4	1	4	3	3

Variable 2: Sistema de control interno:

Encuest a	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0
1	3	5	4	4	1	2	3	5	4	1	4	2	5	1	4	2	1	5	4	1	4	1	5	1	3	2	2	5	1	4
2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3
3	3	2	3	3	1	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	1
4	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1
5	3	2	5	4	4	2	3	1	5	4	3	4	5	1	2	4	1	5	3	4	1	4	5	1	3	2	4	5	1	2
6	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	3
7	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1
8	3	2	2	5	1	2	3	2	2	5	2	3	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	2	5	1	2	3	2	5	2
9	3	2	3	1	4	4	3	1	2	1	4	2	4	1	2	2	4	2	3	1	4	1	4	1	3	2	2	4	1	2
10	4	2	3	1	5	4	4	1	2	1	5	4	1	4	5	2	1	4	3	5	1	4	3	4	5	2	4	1	4	5
11	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1
12	3	4	3	1	1	2	4	4	2	1	3	2	4	1	4	2	1	2	4	1	1	1	4	1	4	2	2	4	1	4
13	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	3
14	5	2	3	1	1	5	3	1	2	1	3	5	1	1	2	5	1	2	3	1	5	1	3	1	3	5	5	1	1	2
15	2	2	4	2	2	1	1	4	4	2	1	1	2	4	2	4	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	1	2	4	2
16	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1
17	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3
18	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	3

19	3	2	3	4	1	2	3	1	4	4	3	2	1	1	4	2	4	2	3	1	4	1	3	1	4	2	2	1	1	4	
20	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1
21	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	
22	3	2	3	1	1	2	3	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	3	1	3	2	2	1	1	2	
23	4	5	3	1	4	2	5	1	2	4	4	2	5	1	2	4	5	4	3	1	1	5	3	1	3	4	2	5	1	2	
24	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
25	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	
26	3	4	3	1	1	4	3	1	2	1	4	4	1	1	2	2	4	2	4	1	1	1	4	1	3	2	4	1	1	2	
27	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	
28	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
29	2	2	4	2	2	1	1	4	4	2	1	1	2	4	2	4	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	1	2	4	2	
30	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	
31	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	
32	3	2	2	5	1	2	3	2	2	5	2	3	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	2	5	1	2	3	2	5	2	
33	3	2	3	1	4	4	3	1	2	1	4	2	4	1	2	2	4	2	3	1	4	1	4	1	3	2	2	4	1	2	
34	4	2	3	1	5	4	4	1	2	1	5	4	1	4	5	2	1	4	3	5	1	4	3	4	5	2	4	1	4	5	
35	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	
36	3	4	3	1	1	2	4	4	2	1	3	2	4	1	4	2	1	2	4	1	1	1	4	1	4	2	2	4	1	4	
37	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	3	
38	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	
39	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	3	
40	3	2	3	4	1	2	3	1	4	4	3	2	1	1	4	2	4	2	3	1	4	1	3	1	4	2	2	1	1	4	
41	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	
42	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	
43	3	2	3	1	1	2	3	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	3	1	3	2	2	1	1	2	
44	4	5	3	1	4	2	5	1	2	4	4	2	5	1	2	4	5	4	3	1	1	5	3	1	3	4	2	5	1	2	
45	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
46	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	
47	3	4	3	1	1	4	3	1	2	1	4	4	1	1	2	2	4	2	4	1	1	1	4	1	3	2	4	1	1	2	
48	4	2	3	1	5	4	4	1	2	1	5	4	1	4	5	2	1	4	3	5	1	4	3	4	5	2	4	1	4	5	
49	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	
50	3	4	3	1	1	2	4	4	2	1	3	2	4	1	4	2	1	2	4	1	1	1	4	1	4	2	2	4	1	4	



Acta de aprobación de originalidad de tesis

Yo, Gliria Susana Méndez Iizarbe, Docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Procesos administrativos y el sistema de control interno en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones INICTEL-UNI del 2017"** de la estudiante: **Rosa Belinhia Infante Huamán** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **25%** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin. El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 agosto del 2018



Dra. Gliria Susana Méndez Iizarbe

DNI: 07059554

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&ro=103&ks=1&io=989969264&u=1051413498

feedback studio Rosa_Infante_06.08.2018.docx /1 < 115 de 117 >

ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Procesos administrativos y el sistema de control interno en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones INICTEL-UNI del 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestro en Gestión Pública

AUTORA:
 Br. Rosa Belinhia Infante Huamán

Página: 1 de 84 Número de palabras: 17166 Text-only Report High Resolution Activado

Resumen de coincidencias

25 %

Rango	Fuente	Porcentaje
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
2	repositorio.iteam.mx Fuente de Internet	2 %
3	whatismysiteworth.com Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	2 %
5	repositorio.uladach.edu... Fuente de Internet	2 %
6	html.rincondelvago.com Fuente de Internet	1 %
7	cybertesis.unimam.edu... Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.unajma.edu... Fuente de Internet	1 %
9	www.redclara.net Fuente de Internet	1 %

16:32 ESP ES 14/08/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

INTEGRANTE HUAMÁN ROSA BERNARDA

INFORME TITULADO:

PROCESOS ADMINISTRATIVOS y EL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO EN EL INICTEL - UNI

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 22.08.2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Chantal Jara A.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

INFANTE HUAMAN ROSA BEATRIZ
D.N.I. : 42212493
Domicilio : Av. Portillo 134 - 01001
Teléfono : Fijo : Móvil : 975514346
E-mail :

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría Doctorado
Grado : MAESTRÍA
Mención : CIENCIAS PÚBLICAS

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

INFANTE HUAMAN ROSA B.
.....
.....

Título de la tesis:

PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO / INLIEH - U.V.I. 0012

Año de publicación : 2012

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 14.11.2012