



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TESIS

**“CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE
PASCO – 2016”**

Presentado por:

Bach. Nancy Gloria PAUCARCAJA GIL

Para obtener el Título Profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

CERRO DE PASCO - PERÚ

2017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. Aprovecho esta oportunidad de mi vida para dedicar todo este esfuerzo a mi hija Ariana, por ser el motor más fiel y confiable que, me regalo la vida, en memoria de mi padre Maximiliano que, ahora está en la gloria de Dios, vive y vivirá por siempre en mi corazón y habita en mis recuerdos, gracias a sus enseñanzas me ayudan a enfrentar la vida y su ejemplo me estimula a darle a mi hija, a mi linda madre por ser la madre más valiente del mundo, invencible ante la vida y luchadora le doy gracias por hacerme crecer, por defenderme, por darme tu apoyo siempre y su amor infinito. A mis seres queridos que, gracias a sus consejos supe salir luchadora ante las adversidades de mi vida. A mis maestros de la UAP que, volcaron sus enseñanzas para poder desarrollarme personalmente y desenvolverme profesionalmente.

Nancy PAUCARCAJA GIL

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a Dios por guiar mis pasos y ayudarme a lograr mis objetivos personales.

A mis docentes de la Universidad Alas Peruanas filial Pasco, a quienes debo mis conocimientos, gracias por compartir sus conocimientos durante los cinco años de estudio.

Nancy PAUCARCAJA GIL

RESUMEN

Esta tesis analiza la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco en el período comprendido del año 2016; el cual se constituye como un factor de suma importancia al interior de las organizaciones, es por ello que, resulta imprescindible contar con un buen sistema de control interno, esto debido a lo práctico que, resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que, ellas realizan. Dentro de este contexto se toman los puntos críticos de la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones en mención, para de esta forma optimizar su rendimiento global.

El tema que, se investigó, está referido al control interno, el cual es un proceso integrado, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos. Estos son efectuados con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. El control interno es un proceso, al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión.

Los problemas que, atraviesa la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Pasco con respecto al tema tratado se da mayormente debido a que, muchas veces carecen de una inadecuada planificación, las cuales son detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión, lo que, debe ser comunicado a efectos de que, se adopten las medidas de ajuste correspondientes.

Para poder dar respuesta a estas deficiencias, se optó por hacer encuestas para el diagnóstico y revisión del control interno, así como entrevistas utilizándose el programa SPSS versión 24, para poder hacer uso de las acciones necesarias para la óptima gestión administrativa en dicha entidad.

Palabras claves: Control Interno y Gestión Administrativa.

ABSTRACT

This thesis analyzes the relationship between internal control and administrative management in the Regional Directorate of Transport and Communications of Pasco in the period of 2016; which is a very important factor within the organizations, is why it is essential to have a good internal control system, this because of the practical that results in measuring efficiency and productivity at the time of implementation, especially if it focuses on the basic activities they carry out. Within this context, the critical points of the administrative management are taken in the Regional Directorate of Transport and Communications in order to optimize their overall performance.

The subject under investigation is related to internal control, which is an integrated process, not a set of heavy bureaucratic mechanisms added to them. These are made in order to provide a reasonable guarantee for the achievement of objectives. Internal control is a process, referring to internal control as a process, refers to a chain of actions extended to all activities, inherent to management and integrated to other basic processes of the same: planning, execution and supervision.

The problems faced by the Pasco Regional Directorate of Transport and Communications with respect to the subject matter are mainly due to the fact that they often lack adequate planning, which are detected through the different

monitoring procedures, which must be communicated to for the corresponding adjustment measures.

In order to respond to these deficiencies, we opted to make surveys for the diagnosis and revision of internal control, as well as interviews using the SPSS version 24 program, so that we can make use of the necessary actions for the optimal administrative management in that entity. **Key words:** Internal Control and Administrative Management.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract	vi
Índice de contenido	viii
Índice de figuras.....	xi
Índice de tablas.....	xii
Introducción	xiii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Problemas de investigación.....	24
1.2.1. Problema general.....	24
1.2.2. Problemas específicos	24
1.3. Objetivos de investigación	24
1.3.1. Objetivo general	24
1.3.2. Objetivos específicos.....	25
1.4. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación	25
1.4.1. Justificación.....	25
1.4.2. Importancia.....	26

1.4.3. Limitaciones	27
1.5. Delimitación de la investigación	27
1.5.1. Delimitación espacial	27
1.5.2. Delimitación social.....	27
1.5.3. Delimitación temporal.....	28
1.5.4. Delimitación Conceptual.....	28

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.....	29
2.1.1. Antecedentes Internacionales	29
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	33
2.2. Bases teóricas de Control Interno y Gestión Administrativa	40
2.2.1. Control Interno	40
2.2.2. Gestión Administrativa	51
2.3. Definición de términos básicos	60
2.4. Hipótesis de la investigación.....	62
2.4.1. Hipótesis general	62
2.4.2. Hipótesis específicas	62
2.5. Variables de investigación	63
2.5.1 Variables (definición conceptual y operacional).....	63

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Metodología de la investigación	65
3.1.1. Tipo y nivel de investigación	65
3.1.2. Método y diseño de la investigación	66
3.2. Población y muestra de la investigación	67
3.2.1. Población.....	67
3.2.2. Muestra.....	67
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	68
3.3.1. Técnicas.....	68
3.3.2. Instrumentos	68

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de tablas y gráficos.....	69
4.2. Contratación de Hipótesis.....	79
4.3. Discusión.....	84
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	87
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	88
ANEXOS.....	91
Anexo N° 1: Matriz e consistencia.....	92
Anexo N° 2: Instrumento de investigación	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01. ¿Sabe Ud. que existe una oficina de control interno en la DRTC Pasco?	69
Figura 02. ¿Conoce la función de una OCI?	70
Figura 03. ¿Existen normas de control interno y son aplicadas dentro de la DRTC Pasco?	71
Figura 04. ¿Cree Ud. que es necesario implementar una oficina de control interno en la DRTC?	72
Figura 05. ¿Cree Ud. que implementando la oficina de control interno se mejoraría la calidad de atención al público?	73
Figura 06. ¿La organización y dirección de la gestión administrativa funciona adecuadamente?	74
Figura 07. ¿Está organizado adecuadamente el manual de procedimientos de la entidad?	75
Figura 08. ¿Conoce la existencia de un ROF y MAPRO en la entidad?	76
Figura 09. ¿En la entidad existe personal competente para llevar una buena gestión administrativa?	77
Figura 10. ¿La dirección delega funciones dando oportunidades a los trabajadores y demostrar sus capacidades?	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. ¿Sabe Ud. que existe una oficina de control interno en la DRTC Pasco?	69
Tabla 02. ¿Conoce la función de una OCI?	70
Tabla 03. ¿Existen normas de control interno y son aplicadas dentro de la DRTC Pasco?	71
Tabla 04. ¿Cree Ud. que es necesario implementar una oficina de control interno en la DRTC Pasco?	72
Tabla 05. ¿Cree Ud. que implementando la oficina de control interno se mejoraría la calidad de atención al público?	73
Tabla 06. ¿La organización y dirección de la gestión administrativa funciona adecuadamente?.....	74
Tabla 07. ¿Está organizado adecuadamente el manual de procedimientos de la entidad?.....	75
Tabla 08. ¿Conoce la existencia de un ROF y MAPRO en la entidad?.....	76
Tabla 09. ¿En la entidad existe personal competente para llevar una buena gestión administrativa?	77
Tabla 10. ¿La dirección delega funciones dando oportunidades a los trabajadores y demostrar sus capacidades?	78
Tabla 11.- Prueba Chi-cuadrado de hipótesis específica N° 1	80
Tabla 12 - Prueba de Chi-cuadrado de la hipótesis específica N° 2	82
Tabla 13 - Prueba de Chi-cuadrado de la hipótesis específica N° 3	83

INTRODUCCIÓN

La tesis que, presente tiene como objetivo principal encontrar la relación que, existe entre el control interno y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco – 2016, con los resultados se podrá determinar qué motivos genera la deficiencia en la Gestión Administrativa de la dicha entidad en estudio y de esta manera se pueda conocer nuevos indicios de investigación en sus deficientes resultados como órgano descentralizado, y actualmente independiente del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Entendemos que, el Control Interno se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de Control que, ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que, conforman una institución pública, se constituye en un medio para lograr una función administrativa de Estado integra, eficaz y transparente, apoyando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyendo al logro de la finalidad social del Estado. Y todo esto debe repercutir en la mejora de la Gestión administrativa que, se entiende como la forma en que, se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. En los últimos años, algunos autores añadieron una función más, que, vale la pena tener en cuenta: la integración del personal.

A continuación, se da a conocer como se ha desarrollado el presente trabajo de investigación estructurado de la siguiente manera: El primer capítulo se refiere al planteamiento del problema, el análisis ha permitido diagnosticar, analizar y conocer qué relación existe entre el control interno y la gestión administrativa en

la Dirección Regional de transportes y Comunicaciones. El segundo capítulo establecemos el marco teórico y conceptual, considerando que, es la parte importante de la investigación a través del cual se ha realizado dicho estudio, buscando encontrar los paradigmas que, van a permitir explicar la relación existe entre las variables de estudio control interno y gestión administrativa de la Dirección Regional de transportes Pasco. El tercer capítulo corresponde al aspecto de la hipótesis; y definiciones de cada variable. En el cuarto capítulo corresponde al aspecto metodológico, abarca el ámbito de estudio, tipo, nivel y diseño de investigación; además del método de investigación, la población y muestra de estudio y las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Finalmente se muestran los anexos; la matriz de consistencia y encuestas.

Concluida el proceso de investigación sentimos la satisfacción poniendo en consideración del público en general y los jurados calificadores de la presente investigación para su validación y aprobación respectivamente.

LA AUTORA

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El resumen histórico de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco, entonces la historia nos remonta al año 1950; es así que, por Decreto Ley del 16 de enero de aquel año se crea la Dirección de Caminos, separándola de Ferrocarriles y con fondos del Ministerio de Fomento y Guerra, dándose más impulso a la construcción de carreteras.

En el año 1970 se crea la VI Región del Ministerio de Transportes y Comunicaciones; conformadas por los departamentos de Junín (Sede de Región), Ayacucho, Huancavelica, Cerro de Pasco y Huánuco, cumpliendo funciones de Caminos y Circulación Terrestre. La que, se ha venido modificando de acuerdo al Decreto Supremo N° 017-78 del 30-10-78 finalmente fue comprendido sólo por los departamentos de Junín, Ayacucho y Huancavelica.

Las Direcciones de Caminos fueron organizados a nivel Nacional; basándose en el Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección General de Caminos, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 0001-82-TC/RA, y mediante Decreto Supremo N° 023-83-TC, se establece los alcances para los proyectos de construcción, mejoramiento y/o rehabilitación de la Red Básica y la Conservación Vial de la Red Vial nacional, y luego posteriormente con el Decreto Supremo N° 062-85-TC y su modificatoria Decreto Supremo N° 024-87-TC, se delimita el ámbito jurisdiccional y competencia, facultando a las Corporaciones de Desarrollo y a las Municipalidades, la construcción y mejoramiento, rehabilitación y conservación de Caminos Departamentales y Vecinales, las Nacionales fueron de responsabilidad de las Direcciones Departamentales de Caminos y Circulación Vial del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y con Decreto Supremo N° 033-89-PRE se declara de preferente interés Nacional el mantenimiento de la red Vial de carreteras a nivel Nacional.

En el proceso de Regionalización normado por la Ley N° 24650 promulgado el 19-03-1987 y su modificatoria Ley N° 24792 sancionado el 10-02-1988, que, modificó el artículo 8° de la Ley N° 24650, quedando establecido las competencias sectoriales; por lo que, de allí en adelante las Direcciones Departamentales de Caminos, son denominados Direcciones Regionales y Direcciones Sub Regional de Transportes, Vialidad y Comunicaciones.

Mediante Ley Orgánica N° 25014 de fecha 16-02-1989 de creación de la Ley Orgánica de la Región “Los Libertadores Wari” integrada por los

departamentos de Ayacucho, Huancavelica, Ica y Andahuaylas; posteriormente por Ley N° 25432, se disuelven las Asambleas Regionales y Consejos Regionales, constituyéndose los Consejos Transitorios de Administración Regional (CTAR). En concordancia a el Decreto Ley N° 25491 se fusionó el sector Vivienda y Construcción, denominándose desde ese entonces Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, asignándosele mediante Decreto Ley N° 25862 la misión de planificar, formular, dirigir, coordinar y evaluar las políticas relacionadas al sector en armonía con los planes de desarrollo del país; esta adecuación continúa con el Decreto Ley N° 26190, de proceso de Reorganización y Reestructuración de los Gobiernos Regionales.

Por Ley N° 26922 Ley Marco de Descentralización; se establece el proceso de regionalización la misma que, constituye en el ámbito territorial de cada departamento, manteniéndose la denominación de los Consejos Transitorios de Administración Regional (CTAR). Por lo que, actualmente viene a ser Gobierno Regional del Departamento de Pasco. Mediante R.M.N° 118-98-PRES de aprobación de la Directiva N° 001-98-PRES/VMDR para la incorporación de las Direcciones Regionales y Sub Regionales a sus respectivos Ministerios, a partir del 1° de abril de 1998; Decreto de Urgencia N° 030-98, incluye nuevamente dentro del ámbito de los Consejos Transitorios de Administración Regional (CTAR) a los Sectores y el Archivo Regional a partir del 1° de Julio de 1998; con Decretos Supremos Nos 009 y 010-98-PRES se dispone sustituir la denominación Sub Regional por las Direcciones Regionales, seguido del

nombre del Sector y Departamento, constituyéndose según éste último Decreto Supremo en un órgano desconcentrado del CTAR.

La Ley Marco de modernización del Estado Ley N° 27658 del 30-01-2002 y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, declara al Estado en proceso de modernización, considerando como programas pilotos los Sectores de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Mediante Ley N° 27779 del 10-07-2002, se aprueba la separación del Sector Transportes – Comunicaciones y del Sector Vivienda – Construcción y la modificación de la organización de los Ministerios volviendo a denominarse Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por Ley N° 27779, consiguientemente han sido transferidos las funciones, personal, recursos materiales, financieros, presupuestales y acervo documentario al Ministerio de Vivienda y Construcción, por lo que, desde aquella fecha también se crean las Direcciones Regionales de Vivienda, Construcción y Saneamiento; hoy dependiente de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Pasco, aprobándose sus Reglamentos de Organización y Funciones de ambos Ministerios.

El proceso de Descentralización se implementa con la promulgación de la Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización; la que, armónica y sosteniblemente decide la separación del País en materia de competencias y funciones y el ejercicio equilibrado del poder en los tres niveles del gobierno en beneficio de la población. La Ley N° 27867 Ley Orgánicas de los Gobiernos Regionales; establece y norma la estructura, organización,

competencias y funciones de los Gobiernos Regionales; implementándose progresivamente este proceso de descentralización del País al crearse las Regiones entre ellas la Región del departamento de Pasco, del cual somos parte integrante conforme a su estructura orgánica, dependiente directamente de la Gerencia Regional de Infraestructura y ésta a su vez del Gobierno Regional de Pasco.

A mérito de la Ordenanza Regional N° 102-GOB-REG-HVCA/CR de fecha 17 de octubre del año 2007 y Ordenanza Regional N° 104- GOB-REG-HVCA/CR de fecha 29 de diciembre del año 2007, el Gobierno Regional de la Gestión pasada, inicia un proceso de reestructuración orgánica y paralelamente una reestructuración administrativa; con cuya implementación las Unidades Ejecutoras TRANSPORTES, SALUD, EDUCACIÓN y AGRICULTURA, fueron desactivadas, pasando a ser un sola Unidad Ejecutora de la Sede Central.

Con fecha de 03 de enero del 2012, se declara por concluido el proceso de reestructuración orgánica, reorganización administrativa y de recursos humanos, reestructuración del sistema de planificación y modernización informática; consiguientemente se activas las unidades ejecutoras en este caso la de ala Dirección Regional de Transportes, reconociendo su nueva estructura orgánica aprobado en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), así como el Cuadro para Asignación de Personal (CAP), consiguientemente se logra la autonomía en los proceso de planificación, presupuesto y administración, en el nuevo marco de Modernización Administrativa.

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco, se encuentra atravesando un bajo rendimiento en la ejecución de sus gastos, metas y objetivos establecidos dentro de su marco legal. Debido a la falta de una correcta gestión administrativa (decisión política), pues carece de múltiples factores para el correcto desarrollo del mismo, entre ellos podemos mencionar, la falta de recursos humanos idóneos, falta de control interno dentro de la entidad, herramientas de gestión incompletos y/o inexistentes, y la inadecuada infraestructura donde se labora. La anterior situación se refleja en las siguientes circunstancias:

- Los servicios que, presta la institución se ven afectadas por las herramientas de gestión, incompletas e inexactas.
- No existe una oficina de Control Interno dentro de la Entidad por lo que, solo están sujetos al control del Gobierno Regional de Pasco, esto es uno de los motivos para que, el control no esté funcionando adecuadamente.
- La labor realizada por el personal administrativo es deficiente, ya que, se trabaja con desconocimiento de políticas y procedimientos administrativos (leyes y reglamentos). Asimismo, el conocimiento que, poseen es ambiguo y limitado, pues se basan únicamente en lo empírico, dejando muchas situaciones administrativas de gran importancia a la buena voluntad y no a la parte lógica y técnica.
- Se evidencia que, en la tramitación de los diversos procedimientos administrativos, existen irregularidades que, dejan presumir que, hay actos de corrupción (manifestados en sus formas variables).

Las causas de los problemas de la entidad son muchos dentro de ello tocaremos las más relevantes: instrumentos de gestión incompletas, falta de MOF, MAPRO, profesionales escasos, debido al nombramiento de personal con nivel primario, secundaria y algunos sin formación alguna, no existe una oficina de control interno; reflejándose en resultados inferiores a comparación de otras unidades ejecutoras.

Esta problemática conlleva al incumplimiento de los objetivos institucionales y metas establecidas. De seguir esta sintomatología la entidad podría perder acreditación de la ciudadanía, lo cual generaría una crisis social respecto de las competencias que, esta institución debería de administrar, lo que, incluso podría permitir la intervención de instituciones externas, llámese Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Contraloría de la Republica, Defensoría del Pueblo, Ministerio Publico, entre otros a fin de corregir estas deficiencias. Para contrarrestar esta problemática resulta necesario iniciar con la creación de las herramientas de gestión faltantes, y la corrección de las existentes acondicionadas a las circunstancias actuales. Labor que, asimismo dará lugar a la adopción de nuevas políticas de trabajo, entre ellas las relacionadas a los recursos humanos, para la contratación de personal calificado e idóneo para los puestos de trabajo, y la capacitación del personal existente y la implantación de una Oficina de Control Interno dentro de la entidad.

En la Administración Pública la gestión debe regirse por los principios constitucionales y legales vigentes; además, la rendición de cuentas correspondientes tiene como destinatario último a la sociedad civil

considerada de manera integral, pues las instituciones públicas se crean para satisfacer necesidades generales de la sociedad, la cual tiene el poder supremo en una sociedad democrática. El control interno se perfila como un mecanismo idóneo para apoyar los esfuerzos de las entidades públicas con miras a garantizar razonablemente los principios constitucionales y la adecuada rendición de cuentas.

En ese ámbito, el concepto de control interno y su utilidad para guiar las operaciones fue integrándose progresivamente en los procesos y en la cultura de las entidades públicas, teniendo en cuenta los cambios institucionales y los avances recientes en las ciencias de la economía y la administración; estableciendo la aplicación de prácticas administrativas modernas, incorporando elementos innovadores para la gestión y la gerencia pública es indispensable de contar con un órgano de control en la Entidad, a fin de evitar posibles irregularidades, entendidos como el incumplimiento de los plazos en la tramitación de los procedimientos y cualquier acto de corrupción, lo que, conlleva a mejorar la calidad del servicio y el eventual cumplimiento de las metas institucionales.

Finalmente, la administración pública debe entenderse como un sistema organizado, que, tienen a su cargo el destino colectivo de personas, familias y grupos sociales; así como el compromiso de desenvolverse a la legalidad y constitucionalidad que, son condiciones a cumplir para valorarla como institución prudente y efectiva en la producción de resultados de gobierno.

Dada la importancia de una buena gestión administrativa y una oficina de control interno en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones

de Pasco que, sea capaz de realizar acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, para poder reducir los riesgos de corrupción, lograr los objetivos y metas establecidos, promover el desarrollo organizacional, lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, asegurar el cumplimiento del marco normativo, proteger los recursos y bienes del Estado, tener personal capacitado y estudios universitarios, fomentar la práctica de valores, promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados, el uso de los bienes y recursos asignados todo ello de la mano con la gestión administrativa planeando soluciones de posibles errores en el futuro, organizando al personal de acuerdo a las habilidades que, posea, la dirección en la toma de decisiones acertadas que, beneficien a transportes, coordinando los trabajos realizados en equipo, y finalmente el control adecuado por parte de Oficina de Control Interno de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco.

Actualmente la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco se encuentra en la búsqueda de una excelente vanguardia que, les ayude a ser competitivos y a sostenerse firme en el mundo globalizado, por esta razón la necesidad de recursos humanos son cada vez mayores, además sobre los directivos recae el manejo eficiente y eficaz de los recursos, estos deben velar el correcto cumplimiento de los procesos administrativos, a través de las estrategias y herramientas gerenciales que, les permitan convertir sus debilidades en fortalezas y sus amenazas en oportunidades,

dando como resultado una Gestión Administrativa acorde a los requerimientos del entorno.

1.2. Problemas de investigación

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son las deficiencias que existe en la DRTC Pasco para lograr implementar el control interno y una adecuada gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se relacionan los objetivos del control interno y los resultados de una adecuada gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016?
- b) ¿Cómo se relacionan las acciones del control interno y los procesos administrativos Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre las técnicas del control interno y las estrategias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco – 2016?.

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar las deficiencias que existe en la DRTC Pasco para lograr implementar el control interno y una adecuada gestión

administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016?

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar cómo se relacionan los objetivos del control interno y los resultados de una adecuada gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016.
- b) Establecer la relación entre las acciones del control interno y los procesos administrativos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco – 2016.
- c) Analizar la relación que existe entre las técnicas del control interno y las estrategias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco – 2016.

1.4. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

1.4.1. Justificación

a. Teórica

Esta investigación permite realizar un análisis con respecto a la implementación del control interno y una adecuada gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco.

b. Social

El objetivo de esta investigación está centrado en el personal administrativo y sobre todo la implementación de una oficina de

control interno en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco, como también consideramos que, pueden ser implementados por cualquier otra institución interesada en mejorar el proceso de la gestión administrativa, buscando obtener un mejor rendimiento.

c. Institucional

Esta investigación del Control Interno a nivel de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, tiene como una de las razones para su realización, el haber observado en diferentes instituciones públicas que, las auditorías ejecutadas no cumplen su rol por la metodología seguida y se ve reflejada en los resultados de su ejecución. Por lo que los resultados de esta investigación servirán para evidencias.

1.4.2. Importancia

Esta investigación se realizó con la finalidad de buscar los motivos por las cuales existe debilidades en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco, tratando de hallar para tal efecto, el origen y causa principal que, ocasionan estos problemas, partiendo desde una perspectiva de análisis lógico, hasta llegar a un ángulo estrictamente técnico, que, implica eventualmente el empleo de la normativa especial sobre los temas en cuestión.

Al resolver estos puntos críticos, la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco estaría reordenando

drásticamente su sistema administrativo en cuanto a sus normativas de admisión y capacidad de los trabajadores, mejorando sus herramientas de gestión, e implementando además una oficina de control interno, para así dar un paso importante y estar en óptimas condiciones a fin competir con otras entidades de similar jerarquía. Asimismo, será capaz de ejecutar metas de gran envergadura, evitando en lo posible los errores de gran impacto institucional.

1.4.3. Limitaciones

Se encontró que, dentro de la organización elegida no se ha llevado a cabo ningún estudio previo en cuanto al tema de investigación. Asimismo, no se pudo encontrar trabajos que, orientan a esta investigación.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación espacial

Esta investigación se llevó a cabo en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones, ubicado en el Distrito de Yanacancha, departamento y Provincia de Pasco.

1.5.2. Delimitación social

El grupo social de esta investigación estuvo comprendido por todos los trabajadores administrativos que, vienen laborando en la

institución de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones.

1.5.3. Delimitación temporal

El periodo que, comprende este estudio de investigación es de junio a diciembre del 2016.

1.5.4. Delimitación Conceptual

Esta investigación tiene dos variables fundamentales como:

Control Interno. - El Control Interno se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de Control que, ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que, conforman una institución pública, se constituye en un medio para lograr una función administrativa de Estado integra, eficaz y transparente, apoyando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyendo al logro de la finalidad social del Estado (Levy, 2010).

Gestión Administrativa. - explica que, la administración es un proceso distintivo que, consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de capital humano y de otros recursos. (Terry, 2001)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

De acuerdo a la búsqueda de antecedentes se pudo encontrar en las diferentes direcciones de internet, varios trabajos con cierta aproximación, de los cuales se mencionan los siguientes:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Stefanell & Barrios (2016) El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad y Desarrollo*, (25), 245-267. El objetivo del presente artículo es diagnosticar el estado actual de las organizaciones litográficas de Barranquilla, en cuanto al control interno en el área de producción, a fin de fomentar el crecimiento de este sector económico a partir de la revisión de sus procesos. Se analizaron los métodos utilizados en los departamentos de producción a través de trabajos de campo y técnicas de observación, metodologías que, permitieron establecer

que, es necesaria una reorganización de los negocios litográficos del Distrito, de manera que, sea posible aprovechar la coyuntura de los tratados, para generar crecimiento controlado y positivo en este sector de la economía de Barranquilla. Finalmente, se concluye que, a través de un adecuado sistema de control interno, se dispondrán las condiciones necesarias para generar información pertinente, confiable, útil y relevante para cimentar el proceso de toma de decisiones, y se fijarán los insumos básicos para dirigir las acciones por ejecutar en futuros periodos operacionales de acuerdo con las situaciones que, se presenten.

Rodríguez (2007). Influencia del control interno en los procesos logísticos de las empresas pesqueras de puerto Malabrigo para una adecuada gestión administrativa. El trabajo de investigación, tiene como propósito fundamental demostrar que, la aplicación de un sistema de control interno adecuado, en el proceso logístico de una empresa pesquera, constituye un instrumento eficaz para la mejora en la toma de decisiones administrativas. El desarrollo de la investigación dará a conocer en que, medida las empresas dedicadas a este rubro son eficientes, eficaces y económicas y gracias a la medición de sus políticas, normas, funciones, procedimientos, lograremos detectar debilidades en la gestión. La importancia del estudio radica en la medición a corto plazo de la aplicación de medidas que, serán implementadas para asegurar la confiabilidad y efectividad de la gestión que, favorezca alcanzar las metas esperadas

por el área, y por ende se reflejarán los resultados de la empresa. Así mismo es importante mencionar, que, siendo la aplicación del Control Interno adecuado el eje para determinar la solidez de los procedimientos operativos, considero que, tiene un riesgo medio de control, que, será fortalecido en la medida que, se vayan mejorando los controles operativos e integrando políticas y procedimientos que, permitan dar un resultado eficaz y efectivo en la operatividad de la empresa.

Segovia (2011). Diseño e implementación de un sistema de Control Interno para la Compañía" DATUGOURMET CIA. LTDA. El presente trabajo documenta el diseño e implementación de un Sistema de Control Interno para una empresa privada domiciliada en la ciudad de Quito – Ecuador; empresa dedicada a la venta de productos alimenticios de alta calidad; para supermercados, hoteles y restaurantes de prestigio o de comidas especializadas. El estudio inicia con la aplicación de la herramienta administrativa llamada FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), en busca de factores internos y externos, que, contribuyan a la determinación, formulación e implementación de controles claves para el fortalecimiento de su ambiente de control.

Gault (2002) Nueva gestión pública: ¿El meteorito que, mató al dinosaurio?: lecciones para la reforma administrativa en países como México. Centro de Investigación y Docencia Económicas. En un artículo, hace algunos años, defendí que, la actual moda

administrativa conocida como la Nueva Gestión Pública, más que, llevarnos hacia una “posburocracia” (Barzelay, 1992), nos llevaba a una “ultraburocracia” (Arellano, 1995). La idea principal de esta aseveración residía en que, las pretensiones retóricas de la Nueva Gestión Pública (NGP o New Public Management en inglés), por un gobierno más eficiente que, se administra de una manera más parecida a la forma en que, lo hacen las organizaciones privadas, en realidad son el síntoma de un cambio profundo en el espacio social y tecnológico donde se mueve la administración pública y no tanto un cambio de paradigma en términos organizativos (Moe, 1994). En otras palabras, vista la NGP como un todo, no estamos enfrentando el surgimiento e implementación de nuevas ideas, ni mucho menos de programas y propuestas totalmente originales en el sector público. Tampoco es que, la NGP se haya reproducido por doquier debido a la fuerza de las ideas, al poder y la razón de los intelectuales defensores del nuevo institucionalismo económico y el gerencialismo. Es verdad que, en cierto sentido, algunas de las ideas de la NGP van a contracorriente de la visión weberiana de la burocracia. Pero en diversos momentos es claro que, en realidad se están abriendo nuevos derroteros para la burocracia weberiana.

(Laguna, 2009). ¿Todos los Caminos Llevan a la Nueva Gestión Pública?: tres Argumentos sobre las Reformas Administrativas en los Países en Desarrollo Transición. Estado, Gobierno y Gestión Pública, (13), pp-23. La utilidad y pertinencia que, las propuestas de

la Nueva Gestión Pública (NGP) pueden tener en los países en desarrollo/transición han sido ampliamente debatidas. En particular, tres argumentos centrales han cruzado la literatura especializada. El primero, que, podría denominarse de reforma por "etapas", sugiere construir una estructura burocrática à la Weber antes de intentar reformas neogerenciales. El segundo, que, podría llamarse reforma por "saltos", implica lo contrario: la posibilidad de implementar la NGP incluso si no se ha construido antes una administración pública "tradicional". El tercero, finalmente, propone la posibilidad de concretar reformas administrativas por medio de una "combinación informada", es decir mezclando elementos de distintos modelos o paradigmas. Este ensayo busca analizar las tres líneas argumentativas mencionadas, para mostrar que, cada una contiene afirmaciones atinadas y atendibles, pero también premisas discutibles y hasta equivocadas.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Rosales (2016) Caracterización del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú: Caso empresa MUEBLEHOGAR EIRL. Trujillo, 2016. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El presente informe de investigación ha sido elaborado con el objetivo de realizar una investigación sobre el control interno del área de caja, ya el control es pieza clave y contribuye a obtener resultados favorables en cuanto el área de caja, dando alternativas de solución para mejorar la

gestión del área de la empresa MUEBLEHOGAR EIRL. La investigación fue descriptiva porque, solo se limitó a describir las características del control interno y para ello se realizó un cuestionario de 15 preguntas al encargado del área de caja se utilizó las técnicas de estudio como: la revisión documentaria y la entrevista, respaldándonos en los instrumentos como guía de revisión, y el cuestionario obteniendo como resultado realizar arqueos de caja bajo la responsabilidad del área contable, permitiendo superar las deficiencias para que, dicha área sea eficiente de tal manera que, permita brindar información razonable y confiable. Mediante el presente informe de investigación nos damos cuenta que, el control interno es una de las vías más eficientes que, garantizan el cumplimiento óptimo de los objetivos asegurando la exactitud y la confiabilidad de los datos de las operaciones y/o transacciones, evitando malversaciones, fraudes. Finalmente se concluye que, esta investigación va a permitir lograr resultados óptimos al aplicarlos obteniendo la eficiencia en el desarrollo de los procesos y actividades de manera transparente y documentada, con el fin de llegar a ser competitivos y responder de manera inmediata a las nuevas exigencias empresariales.

Samamé (2016) Procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas de servicios del Perú: Caso SERMAV SAC. Trujillo, 2016. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La presente investigación ha sido elaborada con el

objetivo de realizar una investigación sobre los Procedimientos del Control interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa SERMAV SAC la cual sirvió para mejorar la gestión financiera lo cual a su vez ayudara al incremento de la eficiencia organizacional y la Solución del problema existente en la empresa. La Investigación fue descriptiva porque, el estudio se ha limitado a describir las variables principales aplicando un cuestionario de 10 preguntas a la Gerencia de la empresa de Servicios obteniendo los resultados para poder hacer la investigación respectiva. Se aplicó como instrumentos de recolección de datos las Entrevistas con un Cuestionario aplicado al personal de la Empresa, siendo estos los usuarios directos, obteniéndose una perspectiva clara de la situación pudiendo detectar las deficiencias de este y falta de control; proponiendo así mejoras significativas. Por tal motivo, es preciso proponer mejoras en los Procedimientos del Control interno de las Cuentas por Cobrar, las mismas que, serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de cuentas por cobrar. Finalmente se concluye que, esta investigación pretende determinar que, el proponer mejoras en los procedimientos en el área de cuentas por cobrar tiene como resultados el buen cumplimiento de los objetivos al momento de las mismas que, serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento de esta área.

Chuquizuta & & Oncoy (2017) Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la Empresa Comercial Mantilla S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013. Universidad de Ciencias y Humanidades, la empresa cuenta con un sistema de control interno el cual se encuentra defectuoso y en el área de créditos y cobranzas se encuentran con un sobregiro de cuentas por cobrar en exceso el cual se ve afectada la liquidez de la empresa. Nuestro trabajo de investigación, tiene como propósito mejorar dicho sistema de control interno, para lo cual proponemos aplicar procedimientos de control de cuentas por cobrar que, permitirá mejorar el nivel de cobranzas así respetando las fechas establecidas de los créditos, la supervisión de la cartera de clientes permitirá cumplir con nuestro propósito, que, conllevará a elevar la economía de la empresa. Esta propuesta permitirá un mejoramiento en el sistema de control de las cuentas por cobrar, a su vez el área de créditos y cobranzas tendrá que, cumplir con la supervisión de las fechas de vencimientos establecidas al momento de generarse una venta; también se busca que, la cartera de clientes este constantemente actualizada para detectar a tiempo el porcentaje de clientes morosos.

Sanchez (2012). Implementación de un sistema de control interno en la Empresa Vidrieria Limatambo S.A.C. y el efecto en su situación económica y financiera 2011. Universidad Nacional de Trujillo. La presente investigación es para descubrir qué efecto

provoca la implementación de un sistema de control interno en la empresa Limatambo Vidrio S.A.C. Al iniciar esta investigación aprendimos sobre el problema general del control interno inadecuado en sus múltiples formas, esta información se obtuvo utilizando el método analítico-sintético y la aplicación descriptiva, de tal forma que, encontramos muchas debilidades y amenazas en diferentes áreas de la empresa Tema Para el desarrollo de este trabajo hemos aplicado las técnicas y herramientas necesarias para una adecuada investigación, entre las que, podemos mencionar el análisis documental, la investigación, la reconciliación de datos, la realización de gráficos y otros pasos necesarios, lo que, nos permite realizar un seguimiento, Revisión de las diversas actividades que, tienen lugar en la empresa. Por último, nuestra investigación pretende resolver problemas actuales basados en un estudio exhaustivo del control interno de la empresa Glass Limatambo S, AC, además de demostrar los procesos y procesos de seguridad que, se desarrollan en la empresa, aportará las recomendaciones necesarias para mejorar su economía y situación financiera.

Quispe (2015). Influencia de la gestión administrativa en el bienestar Estudiantil en el instituto de Educación Superior Tecnológico Público Juli año 2012. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. La investigación se realizó en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Juli, ubicado en la provincia de Chucuito, región Puno, en el año de 2012, donde se

determinó la existencia de acciones deficientes para promover la participación de los estudiantes en actividades cocurriculares y ofrecer apoyo en sus necesidades para un buen rendimiento académico. Al autor del presente trabajo le motivó el conocimiento de los factores que, influyen en el grado de bienestar estudiantil del instituto. Año tras año se advierte el malestar de los estudiantes, por lo cual es necesario investigar los factores que, tienen influencia en los resultados de un deficiente nivel de bienestar estudiantil. Se formula una hipótesis general, en donde se sustenta que, existe una relación directa y positiva entre el bienestar estudiantil y la gestión administrativa, que, se ejerce en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Juli año 2012. El tamaño de muestra es de 186 estudiantes que, representa el 52% del total de la población estudiantil, representando a las cinco carreras profesionales que, oferta el instituto. Se considera también al personal directivo y jerárquico que, son en un número de 12 Jefes. El tipo de investigación que, se utilizó es el diseño no experimental, aplicándose la transeccional; por tanto, se aplica el diseño correlacional la misma que, es la ecuación que, relaciona dos variables, siendo la causa la variable gestión administrativa y el efecto la variable bienestar estudiantil. Las técnicas utilizadas son las encuestas, entrevistas y revisión documental. Los instrumentos que, se han utilizado son: Las fichas de encuestas, guías de entrevistadas y revisión documental. Los datos se han procesado con el paquete

estadístico SPSS versión 18, para ser analizados interpretados; además se hacen las calificaciones acordes a la escala de valoración propuesta de las variables. El diseño estadístico utilizado para comprobar la hipótesis formulada es la prueba de independencia denominada Chi cuadrado o Ji cuadrado. Al final de la investigación se llega a la conclusión general: La gestión administrativa que, se ejerce en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Juli es deficiente, dando lugar que, el nivel de bienestar estudiantil también deficiente al término del año 2012.

Yalle (2015). La gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa N° 7073 de la UGEL N° 01. Universidad Nacional de Educación Enrique, Guzmán y Valle. Cuyo objetivo primordial fue estudiar la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional de la Institución Educativa N° 7073. Con este propósito se desarrolló bajo el diseño no experimental, descriptivo, correlacional y dentro del enfoque, cuantitativo. Para lo cual se determinó una muestra de 70 integrantes entre directivos, profesores y administrativos de la Institución Educativa N° 7073 de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 del distrito de San Juan de Miraflores. Para recoger la información requerida, previamente se validó los dos instrumentos: Cuestionarios (para gestión administrativa e imagen institucional) y se demostró la validez y confiabilidad de estos mediante la técnica de opinión de expertos y el Alfa de Cronbach. Se utilizó la técnica de la encuesta y su

instrumento el cuestionario. Después de aplicar los instrumentos y luego el tratamiento estadístico, se realizó el análisis e interpretación de datos; finalmente se arribó a la conclusión general de que, existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la imagen institucional; y, a las conclusiones específicas que, existe una relación significativa entre los procesos de la gestión y la cultura corporativa; la gestión del talento humano y el vínculo institucional; y, el clima organizacional y la comunicación corporativa.

2.2 Bases teóricas de Control Interno y Gestión Administrativa

2.2.1 Control Interno

El control interno comprende el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos que, asegure que, los activos están debidamente protegidos, que, proporciona a la administración la seguridad de que, los informes contables en los que, se basa sus decisiones son dignos de confianza.

Las decisiones que, toma la administración se convierten en políticas de la empresa, para ser efectiva esta política debe ser transmitida a toda la organización y ser respetada en forma consistente. Los controles internos ayudan a salvaguardar los cumplimientos de las políticas de la entidad.

La administración desarrolla además la responsabilidad directa de mantener registros contables y producir información financiera adecuada y digna de crédito (útil y confiable) el control interno

proporciona la seguridad de que, tal responsabilidad se está cumpliendo.

El control interno no es un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes solo afecta al siguiente, si no es un proceso multidireccional en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integral que, reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes del entorno de la empresa.

En ese sentido, toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos, debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que, tienen que, ser orientados a la aplicación de control interno:

- a) Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de planes operativos que, sean necesarios.
- b) Definición de políticas como guía de acción y procedimiento para la ejecución de los procesos.
- c) Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- d) Delimitación precisa de la auditoria y los niveles de responsabilidad.
- e) Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- f) Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones.

- g) Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.
- h) Establecimiento de mecanismos que, faciliten el control cuidadoso a la gestión de las entidades.
- i) Establecimiento de sistemas modelos de información que, faciliten la gestión y el control.
- j) Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
- k) Establecimiento de programa de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad.

El control interno

Control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que, los activos están debidamente protegidos, que, los registros contables son fidedignos y que, la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos (Cepeda, 1997).

El control interno comprende el plan de la organización, el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (Estupiña, 2014)

Es el plan de organización, coordinación de normas y procedimientos orientados a permitir a la dirección el ejercicio efectivo de la gestión, con el propósito de alcanzar sus objetivos organizacionales, tales como efectividad y eficiencias de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

Es la coordinación entre el sistema de contabilidad, los deberes de los empleados y su propósito es conseguir la razonabilidad de la información administrativa, contable y financiera.

Son todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objeto de la administración de asegurar tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, salvaguardar los activos, prevención y detección de fraude, precisión e integralidad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable.

Es un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y procedimientos establecidos de tal manera que, la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política prescrita (Cajero, 2013).

Objetivos:

Los objetivos de control interno son diseñados para ayudar a organizar, controlar y mejorar las operaciones en las distintas etapas de su proceso, se clasifican en:

- a) **Objetivos de Autorización:** las operaciones se realizan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la administración.
- b) **Objetivos de Procedimientos y Clasificación de Transacciones:** las operaciones se registran para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad o cualquier otro criterio aplicable a dichos estados y para mantener datos relativos a la custodia de los activos.
- c) **Objetivos de Salvaguarda Física:** el acceso a los activos solo se permite de acuerdo con autorización de la administración.
- d) **Objetivos de Verificación y Evaluación:** los datos registrados relativos a la custodia de los activos son comparados con los activos existentes durante intervalos razonables y se toman las medidas apropiadas con respecto a cualquier diferencia. Así mismo deben existir controles relativos a la verificación periódica de los saldos que, se informan en los estados financieros.

Características:

- a) Establece una estructura estándar de Control Interno que, soporte los procesos de implementación, unifique, los criterios de control y garantice un control corporativo a la gestión de las entidades que, les permita el cumplimiento de sus objetivos.

- b) Motiva la construcción de un entorno ético alrededor de la función administrativa de la entidad.
- c) Mantiene una orientación permanente a controlar los riesgos que, pueden impedir el logro de los propósitos de la sociedad.
- d) Se basa en una gestión de operaciones por procesos.
- e) Establece la comunicación como un proceso de control a la transparencia y la divulgación de información a los diferentes grupos de interés.
- f) Le otorga un valor preponderante a la evaluación ya sea esta de orden administrativa, realizada por las oficinas de control Interno o efectuado por los órganos de control fiscal.
- g) Confiere gran impacto a los planes de mejoramiento, como herramienta que, garantiza la proyección de la entidad hacia la excelencia administrativa.

Elementos:

- Son elementos constituidos de control interno, los siguientes:
- Organización adecuada.
- Delimitación de autoridad y niveles de responsabilidad.
- Definición de políticas.
- Definición de procedimientos para la ejecución de procesos.
- Formulación de planes.
- Establecimientos de objetivos y metas.
- Normas adecuadas que, guíen la protección y utilización racional de recursos.

- Dirección y administración de personal conforme a un sistema de méritos y sanciones.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.
- Implementación de sistemas modernos de información que, faciliten la gestión y el control.
- Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
- Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

Principios:

- a) **Igualdad:** Consiste en que, el sistema de control interno debe velar porque, las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general sin otorgar privilegios a grupos especiales.
- b) **Moralidad:** Todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización si no los principios éticos y morales que, rigen a la sociedad.
- c) **Eficiencia:** Vela porque, exista igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y /o servicios se haga al mínimo costo con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- d) **Economía:** Vigila que, la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.

- e) **Celeridad:** Consiste en que, uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna por parte de la organización a las necesidades que, atañen a su ámbito de competencia.
- f) **Imparcialidad y publicidad:** Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que, nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.
- g) **Valoración de costos ambientales:** Consiste en la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo, debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerla.

Fundamentos:

Constituyen las condiciones imprescindibles y básicas que, garantizan la efectividad del Control Interno de acuerdo con la naturaleza de las funciones, competencias asignadas y a las características que, le son propias, siendo los fundamentos esenciales que, garantizan el funcionamiento del Control Interno los siguientes:

- a) **La Autorregulación:** Es la capacidad institucional de la entidad para reglamentar, los asuntos propios de su función y definir aquellas normas, políticas y procedimientos que, permitan la coordinación efectiva y transparente de sus acciones. Mediante la

autorregulación la entidad adopta los principios, normas y procedimientos necesarios para la operación del Sistema de Control Interno. Favorece el Autocontrol al normalizar los patrones de comportamiento requeridos para el cumplimiento de los objetivos, hace efectivo y transparente el ejercicio de su función constitucional y los diferentes grupos de interés.

b) El Autocontrol: Es la capacidad de cada individuo independientemente de su nivel jerárquico dentro de la entidad para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario de tal manera que, la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función administrativa transparente y eficaz. El Control Interno se fundamenta en el autocontrol al considerarlo como inherente e intrínseco a todas las acciones, decisiones, tareas y actuaciones a realizar por el individuo, procurando el logro de los propósitos de la entidad.

c) La Autogestión: Es la capacidad institucional de toda entidad para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que, le ha sido delegada por la Constitución y la Ley. El Control Interno se fundamenta en la autogestión al promover en la entidad la autonomía organizacional necesaria para establecer sus debilidades de control, definir las acciones de mejoramiento y hacerlas efectivas, a la vez que, asume

con responsabilidad pública las recomendaciones generadas por los órganos de control y les da cumplimiento con la oportunidad requerida.

Clasificación:

El control interno se puede clasificar en:

a) Control Interno Financiero o Contable: El control interno financiero comprende el plan de organización, los procedimientos y registros concernientes a la custodia de recursos financieros, la verificación de la exactitud, confiabilidad y oportunidad de los registros e informes financieros y con sujeción a las demás disposiciones legales. En tal sentido, se entiende que, el control interno financiero, debe ser proyectado para dar una seguridad razonable a fin de que:

- Las operaciones y transacciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica.
- Dichas transacciones se registren convenientemente para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad y normas internacionales de información financiera, que, se relacionen con los subsistemas de presupuestos, contabilidad, tesorería y crédito público, según sean las circunstancias.
- Los recursos económicos estén debidamente salvaguardados, de tal manera que, su acceso o disposición sea para fines de la entidad.

- El acceso a los bienes y/o disposiciones, solo es permitido previa autorización de la administración.
- La gestión financiera cuenta con la documentación de soporte necesaria.
- Los registros, la información gerencial y los estados financieros presentados, sean productos de periódicas conciliaciones.
- El área financiera cuente con equipo tecnológico y ubicación adecuada.

b) Control Interno Administrativo:

- Este constituido por el plan de organización, los procedimientos y registros que, conciernen al proceso de decisión, que, conducen a la autorización de las transacciones por parte de los niveles jerárquicos superiores, de tal manera que, fomenten la eficiencia en las operaciones, la observancia de políticas y normas prescritas y el logro de las metas y objetivos programados.
- El control interno administrativo es fundamental para el examen y evaluación de los procesos de decisión en cuanto al grado de efectividad, eficiencia y economía. Un control interno adecuado existe cuando la administración puede confiar en una auto verificación de las operaciones y actividades sin tener que, efectuar inspecciones o controles externos a las operaciones normales.

- El control interno administrativo puede abarcar el análisis estadístico, estudios de tiempo y movimientos, informes de rendimiento, programa de capacitación y controles de calidad.

2.2.2 Gestión Administrativa

Definición

Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupo los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Antecedentes:

El surgimiento de la administración como institución esencial distinta y rectora es un acontecimiento de primera importancia en la historia social en pocos casos, si los hay una institución básica nueva o algún nuevo grupo dirigente, han surgido tan rápido como la administración desde principios de siglo. La administración es el órgano social encargado de hacer que, los recursos sean productivos, esto es con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico que, refleja el espíritu esencial de la era moderna.

Las personas han hecho planes y perseguido metas por medio de organizaciones y logrado todo tipo de hazañas desde hace miles de años. Sin embargo, la teoría de la administración se suele considerar un fenómeno relativamente reciente que, surge con la industrialización de Europa y Estados Unidos en el siglo XXI.

Una organización es una unidad social o agrupación de personas constituidas esencialmente para alcanzar objetivos específicos lo que, significa que, las organizaciones se proponen y construyen con planeación y se elabora para conseguir determinados objetivos.

La administración posee características como universalidad, especificidad unidad temporal, valor instrumental, amplitud del ejercicio, flexibilidad, entre otras que, serán ampliadas en este contenido; Además poseen elementos como: la eficiencia, eficacia, productividad, coordinación de recursos, objetivos y grupos sociales que, la hacen diferente a otras disciplinas.

La práctica de la gestión de la administración ha existido desde los tiempos más remotos, los relatos Judíos-Cristianos de Noe, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de gran número de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de arcas hasta gobernar ciudades y ganar guerras, muchos textos administrativos citan a Getro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo, él enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control.

Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos, el advenimiento de Frederick Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina que,

es relativamente nueva, la historia del pensamiento administrativo es muy antigua ya que, ésta nace con el hombre pues en todos los tiempos ha habido la necesidad de coordinar actividades.

Administración En La Edad Antigua:

En la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la antigüedad y que, pueden observarse en el nuevo testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la Antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo. En Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil.

Administración En La Edad Media:

En la edad media hay signos evidentes de administración y dirección; los dominios reales a las provincias eclesiásticas y la jurisprudencia feudales tuvieron que, ser manejadas de alguna manera.

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

instituciones como la Iglesia Católica. En ésta época la Administración recibe un gran impulso cuando surgen en Italia los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales.

Administración En La Edad Moderna:

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

Administración En La Edad Contemporánea:

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

La Administración absorbe los aportes que, en esa área del saber humano se producen durante el siglo XX hasta aproximadamente la década de 1920 después de la Primera Guerra Mundial. Cuando la ciencia del hombre como la psicología y la sociología, entre otros, comenzaron a tener aceptación y a proveer instrumentos de aplicación.

Gestión administrativa contable:

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que, del ella dependerá el éxito que, tenga dicho negocio o empresa.

Es importante que, se tenga en cuenta que, con el pasar de los años es mucha la competencia que, se nos presenta por lo que, siempre debemos estar informados de cómo realizarla de manera correcta. La gestión administrativa contable es un proceso que, consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que, es considerada un arte en el mundo de las finanzas. De todas formas, desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que, deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control.

Conceptos:

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que, del ella dependerá el éxito que, tenga dicho negocio o empresa.

Es importante que, se tenga en cuenta que, con el pasar de los años es mucha la competencia que, se nos presenta por lo que, siempre debemos estar informados de cómo realizarla de manera correcta. La gestión administrativa contable es un proceso que, consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que, es considerada un arte en el mundo de las finanzas. De todas

formas, desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que, deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control.

Por lo tanto, diremos que, la gestión administrativa en una empresa se encarga de realizar estos procesos recién mencionados utilizando todos los recursos que, se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que, fueron planteadas al comienzo de la misma. En definitiva, se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente. Un proceso como la gestión administrativa es mucho más fácil de comprender descomponiéndolo en partes, identificando aquellas relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas.

Por ejemplo, se utilizan diferentes estándares para realizar la evaluación y el control de todos los empleados que, se hallen trabajando en una empresa, pero es importante que, se tenga en consideración que, el establecimiento de estas normas compone una parte inherente en cuanto al proceso de planeamiento en la gestión administrativa contable. Aquellas medidas que, son presentadas como una actividad del control, por lo general suponen un ajuste de planes. Durante la práctica, el proceso de gestión administrativa no representa estas cuatro funciones mencionadas anteriormente, sino que, más bien, se trata de un grupo de funciones en una empresa que,

se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control, son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí. Entonces tomamos a la gestión administrativa como el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral, el cual está formado por grupos de individuos que, trabajan precisamente en grupo para poder llegar a cumplir los objetivos planteados.

Gestión administrativa moderna:

Podemos decir que, la gestión administrativa moderna es la acción de confeccionar una sociedad que, sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales y con un gobierno que, sea mucho más eficaz. Pero si nos referimos a la gestión administrativa de una empresa entonces debemos tener en claro que, la misma funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que, reposan en la competencia que, posea el administrador. En los casos donde se presentan situaciones algo más complejas para las que, se necesitara la acumulación de los recursos materiales en una empresa, la gestión administrativa ocupa un lugar importantísimo para el cumplimiento de los objetivos.

Este es uno de los factores que, más influyen en cuanto a la gestión administrativa pública, debido a que, es fundamental en el crecimiento y desarrollo tanto en el ámbito social como en el económico de un país.

En resumen, podemos decir que, en cualquier empresa o institución se desenvuelve una cierta cantidad de tareas que, se apoyan en la gestión administrativa de la misma. Para que, se produzca el correcto desarrollo de la gestión administrativa es necesario que, la misma contribuya en una mejora para la eficiencia en el seno de la organización.

El fin de la persona responsable de la gestión administrativa es garantizar la disposición de determinadas capacidades y habilidades con respecto a este tema, por ejemplo, la capacidad de liderazgo, la de dirección y en especial, la capacidad de motivación que, le puede proporcionar a su equipo de trabajo. Como complemento imprescindible no podemos ignorar el hecho de que, en la actualidad para lograr el desarrollo de estas capacidades mencionadas, el responsable de la gestión administrativa de cualquier entidad debe disponer de fundamentos coherentes cuando lleve a cabo la utilización de los recursos económicos, materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos de la misma.

2.2.2.1 Implementación del control interno y la gestión administrativa:

Objetivo y finalidad:

Realizar el control preventivo sin carácter vinculante, con el propósito de optimizar la supervisión y mejorar los procesos, prácticas e instrumentos de control interno.

Verificar que la entidad haya cumplido con implementar los sistemas de control interno y si estos cumplan con: promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta; el cuidado y resguardo de los bienes y recursos del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales; cumplir con las disposiciones legales y normativa aplicable a la Entidad y sus operaciones; garantice la confiabilidad y oportunidad de la información; fomente e impulse la práctica de valores institucionales y promueve el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos a rendir cuentas por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

Alcance:

La Evaluación de la implementación del Sistema de Control Interno comprende la verificación de la aplicación del modelo de implementación del Sistema de Control Interno en el Gobierno Regional Pasco.

Modelo de Implementación de control interno y gestión administrativa:

La primera fase es la Planificación, El desarrollo de esta fase permite que el Titular de la entidad y sus

funcionarios se comprometan formalmente a implementar la OCI, así como a obtener información relevante sobre su estado situacional, que le permita identificar las brechas y desarrollar las actividades para el cierre de las mismas por cada componente del OCI.

La segunda fase es la Ejecución, en la que se dará cumplimiento al plan de trabajo formulado por la entidad, es decir, implementar las acciones traducidas en protocolos, lineamientos, políticas por componentes del SCI, entre otros, con el fin de **cerrar** las brechas identificadas en la fase de planificación, comprende la etapa siguiente:

La Tercera fase es la Evaluación, La Evaluación es permanente y acompaña la evolución periódica de la implementación del OCI, así como su mejora continua y difusión de los logros alcanzados al interior de la entidad.

2.3 Definición de términos básicos

Alcance de la auditoría. El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que, son objeto de la misma.

Audidores externos. Profesionales facultados que, no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

Audidores internos. Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar

los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.

Auditoría Gubernamental. La externa que, realiza el Ministerio de Auditoría y Control como Entidad de Fiscalización Superior de la República de Cuba, a cualquier persona natural o jurídica que, tenga vínculos con el Presupuesto del Estado.

Auditoría especial. Consiste en la verificación de los asuntos y temas específicos de una parte de las operaciones financieras o administrativas, de determinados hechos o de situaciones especiales y responden a una solicitud determinada.

Auditoría financiera o de estados financieros. Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y estados financieros del auditado, para determinar si éstos reflejan razonablemente, su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económico-financieras, con el objetivo de mejorar los procedimientos relativos a la gestión económico-financiera y el control interno.

Auditoría fiscal. Consiste en el examen de las operaciones con los tributos al fisco, a los que, está obligada cualquier persona natural o jurídica; con el objetivo de determinar si se efectúan en la cuantía que, corresponda, dentro de los plazos y formas establecidas y, proceder conforme a derecho.

Auditoría de gestión u operacional. Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un organismo, entidad, programa o proyecto, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su

desempeño en la planificación, control y uso de los recursos y en la conservación y preservación del medio ambiente, así como comprobar la observancia de las disposiciones que, le son aplicables.

Auditoría temática. Consiste en la verificación y evaluación exhaustiva de una cuenta contable, un objetivo determinado, o cuestiones de repercusión económica que, respondan a necesidades específicas.

Control administrativo. Procedimiento de control interno que, no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

Control Contable. Procedimiento de control interno que, se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.

Control interno. Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables.

2.4 Hipótesis de la investigación

2.4.1 Hipótesis general

Conocer las deficiencias que existe en la DRTC Pasco permite implementar el control interno y una adecuada gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco – 2016.

2.4.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación directa entre los objetivos del control interno y los resultados de una adecuada gestión administrativa en la

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco – 2016

- Existe una relación directa entre las acciones del control interno y los procesos administrativos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco – 2016.
- Existe relación directa entre las técnicas del control interno y las estrategias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016.

2.5 Variables de investigación

2.5.1 Variables (definición conceptual y operacional)

Variables

- a. Variable I: Control Interno
- b. Variable II: Gestión Administrativa

En el Cuadro 1, se presenta al operacionalización de las variables

Cuadro 1 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones
Variable I Control Interno	El Control Interno se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de Control que, ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que, conforman una institución pública, se constituye en un medio para lograr una función administrativa de Estado integra, eficaz y transparente, apoyando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyendo al logro de la finalidad social del Estado.	La técnica es: La encuesta. Por lo que, busca la opinión de los encuestados dentro de la muestra representativa. El instrumento es: <i>10 Indicadores.</i> <i>Cuestionario.</i> <i>Guía de entrevistas.</i> <i>Guía de Análisis</i> <i>Documental.</i>	Implementación del Control Interno.
			Funciones del control interno.
			Objetivos del Control interno.
Variable II Gestión Administrativa	La teoría clásica de la administración fue desarrollada por el francés Henri Fayol. Para la época en que, fue desarrollada, esto es 1916 aproximadamente, la teoría en boga era la formulada por Taylor en los Estados Unidos y se caracterizaba por el énfasis en la tarea realizada por el operario (es decir, el cargo o función) era pues, la administración científica. Por otro lado, Fayol formulaba su teoría clásica que, se caracteriza por el énfasis en la estructura que, la organización debería poseer para ser eficiente.	La técnica a ser utilizada es la Encuesta. Por lo que, se busca la opinión de los encuestados dentro de la muestra representativa. El instrumento es el Cuestionario.	Resultados de Gestión
			Procesos administrativos
			Estrategias

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Metodología de la investigación

3.1.1. Tipo y nivel de investigación

a) Tipo de investigación

De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados, el estudio reúne las condiciones suficientes para ser considerado como una Investigación Básica; en razón que, para su desarrollo en la parte teórica conceptual se apoyó en conocimientos sobre el control interno a fin de ser aplicados con la gestión administrativa.

b) Nivel de investigación

El nivel de investigación que, corresponde es el descriptivo y correlacional. Es descriptivo porque, describe las variables en estudio a través de las preguntas del cuestionario, y es

correlacional porque, se mide el grado de relación u asociación entre las variables.

3.1.2. Método y diseño de la investigación

a) Método de investigación

El método utilizado en la investigación es de Inductivo – Deductivo, con carácter científico. Porque, el método inductivo o inductivismo es aquel método científico que, obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que, pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que, parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación.

b) Diseño de la investigación

De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación cuantitativa, y se utilizó el diseño no experimental de Corte Transversal y correlacional.

El diseño a emplearse fue transversal descriptivo, cuyo objetivo es la recolección de datos para indagar la relación, y el interés es describir la característica individual de cada variable:

De acuerdo al siguiente esquema:

$$M = O_X \quad r \quad O_Y$$

Dónde:

M : Muestra de estudio

O : Observaciones obtenidas en cada una de las variables

V₁ : Control Interno

V₂ : Gestión Administrativa

r : Relación entre las variables de estudio.

3.2. Población y muestra de la investigación

3.2.1. Población

El universo de estudio para este trabajo de investigación comprendió a 54 colaboradores administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco.

3.2.2. Muestra

El tipo de muestreo utilizado fue probabilístico sistemático ya que, se tuvo toda la lista de la población y se seleccionó a los colaboradores para la muestra de forma aleatoria, utilizándose la siguiente formula:

Dónde:

n = Tamaño de muestra

Z = Margen de confiabilidad (para el caso: 95% de confiabilidad, Z = 1.96)

E = Máximo error permisible (E = 5%)

p = Proporción de éxito 0.50 igual al 50%

q = Proporción de la población que, no tiene la característica de nuestro interés (1- 0.50 = 0.50) = 50%

N = Tamaño de la población (N = 54 colaboradores). Fuente Oficina de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Pasco.

n = Reemplazando valores en la fórmula encontramos que, se tomará como muestra 48 colaboradores

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Técnica de recolección de datos, es el conjunto de procedimientos organizados para recolectar datos correctos que, conllevan a medir una variable o conocer una variable.

Las principales técnicas que, utilizamos en el desarrollo de la investigación, fueron:

- a) Encuestas
- b) Análisis Documental

3.3.2. Instrumentos

Instrumento, es el soporte físico que, utiliza el investigador para recolectar y registrar datos o información.

Los principales instrumentos que, se utilizaron en el desarrollo de la investigación son:

- c) Cuestionario
- d) Guía de análisis documental

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de tablas y gráficos

VARIABLE CONTROL INTERNO

Tabla 01. ¿Sabe Ud. que existe una oficina de control interno en la DRTC Pasco?

	f.	%
SI	9	18.75
TAL VEZ	17	35.42
NO	22	45.83
DESCONOCE	0	0.00
Total	48	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado

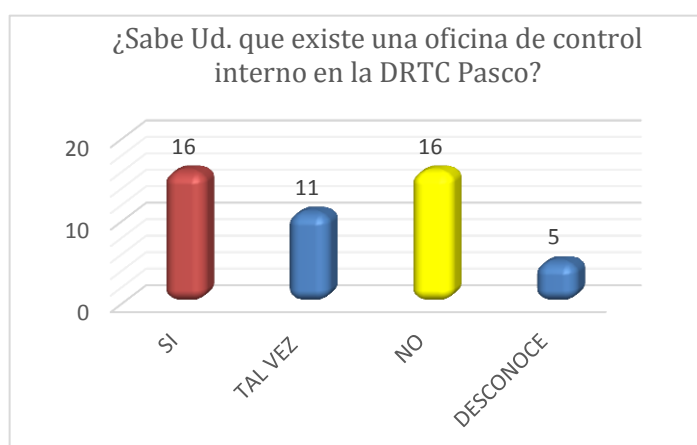


Figura 01. ¿Sabe Ud. que existe una oficina de control interno en la DRTC Pasco?

Interpretación: Como se observa en la tabla y grafico 1, el 18.75% de los encuestados consideran que, existe una oficina de control interno, el 35.42% de los encuestados consideran que, tal vez existe una oficina de control interno, el 45% de encuestados manifiesta que, no existe una oficina de control interno.

Tabla 02. ¿Conoce la función de una OCI?

Alternativas	f.	%
SI	12	25.00
TAL VEZ	21	43.75
NO	12	25.00
DESCONOCE	3	6.25
Total	48	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado

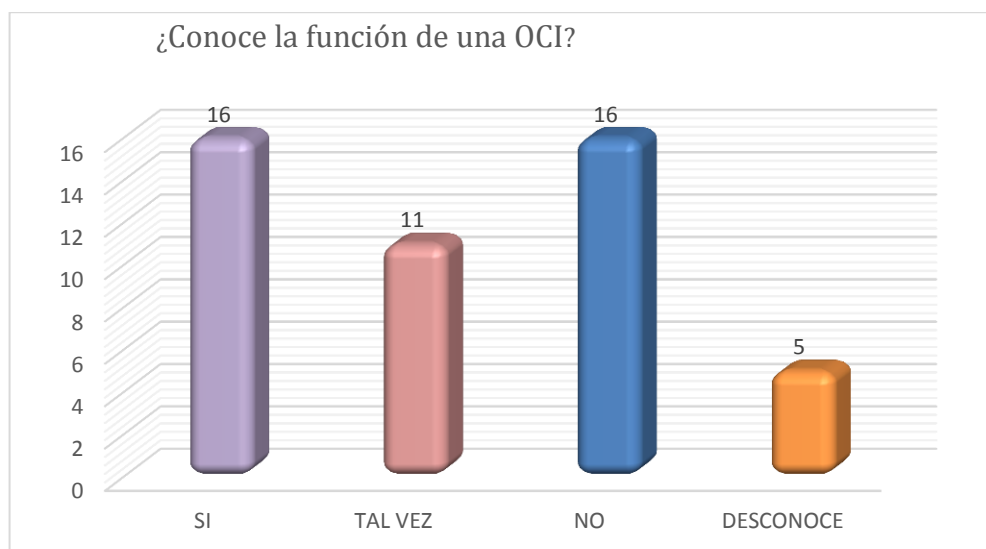


Figura 02. ¿Conoce la función de una OCI?

Interpretación: Se observa en la Tabla 02, que, el 25% del total de encuestados consideran que, si conocen las funciones de una Oficina de Control Interno, el 43.75% considera que, tal vez conozca las funciones de una oficina de control

interno, el otro 25% considera que, no conoce las funciones de una oficina de control interno y el 6.25% desconoce las funciones de una oficina de control interno.

Tabla 03. ¿Existen normas de control interno y son aplicadas dentro de la DRTC Pasco?

Alternativas	f.	%
SI	1	2.08
TAL VEZ	8	16.67
NO	25	52.08
DESCONOCE	14	29.17
Total	48	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado

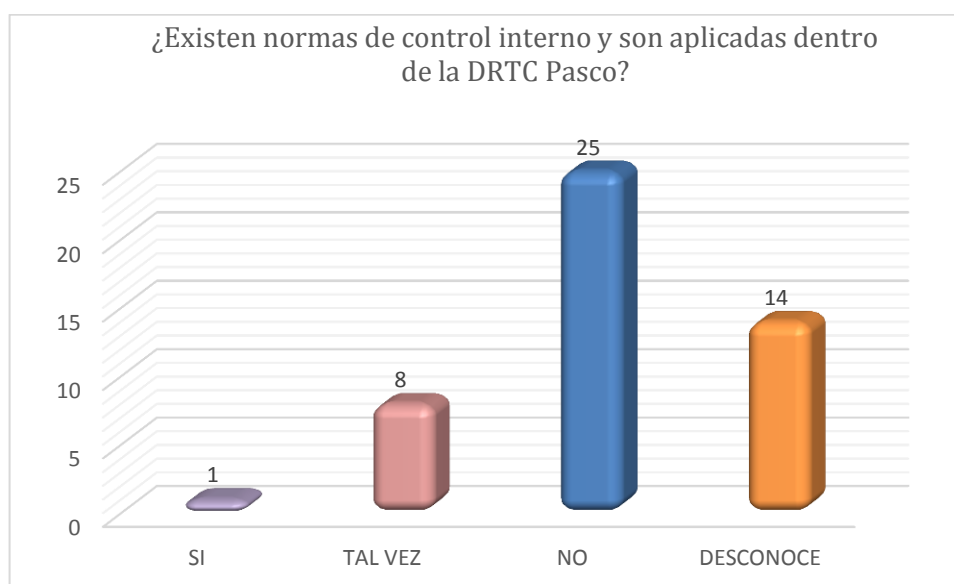


Figura 03. ¿Existen normas de control interno y son aplicadas dentro de la DRTC Pasco?

Interpretación: Se observa en la Tabla 03, que, el 2.08% del total de encuestados consideran que, si existe normas de control interno y son aplicadas en la entidad, el 16.67% considera que, tal vez existe normas de control interno y son aplicadas

en la entidad, el 52.08% considera que, no existe normas de control interno y son aplicadas en la entidad y finalmente el 29.17% considera que, desconoce la existencia de normas de control interno y que, son aplicadas dentro de la entidad.

Tabla 04. ¿Cree Ud. que es necesario implementar una oficina de control interno en la DRTC Pasco?

Alternativas	f.	%
SI	20	41.67
TAL VEZ	7	14.58
NO	16	33.33
DESCONOCE	5	10.42
Total	48	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado

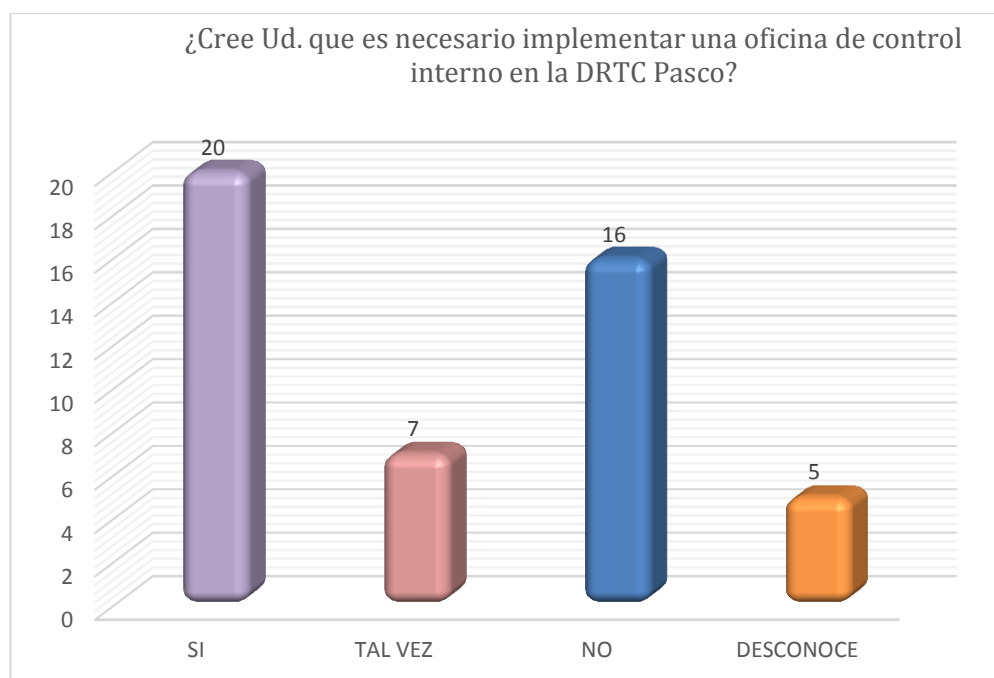


Figura 04. ¿Cree Ud. que es necesario implementar una oficina de control interno en la DRTC?

Interpretación: Se observa en la Tabla 04, que, el 41.67% del total de encuestados consideran que, si es necesario implementar la oficina de control

interno, el 14.58% del total de encuestados consideran que, tal vez sea necesario implementar la oficina de control interno, el 33.33% del total de encuestados consideran que, no es necesario implementar la oficina de control interno, el 10.42% del total de encuestados consideran que, desconocen que no sea necesario implementar la oficina de control interno.

Tabla 05. ¿Cree Ud. que implementando la oficina de control interno se mejoraría la calidad de atención al público?

Alternativas	f.	%
SI	18	37.50
TAL VEZ	7	14.58
NO	13	27.08
DESCONOCE	10	20.83
Total	48	100.00

Fuente: cuestionario aplicado

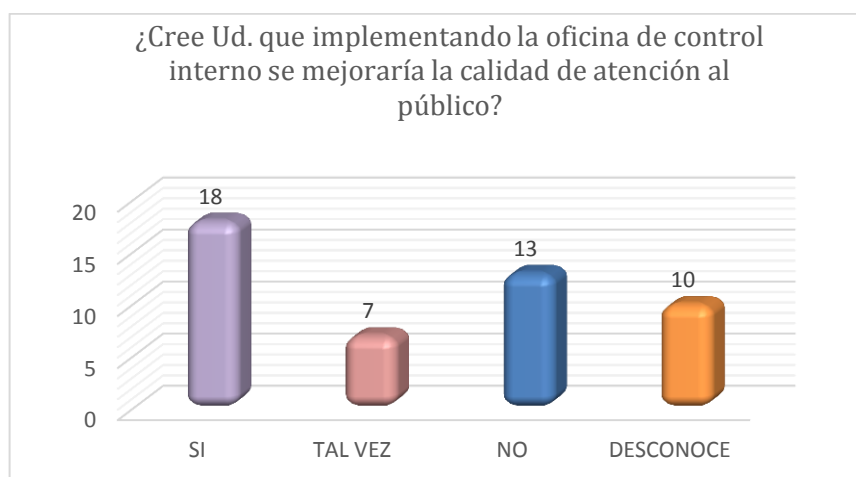


Figura 05. ¿Cree Ud. que implementando la oficina de control interno se mejoraría la calidad de atención al público?

Interpretación: Se observa en la Tabla 05, que, el 37.50% del total de encuestados opinan que implementando la OCI mejoraría la calidad de atención al público; el 14.58% del total de encuestados consideran que, tal vez

implementando la OCI se mejoraría la calidad de atención al público, el 27.08% del total de encuestados consideran que, no se mejoraría la atención al público, el 20.83% del total de encuestados consideran que, desconocen implementando la OCI mejoraría la calidad de atención al público.

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Tabla 06. *¿La organización y dirección de la gestión administrativa funciona adecuadamente?*

Alternativas	f.	%
SI	29	60.42
TAL VEZ	3	6.25
NO	16	33.33
DESCONOCE	0	0.00
Total	48	100.00

Fuente: cuestionario aplicado

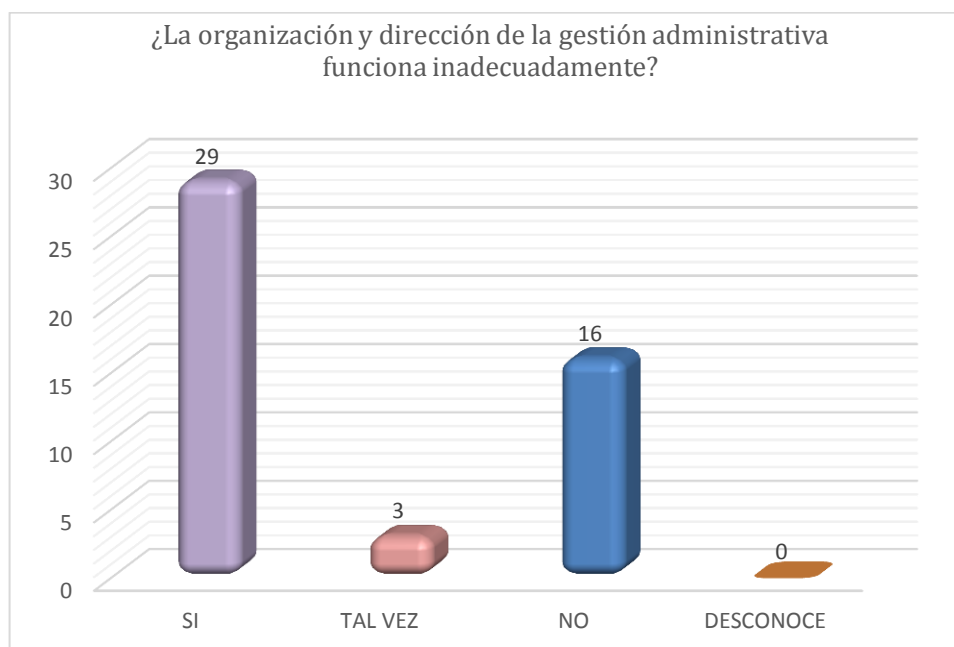


Figura 06. *¿La organización y dirección de la gestión administrativa funciona adecuadamente?*

Interpretación: Se observa en la Tabla 06, que, el 60.42% del total de encuestados consideran que, si en la organización y dirección de la gestión administrativa funciona inadecuadamente, el 6.25% del total de encuestados consideran que, tal vez en la organización y dirección de la gestión administrativa funciona inadecuadamente, el 33.33% del total de encuestados consideran que, no en la organización y dirección de la gestión administrativa funciona inadecuadamente.

Tabla 07. ¿Está organizado adecuadamente el manual de procedimientos de la entidad?

Alternativas	f.	%
SI	3	6.25
TAL VEZ	8	16.67
NO	27	56.25
DESCONOCE	10	20.83
Total	48	100.00

Fuente: cuestionario aplicado

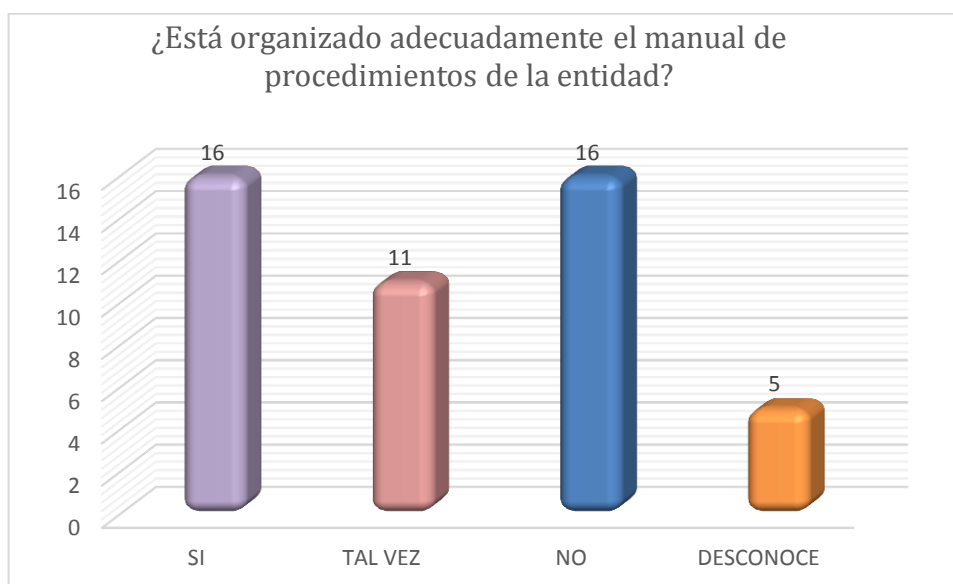


Figura 07. ¿Está organizado adecuadamente el manual de procedimientos de la entidad?

Interpretación.- Se observa en la Tabla 07 que, el 6.25% del total de encuestados consideran que, si está organizado adecuadamente el manual de procedimientos de la entidad, el 16.67% del total de encuestados consideran que, tal vez está organizado adecuadamente el manual de procedimientos de la entidad, el 56.25% del total de encuestados consideran que, no está organizado adecuadamente el manual de procedimientos de la entidad, el 20.83% del total de encuestados consideran que, desconocen la organización adecuada del manual de procedimientos de la entidad.

Tabla 08. ¿Conoce la existencia de un ROF y MAPRO en la entidad?

Alternativas	f.	%
SI	11	22.92
TAL VEZ	12	25.00
NO	19	39.58
DESCONOCE	6	12.50
Total	48	100.00

Fuente: cuestionario aplicado

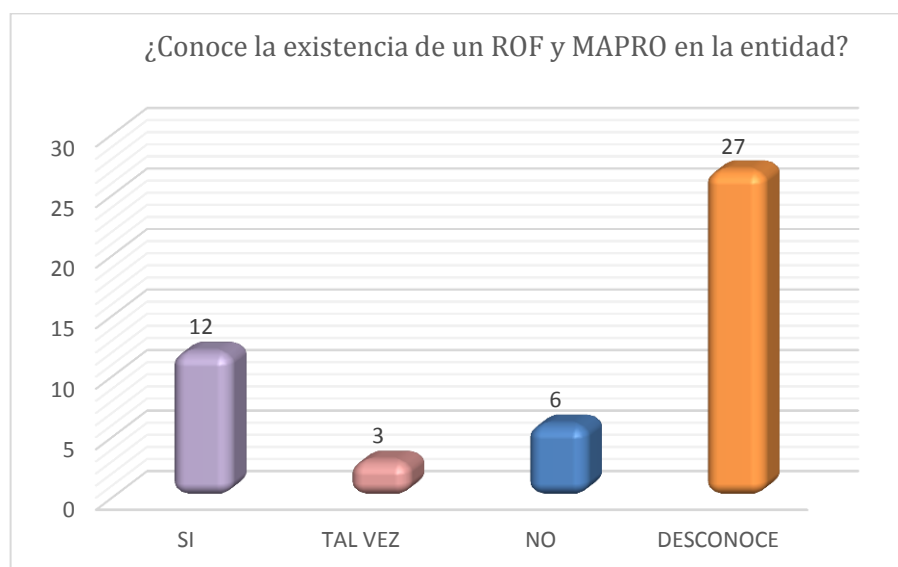


Figura 08. ¿Conoce la existencia de un ROF y MAPRO en la entidad?

Interpretación: Se observa en la Tabla 08 que, el 22.92% del total de encuestados consideran que, si conoce la existencia de un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y Manual de Procedimientos (MAPRO) en la entidad, el 25% del total de encuestados consideran que, tal vez se conoce la existencia de un ROF y MAPRO en la entidad, el 39.58% del total de encuestados consideran que, no se conoce la existencia de un ROF y MAPRO en la entidad, el 12.50% del total de encuestados consideran que, desconoce la existencia de un ROF y MAPRO en la entidad.

Tabla 09. ¿En la entidad existe personal competente para llevar una buena gestión administrativa?

Alternativas	f.	%
SI	6	12.50
TAL VEZ	11	22.92
NO	26	54.17
DESCONOCE	5	10.42
Total	48	100.00

Fuente: cuestionario aplicado

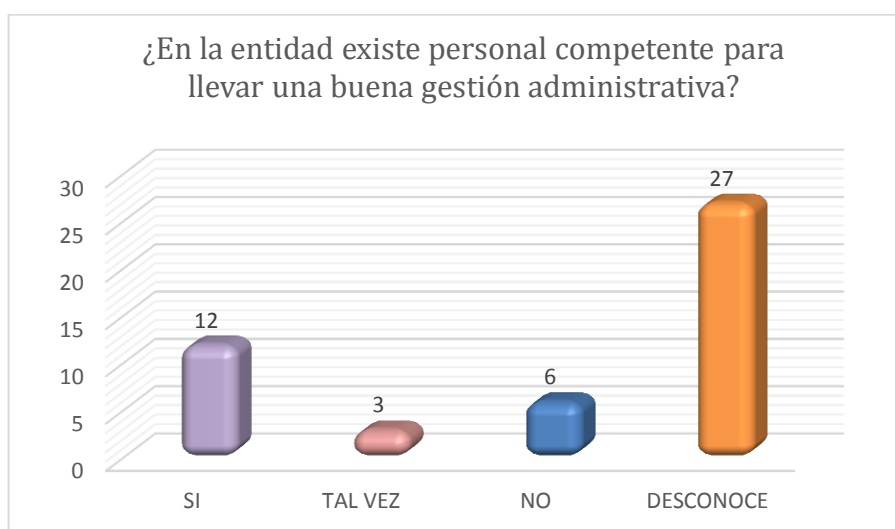


Figura 09. ¿En la entidad existe personal competente para llevar una buena gestión administrativa?

Interpretación: Se observa en la Tabla 09 que, el 12.50% del total de encuestados consideran que, en la entidad si existe personal competente para llevar una buena gestión administrativa, el 22.92% del total de encuestados consideran que, en la entidad tal vez existe personal competente para llevar una buena gestión administrativa, el 54.17% del total de encuestados consideran que, en la entidad no existe personal competente para llevar una buena gestión administrativa, el 10.42% del total de encuestados consideran que, en la entidad desconocen de la existencia del personal competente para llevar una buena gestión administrativa,

Tabla 10. ¿La dirección delega funciones dando oportunidades a los trabajadores y demostrar sus capacidades?

Alternativas	f.	%
SI	6	12.50
TAL VEZ	3	6.25
NO	12	25.00
DESCONOCE	27	56.25
Total	48	100.00

Fuente: cuestionario aplicado

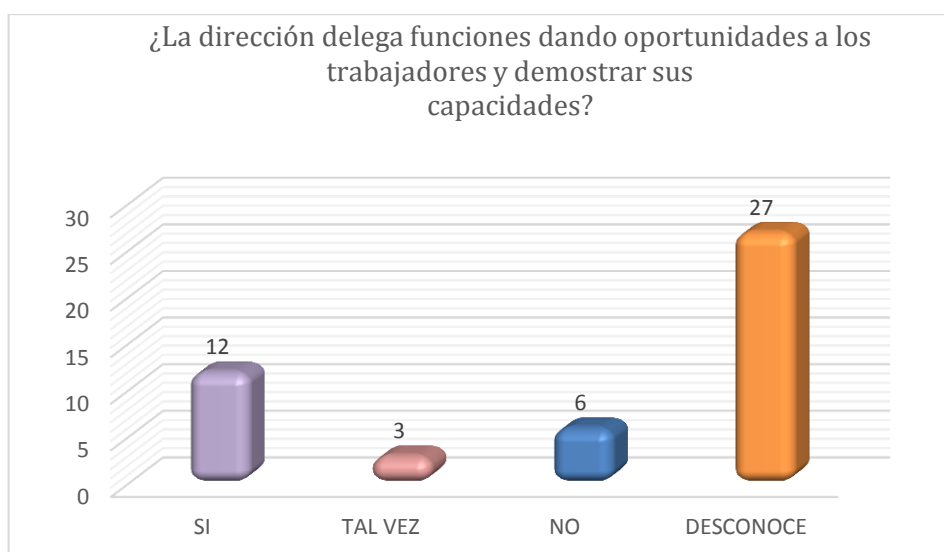


Figura 10. ¿La dirección delega funciones dando oportunidades a los trabajadores y demostrar sus capacidades?

Interpretación: Se observa en la Tabla 10 que, El 12.50% del total de encuestados consideran que, la dirección si delega funciones dando oportunidades a los trabajadores y demostrar sus capacidades, el 6,25% del total de encuestados consideran que, la dirección tal vez delega funciones dando oportunidades a los trabajadores y demostrar sus capacidades, el 25.00% del total de encuestados consideran que, la dirección no delega funciones dando oportunidades a los trabajadores y demostrar sus capacidades, el 56,25% del total de encuestados consideran que, la dirección desconoce cómo delegar funciones dando oportunidades a los trabajadores y demostrar sus capacidades.

4.2. Contrastación de Hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de Chi Cuadrada, La prueba no paramétrica Chi cuadrada es adecuada porque, puede utilizarse con variables cualitativas como en este trabajo de investigación. La hipótesis general dice que, existe relación directa entre el control interno y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco – 2016 empleando el estadístico de Pearson para probar la relación.

Para demostrar la Hipótesis General, debemos realizar la prueba de hipótesis en cada uno de las específicas, como realizaremos a continuación.

Hipótesis Específica 1:

H0: No existe relación directa entre los objetivos del control interno y los resultados de una adecuada gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016.

H1: Existe relación directa entre los objetivos del control interno y los resultados de una adecuada gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016.

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2((F - 1)(C - 1))$$

3. Regla de Decisión:

Si: $\alpha \leq 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Si: $\alpha > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

4. Hallando el valor del nivel de significancia

Tabla 11.- Prueba Chi-cuadrado de hipótesis específica N° 1

	Valor	GL	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	1,080 ^a	4	,0232
Razón de verosimilitud	1,799	4	,039
Asociación lineal por lineal	,103	1	,055
N de casos válidos	48		

a. 2 casillas (45.6%) han esperado un recuento menor que, 5. El recuento mínimo esperado es .01.

Encontrado el valor del nivel de significación (α) = 0.0232 (ver Cuadro 11) y, teniendo en cuenta que, es a dos colas, el verdadero valor sería a una cola de 0.0116 verificando que, es menor que, alfa establecido de 0.05 entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión: Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que, existe relación directa entre los objetivos del control interno y los resultados de una adecuada gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016.

Hipótesis Específica 2:

H0: No existe relación directa entre las acciones del control interno y los procesos administrativos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016.

H1: Existe relación directa entre las acciones del control interno y los procesos administrativos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016.

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2((F - 1)(C - 1))$$

3. Regla de Decisión:

Si: $\alpha \leq 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Si: $\alpha > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

4. Hallando el valor del nivel de significancia

Tabla 12 - Prueba de Chi-cuadrado de la hipótesis específica N° 2

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,354 ^a	4	,004
Razón de verosimilitud	1,359	4	,045
Asociación lineal por lineal	,123	1	,023
N de casos válidos	48		

a. 2 casillas (34.1%) han esperado un recuento menor que, 5. El recuento mínimo esperado es .01.

Encontrado el valor del nivel de significación (α) = 0.004 (ver Cuadro 12) y teniendo en cuenta que, es a dos colas, el verdadero valor sería a una cola de 0.002 verificando que, es menor que, alfa establecido de 0.05 entonces se rechaza la H₀ y se acepta la H₁.

Conclusión: Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que, existe relación directa entre las acciones del control interno y los procesos administrativos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016.

Hipótesis Específica 3:

H₀: No existe relación directa entre las técnicas del control interno y las estrategias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016.

H₁: Existe relación directa entre las técnicas del control interno y las estrategias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016.

1. Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2((F-1)(C-1))$$

3. Regla de Decisión:

Si: $\alpha \leq 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Si: $\alpha > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

4. Hallando el valor del nivel de significancia

Tabla 13.- Prueba de Chi-cuadrado de la hipótesis específica N° 3

	Valor	GL	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	1,862 ^a	4	,023
Razón de verosimilitud	1,124	4	,021
Asociación lineal por lineal	,132	1	,001
N de casos válidos	48		

a. 3 casillas (23.4%) han esperado un recuento menor que, 5. El recuento mínimo esperado es .01.

Encontrado el valor del nivel de significación (α) = 0.023 (ver Cuadro 13) y, teniendo en cuenta que, es a dos colas, el verdadero valor sería a una cola de 0.0115 verificando que, es menor que, alfa establecido de 0.05 entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión: Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que, existe relación directa entre las técnicas del control interno y las estrategias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016.

4.3. Discusión

En la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se puede corroborar que, si existe correlación alguna entre la gestión administrativa y el control interno, los cuales se evidencian según los resultados obtenidos, tal es así que, el 33.33% de los encuestados consideran que, la organización de la gestión administrativa no funciona adecuadamente, así mismo el 56.25% de los encuestados consideran que, no está organizado el manual de procedimientos y el 39.58% desconoce la existencia del Reglamento de Organizaciones y Funciones y Manuel Procedimientos, los cuales evidencian la mala organización de la Dirección Regional Transportes y Comunicaciones. Por otra parte, en el aspecto de la Dirección de la entidad sus indicadores nos hacen ver que, el 33.33% de encuestados consideran tener personal competente y que, la dirección delega funciones a los trabajadores para demostrar sus capacidades.

En cuanto al ambiente de control en la DRTC, el 61,1% de los encuestados consideran que, se realizan periódicamente, así mismo el 18.75% de los encuestados consideran que, en la entidad existen normas de control interno que, se aplican. Sin embargo, el 25% de los encuestados desconocen la existencia de la OCI. En relación a las actividades de control de la entidad, el 41.67% consideran que, si existe en la supervisión y monitoreo. Así mismo el 55,6% de los encuestados desconocen la evaluación de los resultados de las amenazas y fortalezas ocurridas.

Estos resultados nos indican que, existe una relación directa entre las variables de estudio en la Dirección Regional de Transportes y

comunicaciones, el cual se evidencia con la existencia de la relación directa entre la organización y el ambiente de control, así mismo entre la dirección y el control de actividades.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos se concluye que no existen normas en la oficina de control interno, por lo mismo que el personal de DRTC Pasco no está capacitado para brindar el servicio adecuado.
2. De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos se concluye que existe una inadecuada planificación, esto conlleva a la mala atención al público ocasionando impacto negativo a la sociedad.
3. De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos se concluye que, implementando una oficina de control interno, en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, se mejoraría gestión administrativa para lograr una calidad de atención al usuario en general.
4. De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos se concluye que, la aplicación del ROF Y MAPRO en la DRTC Pasco es necesario para llevar eficientemente las responsabilidades de cada uno de los trabajadores de la institución.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al director de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco implementar la Oficina de Control Interno, ya que esto permitirá una mejor gestión administrativa en dicha institución
- Se recomienda llevar una adecuada planificación y con ello definir de manera clara los objetivos, ya que al no contar a causado un impacto negativo a la sociedad.
- Se recomienda implementar las acciones del control interno en la institución para mejorar la gestión administrativa y de esta manera mejorar de manera indirecta la atención al público.
- Se recomienda al director de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco, elaborar un cronograma de capacitación para el personal administrativo con la finalidad de brindar un mejor servicio al usuario.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Cajero, J. (2013). *Contabilidad. Control y Reglas Particulares*. pág. 12.

Recuperado de:

<https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjv052c1urVAhXGOyYKHQSzCQgQFgglMAA&url=http%3A%2F%2Fri.ufg.edu.sv%2Fjspui%2Fbitstream%2F11592%2F7170%2F3%2F657-A472p-Capitulo%2520II.pdf&us>.

Chuquizuta, K., & Oncoy, M. (2017). *Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la Empresa Comercial Mantilla S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos*. Universidad de Ciencias y Humanidades. Recuperado de:

<http://repositorio.uch.edu.pe/handle/uch/122>.

Estupiña, R. (2014). *Análisis Financiero y de Gestión*. Pág. 9. .

Gault, D. (2002). *Nueva gestión pública: ¿El meteorito que, mató al dinosaurio?: lecciones para la reforma administrativa en países como México*. Centro de Investigación y Docencia Económicas.

Laguna, M. (2009). *¿Todos los Caminos Llevan a la Nueva Gestión Pública?: tres Argumentos sobre las Reformas Administrativas en los Países en Desarrollo Transición*. Estado, Gobierno y Gestión Pública, (13), pp-23.

Recuperado de:

<http://www.auroradechile.uchile.cl/index.php/REGP/article/viewArticle/13513>.

- Quispe, F. (2015). *Influencia de la gestión administrativa en el bienestar Estudiantil en el instituto de Educación Superior Tecnológico Público Juli año 2012*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásque.
- Rodríguez, G. (2007). *Influencia del control interno en los procesos logísticos de las empresas pesqueras de puerto Malabrigo para una adecuada gestión administrativa*. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/116>.
- Rosales, M. (2016). *Caracterización del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú: Caso empresa MUEBLEHOGAR EIRL*. Trujillo, Perú.
- Samamé, D. (2016). *Procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas de servicios del Perú: Caso SERMAV SAC*. Trujillo, Perú.: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Sanchez, M. (2012). *Implementación de un sistema de control interno en la Empresa Vidrieria Limatambo S.A.C. y el efecto en su situación económica y financiera 2011*. . Trujillo, Perú.: Universidad Nacional de Trujillo.
- Segovia, J. (2011). *Diseño e implementación de un sistema de Control Interno para la Compañía" Datugourmet CIA. LTDA*. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/991>.
- Stefanell, N., & Barrios, M. (2016). *El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla*. *Equidad y Desarrollo*, (25), 245-267. Recuperado de: <http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ed/article/view/3473>.

Yalle, E. (2015). *La gestión administrativa y la imagen institucional de la institución educativa N° 7073 de la UGEL N° 01.* . Universidad Nacional de Educación Enrique, Guzmán y Valle.

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz e consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE PASCO-2016.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuáles son las deficiencias que existen en la DRTC Pasco para lograr implementar el control interno y una adecuada gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016??	Determinar las deficiencias que existe en la DRTC Pasco para lograr implementar el Control Interno y una adecuada gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016.	Conocer las deficiencias que existe en la DRTC Pasco permite implementar el control interno y una adecuada gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco – 2016.	VARIABLE 1: Control Interno	TIPO DE INVESTIGACIÓN: <i>Básica</i> NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo - Relacional</i>
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS SECUNDARIOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	DIMENSIONES: 1.Implementación del Control Interno. 2.Funciones del control interno. 3.Objetivos del Control interno. INDICADORES: - Existencia de OCI - Aplicación de normas - Supervisión de las actividades de OCI. - Evaluación de resultados	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico</i>
Pe₁. ¿Cómo se relacionan los objetivos del control interno y los resultados de una adecuada gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016?	Oe₁ Determinar cómo se relacionan los objetivos del control interno y los resultados de una adecuada gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016.	He₁ Existe una relación directa entre los objetivos del control interno y los resultados de una adecuada gestión administrativa en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco – 2016	VARIABLE 2 Gestión Administrativa	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación cuantitativa, y se utilizará el diseño no experimental de Corte Transversal y correlacional</i>
Pe₂. ¿Cómo se relacionan las acciones del control interno y los proceso administrativos Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016?	Oe₂ Establecer la relación entre las acciones del control interno y los procesos administrativos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco – 2016.	He₂ Existe una relación directa entre las acciones del control interno y los procesos administrativos en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco – 2016.	DIMENSIONES: 1. Resultados de Gestión 2. Procesos administrativos 3. Estrategias INDICADORES - Funcionamiento adecuado de la gestión administrativa. - Organización del manual de procedimientos. - Conocimiento del ROF y MAPRO. - Personal competente. - Delegación de funciones.	POBLACIÓN: 54 PERSONAS MUESTRA: 48 personas
Pe₃ ¿Cuál es la relación que existe entre las técnicas del control interno y las estrategias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco – 2016?.	Oe₃ Analizar la relación que existe entre las técnicas del control interno y las estrategias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco – 2016.	He₃ Existe relación directa entre las técnicas del control interno y las estrategias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2016.		TÉCNICAS: Encuestas, Cuestionarios Entrevistas. Análisis Documental. INSTRUMENTOS: Indicadores, Cuestionarios, Guía de entrevistas, Guía de Análisis Documental.

Anexo N° 2: Instrumento de investigación

**CUESTIONARIO****CUESTIONARIO SOBRE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Estimado colaborador: El siguiente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que, tiene por finalidad la obtención de información, sobre “CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE PASCO - 2016”. El presente cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Edad []

Sexo [M] [F]

VARIABLE: CONTROL INTERNO	SI	TAL VEZ	DESCONOCE	NO
¿Sabe Ud. que existe una oficina de control interno en la DRTC Pasco?				
¿Conoce las funciones de una OCI en la entidad?				
¿Existen normas de control interno y son aplicadas dentro de la DRTC Pasco?				
¿Cree Ud. que es necesario implementar una oficina de control interno en la DRTC Pasco?				
¿Cree Ud. que implementando la oficina de control interno se mejoraría la calidad de atención al público?				
VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SI	TAL VEZ	DESCONOCE	NO
¿La organización y dirección de la gestión administrativa funciona inadecuadamente?				
¿Está organizado adecuadamente el manual de procedimientos de la entidad?				
¿Conoce la existe de un ROF y MAPRO en la entidad?				
¿En la entidad existe personal competente para llevar una buena gestión administrativa?				
¿La dirección delega funciones dando oportunidades a los trabajadores y demostrar sus capacidades?				

Yanacancha, Junio del 2017.