



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**TESIS:**

**“CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
ABANCAY, 2020”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DECONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:**

**LOAIZA AVENDAÑO, JENNYFFER**

**ASESORES:**

**DR. ELEUTERIO MORALES, RIOS**

**MG. ERIKA PIPA HUAMANI**

**APURIMAC-PERU**

**2021**

## INDICE

RESUMEN .....	10
INTRODUCCIÓN .....	12
Capítulo I: Problema .....	13
1.1.    Planteamiento del Problema .....	13
1.2.    Formulación del Problema.....	15
1.2.1.    Problema general .....	15
1.2.2.    Problemas específicos.....	15
1.3.    Objetivo: General y Específicos .....	16
1.3.1.    Objetivo general.....	16
1.3.2.    Objetivos específicos.....	16
1.4.    Justificación .....	16
Capitulo II: Marco Teórico .....	18
2.1.    Antecedentes .....	18
2.1.1.    Antecedentes internacionales .....	18
2.1.2.    Antecedentes nacionales .....	20
2.2.    Bases Teóricas .....	22
2.2.1.    Control interno .....	22
2.2.2.    Gestión administrativa .....	32
2.3.    Hipótesis .....	38
2.3.1.    Hipótesis general .....	38
2.3.2.    Hipótesis específicas .....	38
2.4.    Variables de Estudio .....	39

Capitulo III: Metodología de la Investigación .....	40
3.1.    Ámbito de estudio .....	40
3.2.    Tipo de Investigación .....	40
3.3.    Nivel de Investigación .....	40
3.4.    Método de Investigación .....	41
3.5.    Diseño de Investigación .....	41
3.6.    Población, Muestra, Muestreo .....	41
3.6.1.  Población .....	41
3.6.2.  Muestra .....	42
3.6.3.  Muestreo .....	43
3.7.    Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos .....	44
3.8.    Procedimiento de Recolección de Datos .....	45
3.9.    Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos .....	46
Capitulo IV: Resultados .....	47
4.1.    Presentación de resultados .....	47
4.2.    Discusión .....	116
Conclusiones .....	118
Recomendaciones .....	121
Referencia Bibliográfica .....	122
Anexos .....	126

## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Validez del instrumento por juicio de expertos</i>	45
<i>Tabla 2 Resumen de procesamiento de los casos</i>	47
<i>Tabla 3 Estadísticos de fiabilidad</i>	47
<i>Tabla 4 Control interno</i>	48
<i>Tabla 5 Ambiente de control</i>	49
<i>Tabla 6 Actitud de la alta gerencia</i>	50
<i>Tabla 7 Valores y comportamientos</i>	51
<i>Tabla 8 Recursos humanos y clima organizacional</i>	52
<i>Tabla 9 Cultura y conciencia de control</i>	53
<i>Tabla 10 Evaluación de riesgos</i>	54
<i>Tabla 11 Estimación de la importancia del riesgo y sus efectos</i>	55
<i>Tabla 12 Identificación y análisis de riesgos</i>	56
<i>Tabla 13 Establecimiento de objetivos</i>	57
<i>Tabla 14 Establecimiento de acciones y controles necesarios</i>	58
<i>Tabla 15 Evaluación periódica de acciones de control</i>	59
<i>Tabla 16. Actividades de control</i>	60
<i>Tabla 17 Segregación de funciones</i>	61
<i>Tabla 18 Indicadores de desempeño</i>	62
<i>Tabla 19 Análisis de registros de información</i>	63
<i>Tabla 20 Revisión de actividades y desempeño</i>	64
<i>Tabla 21 Controles sobre procesamiento de información</i>	65
<i>Tabla 22. Sistemas de información</i>	66
<i>Tabla 23 Sistemas integrados a la estructura</i>	67
<i>Tabla 24 Sistemas integrados a las operaciones</i>	68
<i>Tabla 25 Calidad de la información</i>	69
<i>Tabla 26 Comunicación</i>	70
<i>Tabla 27 Supervisión</i>	71
<i>Tabla 28 Evaluación de la calidad del desempeño</i>	72
<i>Tabla 29 Evaluación del diseño y la operación de los controles</i>	73

<i>Tabla 30 Implementación de acciones correctivas</i> .....	74
<i>Tabla 31 Uso de información externa</i> .....	75
<i>Tabla 32 Gestión administrativa</i> .....	76
<i>Tabla 33 Planeación</i> .....	77
<i>Tabla 34 Definición de la misión y visión</i> .....	78
<i>Tabla 35 Definición de políticas</i> .....	79
<i>Tabla 36 Definición de objetivos estratégicos</i> .....	80
<i>Tabla 37 Fijación de estrategias</i> .....	81
<i>Tabla 38 Formulación de plan de acción</i> .....	82
<i>Tabla 39 Elaboración de presupuesto</i> .....	83
<i>Tabla 40 Organización</i> .....	84
<i>Tabla 41 División del trabajo</i> .....	85
<i>Tabla 42 Estandarización</i> .....	86
<i>Tabla 43 Formalización</i> .....	87
<i>Tabla 44 Normas y reglas</i> .....	88
<i>Tabla 45 Descentralización</i> .....	89
<i>Tabla 46 Estructura organizacional</i> .....	90
<i>Tabla 47 Dirección</i> .....	91
<i>Tabla 48 Motivación</i> .....	92
<i>Tabla 49 Liderazgo</i> .....	93
<i>Tabla 50 Comunicación</i> .....	94
<i>Tabla 51 Trabajo en equipo</i> .....	95
<i>Tabla 52 Gestión del cambio</i> .....	96
<i>Tabla 53 Manejo de conflictos</i> .....	97
<i>Tabla 54 Control</i> .....	98
<i>Tabla 55 Objetivos de control</i> .....	99
<i>Tabla 56 Establecimiento de indicadores de desempeño</i> .....	100
<i>Tabla 57 Medición de resultados</i> .....	101
<i>Tabla 58 Retroalimentación</i> .....	102
<i>Tabla 59 Intensidad de la Correlación de Spearman</i> .....	104
<i>Tabla 60 Coeficientes de Correlación: Control interno y Gestión administrativa</i> .....	105

<i>Tabla 61 Coeficientes de Correlación: Ambiente de control y Gestión administrativa.....</i>	<i>107</i>
<i>Tabla 62 Coeficientes de Correlación: Evaluación de Riesgos y Gestión administrativa.</i>	<i>109</i>
<i>Tabla 63 Coeficientes de Correlación: Actividades de control y Gestión administrativa ..</i>	<i>111</i>
<i>Tabla 64 Coeficientes de Correlación: Sistemas de Información y Gestión administrativa .....</i>	<i>113</i>
<i>Tabla 65 Coeficientes de Correlación: Supervisión y Gestión administrativa .....</i>	<i>115</i>

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Control interno.....	48
Figura 2. Ambiente de control.....	49
Figura 3. Actitud de la alta gerencia.....	50
Figura 4. Valores y comportamientos.....	51
Figura 5. Recursos humanos y clima organizacional .....	52
Figura 6. Cultura y conciencia de control .....	53
Figura 7. Evaluación de riesgos.....	54
Figura 8. Estimación de la importancia del riesgo y sus efectos.....	55
Figura 9. Identificación y análisis de riesgos .....	56
Figura 10. Establecimiento de objetivos.....	57
Figura 11. Establecimiento de acciones y controles necesarios.....	58
Figura 12. Evaluación periódica de acciones de control.....	59
Figura 13. Actividades de control.....	60
Figura 14. Segregación de funciones.....	61
Figura 15. Indicadores de desempeño.....	62
Figura 16. Análisis de registros de información.....	63
Figura 17. Revisión de actividades y desempeño .....	64
Figura 18. Controles sobre procesamiento de información .....	65
Figura 19. Sistemas de información.....	66
Figura 20. Sistemas integrados a la estructura .....	67
Figura 21. Sistemas integrados a las operaciones.....	68
Figura 22. Calidad de la información.....	69
Figura 23. Comunicación .....	70
Figura 24. Supervisión.....	71
Figura 25. Evaluación de la calidad del desempeño .....	72
Figura 26. Evaluación del diseño y la operación de los controles.....	73
Figura 27. Implementación de acciones correctivas.....	74
Figura 28. Uso de información externa .....	75
Figura 29: Gestión administrativa .....	76

<i>Figura 30.</i> Planeación .....	77
<i>Figura 31.</i> Definición de la misión y visión .....	78
<i>Figura 32.</i> Definición de políticas .....	79
<i>Figura 33.</i> Definición de objetivos estratégicos .....	80
<i>Figura 34.</i> Fijación de estrategias .....	81
<i>Figura 35.</i> Formulación de plan de acción .....	82
<i>Figura 36.</i> Elaboración de presupuesto .....	83
<i>Figura 37.</i> Organización.....	84
<i>Figura 38.</i> División del trabajo.....	85
<i>Figura 39.</i> Estandarización .....	86
<i>Figura 40.</i> Formalización .....	87
<i>Figura 41.</i> Normas y reglas.....	88
<i>Figura 42.</i> Descentralización .....	89
<i>Figura 43.</i> Estructura organizacional.....	91
<i>Figura 44.</i> Dirección.....	92
<i>Figura 45.</i> Motivación .....	93
<i>Figura 46.</i> Liderazgo .....	94
<i>Figura 47.</i> Comunicación .....	95
<i>Figura 48.</i> Trabajo en equipo .....	96
<i>Figura 49.</i> Gestión del cambio .....	97
<i>Figura 50.</i> Manejo de conflictos .....	98
<i>Figura 51.</i> Control .....	99
<i>Figura 52.</i> Objetivos de control .....	100
<i>Figura 53.</i> Establecimiento de indicadores de desempeño .....	101
<i>Figura 54.</i> Medición de resultados .....	102
<i>Figura 55.</i> Retroalimentación .....	103
<i>Figura 56.</i> Control Interno y Gestión Administrativa .....	106
<i>Figura 57.</i> Correlación: Ambiente de Control y Gestión Administrativa .....	108
<i>Figura 58.</i> Correlación: Evaluación de riesgos y Gestión Administrativa .....	110
<i>Figura 59.</i> Correlación: Actividades de Control y Gestión Administrativa .....	112
<i>Figura 60.</i> Correlación: Sistemas de Información y Gestión Administrativa .....	114



*Figura 61. Correlación: Supervisión y Gestión Administrativa* ..... 116

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020. Para dicho fin se desagregaron las variables de la investigación en dimensiones. Por un lado, la variable control interno fue desagregada en las dimensiones: (a) ambiente de control, (b) evaluación de riesgos, (c) ambiente de control, (d) sistemas de información, y (e) supervisión. Mientras que la variable gestión administrativa fue desagregada de la siguiente forma: (a) planeación, (b) organización, (c) dirección, y (d) control.

Asimismo, el estudio planteó la siguiente hipótesis general de investigación para ser contrastado con los datos recopilados en el trabajo de campo: El control interno tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

El estudio de alcance correlacional fue desarrollado utilizando el diseño no experimental de tipo transeccional. La población de la investigación estuvo conformada por servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, se utilizó la técnica del muestreo probabilístico para calcular la muestra del estudio, que ascendió a la cantidad de 158. Entre tanto, la técnica de investigación utilizada para recopilar la información fue la encuesta.

El procesamiento de la información se realizó mediante el programa estadístico SPSS versión 22.0. Para el análisis descriptivo se empleó frecuencias absolutas y porcentajes, mientras para el análisis inferencial se aplicó la prueba estadística de Spearman para determinar la relación entre las variables de estudio.

Los resultados de la investigación revelaron que existe una relación positiva muy fuerte entre las variables control interno y gestión administrativa, dado que el coeficiente de spearman obtenido al realizar la prueba de hipótesis fue igual 0.924 con un nivel de significancia ( $p$ ) de 0.000 ( $p < 0.05$ ).

**PALABRAS CLAVE:** control interno, gestión administrativa, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, planeación, organización, dirección, control.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between internal control and administrative management of the Provincial Municipality of Abancay, 2020. For this purpose, the research variables were disaggregated into dimensions. On the one hand, the internal control variable was broken down into the dimensions: (a) control environment, (b) risk assessment, (c) control environment, (d) information systems, and (e) supervision. While the administrative management variable was disaggregated as follows: (a) planning, (b) organization, (c) direction, and (d) control.

Likewise, the study raised the following general research hypothesis to be contrasted with the data collected in the field work: Internal control has a significant positive relationship with the administrative management of the Provincial Municipality of Abancay, 2020.

The correlational scope study was developed using the non-experimental design of the transectional type. The research population was made up of public servants of the Provincial Municipality of Abancay, the probabilistic sampling technique was used to calculate the study sample, which amounted to 158. Meanwhile, the research technique used to collect the information was the survey.

The information processing was carried out using the statistical program SPSS version 23.0. For the descriptive analysis, absolute frequencies and percentages were used, while for the inferential analysis the Spearman statistical test was applied to determine the relationship between the study variables.

The results of the research revealed that there is a very strong positive relationship between the variables internal control and administrative management, since the spearman coefficient obtained when performing the hypothesis test was equal to 0.924 with a significance level ( $p$ ) of 0.000 ( $p < 0.05$ ).

**KEY WORDS:** internal control, administrative management, control environment, risk assessment, control activities, planning, organization, direction, control.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación nace del interés de analizar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Abancay.

El trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Problema: Contiene la exposición de la situación problemática que motivó la presente investigación, asimismo se presenta el enunciado del problema, los objetivos, la justificación y delimitación de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico. Presenta la previsión de la literatura de la investigación que incluye los antecedentes de la investigación, marco teórico y definición de términos.

Capítulo III: Muestra los aspectos relacionados a la metodología de la investigación tales como variable, tipo y diseño de investigación, población y muestra, procedimiento de investigación, técnicas e instrumentos de investigación, entre otros.

Capítulo IV: Presenta los resultados de la investigación y la discusión de los resultados.

Finalmente, se exponen las conclusiones y se plantean recomendaciones de la investigación.

## **Capítulo I: Problema**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

En la actualidad la gestión de las entidades públicas implica el desarrollo de una serie de procesos y mecanismos fundamentales que garanticen una administración eficiente y transparente que brinde servicios de calidad oportuna a los ciudadanos. Uno de esos mecanismos fundamentales que deber ser imprentado por toda entidad pública es el control interno, que puede realizarse de diversas formas y con diversos propósitos.

El control interno entendido de manera tradicional como un mecanismo para reducir riesgos, para asegurarse que las organizaciones logren el cumplimiento de sus objetivos ante un conjunto de condiciones adversas o potencialmente negativas (Serrano, 2016); además, de ser entendido en el ámbito académico como la medición y corrección de del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad así como los planes ideados para alcanzarlos (Contraloría General de la República, 2015). Constituye un imperativo en la administración de toda entidad pública, que inexorablemente repercute en su gestión interna, puesto que cuando se habla de control se hace referencia al mecanismo que garantiza el cumplimiento de los objetivos según el entorno en el que se realiza la gestión.

Así, en el contexto actual en el que las entidades públicas desarrollan su actividad requiere que una adaptación de los mecanismos de control establecidos para

satisfacer las nuevas y crecientes demandas de los usuarios tanto internos como externos (Pifarré, 2005).

Por otra parte, el control interno no es un evento único y aislado, por el contrario, se trata de una serie de acciones y, procedimientos, elementos y objetivos desarrollados e interrelacionados; es decir, un mecanismo que se ejecuta durante el desempeño de las operaciones de una institución (Cuevas, s.f.).

El control interno en la gestión pública peruana si bien no es reciente, no es ampliamente conocido por los hacedores de políticas públicas ni por los que se encargan de gestionarlas e implementarlas. Es más, existe cierta confusión sobre los roles y responsabilidades en esta materia. Es por ello que muchos funcionarios públicos consideran que el control interno es tarea de los Órganos de Control Interno (OCI) y de la Contraloría General de República (CGR), y no los consideran una herramienta de gestión que deber abordada únicamente por los gestores públicos para cautelar los recursos públicos y lograr un mejor desempeño de la administración estatal (Leiva & Soto, 2015).

Asimismo, a pesar de los esfuerzos de la CGR por impulsar la viabilidad del control interno en la administración de las entidades públicas, la práctica ha demostrado que las características propias de la gestión pública peruana, el diseño institucional de los órganos de control y de gestión, los sistemas administrativos y el desconocimiento generalizado del control interno, dificultan su fortalecimiento efectivo, así como el correspondiente seguimiento por parte de la CGR (Leiva & Soto, 2015).

Finalmente, los problemas de la gestión públicas que se pueden asociar con el control interno son: (a) ausencia de un sistema eficiente de planeamiento y alineamiento de objetivos; (b) inexistencia de procesos para la producción de servicios públicos; y (c) adquisiciones y contrataciones ineficientes y poco transparentes (Leiva & Soto, 2015).

En la actualidad se desconoce los procesos de control interno implementados por las entidades del sector público en la región y cuán eficientes y eficaces es tal proceso, y además, se desconoce si el control interno está asociado con la gestión administrativa de tales organizaciones.

En este contexto, se plantea la presente investigación que tiene por propósito determinar la entre el control interno y gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ✓ ¿Qué relación existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?
- ✓ ¿Qué relación existe entre las actividades de control y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?
- ✓ ¿Qué relación existe entre los sistemas de información y comunicación y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la supervisión y monitoreo y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?

### **1.3. Objetivo: General y Específicos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- ✓ Establecer la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020
- ✓ Establecer la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020
- ✓ Establecer la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020
- ✓ Establecer la relación entre los sistemas de información y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020
- ✓ Establecer la relación entre la supervisión y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020

### **1.4. Justificación**

El control interno y la gestión administrativa, en los actuales tiempos, constituyen aspectos centrales del quehacer en el sector público, puesto que existen evidencias que señalan que una organización que ejecuta eficientes y eficaces proceso de control interno, por lo general, contribuye a una mejora sustancial en la gestión administrativa de la misma. Y es precisamente el propósito de la investigación, evaluar la relación entre las variables control interno y gestión administrativa.

Los resultados de este trabajo tendrán implicaciones de interés para la gestión de la Municipalidad Provincial de Abancay, puesto que, por un lado, servirá de instrumento para determinar la dirección e intensidad de la relación de las variables control interno y



gestión administrativa; y por otra parte, servirá de insumo para mejorar los procesos internos de gestión de la Municipalidad Provincial de Abancay.

En ese sentido, la presente investigación tiene el potencial de ser valiosa para la Municipalidad Provincial de Abancay porque ayudará a identificar los factores más relevantes en la gestión de mencionada entidad. De esta forma se podrá conocer un poco más sobre el control interno, así como también, la efectividad de la gestión administrativa de la entidad señalada.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Guzmán y Vera (2015) en su tesis *“El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. caso: centro de atención y cuidado diario “El Pedregal” de Guayaquil”*; presentada a la Universidad de Guayaquil; se trazó como objetivo Analizar la incidencia del Control Interno en la gestión administrativa y financiera de los Centros de Atención y Cuidado Diario caso: Centro de Atención y Cuidado Diario “El Pedregal” de Guayaquil. Con un nivel causal; las técnicas de investigación empleadas fueron la encuesta, la entrevista, la observación y revisión documental; asimismo, la muestra estuvo conformada por 15 empleados del CCD considerados clientes internos y 108 familias que adquieren servicios del CCD; Arribo a las siguientes conclusiones: (a) no existen formalización de procesos, puesto que se evidencia que no existen documentos de soporte que indiquen gestión y/o control de los procesos; y (b) la estructura actual de la organización no permite diferenciar funciones, ya que son repetitivas las funciones en los puestos; en ese sentido, se plantea una estructura que diferencia las funciones y establece procedimientos diferenciados para un control y mejor servicio hacia el cliente. Este antecedente contiene instrumentos para medir las variables de investigación, que servirá para ser adaptadas a la presente investigación.

Guamán (2012) desarrollo la investigación titulada: *“El control interno y su impacto en la gestión administrativa - financiera de mueblería rila de la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2011”*; presentada a la Universidad de Ambato Ecuador; se trazó como objetivo estudiar el sistema de control interno mediante el análisis de los procedimientos de control con el propósito de mejorar la Gestión Administrativa - Financiera de la Mueblería RILA. Con un diseño descriptivo correlacional, enfoque de investigación cualitativo, las técnicas de investigación se emplearon la encuesta y la entrevista, la muestra estuvo conformada por 44 clientes

internos de la mueblería Rila. Arribo a las siguientes conclusiones: (a) la empresa no realiza un análisis del cumplimiento de los objetivos establecidos lo que ocasiona un desconocimiento del desempeño de cada uno de los departamentos; (b) el personal tiene inconvenientes con los procesos, al no tener muy claro la forma de mejorar y simplificar los procesos internos para incrementar su eficiencia y orientar el trabajo al logro de los objetivos estratégicos u operacionales; (c) la empresa no tiene un plan de gestión administrativa-financiera, lo que afecta negativamente en la competitividad de la empresa dentro del sector de productor y comercial de muebles; (d) en la empresa no se realizan un análisis de liquidez permanente por tanto no tiene un parámetro de referencia para la toma de decisiones y (e) al implementar un sistema de control interno ayudará a controlar de mejor manera las actividades en cada departamento. Este antecedente contiene instrumentos para medir las variables de investigación, que servirá para ser adaptadas a la presente investigación.

Cabrera y Vargas (2014) en su tesis *“Evaluación del control interno y su incidencia en la gestión administrativa del gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Caluma – Provincia Bolívar, periodo 2013”*, presentada a la Universidad Católica; se trazó como objetivo determinar que un correcto Control Interno como un nuevo proceso de fiscalización, control e investigación, incidirá la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Caluma durante el año 2013. Con un diseño de enfoque cualitativo; las técnicas de investigación se empleó el análisis documental; la unidad de análisis de la investigación fue el control interno dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Caluma en el periodo 2013. Arribo a las siguientes conclusiones: (a) el sistema de control Interno que actualmente maneja la Administración resulta insuficiente para poder lograr los objetivos institucionales, y mejorar el funcionamiento en las áreas con mayor grado de sensibilidad, siendo necesaria la aplicación de nuevos controles que brinden mayor seguridad y eficiencia en las funciones administrativas que se desempeñan diariamente; (b) la institución no cuenta con documentos de respaldos suficientes que garantice la veracidad de las transacciones que se realizan a diario en ninguno de los

procesos evaluados; (c) los documentos que soportan las diferentes transacciones de gastos, así como también las copias de los comprobantes sobre recaudaciones, se encuentran archivados en diferentes departamentos, y sin ningún orden cronológico, sin estar clasificados e incompletos; (d) las operaciones contables diarias no están siendo registradas inmediatamente, lo que causa que la institución no cuente con una información real financiera generando gran incertidumbre del futuro económico institucional; y (e) para que toda entidad pueda cumplir sus objetivos de manera eficaz y eficiente, y pueda tener un buen rendimiento, se debe manejar bajo procesos de control interno minuciosos, basándose en sus normas, leyes y reglamentos. Este antecedente contiene instrumentos para medir las variables de investigación, que servirá para ser adaptadas a la presente investigación.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Estrada (2019) desarrollo la investigación titulada: *“Control interno y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocongate, 2017”*; presentada a la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, se trazó como objetivo medir la relación que existe entre el Control interno y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Ocongate, 2017. Con un diseño no experimental de tipo transversal, el nivel fue correlacional y el enfoque cuantitativo. La técnica de investigación utilizada fue la encuesta y tuvo como instrumento el cuestionario. Asimismo, la muestra estuvo conformada por 49 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ocongate durante el periodo 2017, esta muestra fue por conveniencia. Arribo a las siguientes conclusiones: (a) existe relación significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa según los colaboradores de la Municipalidad distrital de Ocongate en el año 2017; (b) existente relación entre la dimensión plan de organización de la variable control interno y la variable gestión administrativa según los colaboradores de la Municipalidad distrital de Ocongate en el año 2017; (c) existe relación entre la dimensión el control administrativo de la variable control interno y la variable gestión administrativa según los colaboradores de la Municipalidad distrital de Ocongate en el año 2017; y (d) existe relación entre la

dimensión el control financiero de la variable control interno y la variable gestión administrativa según los colaboradores de la Municipalidad distrital de Ocongate en el año 2017. Este antecedente contiene instrumentos para medir las variables de investigación, que servirá para ser adaptadas a la presente investigación.

Cahuana (2019) desarrollo la investigación titulada: *“El control interno y la gestión administrativa en el área de administración de la sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani-Cusco periodo 2017”*; se trazó como objetivo determinar el control interno en la gestión administrativa en el área administración de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani-Cusco periodo 2017. Con un diseño no experimental descriptiva con un enfoque de investigación cuantitativo, la técnica de investigación utilizada fue la encuesta y tuvo como instrumento el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 9 trabajadores de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani. Arribo a las siguientes conclusiones: (a) existe incompatibilidad de funciones administrativas, lo que permite que existan algunas deficiencias en los componentes del control interno, por la ausencia de un conjunto de acciones, actividades, procedimientos, métodos y políticas que con lleven a la consecución de sus objetivos institucionales; (b) la identificación y valoración de los riesgos no se realizan de manera interna y externa tampoco se valora los riesgos a partir de dos perspectivas de probabilidad e impacto y en información y comunicación no hay políticas y procedimientos que garanticen el adecuado archivo de documentos; (c) las actividades de gestión administrativa son aplicados de manera regular representando el 88.9% de los encuestados, dado que las actividades de planificación, organización y dirección, no se realiza con eficiencia. Este antecedente contiene instrumentos para medir las variables de investigación, que servirá para ser adaptadas a la presente investigación.

Soto (2018) desarrollo la investigación titulada: *“El control interno y gestión administrativa en la división de tesorería de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – Lima - 2018”*; presentada a la Universidad Autónoma del Perú; se trazó como objetivo determinar la relación entre el control

interno y la gestión administrativa en la división de tesorería de la Sunat. Con un diseño descriptiva correlacional de tipo no experimental, se utilizó como técnica de recolección de datos, el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 30 colaboradores de la división de tesorería de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. Arribo a las siguientes conclusiones: (a) existe una relación significativa media entre el control interno y la gestión administrativa en la División de tesorería de la SUNAT, Lima – 2018; (b) se encontró una correlación de 0,478 con el coeficiente de Spearman, por lo tanto se concluye que existe una correlación positiva débil entre la dimensión ambiente de control del control interno y la variable gestión administrativa; (c) se encontró una correlación de 0,619 con el coeficiente de Spearman, por lo tanto se concluye que existe una correlación positiva media entre la dimensión evaluación de riesgos del control interno y la variable gestión administrativa; (d) existe una correlación positiva débil entre la dimensión actividades de control del control interno y la variable gestión administrativa; (e) existe una correlación positiva media entre la dimensión información y comunicación del control interno y la variable gestión administrativa; (f) existe una correlación positiva media entre la dimensión supervisión del control interno y la variable gestión administrativa. Este antecedente contiene instrumentos para medir las variables de investigación, que servirá para ser adaptadas a la presente investigación.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Control interno**

Según Nobles, Mattison y Matsumura (2016) señalan que:

El control interno se entiende como un método de control en el cual el plan de la organización está enfocada en resguardar los recursos de la organización protegiendo los activos, identificar las políticas que ayuden al cumplimiento de las metas propuestas a la vez que motivan a los empleados al cumplimiento de estas, promover la eficacia operacional para reducir los

gastos y aumentar las utilidades, y finalmente asegurarse de que los registros contables cuenten con la precisión y confiabilidad necesaria.

Por su parte Rusenias (2006) menciona que:

El control interno surge como función correspondiente a la gerencia, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de planes y políticas establecidas previamente.

Así mismo, Estupiñán (2006) señala al:

Control interno como un plan organizacional y procedimientos establecidos para asegurar la protección y desarrollo eficaz de las actividades según fueron marcadas en las directrices.

### **Naturaleza del control interno**

Según Rusenias (2006) sostiene que se entiende como control:

A las medidas empleadas para comprobar la fiabilidad que se tiene de afirmaciones hechas, así como si para verificar la normalidad de los actos ejecutados sea por personas o los sistemas encargados del procesamiento de información. Y a controlar como la unión de las normas con la responsabilidad de los individuos vigilando el rendimiento y cumplimiento de sus responsabilidades, al mismo tiempo que se corrigen las irregularidades encontradas. Así mismo, la expresión “control interno” es utilizada por el propietario, ejecutivo o dueño para manifestar las directrices de modo que se puedan controlar, coordinar y dirigir a sus subordinados al interior de la pirámide de la organización.

### **Objetivos del control interno**

Serrano (2016) afirma que estos objetivos son respecto a brindar certeza del logro de los objetivos y metas, las cuales deben formar parte de las siguientes categorías:

- (A) Eficiencia, eficacia y economía de proyectos, programas y operaciones;
- (B) Información financiera, presupuestaria y de operación; veraz, confiable y oportuna;
- (C) Acatamiento del marco jurídico cuya aplicación se da en las

instituciones; (D) Resguardar, proteger y conservar con integridad, transparencia y disponibilidad los recursos públicos.

## **Elementos del control interno**

### **El control interno como proceso**

Blanco (2012) señala que:

“Los procesos en los negocios, que son conducidos dentro de, o a través de organizaciones individuales o funciones, son manejados por medio de procesos de planeación, ejecución y supervisión gerencial básicos” (pág. 195).

En ese sentido, el control interno está integrado a estos procesos de modo que permite supervisar su comportamiento y eficacia. Por ello, el control interno no debe ser vista como una obligación ni hecho adicionado, por el contrario, tiene que ser incorporado en todas las actividades de la entidad y debe construirse “dentro” y no “sobre”, de este modo será más efectiva (Blanco, 2012).

### **Elemento de organización**

“Tan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia (Estupiñán, 2006, pág. 20)

### **Elementos, sistemas y procedimientos**

Estupiñán (2006), “Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros” (pág. 20).

### **Elementos de personal**

Comprende las normas de calidad y ejecución definida de manera clara al personal. Así mismo, aquellas practicas seguras y sanas de funciones y



compromisos; y por supuesto, personal capacitado, con la aptitud y experiencia para cumplirla (Estupiñán, 2006).

### **Elementos de supervisión**

Para Estupiñán (2006) “una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico” (pág. 20).

### **Etapas del proceso de control interno**

#### **Diseño**

El diseño es la actividad clave en una perspectiva estratégica. El énfasis de este se centra en la importancia de los criterios de control, con mayor objetividad y a partir de estándares internacionales, y las gestiones estratégicas la alta gerencia. El diseño adecuado ayuda al funcionamiento eficaz y al ahorro de los recursos empleados, de igual manera, elimina la subjetividad de aplicar controles según criterio de cada quien que usualmente no tiene en cuenta los objetivos ni las interrelaciones. En otras palabras, el diseño consiste en ajustar el criterio de control según a las necesidades y características particulares de una organización (Mantilla, 2013).

#### **Implementación**

Según Mantilla (2013) la implementación consiste en poner en marcha el diseño que se ha seleccionado, dentro de plazos prudentes; esta actividad es competencia de la alta gerencia. Para asegurar la eficiencia del sistema de control interno este debe consolidarse en un sistema único y coherente, es decir, tiene que existir una alineación y coherencia entre el criterio seleccionado y la metodología asociada; así mismo, la implementación debe darse primero en un área clave para luego ir implementando en las demás áreas y no en un área operativa de bajo nivel.

### **Mejoramiento**

Mantilla (2013) sostiene que el mejoramiento es una etapa de accionar continuo, ya que ninguna organización tiene un control interno sin errores, por ello se da un accionar del día a día con la finalidad de asegurar que los objetivos sean cumplidos; esta etapa es clave para garantizar la eficiencia del sistema del control interno y a su vez la alta gerencia ocupa un papel importante por medio del personal de la organización.

### **Evaluación**

La evaluación es la etapa a la que más énfasis se le da, en esta se presentan dos roles diferentes: (a) Los auditores internos, aquellos que valúan el control interno con la finalidad de ayudar en las actividades de gestión organizacional; y (b) Los auditores externos que también son conocidos como financieros, establecen la envergadura que tendrán las pruebas de auditoría a través del uso de la evaluación (Mantilla, 2013).

### **Auditoría**

La auditoría en el control interno está a cargo del auditor de la compañía, consiste en realizar un examen independiente donde la valoración se da por la administración principal en base a un criterio de control. Al ser un asunto nuevo en este se precisa la existencia de un referente externo el cual se denomina como "criterio de control"; realizar una valoración del sistema de control donde se especifique el criterio y la valoración del control. Así mismo, la administración principal debe realizar su valoración para posteriormente someterla a una auditoría y finalmente, la auditoría del control interno será un asunto de interés público tal como lo es la auditoría de estados financieros (Mantilla, 2013).

### **Supervisión**

Para Mantilla (2013) la supervisión del control interno implica la inspección y vigilancia de las actividades en relación al control interno, es decir, el monitoreo sobre su funcionamiento continuo, el carácter obligatorio de las

entidades de interés público y la respectiva sanción en caso de incumplimiento. Sin, embargo, suele confundirse con la etapa de evaluación por ello dispone de poca documentación.

### **Métodos para estudiar el control interno (Control interno 3)**

#### **Método descriptivo o de memorándum**

Según Mendivil (2010) el método descriptivo reside en llevar a cabo una descripción exacta y minuciosa de las características de los sistemas o de la modalidad de operación del control interno. La información recopilada se incorpora tal cual fue obtenida, en otras palabras, es la formulación de memorandos en la que se transcriben con fluidez un aspecto operativo.

#### **Método de cuestionarios**

Consiste en un conjunto de preguntas estándar sobre aspectos fundamentales de la operación a investigar, como los sistemas y operaciones que realiza la organización. Las preguntas se formulan de modo que las respuestas negativas adviertan debilidades y constan de un índice el cual contribuye a un trabajo ordenado y fácil de revisar (Mendivil, 2010).

#### **Método gráfico**

Mendivil (2010) afirma que es la representación gráfica de la información de un sistema o proceso administrativo u operativo. Para ello se apoya de símbolos convencionales.

Tiene tres elementos básicos, el primero consiste en un diagrama, el segundo es la representación del flujo de la información que puede ser verdadera como también falsa y por último, se refiere a un proceso de administrativo u operación específica. Así mismo, consta de dos grandes componentes: la simbología que representa la operación y el fluir de la información; y la diagramación, la forma de graficar o dibujar. El

inconveniente se encuentra en la carencia de una simbología universal lo que dificulta una interpretación uniforme (Mendivil, 2010).

### **El control interno como parte del proceso administrativo**

El proceso administrativo comprende de los subprocesos de planificación, organización, dirección, control y evaluación, donde el control toma el papel de corrector de desviaciones (Terry, 2008, citado en Serrano. 2016).

Así mismo, cada una de las etapas en el proceso administrativo necesitan coordinación y orden de intereses, por ello, la etapa del control es estudiada posterior a las etapas de planificación, organización, integración y dirección. El control es un elemento necesario porque es quien regula el sistema y a su vez la mantiene equilibrada (Torres y Torres, 2014).

### **Importancia del control**

Torres y Torres (2014) señalan que el control desempeña una función importante de vigilancia y regulación, su importancia se ve reflejada en los siguientes aspectos:

- (A) Determina el logro y congruencia con especificaciones de los objetivos trazados;
- (B) Establece la eficiencia en el uso de los recursos;
- (C) Proporciona una ventaja competitiva respecto a la eficacia, calidad y servicio;
- (D) Favorece la innovación y creatividad además de ser un factor motivacional para la consecución de los objetivos;
- (E) Es un regulador tanto de actividades como de comportamiento.

### **Tipos de control administrativo**

#### **Control preliminar**

Es aquel que se ejecuta antes de que el proceso operacional se inicie, para ello se hace uso de distintos medios, entre ellos están los manuales, procedimientos, reglas que están diseñadas para que las actividades

planeadas se ejecuten de cierta forma (Terry, 1999, citado en Serrano, 2016).

### **Control concurrente**

Es aplicada durante el proceso operacional, comprenden las actividades relacionadas a la vigilancia, orientación y sincronización de lo que ocurre para saber si la ejecución se realiza como fue trazado y planeado (Terry, 1999, citado en Serrano, 2016).

### **Control de retroalimentación**

Usualmente se emplea cuando ha finalizado la fase operacional, de manera que se utiliza la información de los resultados para corregir desviaciones o mejorar la eficiencia de los procesos (Terry, 1999, citado en Serrano, 2016).

## **Marco COSO para el estudio de la situación del Control Interno**

Inicialmente la primera versión de 1992 unía varios aspectos del control interno como la definición y los componentes en un solo capítulo, no obstante, para la versión del 2003 estos aspectos se desarrollaron de manera independiente en capítulos por separado. Son 5 categorías que comprende 17 principios que se abarcan en el marco integrado (Serrano, 2016).

### **Dimensiones de la Variable Control Interno**

#### **Categorías y principios del Marco COSO**

##### **Ambiente de control**

Serrano (2016) afirma que son las condiciones generales que prevalecen en la institución; se trata del total de procesos, estructuras y estándares que actúan como base de la implementación del control dentro de una organización. Esta categoría abarca los primeros 5 principios: (1) Compromiso organizacional respecto a la integridad y valores éticos, (2) La junta de directores refleja independencia frente a la administración y desarrolla actividades de inspección para la ejecución del control interno,

(3) En la búsqueda de objetivos, la administración establece tanto estructuras como líneas para la presentación de reportes y determinación de responsabilidades, (4) Vinculación con los objetivos organizacionales para demostrar compromiso y (5) Organización con personas comprometidas con sus responsabilidades de control interno.

### **Valoración del riesgo**

El riesgo se define como la posibilidad de ocurrencia o no de un evento y en caso de que se dé, traducirse en consecuencias negativas. Todas las organizaciones están expuestas a riesgos y es el control administrativo quien se va a encargar de mitigarlos y aminorar los efectos de estos en la organización. Los riesgos principales se encuentran en aquellos que no son previstos y se dan de manera sorpresiva. Por ello, para la prevención se exige tener conocimientos concretos sobre la organización, no solo sobre las características sino también aquellos puntos vulnerables que pueden ser internos o externos. En consecuencia, es importante enfocarse en el modo en que se abordarán el manejo de estos riesgos y las respuestas que se darán respecto a los cambios (Serrano, 2016).

Comprende los 4 principios siguientes: (6) Especificar los objetivos de manera que se dé el reconocimiento de sus riesgos; (7) Distingue riesgos que afecten el logro de objetivos, analizándolos para disponer su administración, (8) En la valoración de riesgos considera el potencial por el riesgo y (9) Valorar e identifican los riesgos y la manera en que podrían impactar en el control interno (Serrano, 2016).

### **Actividades de control**

Serrano (2016) sostiene que a medida que los riesgos son divisados se realiza las actividades de control con la finalidad de tomar medidas para eliminarla, prevenir o minimizar el impacto que esta pueda causar. Un método para controlar los riesgos es realizar un “mapa de riesgos” que sirva como base para implementar una estrategia efectiva, no obstante, es

importante que los integrantes de la organización sean conscientes y responsables puesto que no es suficiente los manuales ni mecanismos de vigilancia para conseguir el control efectivo. Comprende los siguientes 3 principios: (10) Desarrollo y selección de acciones de control con el fin de hacer frente y mitigar riesgos, (11) Desarrollo y selección de acciones generales de control respecto a tecnología para favorecer que los objetivos de la organización se logren y (12) Desarrollo de actividades de control plasmadas en las políticas de la organización donde se especifica las expectativas y llevarlas a cabo.

### **Información y comunicación**

Toda medida que tome una organización no será suficiente si los integrantes de esta no se involucran. Así mismo, la información juega un papel muy importante ya que de esta depende la dirección, ejecución y control de operaciones. De igual manera, los canales por donde fluye la información tienen que ser conforme los datos obtenidos, pues si se ve de manera aislada existe la posibilidad de pasar por alto una alerta de riesgo. Por ello la información debe transferirse de manera adecuada a través de una comunicación eficaz. En esta categoría se encuentran los principios de (13) Utilizar y obtener información cuyo contenido sea sobresaliente y de calidad de esta manera se asegurará el correcto funcionamiento de los componentes del control interno, (14) Comunicar la información internamente para favorecer el correcto funcionamiento del control interno y sus componentes y (15) Comunicación con terceros sobre al funcionamiento del control interno y otros componentes con los que cuenta respecto a materias que las afecten (Serrano, 2016).

### **Monitoreo de actividades**

Es una condición intrínseca al propio control, dentro de ella se realiza revisión constante de aquellos resultados que se obtuvieron; así mismo de las evaluaciones y actualización periódica desarrolladas para mantener y

cerciorarse del funcionamiento óptimo. Del mismo modo, los hallazgos y discrepancias encontradas se reportan de manera oportuna. Los principios comprendidos en esta categoría son: (16) Selección y desarrollo continuo de evaluaciones que permitan evaluar el funcionamiento correcto de los componentes por parte de la organización, (17) La organización comunica de manera oportuna las deficiencias a las partes correctivas para realizar la acción correctiva (Serrano, 2016).

### **El control gubernamental**

El control gubernamental es un proceso total y permanente que se lleva a cabo en el ámbito interno como externo; comprende la vigilancia e inspección constante de los resultados que surgen en el ámbito de la gestión pública, estas actividades consisten en verificar si los recursos y bienes del estado fueron usados adecuadamente, así como en relación al correcto lineamiento de políticas y normativas (Contraloría General de la República del Perú, 2002).

### **Auditoría gubernamental**

Evaluación desarrollada posterior a las actividades administrativas y financieras realizadas por los auditores integrales de las unidades de auditoría interna. Así mismo, compone un “mecanismo de defensa” pues informa, de manera certera, el funcionamiento correcto del sistema de control interno a la autoridad superior (Sindicatura General de la Nación, 2010).

Por otro lado, Dextre (2016) menciona que la auditoría gubernamental es una actividad fundamental que realiza el estado para ejercer la función de control y así asegurarse que los bienes y servicios sean utilizados correctamente en beneficio de la sociedad.

## **2.2.2. Gestión administrativa**



Según Mendoza (2017) la gestión administrativa cuenta con carácter sistémico, puesto que es un conjunto de:

Actividades encaminadas al logro de objetivos planeados se cumplan por medio de la ejecución del clásico grupo de funciones de la gestión en el proceso administrativo; es decir: planear, organizar, dirigir y controlar.

Por su parte, Hurtado (2008) señala a la gestión administrativa como:

La sucesión de actividades de planificación, organización, dirección y control realizadas para lograr objetivos con la intervención de diferentes recursos, entre ellos las personas cuyas acciones están relacionadas con el conocimiento de los mismos respecto a la gestión administrativa, liderazgo, habilidades personales y arte.

Así mismo Amaru (2009) afirma que la gestión administrativa:

“Es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cinco tipos principales de decisiones, llamadas también procesos o funciones: planeación, organización, liderazgo, dirección y control” (pág. 38).

## **Dimensiones de la Variable Gestión Administrativa**

### **Proceso administrativo**

#### **Planeación**

La planeación es un proceso de la administración en el que se definen, inicialmente, los objetivos de la organización seguidamente de las estrategias que se aplicaran para el cumplimiento de este; buscando minimizar en lo posible los riesgos (Bernal & Sierra, 2008).

Así mismo, Jones y George (2010) menciona que el proceso de planificación:

consta de tres pasos: a) Decidir las metas que la organización perseguirá; b) Decidir que “camino” o cursos de acción se llevaran a cabo para la consecución de dichas metas; c) Finalmente, realizar la repartición adecuada de los recursos para conseguir esas metas. El que una

organización sea eficaz y eficiente dependerá de la apropiada distribución de dichos recursos.

Mientras que para Amaru (2009) señala a la planeación como un “proceso de planeación es la herramienta para administrar las relaciones con el futuro; es una aplicación específica del proceso de tomar decisiones” (pág. 202).

### **Organización**

Proceso que se basa en la determinación tareas y estructuras para el cumplimiento de lo planeado, los gerentes se encargaran de definir las líneas de mando, así como la especificación de las tareas, también se procura la integración y cooperación de todos los participantes. Crear una estructura organizacional permite encontrar el mejor modo de aprovechar los recursos para la creación de bienes y servicios (Jones y George, 2010).

“Proceso de utilizar cualquier conjunto de recursos en una estructura que facilite la realización de planes” (Amaru, 2009. pág. 85).

### **Dirección**

Amaru (2009) sostiene que la dirección “consiste en realizar las actividades planeadas, que implican un gasto de energía física e intelectual” (pág. 89).

Para Münch (2010) “Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo” (pág. 27).

### **Control**

Münch (2010) sostiene que es el proceso que comprende la constante evaluación y seguimiento del cumplimiento apropiado de los resultados obtenidos de modo que nos indique si es necesaria la aplicación de acciones correctivas, o en todo caso prepararnos para la prevención de futuros inconvenientes.

Según Amaru (2009) el control “está vinculado a la realización de objetivos, lo que implica disponer de información sobre ellos y sobre las actividades encaminadas a lograrlos. Este proceso produce y utiliza información para tomar decisiones” (pág. 91).

### **La meta de la administración**

Según Jones y George (2010) la meta que las organizaciones y quienes la integran tratan de alcanzar es producir un bien o servicio apropiado, es decir, uno que los clientes deseen y estén dispuestos a adquirir.

### **Desempeño organizacional**

Medida utilizada por gerentes respecto a la eficiencia y eficacia para el aprovechamiento de recursos disponibles. Si se da un aumento esta tendrá proporción directa en razón a la eficiencia y eficacia (Jones y George, 2010).

### **Eficiencia**

Para Jones y George (2010) comprende la medida en qué tan bien los recursos son aprovechados, ya sea la mano de obra, materia prima, componentes o el tiempo requerido para realizar determinado bien o servicio.

### **Eficacia**

“Medida de la pertinencia de las metas que los gerentes decidieron que persiguiera la organización y del grado en que esa organización alcanza tales metas” (Jones y George, 2010, pág. 4). En ese sentido, decimos que una organización es eficiente cuando las metas elegidas son apropiadas y se logran cumplir.

### **Nuevas tendencias en la administración pública**

A finales de la década de los setenta, se generó una crisis de en la racionalidad de la intervención pública, propiciando de este modo la irrupción de nuevos modelos gestión que hicieran contraste a la forma tradicional de administrar el ámbito público. Entre los elementos de esta nueva manera de “hacer lo público” se destaca: regreso de las funciones básicas del estado, acogimiento de principios del mercado y gerencia pública (Asociación Escuela Mayor de Gestión Municipal, 2012).

### **La nueva gerencia pública**

La Nueva Gerencia Pública (New Public Management) modelo de gestión de raíz anglosajona, se insta como una reforma novedosa que propone una transición deliberada de una gerencia tradicional caracterizada por tener fuertes rasgos burocráticos a una gerencia estratégica, manteniendo un énfasis de manejo dinámico (Asociación Escuela Mayor de Gestión Municipal, 2012)

Surgió originalmente en Gran Bretaña en la década de los ochenta durante el gobierno conservador de Margaret Thatcher. Tuvo una expansión rápida en los países que integran la Mancomunidad Británica y Estado Unidos. Una vez allí, continuó su expansión propagándose por todos los países desarrollados de la OCDE y posteriormente a los países en vías de transición y desarrollo. Las ideas generadas por la Nueva Gerencia Pública derivan de las ciencias económicas, algunas de estas ideas económicas son atribuidas al economista premio Nobel, Milton Friedman (Pichardo, 2004).

### **Las particularidades de la gestión en la administración pública**

Existen varias suposiciones y posturas en cuanto a la gestión de la administración pública de manera individual, Gunn (1987, citado en Banco Interamericano de Desarrollo, 1999) explica los puntos de vista intermedios entre tantas posturas:

- (A) La administración pública es divergente. En efecto, es distinta en ambos sectores (pública y privada), uno de los elementos diferenciadores es la demarcación legal de los campos de actividad o los poderes restrictivos, etc;
- (B) Gestión pública y privada son semejantes en todos aquellos aspectos que no son importantes. Si bien existen algunas concomitancias, dejando estas de lado, el trabajo realizado por un directivo público y privado tiene un escaso parecido;
- (C) El management público es el modelo integrador. Se recalca la necesidad de desarrollar un concepto único de gestión pública;

- (D) Coincidencias entre gestión pública y privada. Las organizaciones cuentan con una configuración que mezcla aspectos públicos como también privados. Por ello las fronteras entre ambos no están definidas, por el contrario, son borrosas;
- (E) La gestión empresarial es una estructura menos eficiente de gestión privada. Razón por cual los procedimientos, instrumento y praxis de la gestión en el ámbito privado debería trasladarse al sector público.

### **Formas y principios que rigen la actividad administrativa**

Jordana de Pozas citado en Batet (2011) ha clasificado la intervención administrativa en tres: La primera es la actividad de limitación o también denominada como de policía, debido a que delimita los derechos, libertad y actividades de particulares; la segunda es la actividad de fomento o incentivadora, incita la realización de las diversas actividades a los particulares para el cumplimiento de los fines y por ultimo esta la actividad de prestación o servicio público, que es aquella que provee prestaciones a los particulares mediante organizaciones propias.

Por otro lado, Parada Vázquez (2010, citado en Batet, 2011) menciona que, “la actividad administrativa está sujeta a los siguientes principios: legalidad, igualdad, proporcionalidad, buena fe e interés público” (pág. 64).

### **Legalidad y legitimidad en administración**

Cruz (2016), sostiene que, partiendo del concepto de autoridad, puede ser planteado desde dos dimensiones: En primer lugar, deriva de la estructura normativa; quienes participan en espacios de acción asumen el carácter implícito de las reglas y en segundo lugar la autoridad administrativa ofrece una vertiente adicional de comprensión, fundada en el reconocimiento tácito de los subordinados por aceptar voluntariamente sus mandados, independiente la estructura orgánica.

Una autoridad asignada formalmente tiene una condición de legalidad incuestionable, todos los actos de gobierno que sean realizados son legales por la

naturaleza de su origen, puesto que deriva de un ordenamiento estatutario de la organización. No obstante,

“...desde el reconocimiento tácito de los subordinados donde se establece una relación autoridad-subordinación se muestran dos posibilidades divergentes: la primera como una forma impositiva del ejercicio de la autoridad que se apoya en la normatividad (legalidad); o como posibilidad de acuerdo entre la autoridad y subordinados que construyen un contexto de validez (legitimidad) (Arias, y otros, 2016, pág. 188)”.

### **La función pública 2.0**

La función pública 2.0 ha venido emergiendo conjuntamente con la modernización, las fronteras se entre las personas y el empleado se han ido difuminando poco a poco debido a la activa participación y colaboración de los profesionales públicos en las redes sociales. Algunas empresas han visto por conveniente implantar redes sociales en la intranet para promover debates sobre las necesidades del empleado. Parte del debate de sobre la Función Pública 2.0 se debe al fenómeno Open Government, el cual hace referencia a las tecnologías implementadas para que los gobiernos y las administraciones públicas fomenten la transparencia, colaboración y participación (Pardo, 2011).

## **2.3. Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

El control interno tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- ✓ El ambiente de control tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020

- ✓ La evaluación de riesgos tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020
- ✓ Las actividades de control tienen relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020
- ✓ Los sistemas de información tienen relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020
- ✓ La supervisión tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020

#### **2.4. Variables de Estudio**

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020. En ese sentido, las variables de estudio de la presente investigación son:

Variable 1: Control interno

Variable 2: Gestión administrativa.

## **Capítulo III: Metodología de la Investigación**

### **3.1. Ámbito de estudio**

La presente investigación se realizará la ciudad de Abancay, provincia de Abancay, departamento de Apurímac.

### **3.2. Tipo de Investigación**

La investigación será de tipo básica.

La investigación básica es aquella “que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos” (Carrasco, 2005, pág. 43).

### **3.3. Nivel de Investigación**

El nivel de la investigación será correlacional.

La investigación correlacional tiene como propósito evaluar la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables (Morán & Alvarado, 2010)

“Los estudios correlacionales evalúan el grado de relación entre dos variables, pudiéndose incluir varios pares de evaluaciones de esta naturaleza en una única investigación (comúnmente se incluye más de una correlación)” (Díaz, 2006, pág. 129).



### **3.4. Método de Investigación**

La investigación se utilizará el método deductivo.

El conocimiento deductivo “permite que las verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelvan explícitas. Esto es, que a partir de situaciones generales se lleguen a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general” (Méndez, 2001, pág. 145).

### **3.5. Diseño de Investigación**

El diseño de investigación será no experimental, del tipo transeccional o transversal.

El diseño no experimental es “aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 152).

De lo que se trata “en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 152).

El estudio transversal es aquel en el que se hace un corte en el tiempo, su peculiaridad radica en que el instrumento se aplica en una sola ocasión, sin dar seguimiento al encuestado, por lo que pueden ser aplicaciones anónimas (Silva, 2016, pág. 79).

### **3.6. Población, Muestra, Muestreo**

#### **3.6.1. Población**

La población puede ser entendida como “todo el conjunto de individuos o elementos que tienen unas características comunes” (Amat & Rocafort, 2017, pág. 190).

En ese sentido, la población de la presente investigación de la presente investigación estará conformada por los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, que asciende a la cantidad de 268.

### 3.6.2. Muestra

La investigación estará conformada por 158 sujetos o unidades de estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), “señala que la muestra es un subconjunto de la población”

Carrasco (2009), señala que la “muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de la población de investigación, de tal manera los resultados reflejen las características o propiedades de la población general”

Hernández (2014) dice (...) en las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser recogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis (pág. 175).

En la presente investigación se utilizará el tipo de muestra probabilística, aplicando a la población de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, que son los sujetos de estudio y obedece a la siguiente formula:

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

**Donde:**

N=población 268

p= Probabilidad de éxito 50%=0.5

q=Probabilidad de fracaso

50%=0.5

z= Nivel de confianza 95%=0.95 1.96 (Distribución Normal estándar)

e=Margen de error 5%=0.05

n=Tamaño óptimo de muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.50) * (0.50) (268)}{(0.05)^2 * (268-1) + (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}$$

n = 158

### 3.6.3. Muestreo

El muestreo será aleatorio simple

El muestreo aleatorio simple es cuando todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados dicha selección se puede realizarse a través de cualquier mecanismo probabilístico y que todos los elementos tengan opciones de salir, como el siguiente autor que afirma:

Tamayo (2013), el muestreo como “el instrumento de gran validez, en la investigación, con el cual el investigador selecciona las unidades representativas a partir de las cuales obtendrá los datos que le permitirán extraer inferencias acerca de la población sobre la cual se investiga”.

### **3.7. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.7.1. Técnicas**

La técnica de investigación que será empleada en la presente investigación será la encuesta.

La encuesta es el “conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación para su contestación por la población o su muestra a que se extiende el estudio emprendido” (Sierra, 2003, pág. 369).

#### **3.7.2. Instrumentos**

El instrumento el cuestionario de encuesta como sustentan algunos autores que detallo a continuación:

Hernández (2014) menciona que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema, (...) los cuestionarios se utilizarán en encuestas de todo tipo” (pág. 217).

Ruiz (2012), los “cuestionarios en los procesos de investigación son una práctica común socorrida por los investigadores”.

El instrumento se tiene dimensiones e indicadores y cuestionarios que tienen como cinco alternativas de respuesta, Nunca. Casi nunca, En ocasiones, Casi siempre y Siempre, de la siguiente escala de valor:

1= Nunca

2= Casi nunca

3= En ocasiones

4= Casi siempre

5= Siempre

#### **Validez**

El instrumento paso por un proceso de validez, utilizando el procedimiento de juicio de

expertos quienes determinaron la idoneidad de los ítems del respectivo instrumento.

Tabla 1: Validez del instrumento por juicio de expertos

<b>Experto</b>	<b>Datos</b>	<b>Resultado</b>
Cervantes Barasorda Rubén	Magister en Auditoria y Tributación	Excelente
Contreras Merino Juan Carlos	Magister en Auditoria y Tributación.	Muy bueno
Mayhuiri Vargas John	Magister en Auditoria y Tributación	Excelente

### **Confiabilidad**

Como se mencionó líneas arriba la confiabilidad se realizó a través del Alfa de Crombach.

Se realizo una prueba piloto para estimar la confiabilidad del instrumento, aplicando el programa SPSS (Versión 22) cuyos resultados fueron los siguiente:

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,988	44

Fuente: base de datos de la prueba piloto

En esta tabla presenta los resultados de fiabilidad del cuestionario utilizado en una prueba piloto. Los resultados del Alfa de Cronbach se encuentran ubicado en el rengu de coeficiente alfa > 9, de 44 preguntas de 51 muestras; siendo este resultado de excelente; por lo que se procedió a la aplicación del instrumento de investigación en el presente trabajo.

### **3.8. Procedimiento de Recolección de Datos**

En el presente trabajo de investigación se hará la recolección de datos primarios y secundarios. Todo esto a través de la encuesta, mediante su instrumento (cuestionario), donde se encuentran formulados las preguntas respecto, al conocimiento, destrezas y las actitudes, comportamiento y otras características de los servidores públicos de la parte de administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, en un tiempo de tres semanas y

cuyas respuestas serán codificadas y tabuladas para su análisis e interpretación, para lo cual se utilizará la hoja de datos Excel y el programa SPSS V22.

Tamayo (2013), en su libro afirma:

El proceso de la investigación científica, define a la investigación como un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar conocimiento. Reconoce a la investigación como un proceso, cual pudiendo encontrar dentro de los tipos de investigación a la descriptiva.

### **3.9. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

La estadística descriptiva y la estadística inferencial serán las utilizadas. Entendemos por estadística descriptiva a la que “se encarga de recopilar, clasificar, presentar y describir un conjunto de datos. Como generalmente se estudian poblaciones muy grandes, este conjunto de datos suele ser una muestra” (Alvarado y Mejía, 2009. Pág. 22), el mismo que tendrá la distribución de frecuencias y sus figuras respectivas, además de las medidas de tendencia central como la media y la moda, y las medidas de variabilidad.

Por otro lado, la estadística inferencial es la que se “encarga de interpretar los datos estudiados por las técnicas descriptivas. {...} Es de esperarse que al sacar estas conclusiones siempre exista una pequeña probabilidad de error pues la inferencia es inductiva” (Alvarado y Mejía 2009. Pág. 22).

Todo lo anterior estará consignado en tablas y figuras obtenidos a través del programa informático para el procesamiento de datos SPSS v22. Se realizará un análisis no paramétrico de U de Mann-Whitney para dos muestras independientes.

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1. Presentación de resultados

#### 4.1.1. Análisis de confiabilidad del instrumento

Para medir la fiabilidad del instrumento (entendida como la consistencia interna) se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.

El Alfa de Cronbach consiste en la correlación Interelementos promedio y asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Los valores de este coeficiente oscilan entre 0 y 1, considerando como criterio general un coeficiente aceptable cuando su valor es igual o superior a 0.70.

Tabla 2

*Resumen de procesamiento de los casos*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Validos	158	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	158	100,0

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

Tabla 3

*Estadísticos de fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
0.998	44

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

El coeficiente Alfa Cronbach obtenido, para la prueba de confiabilidad del instrumento, resultó igual a 0.998 (con 44 elementos). Este coeficiente señala que el instrumento es sumamente confiable, puesto que alcanzó un valor superior al 0.7.

## 4.1.2. Descripción de resultados

### 4.1.2.1. Variable 1: Control interno

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto al control interno que se implementa dentro de la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 35.4% de los servidores públicos señala que siempre se implementa de manera adecuada el control interno dentro de la Municipalidad Provincial de Abancay. Por su parte, el 27.2% señala que casi siempre y el 20.3% en ocasiones. Mientras que el 10.1% casi nunca y el 7.0% nunca.

Tabla 4

#### Control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	11	7.0	7.0
Casi nunca	16	10.1	17.1
En ocasiones	32	20.3	37.3
Casi siempre	43	27.2	64.6
Siempre	56	35.4	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que el proceso de control interno en la Municipalidad Provincial de Abancay es eficiente.

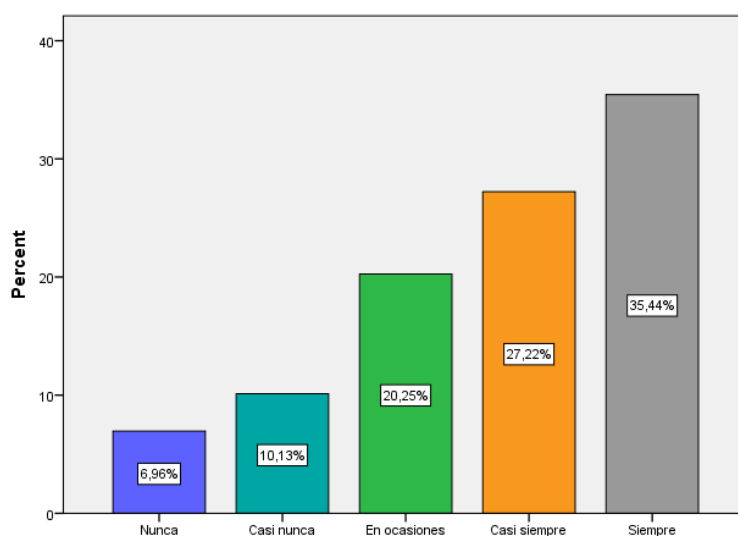


Figura 1. Control interno

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia



#### 4.1.2.1.1. Dimensión 1: Ambiente de control

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto al ambiente de control en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 34.2% señala que siempre el ambiente de control en la Municipalidad Provincial de Abancay es adecuado para las acciones de control interno en la institución. Por su parte, el 22.2% señala que casi siempre y el 19.0% en ocasiones. Mientras que el 15.8% casi nunca y el 8.9% nunca.

Tabla 5

*Ambiente de control*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	14	8.9	8.9
Casi nunca	25	15.8	24.7
En ocasiones	30	19.0	43.7
Casi siempre	35	22.2	65.8
Siempre	54	34.2	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que el ambiente de control en la Municipalidad Provincial de Abancay es adecuado y favorece las acciones de control interno.

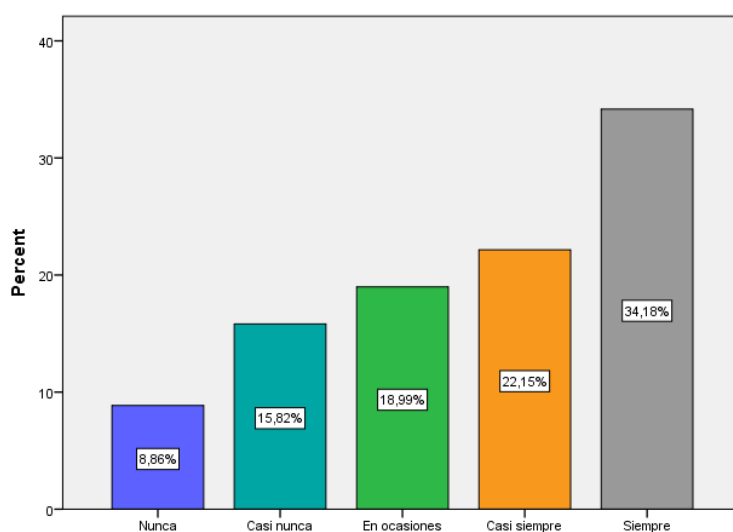


Figura 2. Ambiente de control

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.1.1. Ítem 1: Actitud de la alta gerencia

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la actitud de la gerencia en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 32.3% señala que casi siempre la actitud de la alta gerencia facilita el desarrollo de las actividades de control en la institución. Por su parte, el 24.1% señala que siempre y el 16.5% casi nunca. Mientras que el 15.2% en ocasiones y el 12.0% nunca.

Tabla 6

*Actitud de la alta gerencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	19	12.0	12.0
Casi nunca	26	16.5	28.5
En ocasiones	24	15.2	43.7
Casi siempre	51	32.3	75.9
Siempre	38	24.1	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que la actitud de la alta gerencia en la Municipalidad Provincial de Abancay es adecuada y facilita las acciones de control interno.

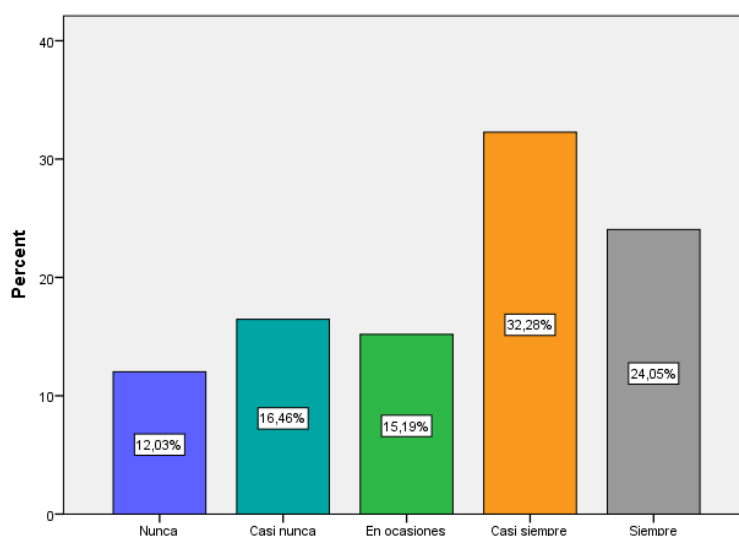


Figura 3. Actitud de la alta gerencia

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.1.2. Ítem 2: Valores y comportamientos

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a los valores y comportamientos en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 31.0% señala que casi siempre los valores y comportamientos de la organización facilita el desarrollo de las acciones de control en la institución. Por su parte, el 20.9% señala que en ocasiones y el 17.7% siempre. Mientras que el 15.8% nunca y el 14.6% casi nunca.

Tabla 7

Valores y comportamientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	25	15.8	15.8
Casi nunca	23	14.6	30.4
En ocasiones	33	20.9	51.3
Casi siempre	49	31.0	82.3
Siempre	28	17.7	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que los valores y comportamientos en la Municipalidad Provincial de Abancay facilitan el desarrollo de las acciones de control interno.

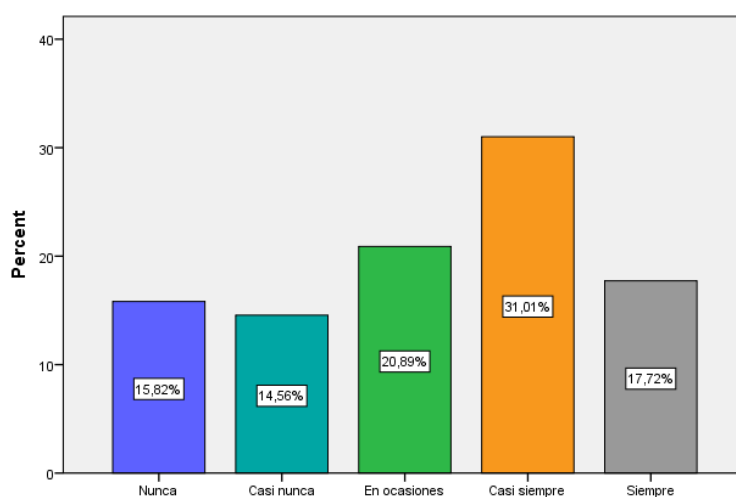


Figura 4. Valores y comportamientos

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.1.3. Ítem 3: Recursos humanos y clima organizacional

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a los recursos humanos y clima organizacional en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 34.8% señala que casi siempre los recursos y el clima organizacional favorecen el desarrollo de las acciones de control interno en la institución. Por su parte, el 21.5% señala que siempre y el 19.0% en ocasiones. Mientras que el 13.9% casi nunca y el 10.8% nunca.

Tabla 8

*Recursos humanos y clima organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	17	10.8	10.8
Casi nunca	22	13.9	24.7
En ocasiones	30	19.0	43.7
Casi siempre	55	34.8	78.5
Siempre	34	21.5	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que los recursos y el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Abancay son adecuados y facilitan el desarrollo de las acciones de control interno.

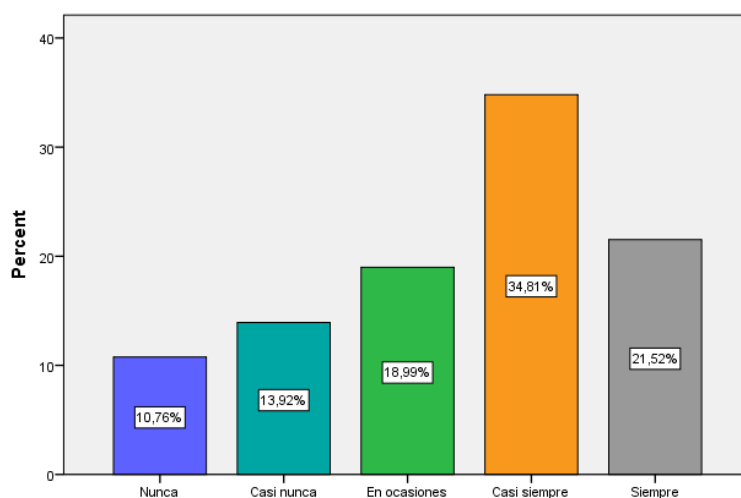


Figura 5. Recursos humanos y clima organizacional

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.1.4. Ítem 4: Cultura y conciencia de control

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la cultura y conciencia de control en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 34.2% señala que siempre la cultura y conciencia de control de los miembros de la entidad favorecen el desarrollo de las acciones de control en la institución. Por su parte, el 19.6% señala que casi siempre y el 19.0% casi nunca. Mientras que el 18.4% en ocasiones y el 8.9% nunca.

Tabla 9

*Cultura y conciencia de control*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	14	8.9	8.9
Casi nunca	30	19.0	27.8
En ocasiones	29	18.4	46.2
Casi siempre	31	19.6	65.8
Siempre	54	34.2	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que la cultura y conciencia de control de los miembros de la Municipalidad Provincial de Abancay es adecuada y favorecen el desarrollo de las acciones de control.

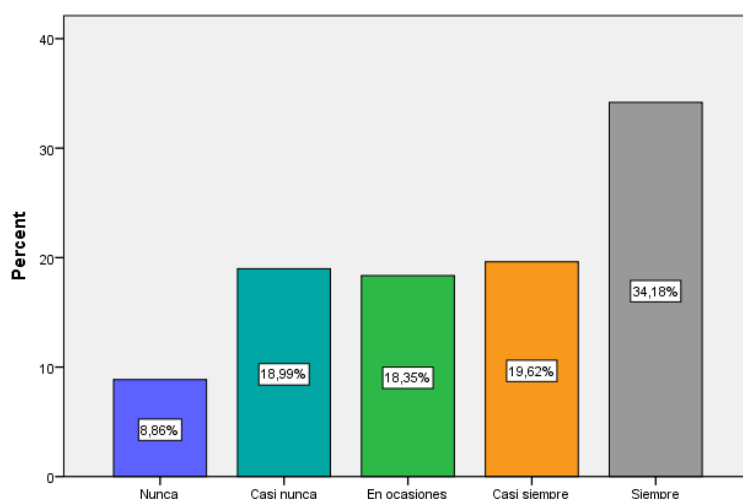


Figura 6. Cultura y conciencia de control

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.2. Dimensión 2: Evaluación de riesgos

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la evaluación de riesgos en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 35.4% señala que siempre la evaluación de riesgos en la Municipalidad Provincial de Abancay es adecuada para las acciones de control interno en la institución. Por su parte, el 27.2% señala que casi siempre y el 13.9% casi nunca. Mientras que el 13.3% en ocasiones y el 10.1% nunca.

Tabla 10

#### *Evaluación de riesgos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	16	10.1	10.1
Casi nunca	22	13.9	24.1
En ocasiones	21	13.3	37.3
Casi siempre	43	27.2	64.6
Siempre	56	35.4	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que la evaluación de riesgos en la Municipalidad Provincial de Abancay es adecuada y favorece las acciones de control interno.

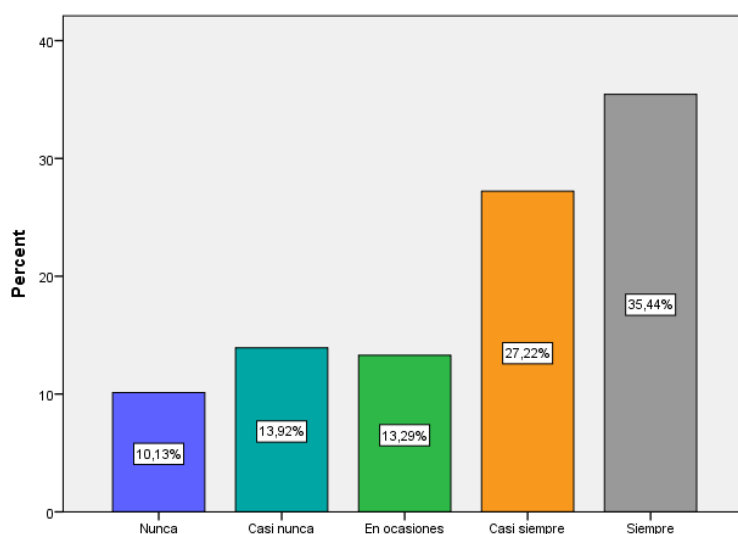


Figura 7. Evaluación de riesgos

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.2.1. Ítem 1: Estimación de la importancia del riesgo y sus efectos

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la estimación de la importancia de riesgo y sus efectos en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 32.3% señala que siempre se valora la importancia del riesgo y sus efectos en las acciones de control interno en la institución. Por su parte, el 25.3% señala que casi siempre y el 17.7% en ocasiones. Mientras que el 13.9% nunca y el 10.8% casi nunca.

Tabla 11

*Estimación de la importancia del riesgo y sus efectos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	22	13.9	13.9
Casi nunca	17	10.8	24.7
En ocasiones	28	17.7	42.4
Casi siempre	40	25.3	67.7
Siempre	51	32.3	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay se valora la importancia del riesgo y sus efectos en las acciones de control interno.

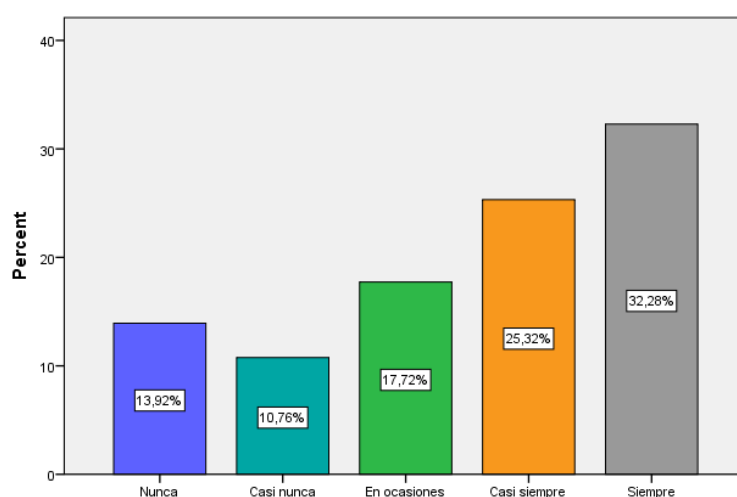


Figura 8. Estimación de la importancia del riesgo y sus efectos

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.2.2. Ítem 2: Identificación y análisis de riesgos

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la identificación y análisis de riesgo en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 29.7% señala que siempre en la institución se realiza de manera correcta la identificación y análisis de las acciones de control interno. Por su parte, el 27.8% señala que casi siempre y el 16.5% en ocasiones. Mientras que el 15.8% casi nunca y el 10.1% nunca.

Tabla 12

*Identificación y análisis de riesgos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	16	10.1	10.1
Casi nunca	25	15.8	25.9
En ocasiones	26	16.5	42.4
Casi siempre	44	27.8	70.3
Siempre	47	29.7	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que la identificación y análisis de las acciones de control interno en la Municipalidad Provincial de Abancay realiza de manera correcta.

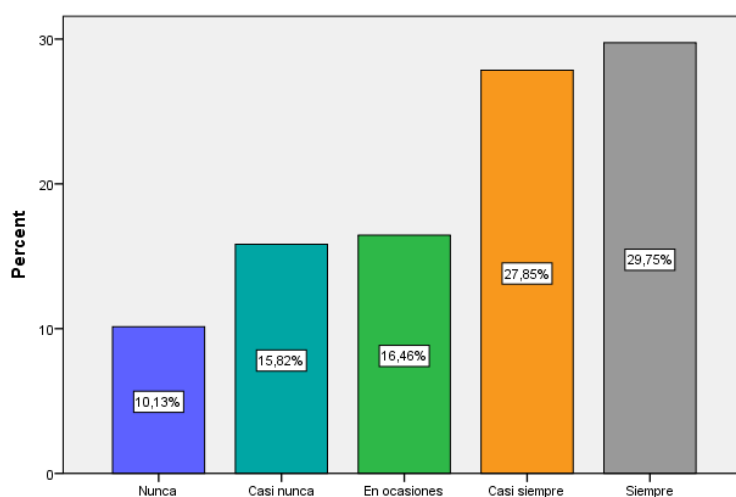


Figura 9. Identificación y análisis de riesgos

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia



#### 4.1.2.1.2.3. Ítem 3: Establecimiento de objetivos

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto al establecimiento de objetivos en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 35.4% señala que siempre se establecen los objetivos de control interno en la institución. Por su parte, el 27.2% señala que casi siempre y el 13.3% en ocasiones. Mientras que el 16.5% nunca y el 7.6% casi nunca.

Tabla 13

*Establecimiento de objetivos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	26	16.5	16.5
Casi nunca	12	7.6	24.1
En ocasiones	21	13.3	37.3
Casi siempre	43	27.2	64.6
Siempre	56	35.4	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que el establecimiento de objetivos de control interno en la Municipalidad Provincial de Abancay es adecuado.

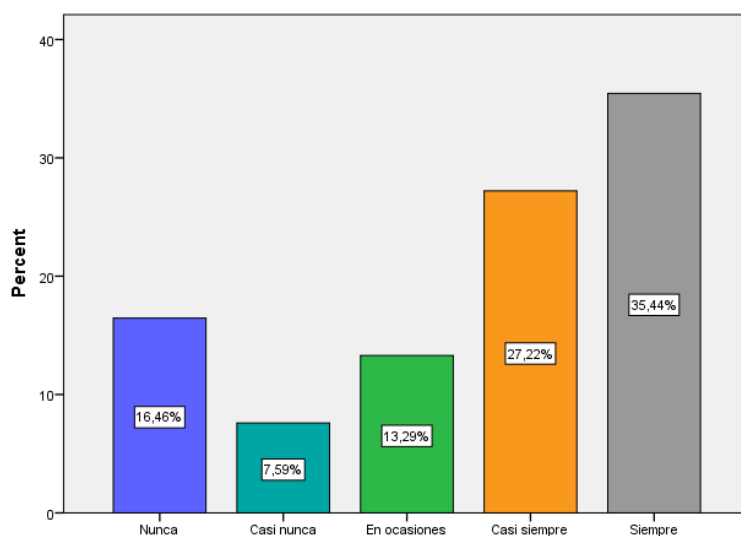


Figura 10. Establecimiento de objetivos

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.2.4. Ítem 4: Establecimiento de acciones y controles necesarios

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto al establecimiento de acciones y controles necesarios en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 31.0% señala que siempre se establecen las acciones y controles necesarios para la evaluación de riesgos en la institución. Por su parte, el 22.2% señala que casi siempre y el 18.4% en ocasiones. Mientras que el 15.2% nunca y el 13.3% casi nunca.

Tabla 14

*Establecimiento de acciones y controles necesarios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	24	15.2	15.2
Casi nunca	21	13.3	28.5
En ocasiones	29	18.4	46.8
Casi siempre	35	22.2	69.0
Siempre	49	31.0	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay se establecen acciones y controles necesarios para la evaluación de riesgos de manera adecuada.

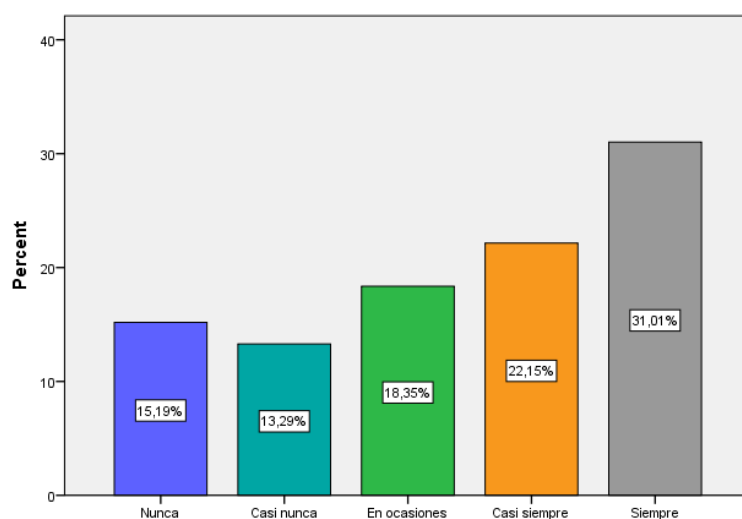


Figura 11. Establecimiento de acciones y controles necesarios

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.2.5. Ítem 5: Evaluación periódica de acciones de control

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la evaluación periódica de acciones de control en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 31.6% señala que siempre se evalúan de manera periódica las acciones de control interno en la institución. Por su parte, el 28.5% señala que casi siempre y el 15.8% en ocasiones. Mientras que el 12.0% casi nunca y el 12.0% nunca.

Tabla 15

*Evaluación periódica de acciones de control*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	19	12.0	12.0
Casi nunca	19	12.0	24.1
En ocasiones	25	15.8	39.9
Casi siempre	45	28.5	68.4
Siempre	50	31.6	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que la evaluación periódica de acciones de control interno en la Municipalidad Provincial de Abancay es adecuada.

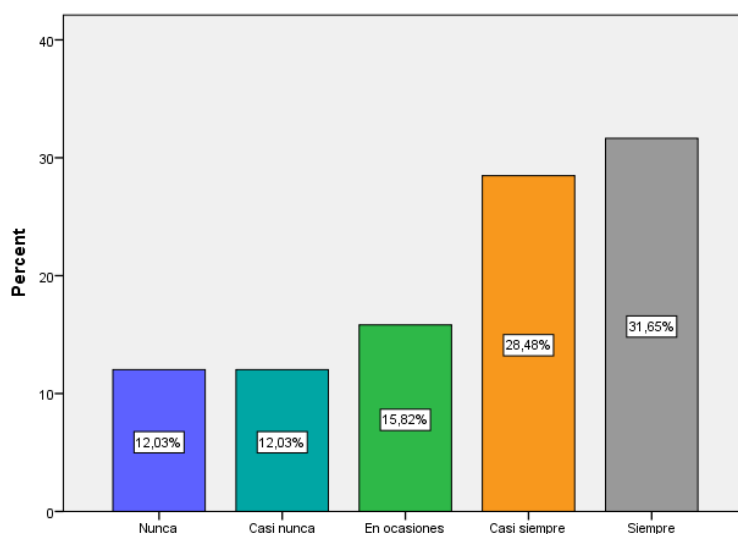


Figura 12. Evaluación periódica de acciones de control

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.3. Dimensión 3: Actividades de control

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a las actividades de control en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 38.0% señala que casi siempre las actividades de control en la Municipalidad Provincial de Abancay son adecuadas para las acciones de control interno en la institución. Por su parte, el 25.9% señala que en ocasiones y el 19.0% siempre. Mientras que el 10.1% casi nunca y el 7.0% nunca.

Tabla 16.

#### Actividades de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	11	7.0	7.0
Casi nunca	16	10.1	17.1
En ocasiones	41	25.9	43.0
Casi siempre	60	38.0	81.0
Siempre	30	19.0	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de los servidores públicos consideran que las actividades de control en la Municipalidad Provincial de Abancay son adecuadas y favorece las acciones de control interno.

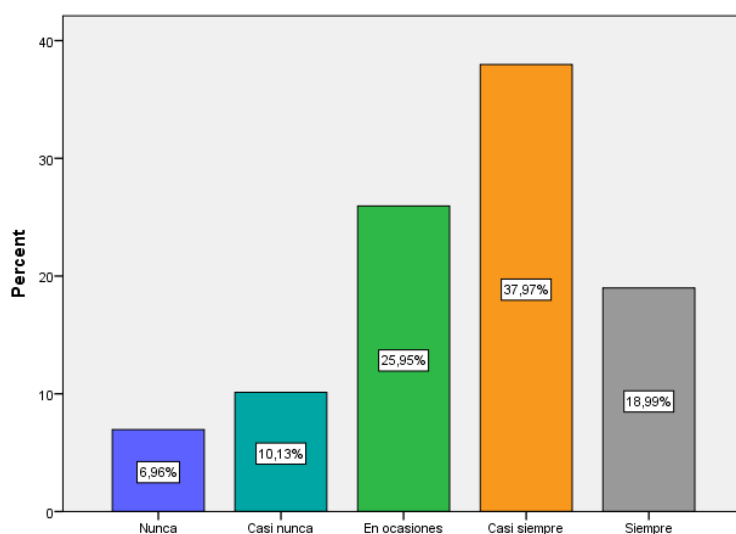


Figura 13. Actividades de control

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.3.1. Ítem 1: Segregación de funciones

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la segregación de funciones en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 41.8% señala que casi siempre se realiza de manera correcta la segregación de funciones para desarrollar las actividades de control en la institución. Por su parte, el 25.9% señala que en ocasiones y el 13.9% siempre. Mientras que el 10.1% casi nunca y el 8.2% nunca.

Tabla 17

#### *Segregación de funciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	13	8.2	8.2
Casi nunca	16	10.1	18.4
En ocasiones	41	25.9	44.3
Casi siempre	66	41.8	86.1
Siempre	22	13.9	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay se realiza la segregación de funciones para desarrollar actividades de control de manera correcta.

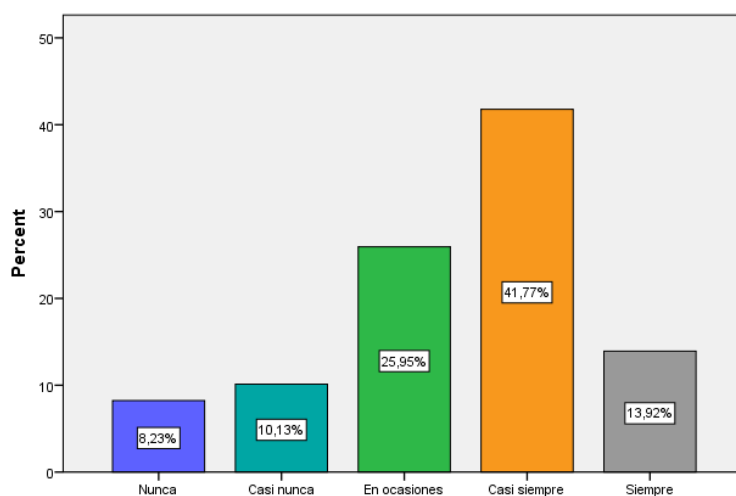


Figura 14. Segregación de funciones

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.3.2. Ítem 2: Indicadores de desempeño

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a los indicadores de desempeño en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 46.8% señala que casi siempre se definen los indicadores de desempeño de las actividades de control en la institución. Por su parte, el 27.8% señala que en ocasiones y el 10.8% nunca. Mientras que el 8.2% siempre y el 6.3% casi nunca.

Tabla 18

#### Indicadores de desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	17	10.8	10.8
Casi nunca	10	6.3	17.1
En ocasiones	44	27.8	44.9
Casi siempre	74	46.8	91.8
Siempre	13	8.2	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay se definen indicadores de desempeño de las actividades de control.

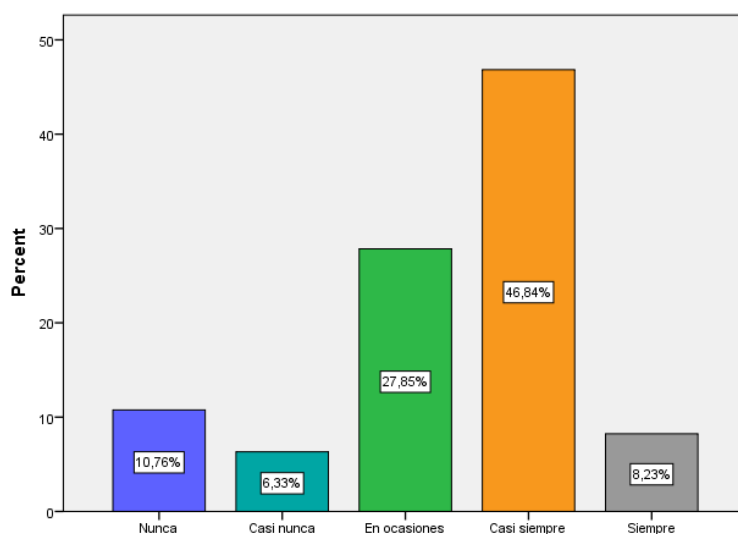


Figura 15. Indicadores de desempeño

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.3.3. Ítem 3: Análisis de registros de información

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto al análisis de registros de información en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 37.3% señala que casi siempre se realiza el análisis de registros de información sobre las actividades de control en la institución. Por su parte, el 24.1% señala que en ocasiones y el 19.0% siempre. Mientras que el 12.7% casi nunca y el 7.0% nunca.

Tabla 19

*Análisis de registros de información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	11	7.0	7.0
Casi nunca	20	12.7	19.6
En ocasiones	38	24.1	43.7
Casi siempre	59	37.3	81.0
Siempre	30	19.0	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay se realiza el análisis de registros de información sobre las actividades de control.

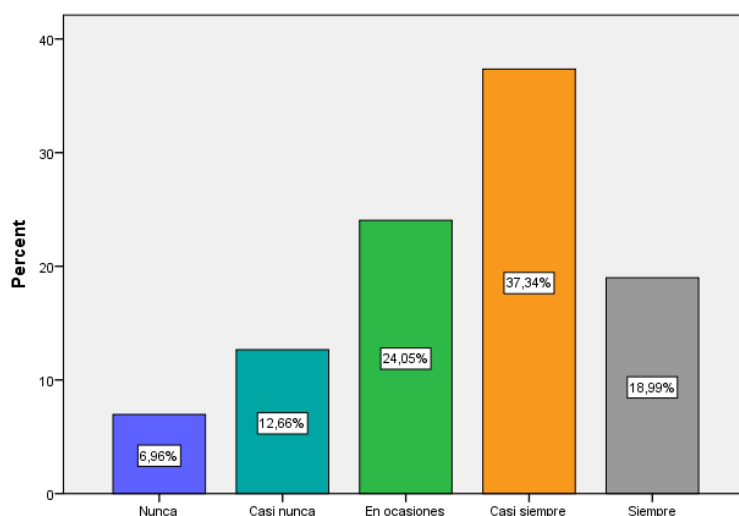


Figura 16. Análisis de registros de información

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.3.4. Ítem 4: Revisión de actividades y desempeño

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la revisión de actividades y desempeño en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 44.9% señala que casi siempre se revisan las actividades y desempeño de las acciones de control en la institución. Por su parte, el 23.4% señala que en ocasiones y el 12.0% nunca. Mientras que el 10.8% casi nunca y el 8.9% siempre.

Tabla 20

#### Revisión de actividades y desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	19	12.0	12.0
Casi nunca	17	10.8	22.8
En ocasiones	37	23.4	46.2
Casi siempre	71	44.9	91.1
Siempre	14	8.9	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay se realiza la revisión de actividades y desempeño de acciones de control.

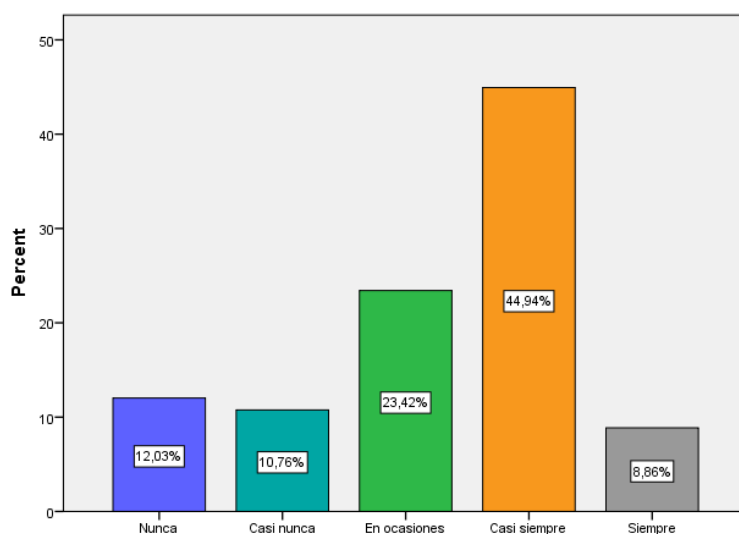


Figura 17. Revisión de actividades y desempeño

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia



#### 4.1.2.1.3.5. Ítem 5: Controles sobre procesamiento de información

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a los controles sobre el procesamiento de información en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 39.9% señala que casi siempre se realizan los controles sobre el procesamiento de la información provenientes de las actividades de control en la institución. Por su parte, el 21.5% señala que en ocasiones y el 17.1% siempre. Mientras que el 12.0% casi nunca y el 9.5% nunca.

Tabla 21

*Controles sobre procesamiento de información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	15	9.5	9.5
Casi nunca	19	12.0	21.5
En ocasiones	34	21.5	43.0
Casi siempre	63	39.9	82.9
Siempre	27	17.1	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay se realizan controles sobre el procesamiento de la información provenientes de las actividades de control.

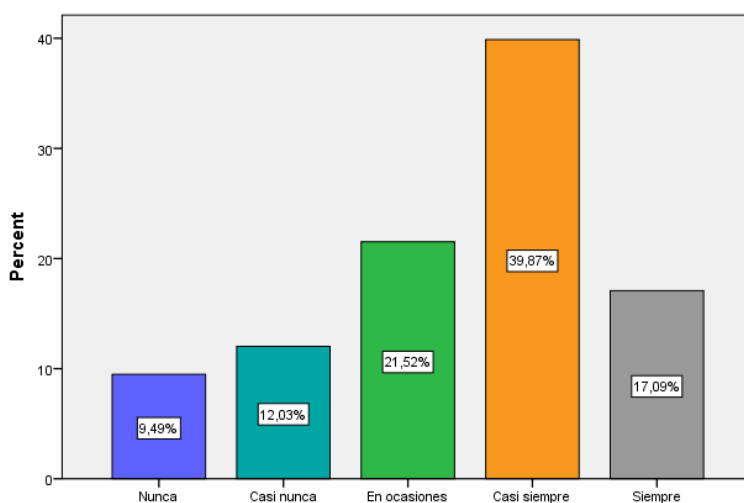


Figura 18. Controles sobre procesamiento de información

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.4. Dimensión 4: Sistemas de información

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es regular respecto a los sistemas de información en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 34.8% señala que en ocasiones los sistemas de información en la Municipalidad Provincial de Abancay son adecuadas para las acciones de control interno en la institución. Por su parte, el 25.3% señala que casi siempre y el 21.5% casi nunca. Mientras que el 10.1% siempre y el 8.2% nunca.

Tabla 22.

*Sistemas de información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	13	8.2	8.2
Casi nunca	34	21.5	29.7
En ocasiones	55	34.8	64.6
Casi siempre	40	25.3	89.9
Siempre	16	10.1	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que los sistemas de información en la Municipalidad Provincial de Abancay son adecuadas y favorece las acciones de control interno.

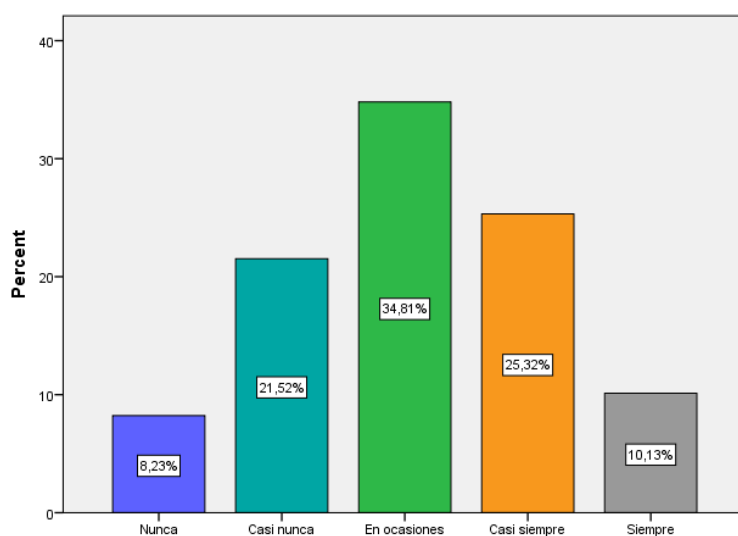


Figura 19. Sistemas de información

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.4.1. Ítem 1: Sistemas integrados a la estructura

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es regular respecto a los sistemas integrados a la estructura en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 34.8% señala que en ocasiones los sistemas de información se encuentran integrados a la estructura organizacional de la institución. Por su parte, el 25.3% señala que casi siempre y el 19.6% casi nunca. Mientras que el 10.1% siempre y el 10.1% nunca.

Tabla 23

#### *Sistemas integrados a la estructura*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	16	10.1	10.1
Casi nunca	31	19.6	29.7
En ocasiones	55	34.8	64.6
Casi siempre	40	25.3	89.9
Siempre	16	10.1	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay los sistemas de información se encuentran integrados a la estructura organizacional.

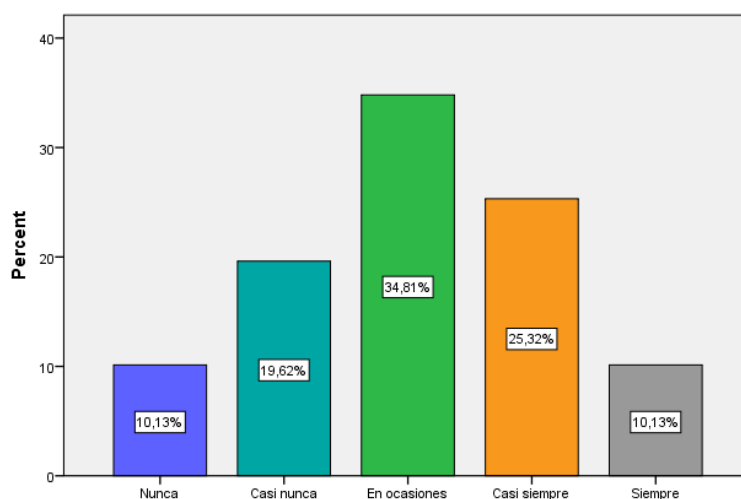


Figura 20. Sistemas integrados a la estructura

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.4.2. Ítem 2: Sistemas integrados a las operaciones

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es regular respecto los sistemas integrados a las operaciones en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 32.3% señala que en ocasiones los sistemas de información se encuentran integrados con las operaciones organizacionales de la institución. Por su parte, el 28.5% señala que casi siempre y el 24.1% casi nunca. Mientras que el 8.2% nunca y el 7.0% siempre.

Tabla 24

*Sistemas integrados a las operaciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	13	8.2	8.2
Casi nunca	38	24.1	32.3
En ocasiones	51	32.3	64.6
Casi siempre	45	28.5	93.0
Siempre	11	7.0	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay los sistemas de información se encuentran integrados con las operaciones organizacionales.

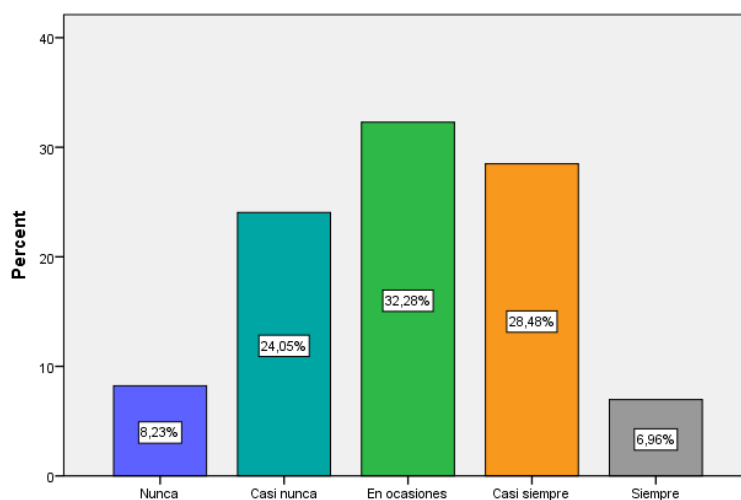


Figura 21. Sistemas integrados a las operaciones

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.4.3. Ítem 3: Calidad de la información

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es regular respecto a calidad de la información en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 38.0% señala que en ocasiones los sistemas de información generan información de calidad sobre las acciones de control en la institución. Por su parte, el 23.4% señala que casi nunca y el 19.6% casi siempre. Mientras que el 10.8% nunca y el 8.2% siempre.

Tabla 25

Calidad de la información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	17	10.8	10.8
Casi nunca	37	23.4	34.2
En ocasiones	60	38.0	72.2
Casi siempre	31	19.6	91.8
Siempre	13	8.2	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay los sistemas de información no generan información de calidad sobre las acciones de control.

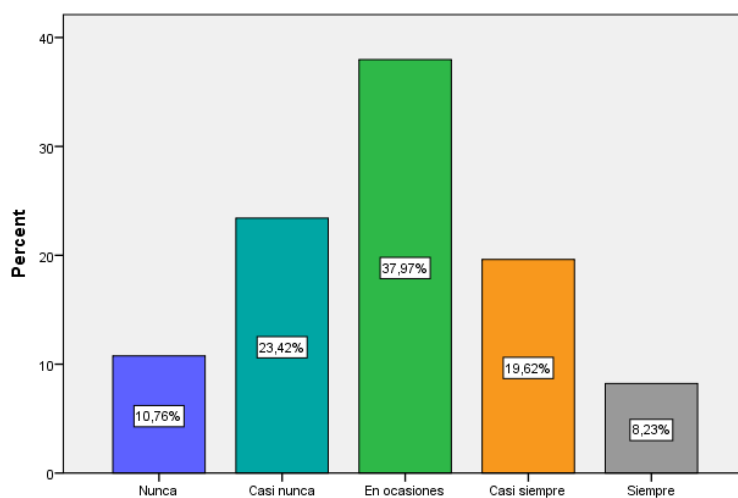


Figura 22. Calidad de la información

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.4.4. Ítem 4: Comunicación

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es regular respecto a la comunicación en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 39.2% señala que en ocasiones la comunicación de las acciones de control es eficaz en la institución. Por su parte, el 21.5% señala que casi siempre y el 16.5% casi nunca. Mientras que el 13.9% nunca y el 8.9% siempre.

Tabla 26

#### Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	22	13.9	13.9
Casi nunca	26	16.5	30.4
En ocasiones	62	39.2	69.6
Casi siempre	34	21.5	91.1
Siempre	14	8.9	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que la comunicación de las acciones de control en la Municipalidad Provincial de Abancay es eficaz.

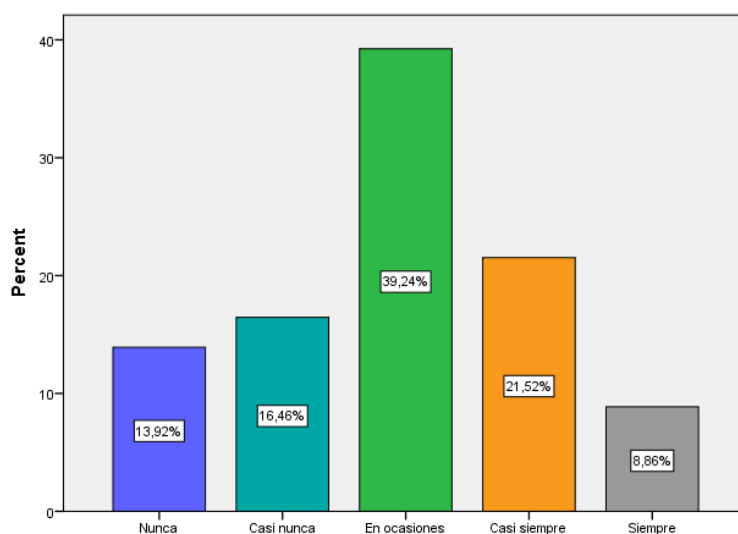


Figura 23. Comunicación

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.5. Dimensión 5: Supervisión

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la supervisión en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 41.8% señala que casi siempre la supervisión en la Municipalidad Provincial de Abancay es adecuada para las acciones de control interno en la institución. Por su parte, el 15.8% señala que siempre y el 15.2% casi nunca. Mientras que el 13.9% en ocasiones y el 13.3% nunca.

Tabla 27

#### Supervisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	21	13.3	13.3
Casi nunca	24	15.2	28.5
En ocasiones	22	13.9	42.4
Casi siempre	66	41.8	84.2
Siempre	25	15.8	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que la supervisión en la Municipalidad Provincial de Abancay es adecuada y favorece las acciones de control interno.

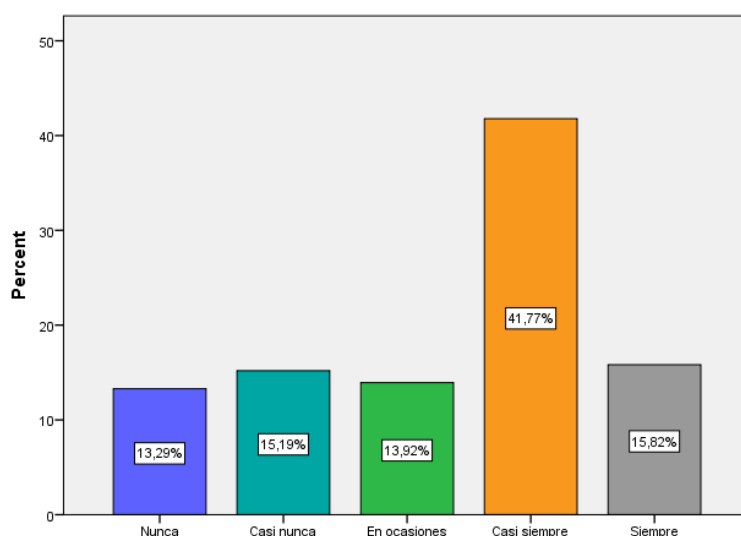


Figura 24. Supervisión

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.5.1. Ítem 1: Evaluación de la calidad del desempeño

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la evaluación de la calidad del desempeño en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 36.1% señala que casi siempre se realiza una adecuada evaluación de la calidad del desempeño de las acciones de control en la institución. Por su parte, el 20.3% señala que en ocasiones y el 17.7% nunca. Mientras que el 13.9% siempre y el 12.0% casi nunca.

Tabla 28

*Evaluación de la calidad del desempeño*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	28	17.7	17.7
Casi nunca	19	12.0	29.7
En ocasiones	32	20.3	50.0
Casi siempre	57	36.1	86.1
Siempre	22	13.9	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que la evaluación de la calidad del desempeño de las acciones de control en la Municipalidad Provincial de Abancay se realiza de manera adecuada.

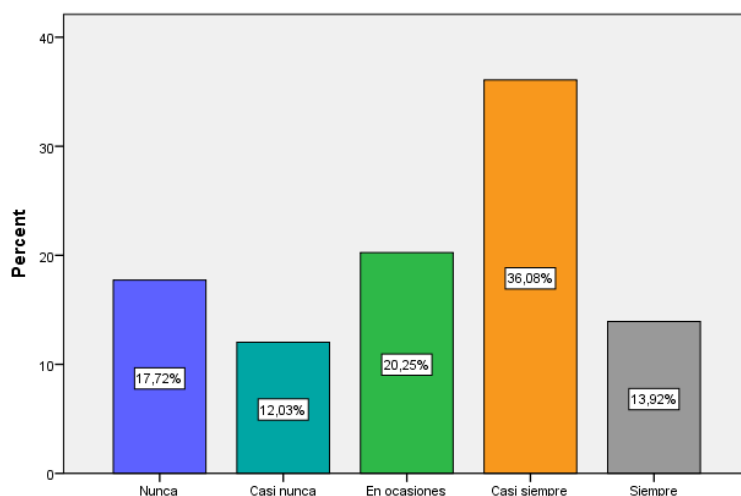


Figura 25. Evaluación de la calidad del desempeño

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia



#### 4.1.2.1.5.2. Ítem 2: Evaluación del diseño y la operación de los controles

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la evaluación del diseño y la operación de los controles en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 42.4% señala que casi siempre se realiza una adecuada evaluación del diseño y la operación de los controles en la institución. Por su parte, el 19.0% señala que nunca y el 15.2% siempre. Mientras que el 13.3% en ocasiones y el 10.1% casi nunca.

Tabla 29

*Evaluación del diseño y la operación de los controles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	30	19.0	19.0
Casi nunca	16	10.1	29.1
En ocasiones	21	13.3	42.4
Casi siempre	67	42.4	84.8
Siempre	24	15.2	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que la evaluación del diseño y la operación de los controles en la Municipalidad Provincial de Abancay se realiza de manera adecuada.

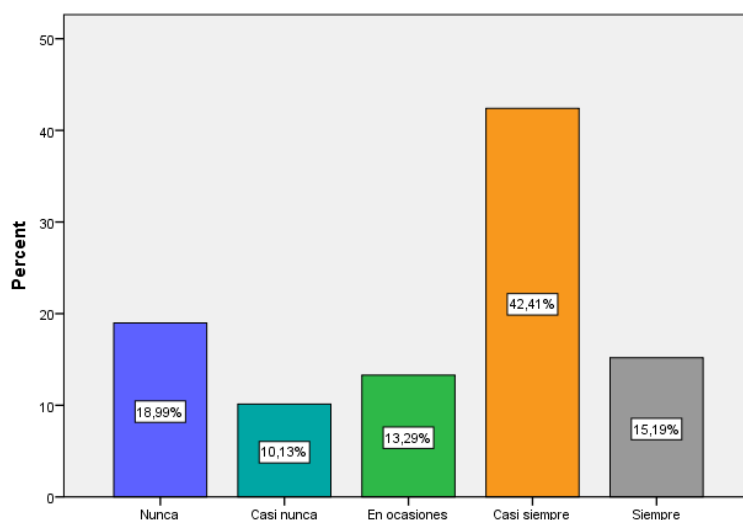


Figura 26. Evaluación del diseño y la operación de los controles

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.5.3. Ítem 3: Implementación de acciones correctivas

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la implementación de acciones correctivas en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 39.2% señala que casi siempre se implementan acciones correctivas necesarias en la institución. Por su parte, el 16.5% señala que en ocasiones y el 15.8% siempre. Mientras que el 15.2% casi nunca y el 13.3% nunca.

Tabla 30

*Implementación de acciones correctivas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	21	13.3	13.3
Casi nunca	24	15.2	28.5
En ocasiones	26	16.5	44.9
Casi siempre	62	39.2	84.2
Siempre	25	15.8	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay se implementan las acciones correctivas necesarias.

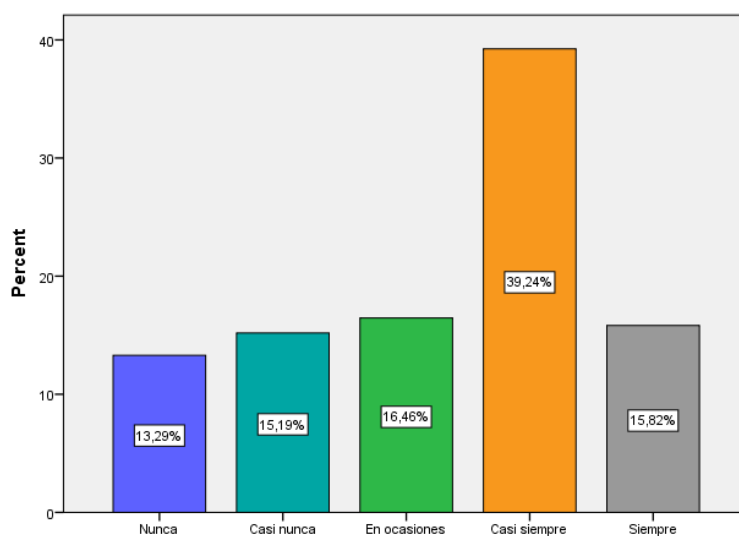


Figura 27. Implementación de acciones correctivas

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.1.5.4. Ítem 4: Uso de información externa

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto al uso de información externa en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 32.3% señala que casi siempre se utiliza información proveniente de comunicaciones recibidas de partes externas a la institución. Por su parte, el 23.4% señala que en ocasiones y el 20.3% nunca. Mientras que el 13.3% casi nunca y el 10.8% siempre.

Tabla 31

*Uso de información externa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	32	20.3	20.3
Casi nunca	21	13.3	33.5
En ocasiones	37	23.4	57.0
Casi siempre	51	32.3	89.2
Siempre	17	10.8	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay se hace uso de información proveniente de comunicaciones recibidas de partes externas.

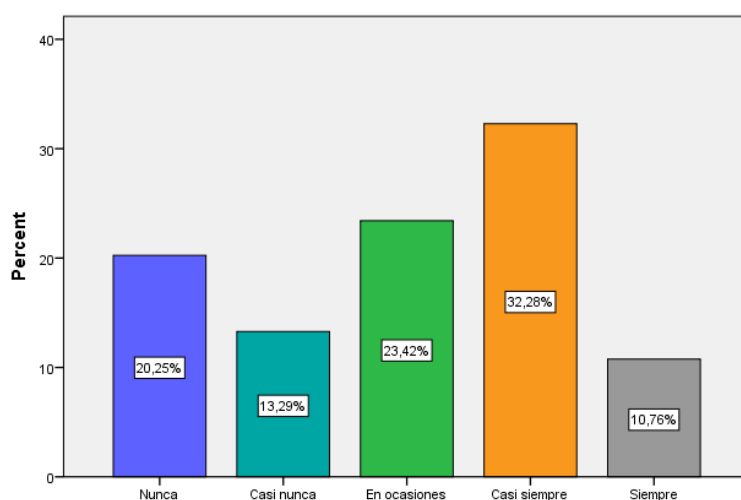


Figura 28. Uso de información externa

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2. Variable 2: Gestión administrativa

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la gestión administrativa de la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 35.4% de los servidores públicos señala que casi siempre la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Abancay es adecuada. Por su parte, el 22.8% señala que siempre y el 22.2% en ocasiones. Mientras que el 10.1% nunca y el 9.5% casi nunca.

Tabla 32

#### Gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	16	10.1	10.1
Casi nunca	15	9.5	19.6
En ocasiones	35	22.2	41.8
Casi siempre	56	35.4	77.2
Siempre	36	22.8	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que el proceso de gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Abancay es eficiente.

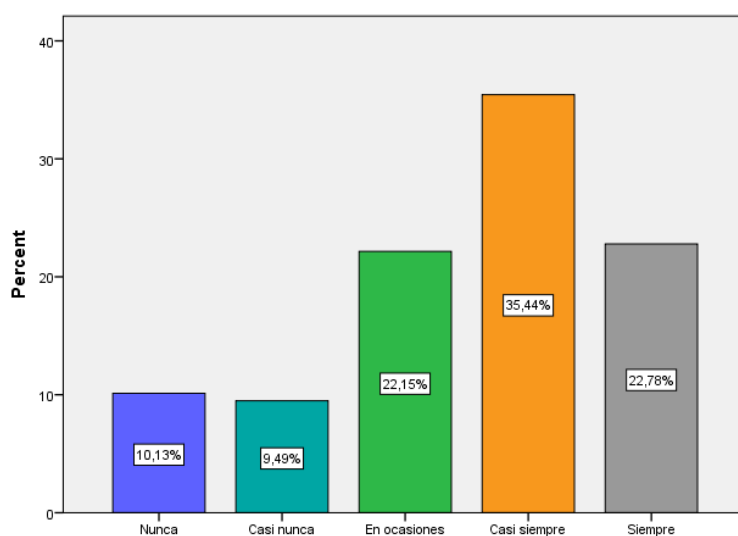


Figura 29: Gestión administrativa

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.1. Dimensión 1: Planeación

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es regular respecto al proceso de planeación dentro de la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 41.8% de los servidores públicos señala que en ocasiones el proceso de planeación en la Municipalidad Provincial de Abancay es adecuada. Por su parte, el 24.1% señala que casi nunca y el 11.4% siempre. Mientras que el 11.4% casi siempre y el 11.4% nunca.

Tabla 33

#### Planeación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	18	11.4	11.4
Casi nunca	38	24.1	35.4
En ocasiones	66	41.8	77.2
Casi siempre	18	11.4	88.6
Siempre	18	11.4	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que el proceso de gestión administrativa respecto a la planeación en la Municipalidad Provincial de Abancay es ineficiente.

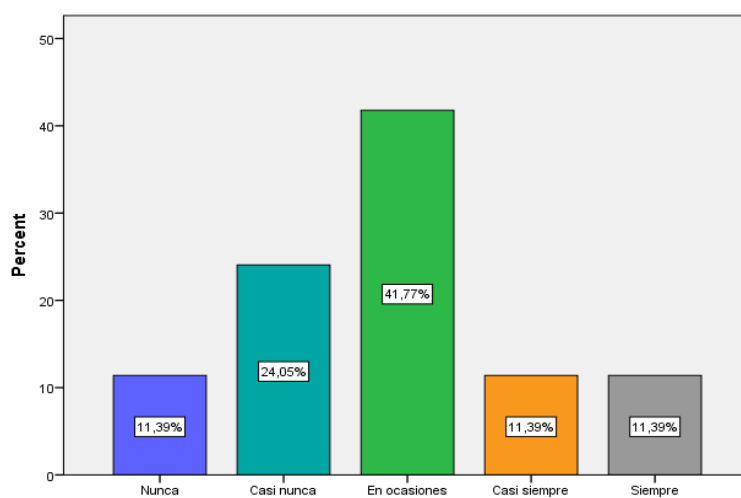


Figura 30. Planeación

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.1.1. Ítem 1: Definición de misión y visión

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es regular respecto a la definición de misión y visión en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 39.2% señala que en ocasiones se realiza una adecuada definición de la misión y la visión de la organización en la institución. Por su parte, el 24.1% señala que casi nunca y el 15.2% nunca. Mientras que el 13.9% casi siempre y el 7.6% siempre.

Tabla 34

#### Definición de la misión y visión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	24	15.2	15.2
Casi nunca	38	24.1	39.2
En ocasiones	62	39.2	78.5
Casi siempre	22	13.9	92.4
Siempre	12	7.6	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay no se realiza una adecuada definición de la misión y visión de la organización.

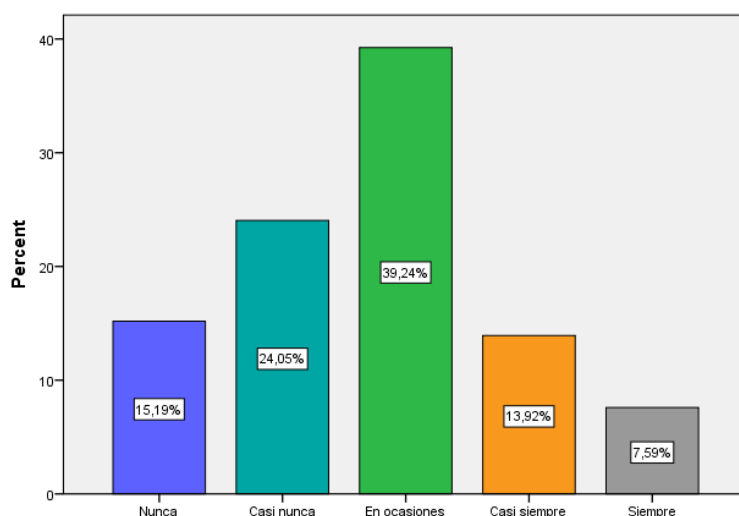


Figura 31. Definición de la misión y visión

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.1.2. Ítem 2: Definición de políticas

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es negativa respecto a la definición de políticas de la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 35.4% señala que en ocasiones se definen de manera clara las políticas institucionales. Por su parte, el 26.6% señala que casi nunca y el 17.1% nunca. Mientras que el 12.7% casi siempre y el 8.2% siempre.

Tabla 35

*Definición de políticas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	27	17.1	17.1
Casi nunca	42	26.6	43.7
En ocasiones	56	35.4	79.1
Casi siempre	20	12.7	91.8
Siempre	13	8.2	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay no se realiza una definición clara de las políticas institucionales.

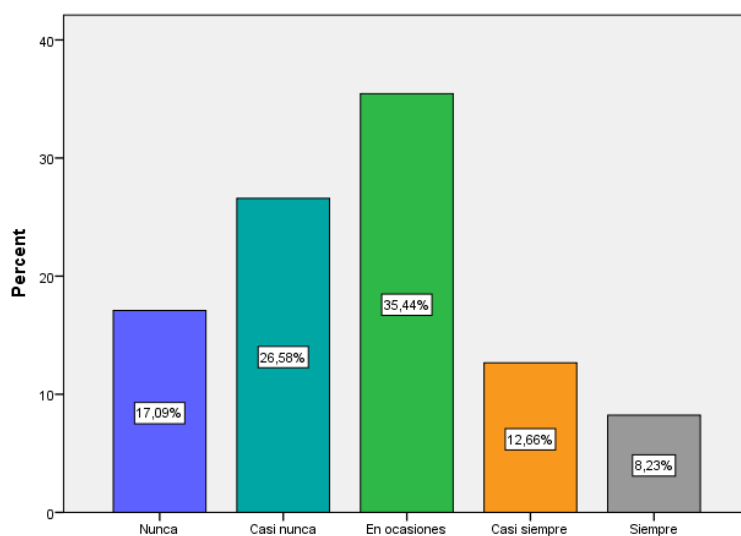


Figura 32. Definición de políticas

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.1.3. Ítem 3: Definición de objetivos estratégicos

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es negativa respecto a definición objetivos estratégicos de la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 37.3% señala que en ocasiones se realiza una correcta definición de objetivos estratégicos de la organización. Por su parte, el 29.1% señala que casi nunca y el 18.4% casi siempre. Mientras que el 12.0% nunca y el 3.2% siempre.

Tabla 36

#### *Definición de objetivos estratégicos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	19	12.0	12.0
Casi nunca	46	29.1	41.1
En ocasiones	59	37.3	78.5
Casi siempre	29	18.4	96.8
Siempre	5	3.2	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay no se realiza una correcta definición de los objetivos estratégicos de la organización.

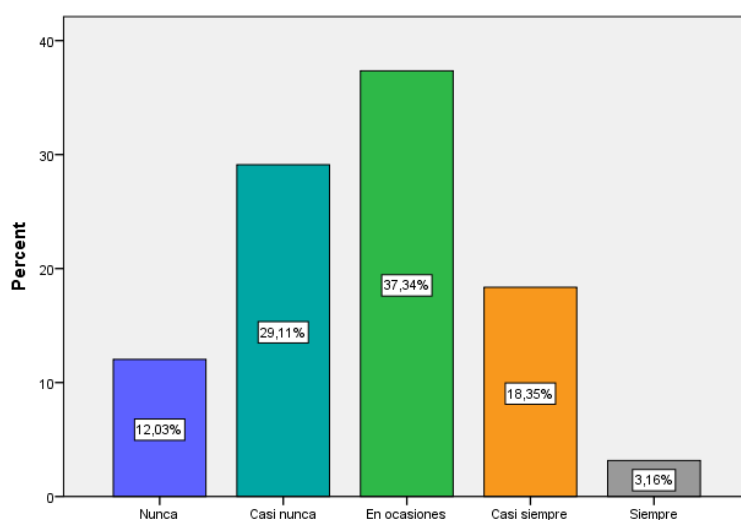


Figura 33. Definición de objetivos estratégicos

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia



#### 4.1.2.2.1.4. Ítem 4: Fijación de estrategias

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es regular respecto a la fijación de estrategias de la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 41.8% señala que en ocasiones se establecen de manera eficaz las estrategias organizacionales. Por su parte, el 25.9% señala que casi nunca y el 12.0% casi siempre. Mientras que el 11.4% nunca y el 8.9% siempre.

Tabla 37

*Fijación de estrategias*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	18	11.4	11.4
Casi nunca	41	25.9	37.3
En ocasiones	66	41.8	79.1
Casi siempre	19	12.0	91.1
Siempre	14	8.9	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay no se establece de manera eficaz las estrategias organizacionales.

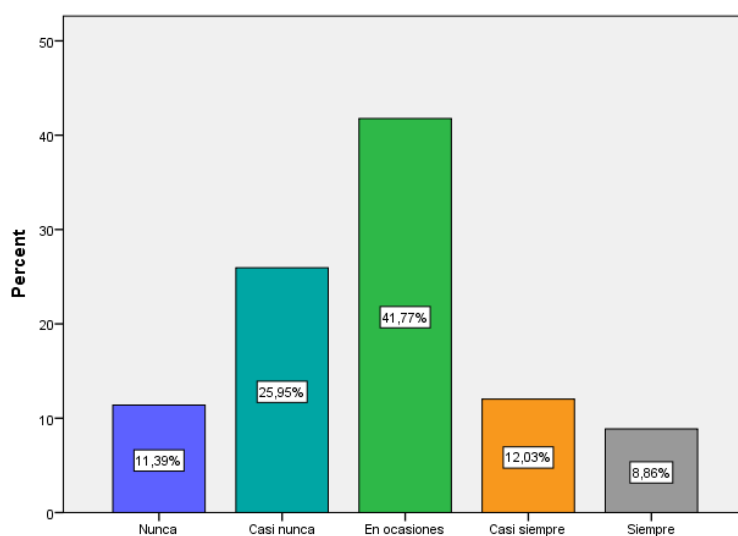


Figura 34. Fijación de estrategias

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.1.5. Ítem 5: Formulación de plan de acción

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es regular respecto a la formulación de plan de acción en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 42.4% señala que en ocasiones se formula de manera correcta el plan de acción de la organización. Por su parte, el 19.0% señala que casi nunca y el 16.5% nunca. Mientras que el 11.4% siempre y el 10.8% casi siempre.

Tabla 38

*Formulación de plan de acción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	26	16.5	16.5
Casi nunca	30	19.0	35.4
En ocasiones	67	42.4	77.8
Casi siempre	17	10.8	88.6
Siempre	18	11.4	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay no se formula de manera correcta el plan de acción de la organización.

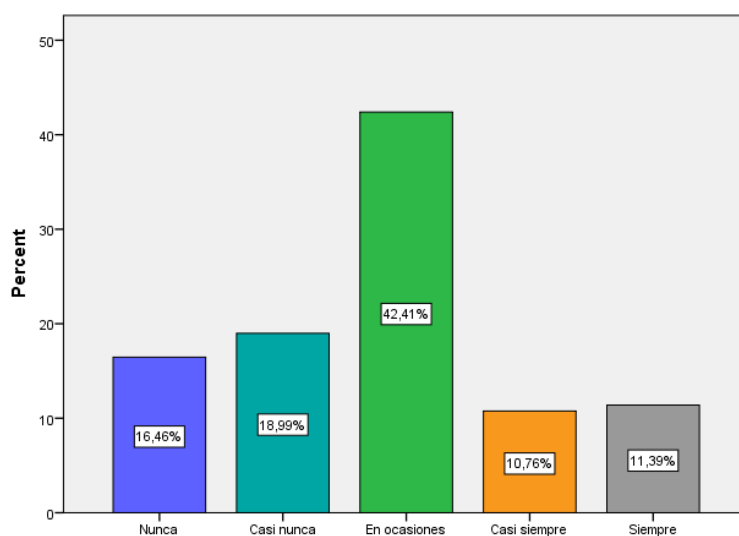


Figura 35. Formulación de plan de acción

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.1.6. Ítem 6: Elaboración de presupuesto

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es negativa respecto a la elaboración de presupuesto en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 36.7% señala que en ocasiones se formula de manera eficiente el presupuesto de la organización. Por su parte, el 20.9% señala que casi nunca y el 19.6% nunca. Mientras que el 15.8% casi siempre y el 7.0% siempre.

Tabla 39

*Elaboración de presupuesto*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	31	19.6	19.6
Casi nunca	33	20.9	40.5
En ocasiones	58	36.7	77.2
Casi siempre	25	15.8	93.0
Siempre	11	7.0	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que en la Municipalidad Provincial de Abancay no se formula de manera eficiente el presupuesto de la organización.

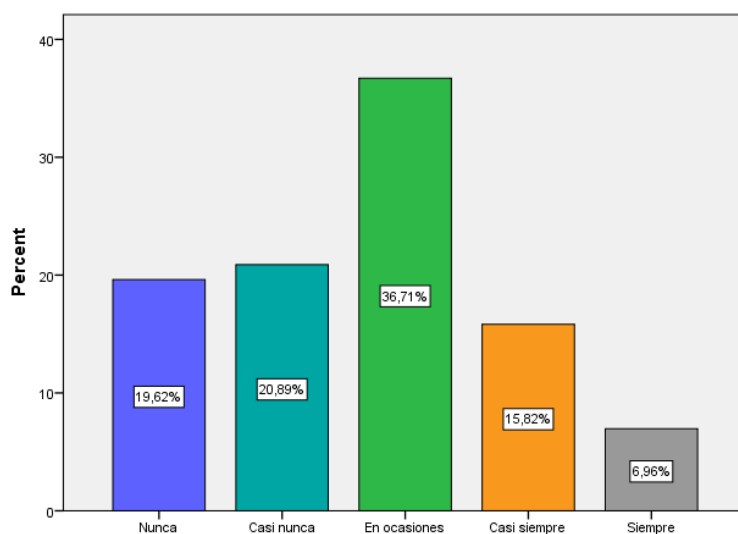


Figura 36. Elaboración de presupuesto

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.2. Dimensión 2: Organización

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto al proceso de organización dentro de la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 29.7% de los servidores públicos señala que casi siempre el proceso de organización en la Municipalidad Provincial de Abancay es adecuado. Por su parte, el 26.6% señala que siempre y el 17.7% en ocasiones. Mientras que el 16.5% nunca y el 9.5% casi nunca.

Tabla 40

#### Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	26	16.5	16.5
Casi nunca	15	9.5	25.9
En ocasiones	28	17.7	43.7
Casi siempre	47	29.7	73.4
Siempre	42	26.6	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que el proceso de gestión administrativa respecto a la organización en la Municipalidad Provincial de Abancay es eficiente.

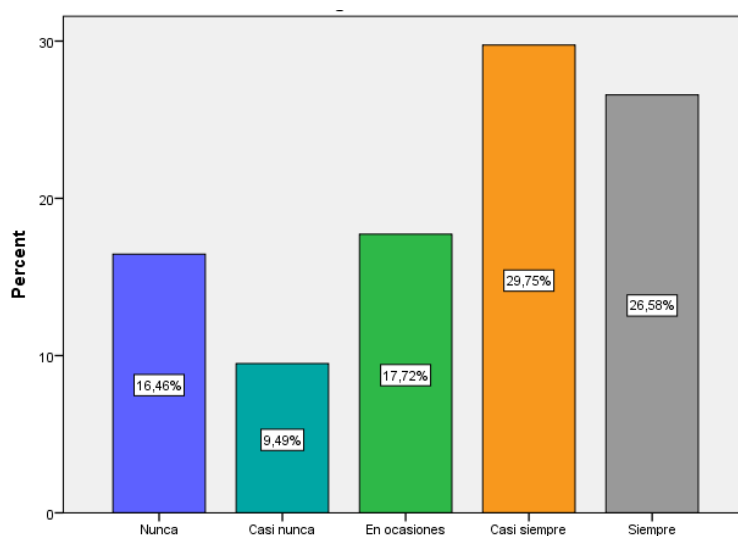


Figura 37. Organización

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.1. Ítem 1: División del trabajo

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la división del trabajo en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 32.3% señala que casi siempre se realiza la división del trabajo de manera eficaz en la institución. Por su parte, el 24.1% señala que siempre y el 20.9% nunca. Mientras que el 15.2% en ocasiones y el 7.6% casi nunca.

Tabla 41

#### División del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	33	20.9	20.9
Casi nunca	12	7.6	28.5
En ocasiones	24	15.2	43.7
Casi siempre	51	32.3	75.9
Siempre	38	24.1	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que la división del trabajo en la Municipalidad Provincial de Abancay se realiza de manera eficaz.

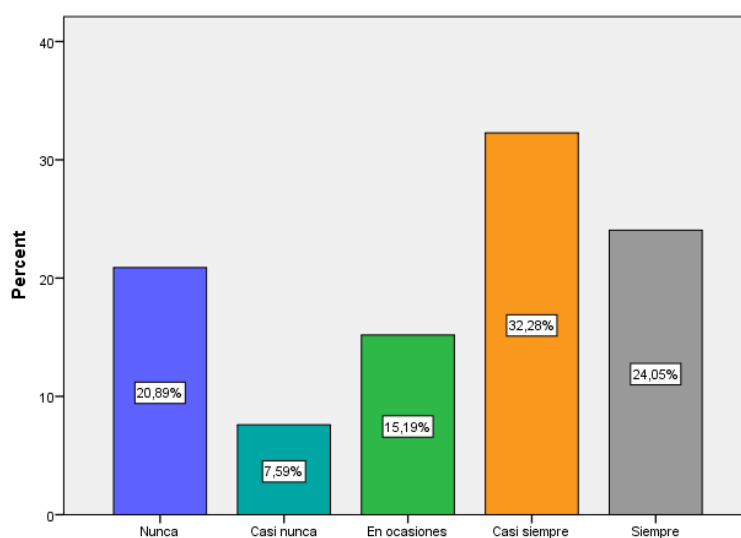


Figura 38. División del trabajo

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.2. Ítem 2: Estandarización

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la estandarización en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 34.8% señala que casi siempre se realiza una correcta estandarización del trabajo en la institución. Por su parte, el 21.5% señala que nunca y el 19.0% siempre. Mientras que el 13.3% casi nunca y el 11.4% en ocasiones.

Tabla 42

#### *Estandarización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	34	21.5	21.5
Casi nunca	21	13.3	34.8
En ocasiones	18	11.4	46.2
Casi siempre	55	34.8	81.0
Siempre	30	19.0	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que la estandarización del trabajo en la Municipalidad Provincial de Abancay se realiza de una manera correcta.

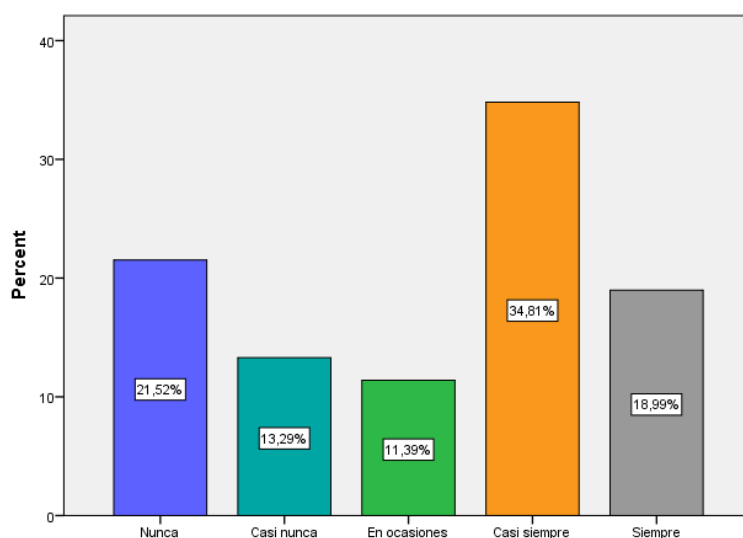


Figura 39. Estandarización

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.3. Ítem 3: Formalización

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la formalización en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 30.4% señala que casi siempre se realiza de manera adecuada la formalización de procedimientos de trabajo en la institución. Por su parte, el 25.3% señala que siempre y el 18.4% en ocasiones. Mientras que el 17.1% siempre y el 8.9% casi nunca.

Tabla 43

#### Formalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	27	17.1	17.1
Casi nunca	14	8.9	25.9
En ocasiones	29	18.4	44.3
Casi siempre	48	30.4	74.7
Siempre	40	25.3	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que la formalización de procedimientos de trabajo en la Municipalidad Provincial de Abancay se realiza de manera adecuada.

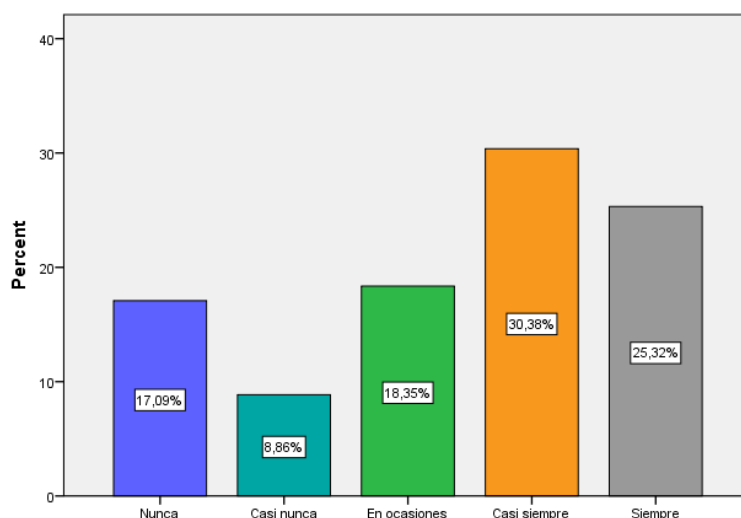


Figura 40. Formalización

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

#### 4.1.2.2.4. Ítem 4: Normas y reglas

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a las normas y reglas en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 27.8% señala que casi siempre las normas y reglas son establecidas de manera clara en la institución. Por su parte, el 25.9% señala que siempre y el 22.2% nunca. Mientras que el 17.7% en ocasiones y el 6.3% casi nunca.

Tabla 44

#### Normas y reglas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	35	22.2	22.2
Casi nunca	10	6.3	28.5
En ocasiones	28	17.7	46.2
Casi siempre	44	27.8	74.1
Siempre	41	25.9	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que las normas y reglas en la Municipalidad Provincial de Abancay son establecidas de manera clara.

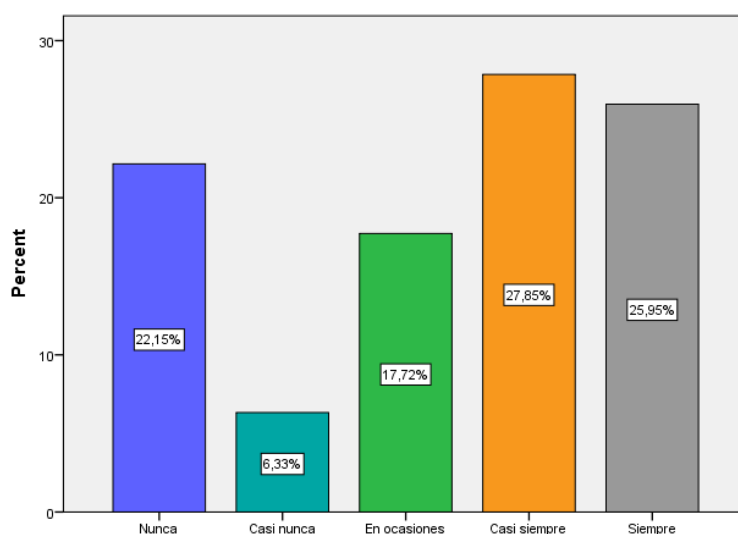


Figura 41. Normas y reglas

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia



#### 4.1.2.2.5. Ítem 5: Descentralización

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la descentralización en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 27.2% señala que casi siempre se realiza una eficiente descentralización de la autoridad y funciones organizacionales en la institución. Por su parte, el 26.6% señala que siempre y el 19.0% en ocasiones. Mientras que el 17.7% nunca y el 9.5% casi nunca.

Tabla 45

#### Descentralización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	28	17.7	17.7
Casi nunca	15	9.5	27.2
En ocasiones	30	19.0	46.2
Casi siempre	43	27.2	73.4
Siempre	42	26.6	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que la descentralización de autoridad y funciones organizacionales en la Municipalidad Provincial de Abancay se realiza de manera eficiente.

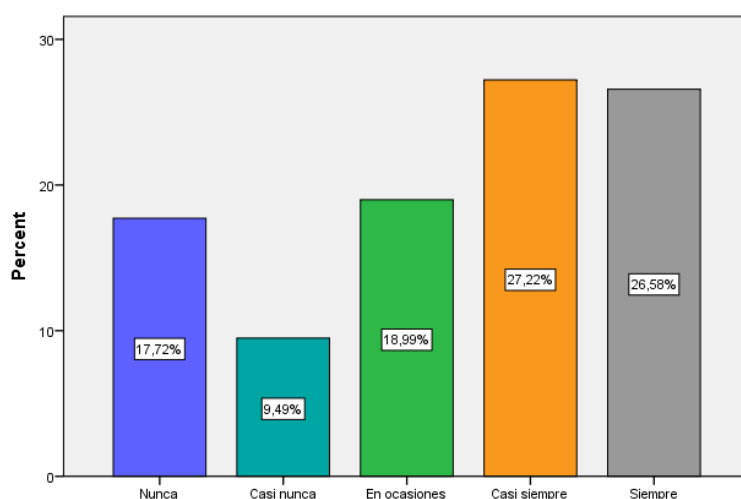


Figura 42. Descentralización

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia.

#### 4.1.2.2.6. Ítem 6: Estructura organizacional

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la estructura organizacional en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 29.7% señala que casi siempre la estructura organizacional se encuentra adecuadamente definida en la institución. Por su parte, el 24.7% señala que siempre y el 16.5% en ocasiones. Mientras que el 16.5% nunca y el 12.7% casi nunca.

Tabla 46

#### *Estructura organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	26	16.5	16.5
Casi nunca	20	12.7	29.1
En ocasiones	26	16.5	45.6
Casi siempre	47	29.7	75.3
Siempre	39	24.7	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que la estructura organizacional en la Municipalidad Provincial de Abancay se encuentra definida adecuadamente.

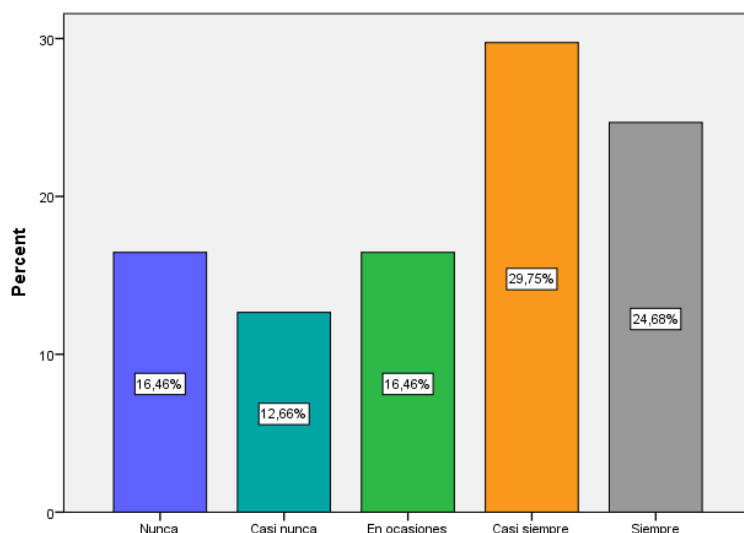


Figura 43. Estructura organizacional

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.3. Dimensión 3: Dirección

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto al proceso de dirección dentro de la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 41.1% de los servidores públicos señala que casi siempre el proceso de dirección en la Municipalidad Provincial de Abancay es adecuado. Por su parte, el 17.1% señala que siempre y el 17.1% nunca. Mientras que el 13.3% en ocasiones y el 11.4% casi nunca.

Tabla 47

#### Dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	27	17.1	17.1
Casi nunca	18	11.4	28.5
En ocasiones	21	13.3	41.8
Casi siempre	65	41.1	82.9
Siempre	27	17.1	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que el proceso de gestión administrativa respecto a la dirección en la Municipalidad Provincial de Abancay es eficiente.

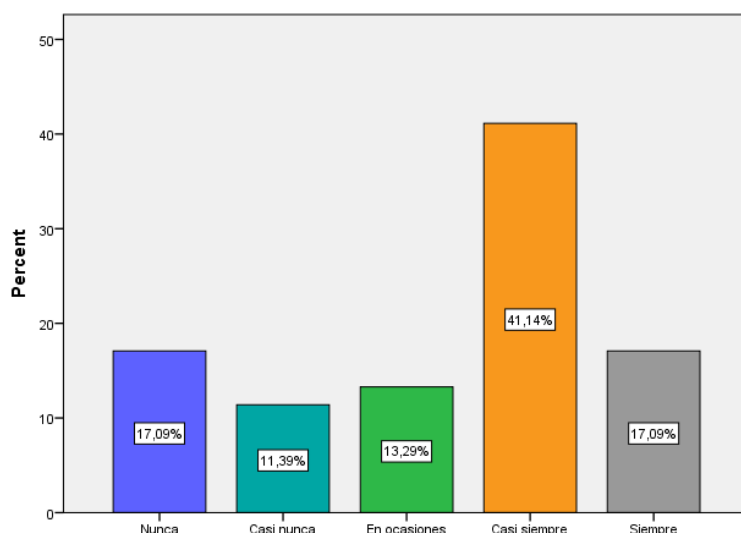


Figura 44. Dirección

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.3.1. Ítem 1: Motivación

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la motivación en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 39.9% señala que casi siempre los directivos poseen adecuadas capacidades para motivar al personal en la institución. Por su parte, el 19.6% señala que nunca y el 15.2% siempre. Mientras que el 15.2% casi nunca y el 10.1% en ocasiones.

Tabla 48

#### Motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	31	19.6	19.6
Casi nunca	24	15.2	34.8
En ocasiones	16	10.1	44.9
Casi siempre	63	39.9	84.8
Siempre	24	15.2	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que los directivos de la Municipalidad Provincial de Abancay poseen adecuadas capacidades para motivar al personal.

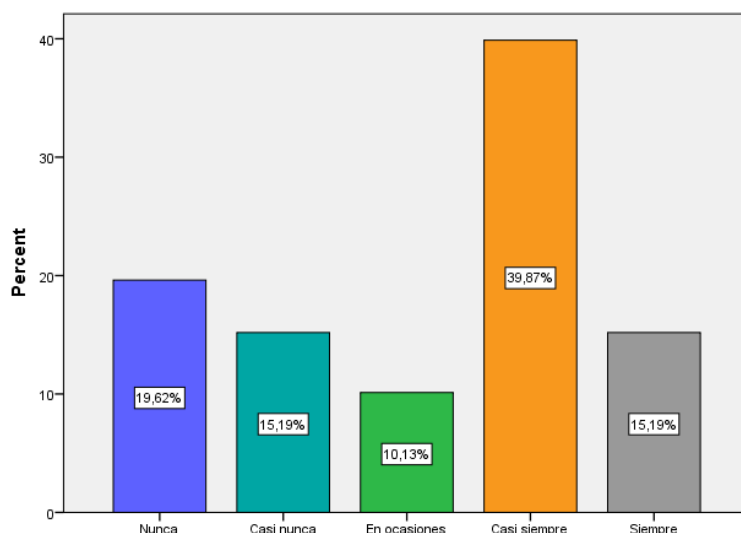


Figura 45. Motivación

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.3.2. Ítem 2: Liderazgo

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto al liderazgo en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 34.2% señala que casi siempre los directivos poseen las suficientes capacidades de liderazgo para dirigir la personal en la institución. Por su parte, el 22.8% señala que nunca y el 14.6% siempre. Mientras que el 14.6% en ocasiones y el 13.9% casi nunca.

Tabla 49

#### Liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	36	22.8	22.8
Casi nunca	22	13.9	36.7
En ocasiones	23	14.6	51.3
Casi siempre	54	34.2	85.4
Siempre	23	14.6	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que los directivos de la Municipalidad Provincial de Abancay poseen suficientes capacidades de liderazgo para dirigir al personal de manera adecuada.

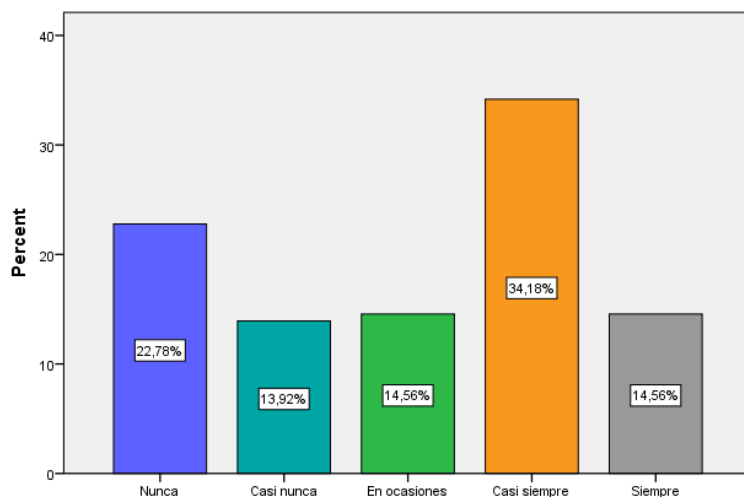


Figura 46. Liderazgo

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.3.3. Ítem 3: Comunicación

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la comunicación en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 39.2% señala que casi siempre los directivos poseen suficientes capacidades de comunicación en la institución. Por su parte, el 20.3% señala que nunca y el 17.1% casi nunca. Mientras que el 16.5% siempre y el 7.0% en ocasiones.

Tabla 50

#### Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	32	20.3	20.3
Casi nunca	27	17.1	37.3
En ocasiones	11	7.0	44.3
Casi siempre	62	39.2	83.5
Siempre	26	16.5	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que los directivos de la Municipalidad Provincial de Abancay poseen suficientes capacidades de comunicación.

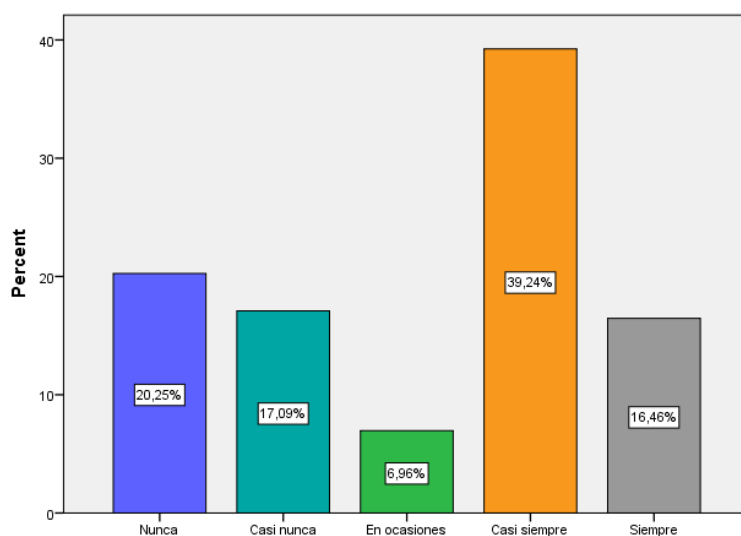


Figura 47. Comunicación

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.3.4. Ítem 4: Trabajo en equipo

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto al trabajo en equipo en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 43.0% señala que casi siempre los directivos cuentan con las adecuadas capacidades para trabajar en equipo en la institución. Por su parte, el 24.7% señala que nunca y el 12.7% casi nunca. Mientras que el 12.0% en ocasiones y el 7.6% siempre.

Tabla 51

*Trabajo en equipo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	39	24.7	24.7
Casi nunca	20	12.7	37.3
En ocasiones	19	12.0	49.4
Casi siempre	68	43.0	92.4
Siempre	12	7.6	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que los directivos de la Municipalidad Provincial de Abancay cuentan con las capacidades adecuadas para trabajar en equipo.

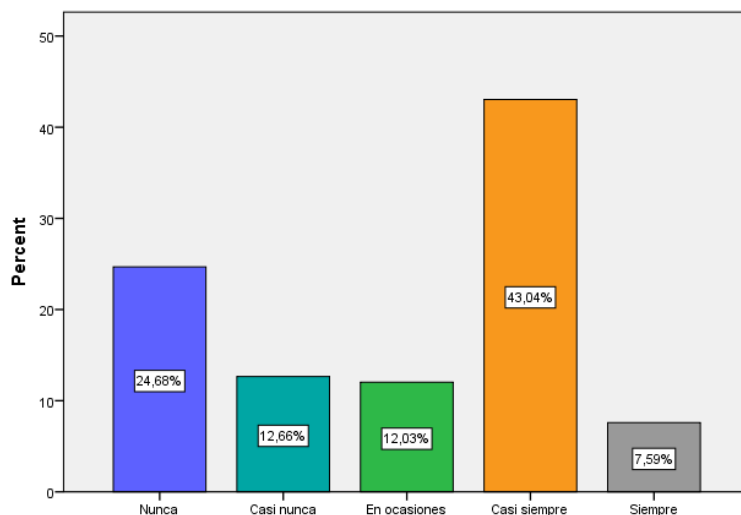


Figura 48. Trabajo en equipo

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.3.5. Ítem 5: Gestión del cambio

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la gestión del cambio en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 37.3% señala que casi siempre los directivos gestionan de manera eficiente el cambio organizacional en la institución. Por su parte, el 22.2% señala que nunca y el 18.4% casi nunca. Mientras que el 17.1% siempre y el 5.1% en ocasiones.

Tabla 52

Gestión del cambio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	35	22.2	22.2
Casi nunca	29	18.4	40.5
En ocasiones	8	5.1	45.6
Casi siempre	59	37.3	82.9
Siempre	27	17.1	100.0
Total	158	100.0	



Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que los directivos de la Municipalidad Provincial de Abancay gestionan el cambio organizacional de manera eficiente.

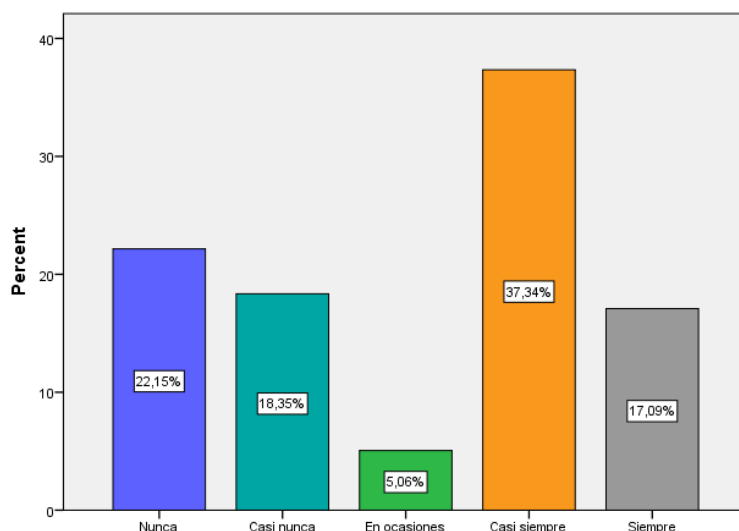


Figura 49. Gestión del cambio

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.3.6. Ítem 6: Manejo de conflictos

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto al manejo de conflictos en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 42.4% señala que casi siempre los directivos gestionan de manera eficaz los conflictos organizacionales en la institución. Por su parte, el 15.8% señala que siempre y el 17.1% nunca. Mientras que el 13.3% en ocasiones y el 11.1% casi nunca.

Tabla 53

#### Manejo de conflictos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	27	17.1	17.1
Casi nunca	18	11.4	28.5
En ocasiones	21	13.3	41.8
Casi siempre	67	42.4	84.2
Siempre	25	15.8	100.0

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que los directivos de la Municipalidad Provincial de Abancay gestionan los conflictos organizacionales de manera eficaz.

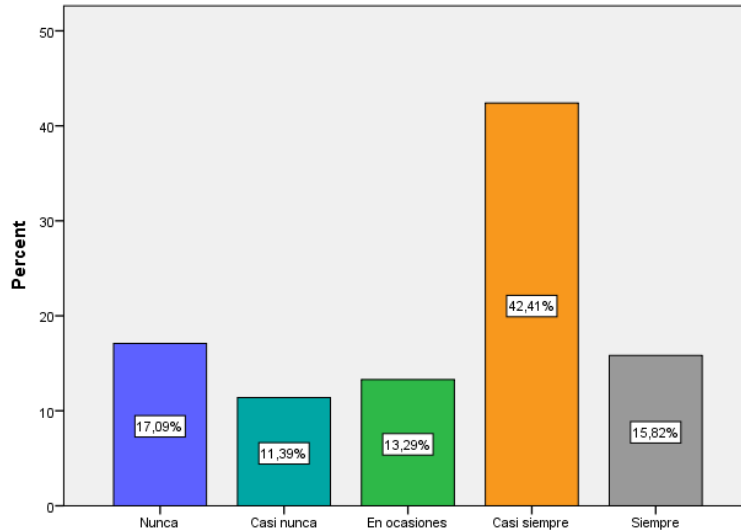


Figura 50. Manejo de conflictos

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

**4.1.2.2.4. Dimensión 4: Control**

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto al proceso de control dentro en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 32.9% de los servidores públicos señala que casi siempre el proceso de dirección en la Municipalidad Provincial de Abancay es adecuado. Por su parte, el 29.7% señala que en ocasiones y el 17.7% siempre. Mientras que el 10.1% nunca y el 9.5% casi nunca.

Tabla 54

*Control*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	16	10.1	10.1
Casi nunca	15	9.5	19.6
En ocasiones	47	29.7	49.4
Casi siempre	52	32.9	82.3
Siempre	28	17.7	100.0

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que el proceso de gestión administrativa respecto al control en la Municipalidad Provincial de Abancay es eficiente.

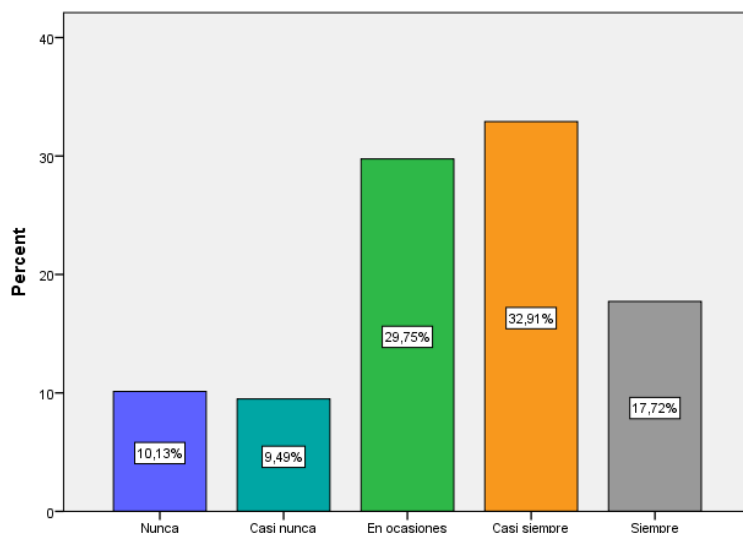


Figura 51. Control

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.4.1. Ítem 1: Objetivos de control

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a los objetivos de control en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 34.2% señala que casi siempre se definen con claridad los objetivos de control en la institución. Por su parte, el 29.7% señala que en ocasiones y el 15.8% siempre. Mientras que el 13.3% nunca y el 7.0% casi nunca.

Tabla 55

#### Objetivos de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	21	13.3	13.3
Casi nunca	11	7.0	20.3
En ocasiones	47	29.7	50.0
Casi siempre	54	34.2	84.2

Siempre	25	15.8	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que los objetivos de control en la Municipalidad Provincial de Abancay son definidos con claridad.

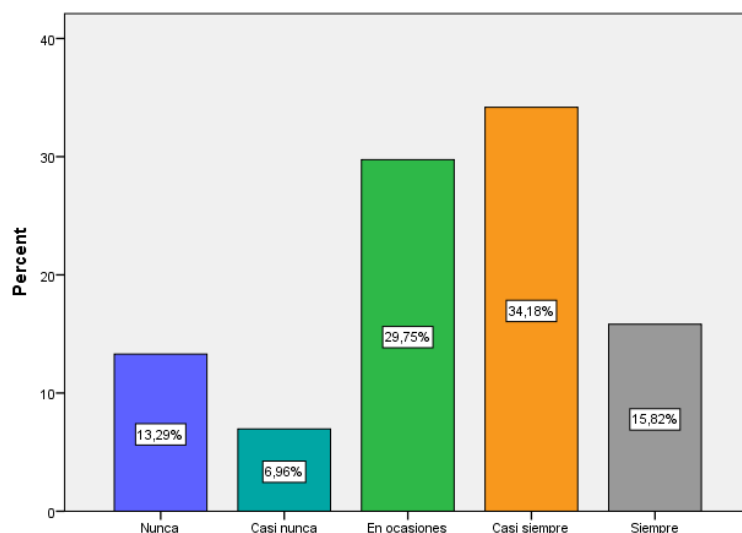


Figura 52. Objetivos de control

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.4.2. Ítem 2: Establecimiento de indicadores de desempeño

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto al establecimiento de indicadores de desempeño en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 31.0% señala que en ocasiones se establece de manera correcta los indicadores de desempeño en la institución. Por su parte, el 28.5% señala que casi siempre y el 17.7% siempre. Mientras que el 17.1% nunca y el 5.7% casi nunca.

Tabla 56

*Establecimiento de indicadores de desempeño*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	27	17.1	17.1

Casi nunca	9	5.7	22.8
En ocasiones	49	31.0	53.8
Casi siempre	45	28.5	82.3
Siempre	28	17.7	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que los indicadores de desempeño en la Municipalidad Provincial de Abancay se establecen de manera correcta.

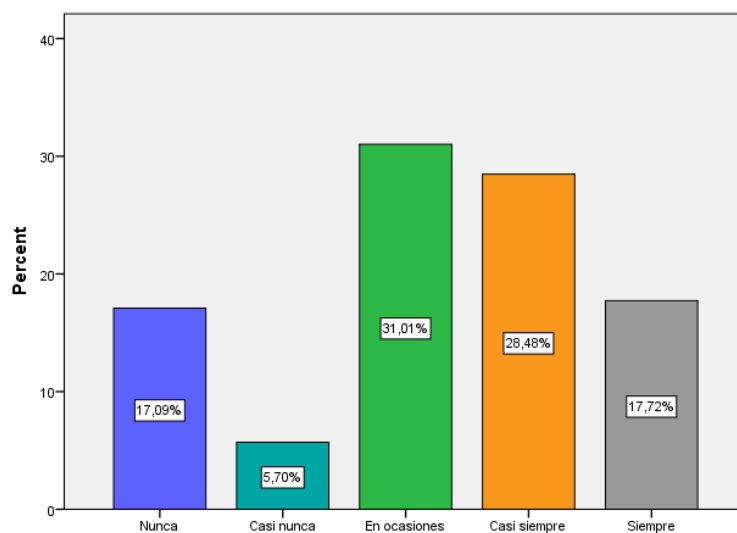


Figura 53. Establecimiento de indicadores de desempeño

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.4.3. Ítem 3: Medición de resultados

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la medición de resultados en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 38.6% señala que casi siempre se realiza una correcta medición de los resultados organizacionales en la institución. Por su parte, el 27.2% señala que en ocasiones y el 12.0% siempre. Mientras que el 12.0% casi nunca y el 10.1% nunca.

Tabla 57

Medición de resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
--	------------	------------	----------------------

Nunca	16	10.1	10.1
Casi nunca	19	12.0	22.2
En ocasiones	43	27.2	49.4
Casi siempre	61	38.6	88.0
Siempre	19	12.0	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de la mitad de servidores públicos consideran que la medición de resultados organizacionales en la Municipalidad Provincial de Abancay se realiza de manera correcta.

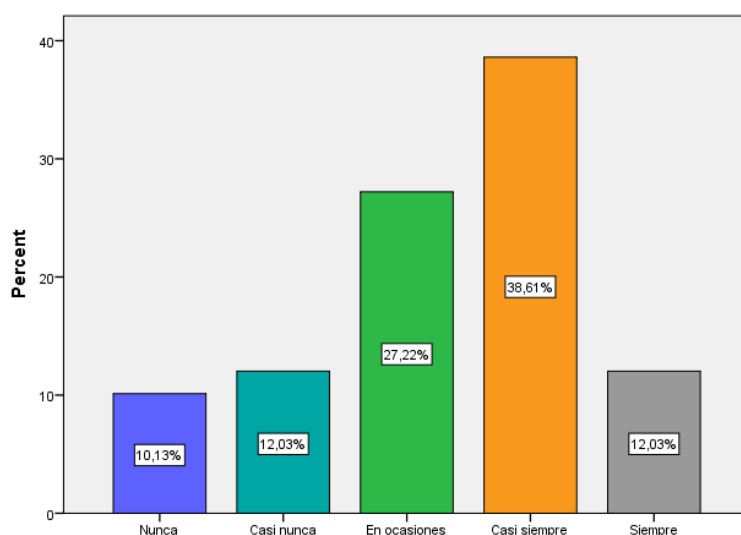


Figura 54. Medición de resultados

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.2.2.4.4. Ítem 4: Retroalimentación

La valoración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay es positiva respecto a la retroalimentación en la institución.

Los resultados obtenidos muestran que el 33.5% señala que en ocasiones se realiza una adecuada retroalimentación con la información generada en el proceso de control en la institución. Por su parte, el 30.4% señala que casi siempre y el 16.5% siempre. Mientras que el 15.8% nunca y el 3.8% casi nunca.

Tabla 58

#### Retroalimentación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
--	------------	------------	----------------------

Nunca	25	15.8	15.8
Casi nunca	6	3.8	19.6
En ocasiones	53	33.5	53.2
Casi siempre	48	30.4	83.5
Siempre	26	16.5	100.0
Total	158	100.0	

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

En ese sentido, se advierte que más de un tercio de servidores públicos consideran que la retroalimentación con información generada en el proceso de control en la Municipalidad Provincial de Abancay se realiza de manera adecuada.

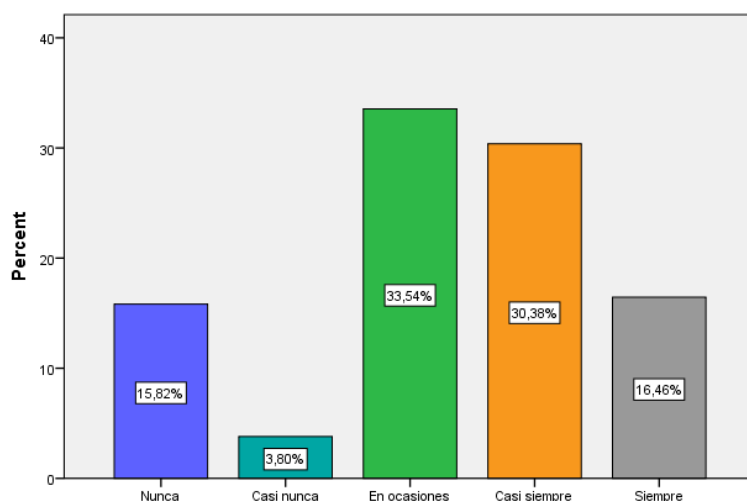


Figura 55. Retroalimentación

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.3. Correlación de variables

Esta sección presenta los resultados del análisis estadístico inferencial que se obtuvo a partir de la información obtenida por medio de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Municipalidad de Abancay.

La prueba estadística aplicada para evaluar la relación entre las variables de estudio y probar las hipótesis de investigación fue la Prueba de Spearman.

La prueba de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, es utilizada para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert. El coeficiente varía de  $-1.0$  (correlación negativa perfecta) a  $+1.0$  (correlación positiva perfecta), considerando el 0 como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas.

El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación. Asimismo, si  $p$  es menor del valor 0.5, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error)<sup>1</sup>.

La tabla 59 presenta los diferentes niveles de intensidad que puede alcanzar la correlación, según el coeficiente obtenido.

Tabla 59

*Intensidad de la Correlación de Spearman*

COEFICIENTE	INTENSIDAD DE LA CORRELACIÓN
-1.00	Correlación perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación perfecta

Fuente: Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M.P. (2014)

Finalmente, se pone en evidencia que se para realizar el trabajo operativo del análisis de la correlación entre las variables de estudio se utilizó el paquete estadístico SPSS.

#### 4.1.4. Contrastación de hipótesis general

##### 4.1.4.1. Hipótesis de investigación e hipótesis nula

Las hipótesis de investigación e Hipótesis nula planteadas, respectivamente, fueron:

$H_i$  = El ambiente de control tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

$H_0$  = El ambiente de control no tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

<sup>1</sup> Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M.P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta edición). México D.F.: McGraw Hill Interamericana.



#### 4.1.4.2. Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

Hi:  $p < 0.05$

Ho:  $p > 0.05$

El valor del estadístico de contraste ( $p$ ) obtenido después de aplicar la prueba estadística de Spearman a las variables control interno y gestión administrativa fue 0.000.

Por tanto, en vista que el estadístico de contraste ( $p = 0.000$ ) es menor que 0.05, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

#### 4.1.4.3. Resultado de la prueba de hipótesis

Respecto al objetivo general de la investigación, determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay. Se pudo encontrar, mediante el análisis correlacional, utilizando el Coeficiente Spearman, que el control interno está relacionado con la gestión administrativa al presentar una significancia ( $p$ ) de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.924. Por tanto, la correlación es positiva muy fuerte.

La tabla 60 muestra los coeficientes de correlación obtenidos de la Prueba de Spearman aplicada a las variables control interno y gestión administrativa.

Tabla 60

*Coefficientes de Correlación: Control interno y Gestión administrativa*

				Control interno	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente	de	1.000	.924**
		Correlación			
		Sig. (bilateral)			.000
			N	158	158
	Gestión administrativa	Coefficiente	de	.924**	1.000
		Correlación			
Sig. (bilateral)			.000	.	
		N	158	158	

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

Con estos resultados, se acepta la hipótesis principal de la investigación, al indicar que existe relación significativa entre la el control interno y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Abancay.

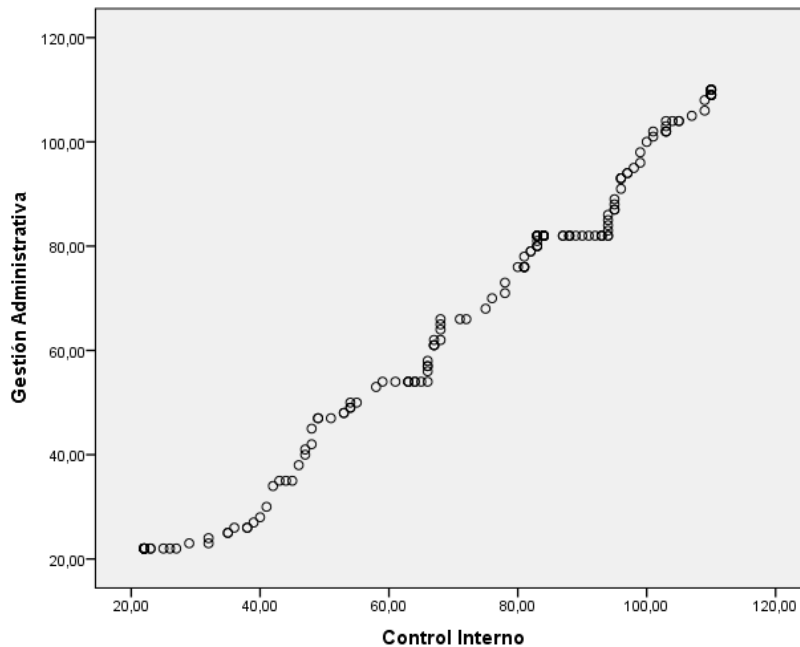


Figura 56. Control Interno y Gestión Administrativa

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.5. Contrastación de hipótesis específicas

##### 4.1.5.1. Contrastación de hipótesis específica 1

##### 4.1.5.1.1. Hipótesis de investigación e hipótesis nula

Las hipótesis de investigación e Hipótesis nula planteadas, respectivamente, fueron:

$H_i$  = El ambiente de control tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

$H_0$  = El ambiente de control no tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

#### 4.1.5.1.2. Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

$H_i: p < 0.05$

$H_o: p > 0.05$

El valor del estadístico de contraste ( $p$ ) obtenido después de aplicar la prueba estadística de Spearman a la dimensión ambiente de control y la variable gestión administrativa fue 0.000.

Por tanto, en vista que el estadístico de contraste ( $p = 0.000$ ) es menor que 0.05, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

#### 4.1.5.1.3. Resultado de la prueba de hipótesis

Respecto al objetivo específico de la investigación, establecer la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay. Se pudo encontrar, mediante el análisis correlacional, utilizando el Coeficiente Spearman, que el ambiente de control está relacionado con la gestión administrativa al presentar una significancia ( $p$ ) de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.935. Por tanto, la correlación es positiva muy fuerte.

La tabla 61 muestra los coeficientes de correlación obtenidos de la Prueba de Spearman aplicada a la dimensión ambiente de control y la variable gestión administrativa.

Tabla 61

*Coefficientes de Correlación: Ambiente de control y Gestión administrativa*

				Ambiente de Control	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Ambiente de Control	Coefficiente de Correlación	de	1.000	.935*
		Sig. (bilateral)		.	.000
		N		158	158
	Gestión Administrativa	Coefficiente de Correlación	de	.935**	1.000
		Sig. (bilateral)		.000	.
		N		158	158

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

Con estos resultados, se acepta la hipótesis específica de la investigación, al indicar que existe relación significativa entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay.

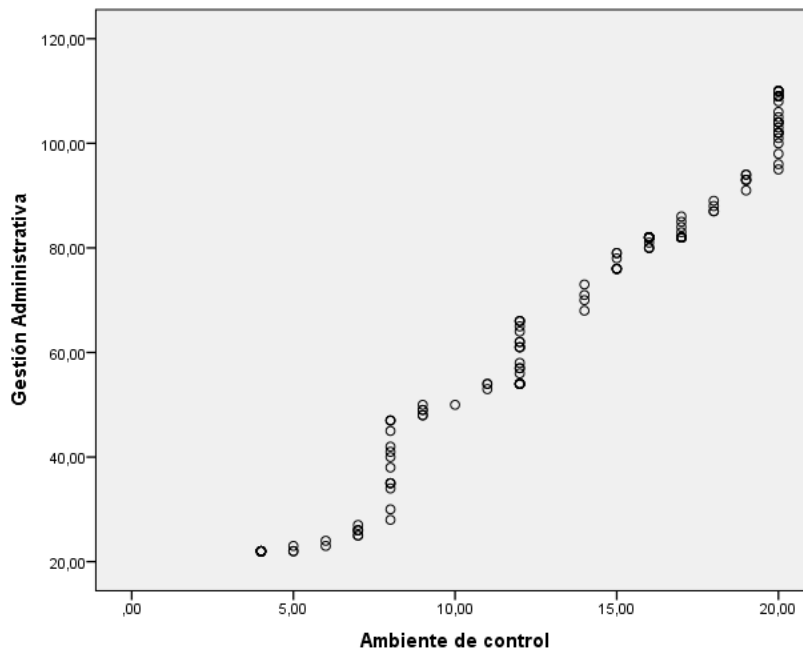


Figura 57. Correlación: Ambiente de Control y Gestión Administrativa

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.5.2. Contrastación de hipótesis específica 2

##### 4.1.5.2.1. Hipótesis de investigación e hipótesis nula

Las hipótesis de investigación e Hipótesis nula planteadas, respectivamente, fueron:

$H_i$  = La evaluación de riesgos tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

$H_0$  = La evaluación de riesgos no tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

##### 4.1.5.2.2. Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

$H_i$ :  $p < 0.05$

$H_0$ :  $p > 0.05$

El valor del estadístico de contraste ( $p$ ) obtenido después de aplicar la prueba estadística de Spearman a la dimensión evaluación de riesgos y la variable gestión administrativa fue 0.000.

Por tanto, en vista que el estadístico de contraste ( $p = 0.000$ ) es menor que 0.05, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

#### 4.1.5.2.3. Resultado de la prueba de hipótesis

Respecto al objetivo específico de la investigación, establecer la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay. Se pudo encontrar, mediante el análisis correlacional, utilizando el Coeficiente Spearman, que la evaluación de riesgos está relacionada con la gestión administrativa al presentar una significancia ( $p$ ) de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.924. Por tanto, la correlación es positiva muy fuerte.

La tabla 62 muestra los coeficientes de correlación obtenidos de la Prueba de Spearman aplicada a la dimensión evaluación de riesgos y la variable gestión administrativa.

Tabla 62

*Coefficientes de Correlación: Evaluación de Riesgos y Gestión administrativa*

			Evaluación de riesgos	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Evaluación de riesgos	Coefficiente de Correlación	1.000	.924*
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	158	158
	Gestión Administrativa	Coefficiente de Correlación	.924**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	158	158

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

Con estos resultados, se acepta la hipótesis específica de la investigación, al indicar que existe relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay.

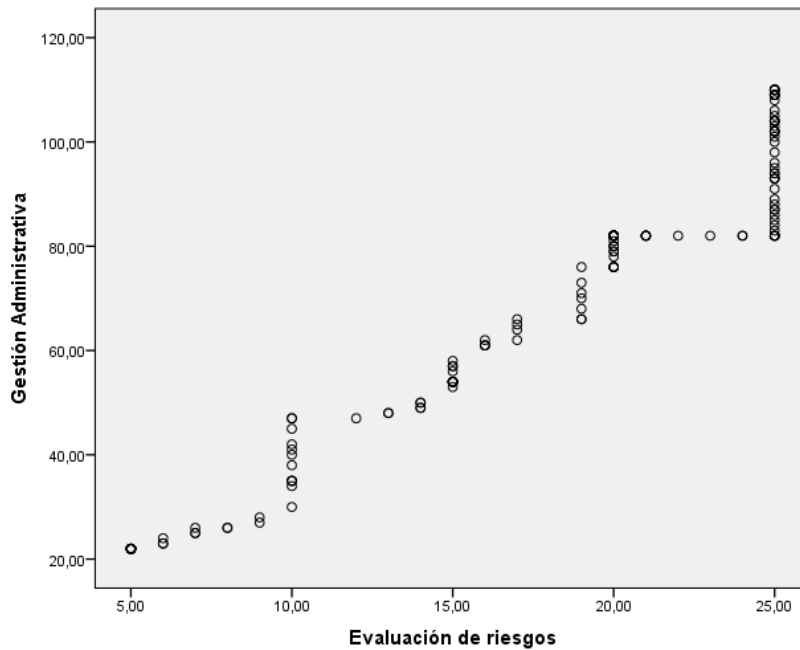


Figura 58. Correlación: Evaluación de riesgos y Gestión Administrativa

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.5.3. Contratación de hipótesis específica 3

##### 4.1.5.3.1. Hipótesis de investigación e hipótesis nula

Las hipótesis de investigación e Hipótesis nula planteadas, respectivamente, fueron:

$H_i$  = Las actividades de control tienen relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

$H_0$  = Las actividades de control no tienen relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

##### 4.1.5.3.2. Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

$H_i$ :  $p < 0.05$

$H_0$ :  $p > 0.05$

El valor del estadístico de contraste ( $p$ ) obtenido después de aplicar la prueba estadística de Spearman a la dimensión evaluación de riesgos y la variable gestión administrativa fue 0.000.

Por tanto, en vista que el estadístico de contraste ( $p = 0.000$ ) es menor que 0.05, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

#### 4.1.5.3.3. Resultado de la prueba de hipótesis

Respecto al objetivo específico de la investigación, establecer la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay. Se pudo encontrar, mediante el análisis correlacional, utilizando el Coeficiente Spearman, que las actividades de control están relacionadas con la gestión administrativa al presentar una significancia ( $p$ ) de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.968. Por tanto, la correlación es positiva muy fuerte.

La tabla 63 muestra los coeficientes de correlación obtenidos de la Prueba de Spearman aplicada a la dimensión actividades de control y la variable gestión administrativa.

Tabla 63

*Coefficientes de Correlación: Actividades de control y Gestión administrativa*

				Actividades de control	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Actividades de control	Coeficiente de Correlación	de	1.000	.968*
		Sig. (bilateral)		.	.000
		N		158	158
	Gestión Administrativa	Coeficiente de Correlación	de	.968**	1.000
		Sig. (bilateral)		.000	.
		N		158	158

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

Con estos resultados, se acepta la hipótesis específica de la investigación, al indicar que existe relación significativa entre las actividades de control y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay.

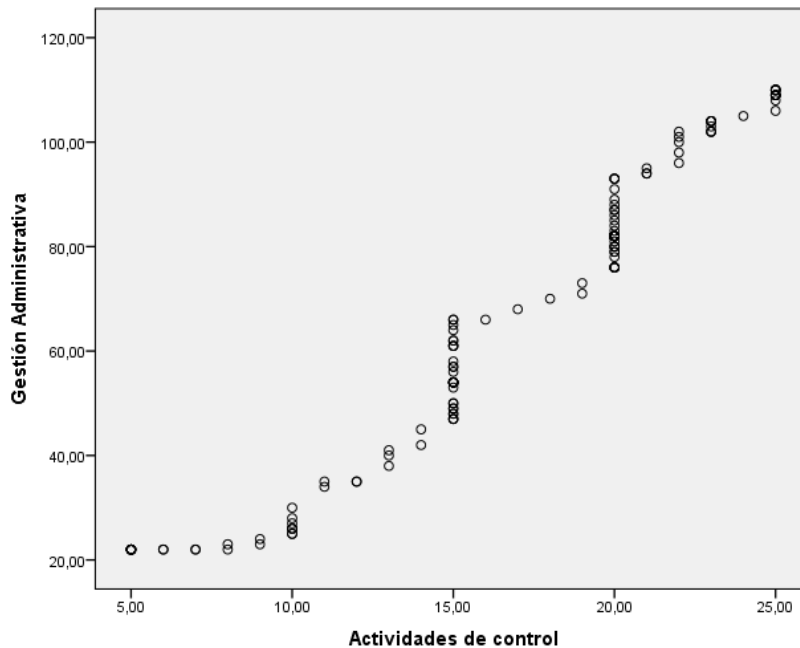


Figura 59. Correlación: Actividades de Control y Gestión Administrativa

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.5.4. Contratación de hipótesis específica 4

##### 4.1.5.4.1. Hipótesis de investigación e hipótesis nula

Las hipótesis de investigación e Hipótesis nula planteadas, respectivamente, fueron:

$H_i$  = Los sistemas de información tienen relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

$H_0$  = Los sistemas de información no tienen relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

##### 4.1.5.4.2. Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

$H_i$ :  $p < 0.05$

$H_0$ :  $p > 0.05$

El valor del estadístico de contraste ( $p$ ) obtenido después de aplicar la prueba estadística de Spearman a la dimensión sistemas de información y la variable gestión administrativa fue 0.000.



Por tanto, en vista que el estadístico de contraste ( $p = 0.000$ ) es menor que 0.05, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

#### 4.1.5.4.3. Resultado de la prueba de hipótesis

Respecto al objetivo específico de la investigación, establecer la relación entre los sistemas de información y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay. Se pudo encontrar, mediante el análisis correlacional, utilizando el Coeficiente Spearman, que los sistemas de control están relacionados con la gestión administrativa al presentar una significancia ( $p$ ) de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.905. Por tanto, la correlación es positiva muy fuerte.

La tabla 64 muestra los coeficientes de correlación obtenidos de la Prueba de Spearman aplicada a la dimensión sistemas de información y la variable gestión administrativa.

Tabla 64

*Coefficientes de Correlación: Sistemas de Información y Gestión administrativa*

				Sistemas de Información	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Sistemas de Información	Coefficiente	de	1.000	.905*
		Correlación			
		Sig. (bilateral)		.	.000
		N		158	158
	Gestión Administrativa	Coefficiente	de	.905**	1.000
		Correlación			
		Sig. (bilateral)		.000	.
		N		158	158

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

Con estos resultados, se acepta la hipótesis específica de la investigación, al indicar que existe relación significativa entre los sistemas de información y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay.

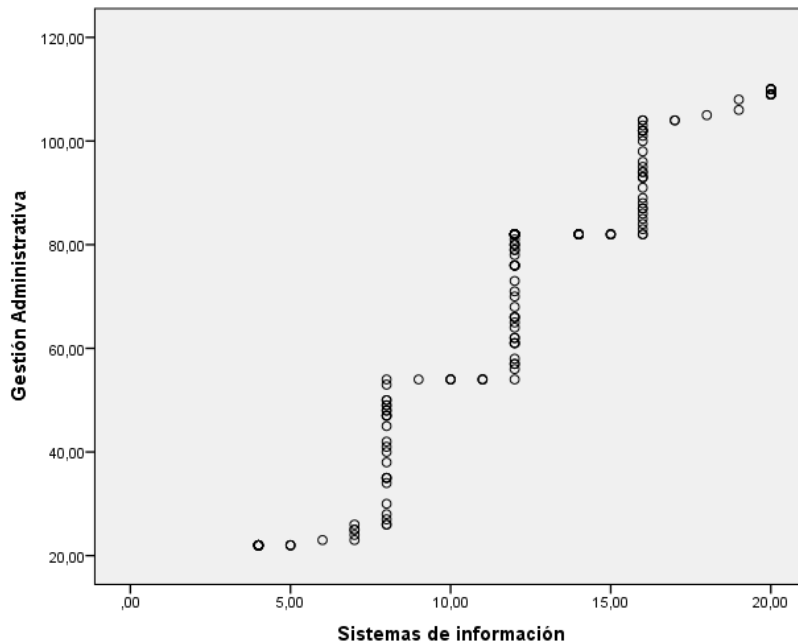


Figura 60. Correlación: Sistemas de Información y Gestión Administrativa

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.1.5.5. Contratación de hipótesis específica 5

##### 4.1.5.5.1. Hipótesis de investigación e hipótesis nula

Las hipótesis de investigación e Hipótesis nula planteadas, respectivamente, fueron:

$H_i$  = La supervisión tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

$H_0$  = La supervisión no tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

##### 4.1.5.5.2. Hipótesis estadística

Las hipótesis estadísticas planteadas fueron:

$H_i$ :  $p < 0.05$

$H_0$ :  $p > 0.05$

El valor del estadístico de contraste ( $p$ ) obtenido después de aplicar la prueba estadística de Spearman a la dimensión supervisión y la variable gestión administrativa fue 0.000.

Por tanto, en vista que el estadístico de contraste ( $p = 0.000$ ) es menor que 0.05, se acepta la hipótesis de dependencia, y se concluye que la relación encontrada es estadísticamente significativa.

#### 4.1.5.5.3. Resultado de la prueba de hipótesis

Respecto al objetivo específico de la investigación, establecer la relación entre la supervisión y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay. Se pudo encontrar, mediante el análisis correlacional, utilizando el Coeficiente Spearman, que la supervisión está relacionada con la gestión administrativa al presentar una significancia ( $p$ ) de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.954. Por tanto, la correlación es positiva muy fuerte.

La tabla 65 muestra los coeficientes de correlación obtenidos de la Prueba de Spearman aplicada a la dimensión supervisión y la variable gestión administrativa.

Tabla 65

*Coefficientes de Correlación: Supervisión y Gestión administrativa*

				Supervisión	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente	de	1.000	.954*
		Correlación			
		Sig. (bilateral)		.	.000
		N		158	158
	Gestión Administrativa	Coeficiente	de	.954**	1.000
Correlación					
Sig. (bilateral)			.000	.	
		N		158	158

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral.

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

Con estos resultados, se acepta la hipótesis específica de la investigación, al indicar que existe relación significativa entre la supervisión y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay.

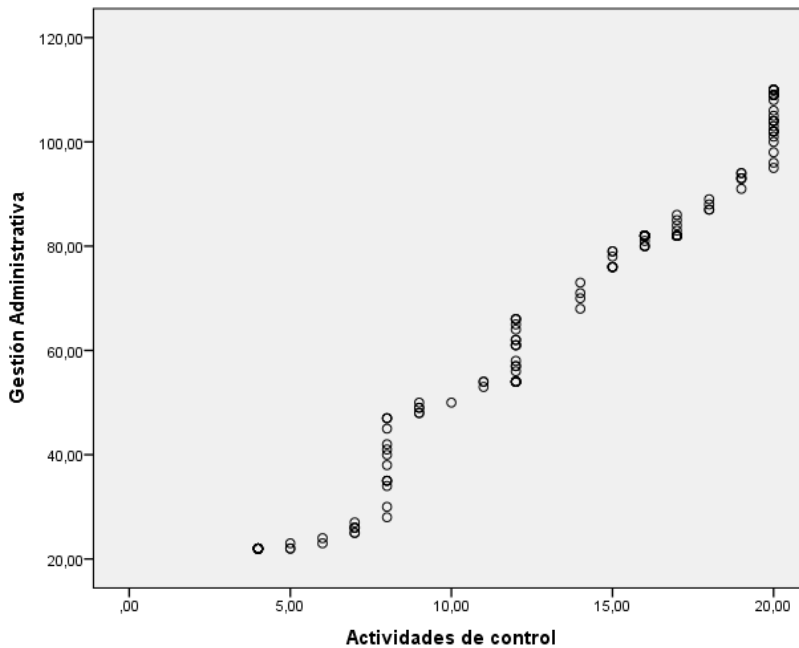


Figura 61. Correlación: Supervisión y Gestión Administrativa

Fuente: SPSS 23, Elaboración Propia

#### 4.2. Discusión

Los resultados de la investigación mostraron que el control interno tiene relación con la gestión administrativa. La evidencia encontrada, coeficiente de Spearman igual a 0.924, señala que existe una relación positiva muy fuerte entre las variables control interno y gestión administrativa. Lo anterior significa que el control interno determina significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Los resultados de la presente investigación son coherentes con los hallazgos obtenidos por otras investigaciones:

Guamán (2012) evidenció que la empresa no tiene un plan de gestión administrativa-financiera, lo que afecta negativamente en la competitividad de la empresa dentro del sector de productor y comercial de muebles.

Por su parte, Cabrera y Vargas (2014) advirtió en su investigación que el sistema de control Interno que actualmente maneja la Administración resulta insuficiente para poder lograr los objetivos institucionales, y mejorar el funcionamiento en las áreas con mayor grado de

sensibilidad, siendo necesaria la aplicación de nuevos controles que brinden mayor seguridad y eficiencia en las funciones administrativas que se desempeñan diariamente.

Entre tanto, Estrada (2019) señala que existe relación significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa según los colaboradores de la Municipalidad distrital de Ocongate en el año 2017.

Finalmente, Soto (2018) encontró que existe una relación significativa media entre el control interno y la gestión administrativa en la División de tesorería de la SUNAT, Lima – 2018.

## Conclusiones

A partir del análisis de la información obtenida por medio de la aplicación de encuestas a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay, se pudo determinar la relación entre las variables de estudio, así como la dirección y la intensidad de las correlaciones. A continuación, se exponen las conclusiones de la investigación:

(1) Los resultados del análisis de los datos recabados a través de las encuestas han mostrado que el control interno tiene relación con la gestión administrativa. La evidencia encontrada, coeficiente de Spearman igual a 0.942, señala que existe una relación positiva muy fuerte entre las variables control interno y gestión administrativa. Esto significa que el control interno determina significativamente en la gestión financiera.

Por tanto, se concluye que el eficiente control interno favorece la eficaz gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay.

En ese sentido, se puede afirmar que mejoras en el control interno podrían traducirse en una mejora en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay.

(2) La dimensión ambiente de control tiene relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay. La evidencia hallada, coeficiente de Spearman igual a 0.935, señala que existe una relación positiva muy fuerte entre la dimensión ambiente de control y la variable gestión administrativa. Esto significa que el ambiente de control determina significativamente en la gestión administrativa.

Por tanto, se concluye que el ambiente de control se perfila como un predictor de la variable gestión administrativa.

En ese sentido, se puede afirmar que, si el ambiente de control es adecuado, entonces la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay será eficiente. Por tanto, una mejora en el desempeño del ambiente de control, tendrá un efecto positivo en la gestión administrativa.

(3) La dimensión evaluación de riesgos tiene relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay. La evidencia hallada, coeficiente de Spearman igual a 0.924, señala que existe una relación positiva muy fuerte entre la dimensión

evaluación de riesgos y la variable gestión administrativa. Esto significa que la evaluación de riesgos determina significativamente en la gestión administrativa.

Por tanto, se concluye que la evaluación de riesgos se perfila como un predictor de la variable gestión administrativa.

En ese sentido, se puede afirmar que, si la evaluación de riesgos es correcta, entonces la gestión administrativa será eficiente. Por tanto, se puede afirmar que mejoras en la evaluación de riesgos, pueden traducirse en una mejora en la gestión administrativa.

(4) La dimensión actividades de control tiene relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay. La evidencia hallada, coeficiente de Spearman igual a 0.968, señala que existe una relación positiva muy fuerte entre la dimensión actividades de control y la variable gestión administrativa. Esto significa que las actividades de control determinan significativamente en la gestión administrativa.

Por tanto, se concluye que las actividades de control se perfilan como un predictor de la variable gestión administrativa.

En ese sentido, se puede afirmar que, si las actividades de control se desarrollan de manera correcta, entonces la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay será eficiente. Por tanto, una mejora en las actividades de control, tendrá un efecto positivo en la gestión administrativa.

(5) La dimensión sistemas de información tienen con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay. La evidencia hallada, coeficiente de Spearman igual a 0.905, señala que existe una relación positiva muy fuerte entre la dimensión sistemas de información y la variable gestión administrativa. Esto significa que los sistemas de información determinan significativamente en la gestión administrativa.

Por tanto, se concluye que los sistemas de información se perfilan como un predictor de la variable gestión administrativa.

En ese sentido, se puede afirmar que, si el desempeño de los sistemas de información es adecuado, entonces la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay será eficiente. Por tanto, una mejora en el desempeño de los sistemas de información, tendrá un efecto positivo en la gestión administrativa.

(6) La dimensión supervisión tiene relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay. La evidencia hallada, coeficiente de Spearman igual a 0.954, señala que existe una relación positiva muy fuerte entre la dimensión supervisión y la variable gestión administrativa. Esto significa que la supervisión determina significativamente en la gestión administrativa.

Por tanto, se concluye que la supervisión se perfila como un predictor de la variable gestión administrativa.

En ese sentido, se puede afirmar que, si la supervisión es correcta, entonces la gestión administrativa será eficiente. Por tanto, se puede afirmar que mejoras en la supervisión, pueden traducirse en una mejora en la gestión administrativa.



## **Recomendaciones**

Tomando en consideración los resultados evidenciados por la presente investigación, se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda fortalecer y perfeccionar las capacidades de control interno y gestión administrativa de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay.  
En ese sentido, se sugiere que el personal directivo de la Municipalidad Provincial de Abancay programe de manera permanente y sostenida la realización de actividades de capacitación vinculados con los temas de control interno y gestión administrativa.
2. Implementar programas de capacitación que se orienten a perfeccionar las capacidades de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay en aspectos referidos a ambiente de control y gestión administrativa.
3. Fortalecer las capacidades de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay para desarrollar de manera correcta la evaluación de riesgos como parte del proceso de control interno.
4. Perfeccionar las capacidades de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay para realizar las actividades de control en el marco del proceso de control interno.
5. Destinar recursos económicos para mejorar la dotación de los sistemas de información de control interno en la Municipalidad Provincial de Abancay. Tal inversión permitirá optimizar el proceso de control interno de la entidad.
6. Perfeccionar las acciones de supervisión del proceso de control interno en la Municipalidad Provincial de Abancay. Esto permitirá contar con la retroalimentación necesaria para optimizar el proceso de control interno en la entidad.

## Referencia Bibliográfica

- Arias, Ó., Arias, J. L., Bolaños, L., Cardiel, J., Cruz, L. A., Guerrero, Á. P., . . . Villegas, G. J. (2016). *Marcos de análisis teóricos de la realidad administrativa*. (Primera ed.).
- Asociación Escuela Mayor de Gestión Municipal. (2012). *Hacia una gestión administrativa moderna. Aportes desde la practica* (Primera ed.). Perú.
- Balet, P. (2011). *Gestión administrativa* (Primera ed.).
- Banco Interamericano de Desarrollo. (1999). *¿De burocratas a gerentes? La ciencia de la gestión aplicadas a la administración del Estado*. Washington .
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, C. A., & Sierra, H. (2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (Primera ed.). México: Pearson Educación.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoria integral: normas y procedimientos* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis: la metodología como formularios*. México, D.F.: Cengage Learning.
- Carrasco, D. (2005). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* . Lima, Perú: San Marcos.
- Contraloría General de la República. (2015). *Marco conceptual del control interno*. Lima, Perú: Autor.
- Contraloria General de la Republica del Perú. (2002). *Servicios y herramientas de control gubernamental*. .
- Cuevas, L. (s.f.). *Control interno en el sector público*. México D.F.: COFI.

- Estupiñán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la investigación: desarrollo de la inteligencia* (Quinta ed.). México, d.F.: Cengage Learning.
- Guzmán, C. (2008). Un acercamiento al conceptp de la Función Administrativa en el Estado de Derecho. *Derecho & Sociedad*, 285-291.
- Hamann, F., & Mejía, L. F. (2011). Formalizando la informalidad empresarial en Colombia. *Borradores de Economía*(676), 1-30.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Medellín, Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. . Medellin: Fondo Editorial ITM.
- Jones, G., & George, J. (2010). *Admnistración contemporánea* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Leiva, D., & Soto, H. (2015). *Control interno como herramienta para una gestión eficiente y prevención de irregularidades*. Lima, Perú: Consorcio de Investigación Económica y Social.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. Eco Ediciones.
- Martínez, H., & Benítez, L. (2016). *Metodología de la investigación social I*. México, D.F.: Cengage Learning.
- Mendívil, V. (2010). *Elemetos de auditoría* (Sexta ed.). CENGAGE Learning.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias*, 3(2), 947-964.

- Mendoza, A. (31 de Mayo de 2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias, III*, 947-964.
- Morán, G., & Alvarado, D. G. (2010). *Métodos de investigación*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. 320: Pearson Educación.
- Nobles, T., Mattison, B., & Matsumura, E. M. (2016). *Contabilidad de Horngren* (Décima ed.). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Pardo, L. (2011). Aplicación de las nuevas tecnologías en la Administración pública. *Revista 13 Castellano*, 105-126.
- Pichardo, I. (2004). *Modernización administrativa: Propuesta para una reforma inaplazable* (Primera ed.). México.
- Pifarré, M. (2005). El control de la gestión económico-financiera de las administraciones públicas. *La ciencia de la contabilidad*, 501-518.
- Rusenas, R. (2006). *Control Interno* (Primera ed.). Buenos Aires.
- Serrano, J. (2016). *El control interno de la administración pública: ¿Elemento de estancamiento o de desarrollo organizacional?* (Primera ed.). México.
- Sindicatura General de la Nación. (2010). *Manual de Control Interno Gubernamental*.
- Torres , Z., & Torres, H. (2014). *Planeación y control* (Primera ed.). Grupo Editoria Patria.



## **Anexos**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TITULO: Control interno y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO, NIVEL, MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<b>PG:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?	<b>OG:</b> Determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020	<b>HG:</b> El control interno tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020	Control interno	Ambiente de control	- Actitud de la alta gerencia - Valores y comportamientos - Recursos humanos y clima organizacional - Cultura y conciencia de control	<b>Tipo de investigación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación básica</li> </ul> <b>Nivel de investigación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación correlacional</li> </ul> <b>Método de investigación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Método deductivo</li> </ul> <b>Diseño de investigación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño no experimental – Transeccional</li> </ul> <b>Técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <b>Instrumentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de encuesta</li> </ul> <b>Población:</b> N = 268 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay  <b>Muestra:</b> n = 158 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay
<b>PE1:</b> ¿Qué relación existe entre el control interno y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?	<b>OE1:</b> Establecer la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020	<b>HE1:</b> El ambiente de control tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020		Evaluación de riesgos	- Estimación de la importancia del riesgo - Identificación y análisis de riesgos - Establecimiento de objetivos	
<b>PE2:</b> ¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?	<b>OE2:</b> Establecer la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020	<b>HE2:</b> La evaluación de riesgos tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020		Actividades de control	- Aprobaciones y revisiones - Análisis de registros de información - Revisiones de actividades y desempeño - Controles de información	
<b>PE3:</b> ¿Qué relación existe entre las actividades de control y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?	<b>OE3:</b> Establecer la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020	<b>HE3:</b> Las actividades de control tienen relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020		Sistemas de información	- Información generada - Sistemas integrados a la estructura - Sistemas integrados a las operaciones - Calidad de la información - Comunicación	
<b>PE4:</b> ¿Qué relación existe entre los sistemas de información y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?	<b>OE4:</b> Establecer la relación entre los sistemas de información y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020	<b>HE4:</b> Los sistemas de información tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020		Supervisión	- Auditoría interna - Entidades externas de control y vigilancia - Comités de grupos de gerencia - Sistema de información gerencial	
<b>PE5:</b> ¿Qué relación existe entre la supervisión y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?	<b>OE5:</b> Establecer la relación entre la supervisión la gestión administrativa de la	<b>HE5:</b> La supervisión tiene relación positiva significativa con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020	Gestión administrativa	Planeación	- Definición de objetivos estratégicos - Fijación de estrategias - Formulación de plan de acción - Elaboración de presupuesto	

	Municipalidad Provincial de Abancay, 2020			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- División del trabajo</li> <li>- Estandarización</li> <li>- Formalización</li> <li>- Reglas y Normas</li> <li>- Descentralización</li> <li>- Estructura organizacional</li> </ul>	
				Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Gestión del cambio</li> <li>- Manejo de conflictos</li> </ul>	
				Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos de control</li> <li>- Establecimiento de indicadores de desempeño</li> <li>- Medición de resultados</li> <li>- Comparación de medición de resultados con indicadores de desempeño</li> <li>- Revaluación de resultados</li> <li>- Retroalimentación</li> </ul>	



