

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL
USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO
REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017**

PRESENTADA POR:

JHORDI ARROYO CORTEZ

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN EN AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN

PUNO, PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL
USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO
REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 – 2017

PRESENTADA POR:

JHORDI ARROYO CORTEZ

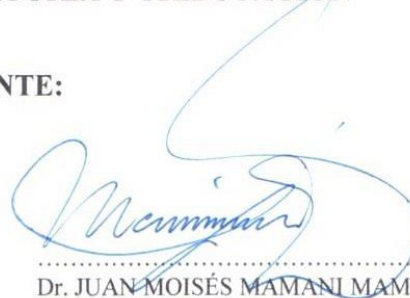
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN EN AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN

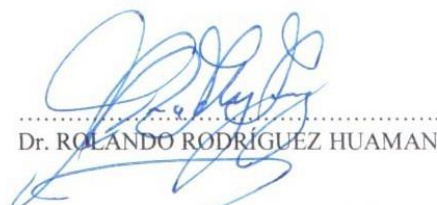
APROBADO POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE



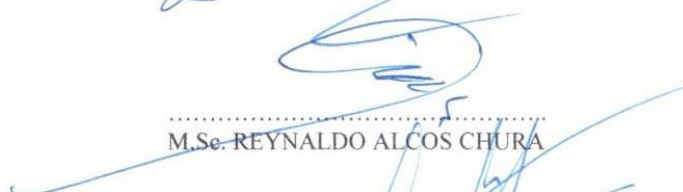
Dr. JUAN MOISÉS MAMANI MAMANI

PRIMER MIEMBRO



Dr. ROLANDO RODRÍGUEZ HUAMANI

SEGUNDO MIEMBRO



M.Sc. REYNALDO ALCOS CHURA

ASESOR DE TESIS



Dr. EDGAR DARIÓ CALLOHUANCA AVALOS

Puno, 18 de octubre de 2018

ÁREA : Control Interno

LÍNEA: Gestión Pública

TEMA : El control en la Gestión Administrativa

DEDICATORIA

A mi familia, por su apoyo incondicional, fuente de fortaleza e inspiración para el logro de mis objetivos trazados. Por cultivar en mí persona el trabajo, dedicación, esfuerzo y pasión en todo aquello que emprendo.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional del Altiplano Puno por preocuparse por la formación de nuevos profesionales, impartiendo conocimiento de calidad a través de sus catedráticos, quienes comprometidos hicieron realidad este sueño.
- A mi asesor Dr. Edgar Darío Callohuanca Avalos por acompañarme en este proceso de investigación con su experiencia y conocimiento en la materia.
- A los trabajadores de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía de la Macro Región Sur Este por las facilidades que nos brindaron para la investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I**REVISIÓN DE LITERATURA**

1.1. Marco teórico	3
1.1.1. Control interno	3
1.1.2. Gestión administrativa	7
1.2. Antecedentes	10
1.3. Centro de servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF	16

CAPÍTULO II**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

2.1. Identificación del problema	21
2.2. Definición del problema	22

2.2.1.	Problema general	22
2.2.2.	Problemas específicos	22
2.3.	Justificación	22
2.3.1.	Justificación metodológica	23
2.3.2.	Justificación práctica	23
2.4.	Objetivos	24
2.4.1.	Objetivo general	24
2.4.2.	Objetivos específicos	24
2.5.	Hipótesis	24
2.5.1.	Hipótesis general	24
2.5.2.	Hipótesis específicas	24

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	Lugar de estudio	26
3.2.	Población	29
3.3.	Muestra	29
3.4.	Variables e Indicadores	30
3.5.	Método de investigación	34

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Análisis descriptivo	46
------	----------------------	----

4.1.1.	Incidencia del control interno en la planificación de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017	46
4.1.2.	Incidencia del control interno en la organización de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017	51
4.2.	Análisis inferencial	57
4.2.1.	Análisis de Regresión entre las Variables Control interno y Gestión administrativa	57
4.2.2.	Análisis de Regresión entre las Variables Control interno y planificación	60
4.2.3.	Análisis de Regresión entre las Variables Control interno y organización	63
4.4.	Propuesta	66
4.3.	Discusión	73
	CONCLUSIONES	76
	RECOMENDACIONES	78
	BIBLIOGRAFÍA	79
	ANEXOS	84

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
1.	Variable Independiente – Control Interno	30
2.	Variable Dependiente – Gestión Administrativa	31
3.	Ficha de instrumento de la variable Independiente Control Interno	32
4.	Ficha de instrumento de la variable Dependiente Gestión Administrativa	33
5.	Nivel de medición de correlación	36
6.	Escala Valorativa del Control Interno	37
7.	Escala Valorativa de la Gestión Administrativa	38
8.	Estadística de Fiabilidad de la V. I – Control Interno	38
9.	Validación de juicio de expertos de Instrumento Control Interno	38
10.	Estadística de Fiabilidad de la V.D – Gestión Administrativa	39
11.	Validación de juicio de expertos de instrumento Gestión Administrativa	39
12.	Criterio de Mini - Maxi	40
13.	Descriptorios para el análisis de la variable Independiente: Control Interno	41
14.	Descriptorios para el análisis de la Dimensión: Planificación	42
15.	Descriptorios para el análisis de la Dimensión: Organización	43
16.	Descriptorios para el análisis de la Dimensión: Dirección	44
17.	Descriptorios para el análisis de la Dimensión: Control	45
18.	Apreciación de los trabajadores acerca del control interno realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017	46

19.	Apreciación de los trabajadores acerca de la planificación realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017	49
20.	Apreciación de los trabajadores acerca de la organización realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017	51
21.	Apreciación de los trabajadores acerca de la dirección realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017	53
22.	Apreciación de los trabajadores acerca del control realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017	55
23.	Resumen del control interno y gestión administrativa	57
24.	ANOVA modelo Control interno y Gestión administrativa	58
25.	Coefficientes del modelo Control interno y Gestión administrativa	58
26.	Resumen del modelo Control interno y planificación	60
27.	ANOVA Control interno y planificación	61
28.	Coefficientes del modelo Control interno y planificación	61
29.	Resumen del modelo Control interno y organización	63
30.	ANOVA Control interno y organización	64
31.	Coefficientes del modelo Control interno y organización	64
32.	Plan de Actividades para la Implementación del Control Interno Eficiente	72

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
1.	Como ingresar al Sistema de Tramite Documentario del MEF	17
2.	Registro de expedientes presentados por los usuarios	17
3.	Capacitación a los servidores públicos del departamento de Madre de Dios	18
4.	Módulos para atención de consultas	18
5.	Formato de asistencia técnica	19
6.	Formato de visitas a máximas autoridades	19
7.	Formato de participantes en la visita a máximas autoridades	20
8.	Aplicativo SISCONNECTA donde se registra los servicios de capacitación, absolución de consultas, visitas a autoridades y asistencias técnicas	20
9.	Mapa del departamento de Apurímac (CONNECTAMEF Abancay y Andahuaylas)	26
10.	Mapa del departamento de Cusco (CONNECTAMEF Cusco)	27
11.	Mapa del departamento de Puno (CONNECTAMEF Puno)	28
12.	Mapa del departamento de Madre de Dios (CONNECTAMEF Madre de Dios)	29
13.	Apreciación de los trabajadores acerca del control interno realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017	47
14.	Apreciación de los trabajadores acerca de la planificación realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017	49
15.	Apreciación de los trabajadores acerca de la organización realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017	51

16.	Apreciación de los trabajadores acerca de la dirección realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017	53
17.	Apreciación de los trabajadores acerca del control realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017.	55
18.	Diagrama de dispersión Control interno y Gestión administrativa	57
19.	Diagrama de dispersión Control interno y planificación	60
20.	Diagrama de dispersión control interno y organización	63
21.	Políticas para mejorar el control interno y optimizar la gestión administrativa	67
22.	Organigrama propuesto para los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este	69

ÍNDICE ANEXOS

	Pág.
1. Encuestas	85
2. Base de datos del Control Interno	90
3. Base de datos de la Gestión Administrativa	92
4. Matriz de Consistencia	94
5. Operacionalización de variables	95
6. Solicitud de autorización para realizar investigación en los CONECTAMEF	97
7. Validación de instrumentos de recolección de datos	98
8. Instalaciones del CONECTAMEF Madre de Dios	110

RESUMEN

El trabajo de investigación, su finalidad se centra en demostrar la situación real del control interno y la gestión administrativa de los CONECTAMEF durante el periodo 2016 – 2017 y como objetivo principal determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017. La investigación es de tipo descriptivo, correlacional, exploratorio, deductivo de corte transversal, con una población de 49 trabajadores de los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este, la misma que está conformado por Abancay, Andahuaylas, Cusco, Puno y Madre de Dios. Se trabajó con la totalidad de la población con el fin de obtener resultados verídicos y significativos, para la recolección de datos se aplicó encuestas, entrevistas y recopilación documentaria y es así que se logró medir el grado de correlación y repercusión del control interno en la gestión administrativa. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados con el estadístico alfa de cronbach 0.779 y 0.865 respectivamente, adicionalmente se validaron a juicio de expertos con un promedio de 0.82 y 0.81. Durante el desarrollo de la investigación se logró obtener información sobre la percepción que tienen los trabajadores acerca de la planificación, organización y dirección que se tiene en los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este. Para la contrastación de hipótesis se utilizó el estadístico de prueba ANOVA, obteniendo una relación estadísticamente significativa entre el control interno y la gestión administrativa con un nivel de confianza del 95%. La conclusión más relevante está definida en la existencia de una correlación significativa ($r = 0.849$) entre las variables de estudio; esto significa que el control interno incide en la gestión administrativa de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017. En función a los resultados obtenidos en la investigación, se propone políticas que permitirán mejorar el control interno para optimizar la gestión administrativa de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.

Palabras clave: Control interno, dirección, gestión administrativa, organización y planificación.

ABSTRACT

The research work, its purpose is to demonstrate the real situation of internal control and administrative management of the CONECTAMEF during the period 2016-2017 and the main objective is to determine the impact of internal control on the administrative management of the Service Centers of the Ministerio de Economía y Finanzas of the South Eastern Region Macro, during the year 2016-2017. The research is of type descriptive, correlational, exploratory cross-sectional, with a population of 49 workers of the CONECTAMEF of the South East Region Macro, the same that is conformed by Abancay, Andahuaylas, Cusco, Puno and Madre de Dios. We worked with the entire population in order to obtain true and significant results, for the collection of data we applied surveys, interviews and documentary compilation and it was thus possible to measure the degree of correlation and repercussion of internal control in the management administrative. The data collection instruments were validated with the cronbach alpha statistic 0.779 and 0.865 respectively, additionally they were validated by experts with an average of 0.82 and 0.81. During the development of the research, it was possible to obtain information about the perception that workers have about the planning, organization and direction of the CONECTAMEF of the Southern South Macro Region. For contrasting of hypothesis used statistical ANOVA, getting a relationship statistically significant between internal control and administrative management with a confidence level of 95%. The most relevant conclusion is defined in the existence of a significant correlation ($r = 0.849$) between the study variables; this means that the internal control affects the administrative management of the User Service Attention Centers of the Ministerio de Economía y Finanzas of the Macro Region South East, during the year 2016-2017. Based on the results obtained in the research, we propose policies that will improve internal control to optimize the administrative management of user service centers of the Ministerio de Economía y Finanzas of the Macro Region South East.

Keywords: Administrative management, direction, internal control, organization and planning.

INTRODUCCIÓN

El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella. El funcionamiento del Control Interno es continuo, dinámico y alcanza a la totalidad de la organización, desarrollándose en forma previa, simultánea y posterior, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 7° de la Ley 27785.

La gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de cuatro (4) funciones específicas: Planeación, organización, dirección y control; para lo cual es indispensable contar con la integración del personal dentro de la organización.

El Ministerio de Economía y Finanzas mediante Resolución Ministerial N° 431-2010-EF/43 del 31 de agosto de 2010, aprobó el Plan de Trabajo para la implementación de los Centros de Apoyo al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, donde se establecen los lineamientos para que los gobiernos regionales, gobiernos locales y público usuario accedan en forma más rápida a los servicios y productos de exclusiva competencia del Ministerio de Economía y Finanzas, disponiendo la implementación en condición de pilotos en las Regiones de Ica, Huancavelica e Iquitos.

El 09 de setiembre de 2011, a través de la Resolución Ministerial N° 639-2011/10 se aprueba el Marco Organizativo y Conceptual del Centro Piloto de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, disponiendo como responsables de la implementación, funcionamiento y supervisión a la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones, hoy Oficina General de Servicios al Usuario y es así que mediante la Resolución Ministerial N° 928-211-EF/10 del 20 de diciembre de 2011 se modifica la denominación de “Centro Piloto de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF” por “Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF” y se dispone su implementación a nivel nacional.

El trabajo de investigación tiene por finalidad identificar y analizar la función que debe desempeñar el control interno en la gestión administrativa de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este,

durante el periodo 2016-2017, teniendo en consideración que todos los trabajadores tienen como responsabilidad de llevar control en la realización de sus funciones, es decir todos deben autoevaluarse y verificar si es que han estado actuando en función a la normas internas y externas que se encuentran vigentes. Por lo que es de vital importancia que los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este consideren imprescindible al control dentro de sus organizaciones, si se pretende alcanzar una gestión administrativa eficiente y productiva, para ello el control deberá ser una acción constante, continua y permanente (antes, durante y después) de cada actividades que se realiza, de igual manera todos los trabajadores deben de ser parte y estar inmersos desde la planificación, formulación de objetivos y metas.

El trabajo de investigación se ha organizado de la siguiente manera: Revisión de literatura, en la que se detalla el marco teórico y antecedentes relacionados a la investigación. Planteamiento del problema, en el mismo que se justifica la investigación, se determina el objetivo general, los objetivos específicos y se establece la hipótesis general e hipótesis específicas. Materiales y métodos, en donde se determina el lugar de estudio, población, muestra y métodos que se utilizó en el proceso de la investigación. Resultados y discusión, aquí se describen, analizan e interpretan por objetivos específicos los datos representados en las tablas y/o gráficos obtenidos durante la aplicación de los instrumentos validados (encuestas y entrevistas), se realiza la discusión correspondiente en función a los diversos antecedentes de la investigación; posteriormente se ejecutó la contrastación de hipótesis, demostrando la aceptación de las hipótesis planteadas. Los resultados hallados permiten proponer políticas para mejorar el control interno y así optimizar la gestión administrativa de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este. Finalmente se arriba a las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico

1.1.1. Control interno

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República Ley N° 27785 y la Ley de Control Interno de las Entidades del Estado Ley N° 28716, define al control interno como las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente, su ejercicio es previo simultaneo y posterior.

El control interno previo y simultáneo compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección.

El control interno posterior es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional según sus planes y programas anuales, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes del Estado, así como la gestión y ejecución llevadas a cabo, en relación con las metas trazadas y resultados obtenidos.

Es responsabilidad del Titular de la entidad fomentar y supervisar el funcionamiento y confiabilidad del control interno para la evaluación de la gestión y el efectivo ejercicio de la rendición de cuentas, propendiendo a que éste contribuya con el logro de la misión y objetivos de la entidad a su cargo.

Para Mantilla (2013) el control interno es un proceso integral efectuado por la gerencia y el personal, y se encuentra diseñado para enfrentarse a los riesgos, pero sobre todo genera seguridad razonable de que en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los siguientes objetivos generales: Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones; cumplimiento de las obligaciones de “responsabilidad”; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables; y, salvaguarda de los recursos para evitar pérdida, mal uso y daño (Fonseca, 2011). De acuerdo con esta definición, los objetivos del control interno incorporan algunos aspectos del COSO como son los objetivos orientados a lograr la efectividad y eficiencia en las operaciones, el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables, y la salvaguarda de activos, así como también incluyen cinco (5) componentes: Ambientes del control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión. Sin embargo, lo que diferencia a ambas definiciones de control interno es su finalidad. En efecto, mientras el control interno en el COSO está dirigido a evaluar el riesgo y los controles internos para que brinden seguridad razonable en la preparación de la información financiera incluida, principalmente, en los estados financieros; el control interno gubernamental, apunta a brindar seguridad razonable para que la entidad pública cumpla con su misión, es decir, la razón para la que fue creada. Esto puede medirse a través de la evaluación del logro de los objetivos relacionados con: orden, ética, efectividad, eficiencia y economía, responsabilidad, cumplimiento, y salvaguarda de los activos.

Según el Manual de Control Interno (1992) citado por Coopers & Lybrand (1997) el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Es decir el control interno es un medio utilizado para la

consecución de un fin, que lo llevan a cabo las personas en cada nivel de la organización, con una seguridad objetiva mediante el cumplimiento de las normativas reguladoras.

➤ **Ambiente del control**

Según Blanco (2015) & Estupiñan (2015) establecen que el ambiente del control es el elemento que proporciona disciplina y estructura, es decir el ambiente de control se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización; los valores éticos es un elemento esencial que afecta a otros componentes del control, por lo que esto permite estimular e influenciar al personal para el control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propio objetivos de control.

➤ **Evaluación de riesgo**

Para Estupiñan (2015) es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados como los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo. Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logre o afecten su capacidad para: Salvaguardar sus bienes y recursos, mantener ventaja ante la competencia, construir y conservar su imagen, incrementar y mantener su solidez financiera y mantener su crecimiento.

➤ **Actividades de control**

Por su parte Claros & León (2012) establece que estas actividades se encuentran constituidos por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Las actividades de control se ejecutan en todo los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de una mapa de riesgos: conociendo los riesgos, se disponen de los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados: Las operaciones, la contabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y reglamentos.

➤ **Información y comunicación**

Para Claros & León (2012) implica que todos los agentes cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información se necesita en todos los niveles de la organización para tener un control interno efectivo y lograr los objetivos de la entidad. Por tal motivo un conjunto de información pertinente, confiable y relevante debe ser identificado, capturado y comunicado en la forma y periodo de tiempo que permita que la gente lleve a cabo su control interno y sus otras responsabilidades.

La información es la base de la comunicación, la misma que debe cumplir con las expectativas de grupos e individuos, permitiéndoles llevar a cabo sus responsabilidades de forma efectiva. La comunicación efectiva debe darse en todas las direcciones, fluir hacia abajo, a través y hacia arriba en la organización, contando todos los componentes de la estructura entera.

➤ **Supervisión**

De la misma forma Claros & León (2012) determinan que la supervisión implica la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzadas o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su

eficacia o resultaron inaplicables. El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes. Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores.

1.1.2. Gestión administrativa

Para Blas (2014) & Hurtado (2008) la gestión administrativa está dirigida a la optimización de los procesos establecidos para un correcto funcionamiento de una empresa u organización como son: Planificación, organización, dirección y control, la realización de cada uno de estos puntos le dará la correcta direccionalidad a la organización y así manejar de una manera correcta cada una de las actividades trazadas o establecidas. Es decir la gestión administrativa es una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, de las habilidades personales y del liderazgo.

Para Pacheco, Castañeda & Caicedo (2004) la gestión administrativa es la acción realizada por un grupo de hombres, con objeto de obtener ciertos resultados de la manera más eficaz y económica posible. Consideran que la gestión administrativa consiste en la explotación óptima de los recursos. Igualmente, plantea que una gestión administrativa racional implica la identificación y previsión de las necesidades a satisfacer, la determinación de los objetivos, la búsqueda de las acciones más eficaces, la decisión de elegir las acciones a realizar considerando los recursos que se tengan en el presente y que puedan estar al alcance del futuro, ejecutar las decisiones y controlar la ejecución misma, fundamentándose en el logro de los objetivos y en la toma de decisiones.

➤ Planificación

Según Iborra, Dasí, Dolz & Ferrer (2014), Robbins & Decenzo (2002) consiste en desarrollar proyectos acerca de las distintas acciones que se pretende realizar para alcanzar los objetivos fijados por la organización. La planificación proporciona

los instrumentos necesarios para poder determinar quiénes, cuando y de qué forma deben realizar cada una de las actividades necesarias para lograr las metas fijadas por la empresa. En otras palabras, la planificación se encarga de diseñar y ejecutar los planes y supone una guía para los individuos que han sido designados para llevar a cabo las acciones pertinentes.

Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes.

Para Guzmán, Castro, Restreoi & Rojas (2002) el proceso de planificación permite establecer un sentido de dirección, de rumbo y un ambiente propicio para una gestión empresarial, institucional o social, informada e innovadora, dentro de un espacio delimitado por las características institucionales o grupales y la dinámica del entorno. Por lo que la planificación se convierte, para cada persona, en un proceso que hace parte de su vida cotidiana, por cuanto determina aquello que va a realizar durante el día, durante el año o a lo largo de su vida.

A Hitt (2006) Establece que la planificación implica calcular las condiciones y las circunstancias futuras, y con base en esas estimaciones, tomar decisiones sobre que trabajo debe realizar el administrador y todos aquellos que están bajo su responsabilidad. Esta función la componen tres niveles o tipos distintos estratégica, la cual prevé las acciones estratégicas diseñadas para lograr las metas trazadas a largo plazo para la organización; planeación táctica, que traduce los planes estratégicos en acciones concretas diseñadas para alcanzar metas y objetivos específicos a más corto plazo; y planeación operativa, la cual identifica las acciones necesarias para que las unidades de la organización logren sus metas.

➤ **Organización**

Según F Stoner, Freeman & Gilbert (2006) es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización, por lo que se debe establecer la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos en una empresa Blandez (2016). Esta sistematización se realiza a través de la asignación de jerarquías; así como de la disposición, correlación y

agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

Por su parte Reyes (2005) determina que la organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados, para lo cual se tiene que vincular la estructura con la dirección estratégica general de la organización A Hitt (2006). En su nivel más básico, el propósito de esta función administrativa consiste en intentar poner orden en la organización. Sin ella, el ambiente será caótico.

➤ **Dirección**

Para Blandez (2016), F Stoner, Freeman & Gilbert (2006), A Hitt (2006) la dirección implica mandar, influir, liderar y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes, al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.

➤ **Control**

Según A Hitt (2006) el control implica que las actividades de la organización deben llevarse a cabo siguiendo pautas dictatoriales y autocráticas. Este, por supuesto, no es el caso, aunque en una circunstancia específica un administrador podría actuar de esa forma. La esencia de esta función consiste en regular el trabajo de quienes un administrador es responsable, incluyendo el establecimiento anticipado de estándares de desempeño, la supervisión continua (en tiempo real) del desempeño y, de manera significativa, la evaluación del desempeño general. Los resultados de la evaluación se retroalimentan al proceso de planeación.

Para F Stoner, Freeman & Gilbert (2006) afirma que la dirección debe estar segura de los actos de los miembros de la organización que, de hecho, la conducen hacia

las metas establecidas. El control entraña los siguientes elementos básicos: Establecer estándares de desempeño; medir los resultados presentes; comparar estos resultados con las normas establecidas, y tomar medidas correctivas cuando se detecten desviaciones. El gerente, gracias a la función de control, puede mantener a la organización en el buen camino.

Por su parte Robbins & Decenzo (2002) manifiesta que el control consiste en vigilar el desempeño de la organización, es decir comparar el desempeño real con las metas establecidas con anterioridad. Si se llegaran a presentar desviaciones sustantivas, la alta dirección será responsable de llevar a la organización por el buen camino. Cuando hablamos del proceso de controlar, nos referimos a este método de vigilar, comparar y corregir.

1.2. Antecedentes

- Quipuzcoa (2017) alcanzó los siguientes resultados: El control interno se relaciona con la gestión administrativa de los trabajadores de Finver Callao, según la correlación de Spearman de 0,378 positivo representando este resultado como una correlación baja. Esto significa que el 45 % de los trabajadores encuestados perciben que el control interno se encuentra en un nivel “bajo” y el 38.75% perciben que la gestión administrativa se también se encuentra en un nivel “bajo”. Para la investigación se trabajó con una muestra que estuvo representada por 80 trabajadores de Finver Callao de una población total de 100 trabajadores.
- Palomino (2017) en su investigación determinó que existe relación directa entre el control interno y la gestión administrativa del área de administración de la unidad de gestión educativa local 05, San Juan de Lurigancho 2016; con una correlación moderada. Puesto que el 37.5% de los trabajadores del área de administración perciben que el control interno tiene un nivel medio y la gestión administrativa es eficiente. La muestra de su investigación fue el total de su población conformada por 44 trabajadores entre profesionales, técnicos y oficinista.
- Norabuena (2017) arriba a la siguiente conclusión: Existe relación directa y significativa entre el control interno y la gestión administrativa en el Ministerio de Vivienda, construcción y Saneamiento Lima 2016. Esta afirmación se basa en

que el 73% de los encuestados precisan que el control interno es bueno y de igual manera el 60% afirmaron que la gestión administrativa es buena. La investigación fue cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional. La población está conformada por 135 trabajadores, de las cuales utilizo una muestra de 100 colaboradores.

- Melgarejo (2017) concluyó su investigación en lo siguiente: Existe relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa según trabajadores de la Municipalidad provincial de Chota en el año 2016. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta lo que indica que las características del control interno determinan las capacidades para la gestión administrativa. Según las encuestas aplicadas el 55,4% perciben que el nivel del control interno es poco eficiente y para el 58,9% la gestión administrativa de dicha municipalidad se encuentra en un nivel adecuado.
- Ticllasuca (2017) obtiene como resultado que el control interno influye significativamente en el desarrollo de la oficina de logística de la Universidad Nacional de Huancavelica, por las siguientes deficiencias dentro de sus procedimientos actuales: carencia de procedimientos estandarizado de adquisiciones, falta de análisis y comportamiento de la demanda, carencia de herramientas de gestión logística para optimizar las adquisiciones, deficiente flujo de procedimientos para adquisición de materiales e incumplimiento de normas de almacenamiento.
- Cachay (2017) arribó a los siguientes resultados: El control interno concierne significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad de Los Olivos, Lima 2017, a razón que se comprobó una tendencia creciente a partir de los resultados, en que predomina el nivel medio de ejecución del proceso de control interno y también destaca la opinión de los servidores sobre la Gestión Administrativa indicando que está en el nivel medio y alto de aplicación en la municipalidad de Los Olivos en el año 2017.
- Cadillo (2017) en su investigación obtuvo el siguiente resultado: Existe relación entre el control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación

fue significativa, afirmando que a mayor control interno, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja.

- Hinostroza (2017) en su investigación ha demostrado que existe una relación significativa entre la variable control interno y gestión de cobranza, con un nivel de correlación alta, porque el 67,9% de los colaboradores encuestados perciben como nivel medio al control interno y a la gestión de cobranza. Para la investigación se trabajó como muestra a la totalidad de la población, lo que equivale a 53 personas.
- Blandón (2017) arribó al siguiente resultado: Existe una relación directa entre el control interno y la gestión administrativa en la Autoridad Nacional del Agua en el 2015, puesto que el 100% de los trabajadores de la entidad poseen un conocimiento de nivel medio y alto de los procedimientos que se realizan en la institución, relacionados con la gestión administrativa y con el control interno, conocimientos que se han adquirido en base a la experiencia laboral de cada uno de los trabajadores.
- Godoy (2017) en su investigación alcanzó los siguientes resultados: La gestión administrativa tiene relación significativa y directa con el control interno, según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016, resultado basado en la percepción de los trabajadores de recursos humanos que afirmaron que la gestión administrativa es deficiente y el control interno es inadecuado, puesto que los documentos de gestión institucionales se encuentran desactualizados por ende los trabajadores no saben hacia qué rumbo se dirige la entidad, de la misma manera no existe supervisión de las funciones y/o actividades realizadas por los trabajadores.
- Carmona (2017) concluyó su investigación con los siguientes resultados: Existe una correlación positiva alta entre el control interno y la gestión administrativa en la municipalidad distrital del Rímac en el año 2016, a razón que se comprobó y determinó dicha relación existiendo una tendencia en forma creciente a partir de los resultados obtenidos, así como también predomina el nivel medio y alto sobre la aplicación de control interno a la gestión administrativa, lo cual hace sino afirmar que el control interno se relaciona significativamente con la gestión administrativa en la municipalidad distrital del Rímac en el presente año 2016; es

decir a un mayor y adecuado nivel de aplicación del control interno, existe una mayor y adecuada gestión administrativa en la Entidad.

- Tiito (2016) concluyó su investigación en lo siguiente: La ausencia de un sistema de control interno en el área de logística provocará una gestión ineficiente y cuyo efecto repercute en la Unidad de Logística de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco periodo 2014, por lo que al implementar la oficina de control interno en la Red de Servicios de Salud se puede mejorar la gestión de los procesos, operaciones y evitar el riesgo de sanciones administrativas, por ello compete a los funcionarios y trabajadores, adecuarse a los cambios y asumir responsabilidades, procurando eficiencia, eficacia, economía, calidad en su trabajo y en la utilización de los recursos, asociada al cumplimiento de las Normas de Control Interno.
- Lipa (2016) en su investigación concluye en lo siguiente: Existe una relación directa entre el control interno y el proceso de gestión pública de la Corte Superior de Justicia de Junín en el año 2014, puesto que según la encuesta aplicada a los administrativos el 50% opina que el control interno es inefectiva y el 60% indica que el proceso de gestión pública es deficiente, lo que significa que a la poca efectividad en el Control Interno el proceso de la Gestión Pública será deficiente.
- Villanueva (2015) obtuvo el siguiente resultado: El control interno incide en la gestión administrativa del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de EsSalud; resultado que se basa en la percepción de los administrativos, puesto que el 46% afirma que el control preventivo es regular y el 63% determina que la gestión administrativa también es regular.
- Flores (2015) en su investigación obtuvo los siguientes resultados: El control interno repercute significativamente en la Gestión de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2013; de igual manera se ha establecido que la forma en el grado de evaluación de riesgo del control interno que influye es significativa en la mejora de la calidad de vida de la población de dicha provincia; del mismo modo los niveles de actividades de control influyen en el rendimiento de la ejecución presupuestal versus presupuesto de gasto; también se ha determinado que el grado de información y comunicación mejora favorablemente los niveles de eficiencia, eficacia y economía, es decir existe una influencia significativa con

respecto a la gestión del gobierno local. Sin embargo de acuerdo a los datos recopilados y la aplicación de la prueba de hipótesis se ha establecido que el tipo de ambiente de control no alcanza el grado de cumplimiento de los objetivos y metas, situación que no permite una buena gestión en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2013.

- Albarrasin (2014) arribó a las siguientes conclusiones: La gestión administrativa si incide en el proceso de adquisiciones de bienes y servicios, sin embargo la Dirección Administrativa no cuenta con un Manual de Procedimientos para la elaboración de las adquisiciones de bienes y servicios de la Universidad Técnica de Cotopaxi y no existe un Jefe de Contratación para la realización de adquisición; el proceso de contratación no se cumple en los tiempos establecidos, por la inexistencia y disponibilidad de las autoridades en las firmas de las resoluciones para las adquisiciones y no se ha llegado a cumplir el desarrollo del Plan Anual de Contrataciones en el desarrollo de las actividades planteadas en cada una de las Unidades Departamentales.
- Solís (2014) obtuvo como resultado que la aplicación de un sistema de control interno en el área de tesorería no genera información y toma de decisiones oportunas para una eficiente gestión administrativa en el Gobierno Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo, puesto que solo se aplican normas de control interno emitidas por la Contraloría General del Estado (Ecuador), se considera la experiencia y el perfil de los funcionarios para ocupar estos cargos, pero no se cuentan con manual de procesos que especifiquen las funciones y pasos a seguir en los procesos de tesorería.
- Barbarán (2013) arribó a las siguientes conclusiones: La implementación del control interno incide en la gestión del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú; por lo que el ambiente de Control Interno ayuda en el establecimiento de metas y objetivos institucionales; mediante la generación de la pauta del funcionamiento del CGBVP y la influencia en la concienciación de todo el personal respecto al control; igualmente la evaluación de riesgos influye en las políticas institucionales del CGBVP; por cuanto es un proceso interactivo continuo y constituye un componente fundamental de un sistema de control interno eficaz; las actividades de control inciden en las estrategias utilizadas en

el CGBVP; por cuanto dichas actividades consisten en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan las directrices de la dirección del CGBVP; también tienden a asegurar que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad y por último el seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control interno inciden en el liderazgo y toma de decisiones en la institución, por cuanto contribuyen en la solución de los problemas institucionales en el aspecto operativo, administrativo y de otro tipo.

- Crisologo (2013) de acuerdo a los datos y a la aplicación de la prueba de hipótesis obtuvo los siguientes resultados: Efectivamente el Control Interno influye en la Gestión de los Gobiernos Locales del Callejón de Huaylas-Ancash; esto significa que el grado de evaluación de riesgo incide en la mejora de la calidad de vida de la población; de la misma forma los niveles de actividades de control influyen en el rendimiento de la ejecución presupuestal versus presupuesto de gasto, también se determinó que el grado de información y comunicación mejora favorablemente los niveles de eficiencia, eficacia y economía; el nivel de monitoreo en las actividades de control alcanza el desarrollo económico y humano; se ha establecido que el grado de cumplimiento de leyes y normas vigentes logra al comportamiento de gastos versus ingresos, por fuentes de financiamiento; sin embargo el tipo de ambiente de control no alcanza el grado de cumplimiento de los objetivos y metas.
- Samaniego (2013) llegó a las siguientes conclusiones: El Ambiente de Control si influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo; la Evaluación de Riesgos si influye en los Resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios; las Actividades de Control repercuten en la Eficiencia y Eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados; La Información y Comunicación si influyen en la determinación de Estrategias, toda micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo modelo a seguir lo positivo, y de no

cometer los mismo errores consecutivamente; de la misma forma el Seguimiento si repercute en la obtención de productos de Calidad, además de corregir errores, es necesario hacer un seguimiento para verificar que se cumplan las medidas implantadas, de esta manera dar por concluido que el sistema funciona en forma efectiva; sin embargo la Supervisión o Monitoreo no inciden en el mejoramiento de procesos, esto es lo que arrojó nuestro resultado de la encuesta, siendo para mi parecer lo contrario, la Supervisión y monitoreo súper importante para la mejora constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores.

- Valdiviezo (2013) en su investigación ha determinado lo siguiente: La existencia de deficiencias del sistema de control interno en el proceso de gestión presupuestaria, las mismas que afectan negativamente el logro de los objetivos institucionales; existe ausencia de programas de control interno dirigidos a orientar la gestión presupuestaria; las autoridades, funcionarios y administrativos de la Universidad Nacional de Trujillo, realizan labores aisladas de control y muchas veces no son completas. Por ello ha planteado un adecuado sistema de control interno, que con su aplicación permitirá controlar y orientar con eficiencia y eficacia las diferentes operaciones de gestión presupuestaria de la Universidad Nacional de Trujillo en beneficio de la comunidad universitaria.
- García (2013) los resultados que obtuvo a través de su investigación consiste en: Los controles internos aplicados inciden favorablemente en la gestión de las empresas de seguros. Se ha determinado que el enfoque adecuado de las metas, objetivos de control interno, así como la prevención y el monitoreo facilita evaluar las políticas de trabajo a nivel de las compañías de seguro. Asimismo se ha precisado que los procedimientos en la ejecución del control interno permite evaluar las estrategias en estas organizaciones.

1.3. Centro de servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF

El Ministerio de Economía y Finanzas a través de los CONECTAMEF busca hacer presencia profesional, técnica y seguimiento a las entidades más lejanas del Perú con la finalidad fortalecer sus capacidades en los Sistemas Administrativos del Estado: Presupuesto Público, Contabilidad Gubernamental, Endeudamiento y Tesoro Público,

Inversión Pública, Gestión de Recursos Públicos y Aplicativos Informáticos (Sistema integral de Administración Financiera SIAF-SP y Sistema Integral de Gestión Administrativa SIGA); para lo cual se han implementado con el objeto de brindar los siguientes servicios:

- **Mesa de Partes:** Consiste en recibir los expedientes presentados por los ciudadanos y las entidades públicas y privadas, mediante el uso del Sistema de Trámite Documentario conectado con la sede central del MEF.



Figura 1. Como ingresar al Sistema de Trámite Documentario del MEF

Fuente: Sistema de Trámite Documentario del MEF.

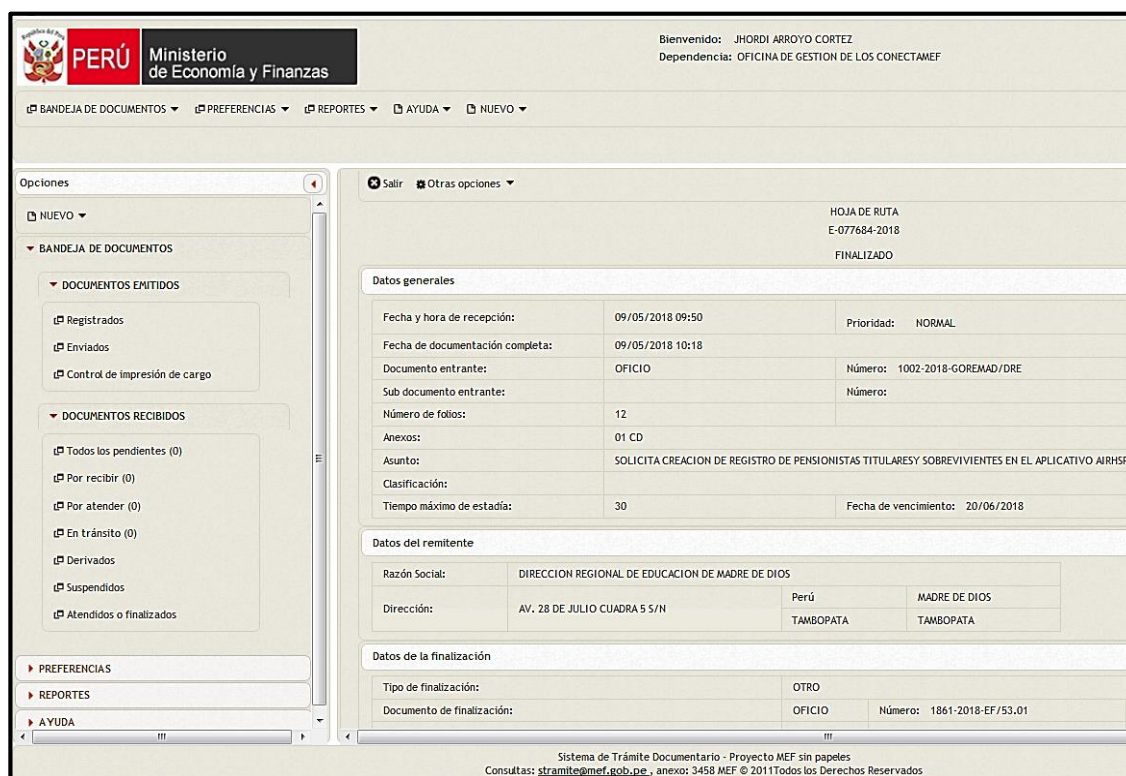


Figura 2. Registro de expedientes presentados por los usuarios

Fuente: Sistema de Trámite Documentario del MEF.

- **Capacitación:** Se fortalece las habilidades y competencias de los funcionarios y servidores de los Gobierno Regionales y Locales en el uso y manejo de los Sistemas Administrativos y Aplicativos Informativos de competencia exclusiva del MEF.



Figura 3. Capacitación a los servidores públicos del departamento de Madre de Dios

Fuente: CONECTAMEF Madre de Dios.

- **Atención de Consultas:** Se brinda orientación en aspectos técnicos, normativos y procedimientos, respecto a los Sistemas Administrativos y Aplicativos Informativos de competencia exclusiva del MEF.



Figura 4. Módulos para atención de consultas

Fuente: CONECTAMEF Madre de Dios.

- **Asistencia Técnica:** Se realiza acompañamiento técnico personalizado a las autoridades, funcionarios y servidores de las entidades públicas en el desempeño de procesos y procedimientos propios de los Sistemas Administrativos y Aplicativos Informáticos que son de competencia exclusiva del MEF.

CONECTAMEF		MADRE DE DIOS		FECHA	02-05-18
NOM. ESPEC.	Edgar Freddy Castillo Duran				
DEPENDENCIA	DGTI				
ENTIDAD ASISTIDA	UNAMAD				
CODIGO SIAF	1030	TIPO DE ENTIDAD	GN		
DIST./PROV/DPTO.	Tambopata - Tambopata - Madre de Dios				
DETALLE DE LA ASISTENCIA TÉCNICA RECIBIDA					
ORIGEN	DEMANDA: A SOLICITUD DE LA ENTIDAD (R)		OFERTA: A INICIATIVA DEL MEF ()		
SITUACIÓN	NO requiere análisis el presupuesto anual 4.19 apenas inicie la oper.				
ASISTENCIA	Se cargo el caso ingresado a taller, estado de casos incompleto.				
USUARIO			FIRMA		
NOMBRE	Amy Patricia Anable Amas.				
CARGO	control Patico	DNI	90019980		
EMAIL		TELEFONO	958420720		
USUARIO			FIRMA		
NOMBRE					
CARGO		DNI			
EMAIL		TELEFONO			

Figura 5. Formato de asistencia técnica

Fuente: CONECTAMEF Madre de Dios.

PERÚ Ministerio de Economía y Finanzas		CONECTAMEF	
REUNION DE ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO A MÁXIMAS AUTORIDADES			
Conectamef:	MADRE DE DIOS	Entidad:	Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado
Lugar y fecha:	Puerto Maldonado, 28 de Mayo 2018	Hora de inicio:	9:00 am
		Hora de término:	10:40 am
1- PARTICIPANTES			
A: POR EL CONECTAMEF			
APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	TEMAS TRATADOS SEGÚN AGENDA	FIRMA
1 ROSAS ACOSTA, CRISTHAL	Gestor de Centro	- Presentación de los servicios CONECTAMEF	
2 HUAMAN TINTA, NANCY	Especialista en Presupuesto	- Prog Multianual - Ejecución Presupuestal	
3 NUÑEZ RAMIREZ, JUAN EFREN	Especialista en Endeudamiento y Tesoro	- Gestión de Odecos y Pasivos - MIF - Conciliación de Cuentas Bancarias.	
4 AVILA AGUILAR, ROCIO SCARLET	Especialista en Contabilidad	- Acciones de Depuración, Regularización, conciliación de libros y mantenimiento contable	
5 HUILLCA LUCANA, JUAN JONAS	Implantador SIAF	- Administración de usuarios - Generar copias de respaldo backup del SIAF y SIFA	

Figura 6. Formato de visitas a máximas autoridades

Fuente: CONECTAMEF Madre de Dios.

REUNION DE ACOMPAÑAMIENTO TECNICO A MAXIMAS AUTORIDADES					
Conectamef: MADRE DE DIOS		Entidad: Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado		FORMATO N°09	
Lugar y fecha: Puerto Maldonado, 28 de Mayo 2018		Hora de inicio: 9.00 am		Hora de término: 10.40 am	
1. PARTICIPANTES					
B: POR LA ENTIDAD					
APellidos y Nombres	CARGO	TELEFONO	DNI	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1 Luis Humberto Chávez Celis	Director	982201077	0507005	chacellh@yahoo.com	[Firma]
2 Norma S. Alarcón Manrique	Jefa. Op. Adm.	976002338	29660754	norma213@hotmail.com	[Firma]
3 Víctor Ramírez Infante	Jefe Economía	975030115	10182007	victorramirez@luzmayo.com	[Firma]
4 Paredes Suarez Ligaya Mayra	Ases. Programación	965759557	4557354	yajoy2201@hotmail.com	[Firma]
5 LUZA ZORRERA SILVA	Jefe of de Planificación	982704101	30833557	silva_luzayabos	[Firma]
6 CONDOMI CAHUATA EMPERARIZ	CONTRIBUIDOR	737553507	40297403	ccc-2014@hotmail.com	[Firma]
7 Frank Blas Puerto Rodriguez	TESORERO	950200073	45810375	frankst07@hotmail.com	[Firma]
8 Huallpa Mirano, Juan Willy	Jefe Logística	952202832	46546270	jwhaybto12012009_mad@hotmai.com	[Firma]
9 José María Alonso Díaz	Jef. Unidad de Asesoría	982601080	40247680	mahmad88@yahoo.es	[Firma]
10 Magaly Ceth Flores Torobay	Jefe Unidad de Personal	942727229	0705777	magalitta@hotmail.com	[Firma]

Figura 7. Formato de participantes en la visita a máximas autoridades

Fuente: CONECTAMEF Madre de Dios.

Figura 8. Aplicativo SISCONNECTA donde se registra los servicios de capacitación, absolución de consultas, visitas a autoridades y asistencias técnicas

Fuente: CONECTAMEF Madre de Dios.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema

Los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, tienen la finalidad de prestar servicios de capacitación, asistencia técnica, atención de consultas y mesa de partes a funcionarios de gobiernos regionales y locales, así como a Organismos Públicos y Entidades de Tratamiento Empresarial. Los CONECTAMEF representan al Ministerio de Economía y Finanzas en los departamentos del país, a través de los diferentes Especialistas en los Sistemas Administrativos como Presupuesto Público, Contabilidad Pública, Endeudamiento y Tesoro Público, Inversión Pública, Recursos Públicos y Soporte SIAF - SIGA (Sistema Integrado de Administración Financiera – Sistema Integrado de Gestión Administrativa). Actualmente se cuenta con 27 CONECTAMEF que se dividen en cinco grandes macro regiones: Centro, Norte, Oriente, Sur y Sur Este. Este último donde se desarrolló la investigación está conformado por Abancay, Andahuaylas, Cusco, Puno y Madre de Dios.

Durante el desarrollo de la investigación se constató que existen factores que dificultan el desarrollo óptimo del control interno en la gestión administrativa de los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este, principalmente se debe a la carencia de normativas o directivas internas en donde se especifique las funciones y la forma en cómo deben desempeñar los trabajadores, es decir los pasos a seguir para tener un control de las labores. Para la formulación de los planes de trabajo la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF (OGC) no involucra a los trabajadores de los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este, por lo que dicho planes no se encuentran elaborados de acuerdo a las realidades de cada Centro, por ende los resultados obtenidos no son verídicos porque

las metas y objetivos no se ajusta a la capacidad y funciones de cada trabajador; no se cuenta con un organigrama establecido donde se defina la jerarquía y funciones de cada colaborador; para la prestación de los servicios los centros no disponen de materiales, equipos y ambientes adecuados o suficientes como por ejemplo local para realizar capacitaciones, vehículos para llegar a las municipalidades ubicadas fuera de la provincia (Manu); el personal no tiene estabilidad laboral por lo que existe una incertidumbre por ser cambiados y a esto se suma el desconocimiento de la importancia y de la forma en cómo se debe desarrollar un control interno dentro de los centros.

2.2. Definición del problema

2.2.1. Problema general

¿De qué manera el control interno incide en la gestión administrativa de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017?

2.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la incidencia del control interno en la planificación de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017?
- ¿Cómo es la incidencia del control interno en la organización de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017?
- ¿De qué manera se puede mejorar el control interno para optimizar la gestión administrativa de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este?

2.3. Justificación

Esta investigación permitió determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017, para ello se realizó un análisis profundo y detallado de la situación actual por la que están pasando los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este; con la finalidad de poder

identificar y determinar las deficiencias, limitaciones, debilidades y fortalezas para poder proponer políticas que permitan mejorar el proceso de control interno y así efectuar una gestión administrativa productiva a corto plazo, respetando el principio de legalidad y cumpliendo con los objetivos y metas planificados. Para ello se pretende realizar un cambio de pensamiento, mentalidad, persuadir y crear conciencia que para el desarrollo de sus centros es necesario que se implemente un control interno en donde deben ser partícipes todos los trabajadores.

2.3.1. Justificación metodológica

Para cumplir los objetivos propuestos en este estudio se ha aplicado la metodología de investigación explicativa con un enfoque cuantitativo - deductivo. Su objetivo es la explicación de los fenómenos y el estudio de sus relaciones para conocer su estructura y los aspectos que intervienen en la dinámica de aquéllos. Se usa esta metodología porque se busca responder a las causas de los eventos sociales y su interés, se centra en explicar por qué y en qué condiciones ocurre un fenómeno o por qué dos o más variables se relacionan. Hay predominio de explicación, descripción y correlación. Es aquella que tiene relación causal, no solo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Son aquellas que parten de una situación problema o conocimiento presente para luego indagar posibles causas o factores asociados que permiten interpretarla.

2.3.2. Justificación práctica

La investigación plantea posibles soluciones concreta a los problemas existentes en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, proponiendo políticas que permitirán mejorar el control interno y optimizar la gestión administrativa. En el supuesto de no poner en prácticas estas políticas a mediano plazo, los CONECTAMEF corren el riesgo de no cumplir con el objetivo y/o finalidad para el cual fueron creadas e implementadas.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo general

Determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017.

2.4.2. Objetivos específicos

- Determinar cómo incide el control interno en la planificación de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017.
- Determinar cómo incide el control interno en la organización de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017.
- Proponer políticas que permitan mejorar el control interno para optimizar la gestión administrativa de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

La aplicación correcta del control interno incide en la óptima gestión administrativa de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017.

2.5.2. Hipótesis específicas

- La aplicación correcta del control interno incide en la eficiente planificación de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017.
- La aplicación correcta del control interno incide en la eficiente organización de los centros de atención de servicios al usuario del



Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Lugar de estudio

El trabajo de investigación se llevará a cabo en la regiones de Apurímac (Abancay y Andahuaylas), Cusco, Puno y Madre de Dios.

Apurímac; está situado en el sector sureste de los Andes centrales. Limita por el norte con los departamentos de Ayacucho y de Cuzco; por el sur con Arequipa; por el este con el departamento de Cuzco; por el oeste con el departamento de Ayacucho. La altitud promedio de la región es de 2 900 msnm.

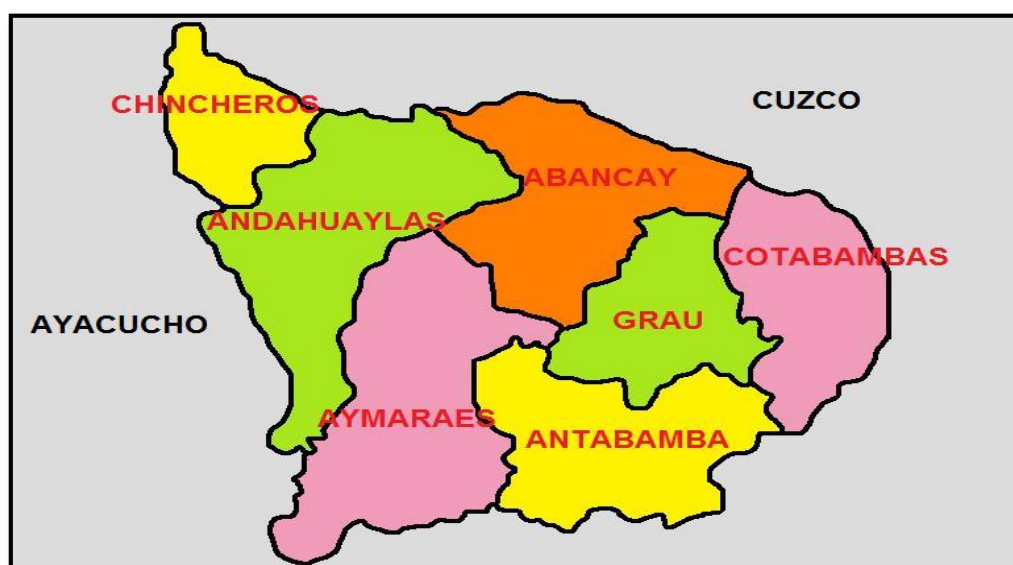


Figura 9. Mapa del departamento de Apurímac (CONNECTAMEF Abancay y Andahuaylas)

Fuente: <https://es.wikipedia.org/wiki/Puno>.

Cusco; está ubicado en el centro sur del Perú, en la región andina, limitando al norte con Junín y Ucayali, al este con Madre de Dios, al sureste con Puno, al sur con Arequipa y al oeste con Apurímac y Ayacucho. Con 71 986 km² es el quinto departamento más extenso, por detrás de Loreto, Ucayali, Madre de Dios y Puno.



Figura 10. Mapa del departamento de Cusco (CONECTAMEF Cusco)

Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Departamento_del_Cuzco.

Puno; está ubicado al sur del país, limitando al norte con Madre de Dios, al este con Bolivia y el lago Titicaca, al sur con Tacna, al suroeste con Moquegua y al oeste con Arequipa y Cuzco. Con 72 000 km² es el cuarto departamento más extenso, por detrás de Loreto, Ucayali y Madre de Dios.



Figura 11. Mapa del departamento de Puno (CONNECTAMEF Puno)

Fuente: <https://es.wikipedia.org/wiki/Puno>.

Madre de Dios; se encuentra situado en la zona suroriental del país. Por el norte limita con Ucayali, por el sur y por el oeste con Puno y por el este con Brasil y Bolivia. Su territorio abarca zonas de selva alta y selva. Siendo su superficie: 85.300,54 km², latitud sur: 9° 55' 3", longitud oeste: entre meridianos 70° 37' 59" y 77° 22' 27" y densidad demográfica: 1,3 habitante/km². Con una población de 137,316 habitantes.

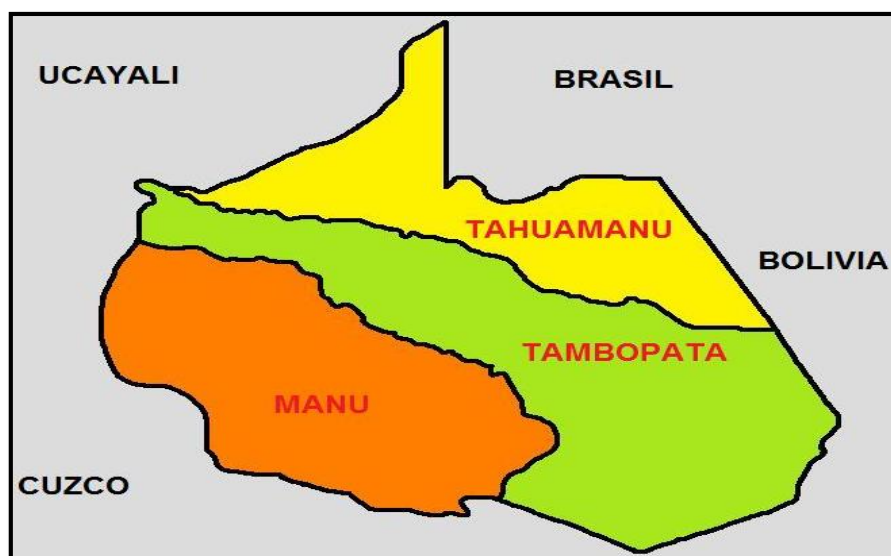


Figura 12. Mapa del departamento de Madre de Dios (CONNECTAMEF Madre de Dios)

Fuente: <http://www.esacademic.com/dic.nsf/eswiki/341321>.

3.2. Población

Según Moreno (2000) la población es aquel conjunto de individuos, grupos, instituciones, materiales educativos, etc., que por tener determinadas características, han sido seleccionados por el investigador como unidades de análisis en relación con las cuales se estudiara la acción, el comportamiento o los efectos de las variables de interés. Al término de la investigación, los resultados o las conclusiones obtenidas pretenden ser aplicados a la población que fue señalada como objeto de estudios.

Por lo que la población de estudio está conformada por los cuarenta y nueve (49) trabajadores de los CONNECTAMEF de la Macro Región Sur Este conformados por: ocho (8) trabajadores de Abancay, ocho (8) trabajadores de Andahuaylas, catorce (14) trabajadores de Cusco, doce (12) trabajadores de Puno y siete (7) trabajadores de Madre de Dios, siendo Especialistas en Presupuesto Público, Contabilidad Pública, Inversión Pública, Endeudamiento y Tesoro Público, Recursos Públicos, Implantadores SIAF y SIGA, Gestor de Centro y Asistente de Gestión de Servicios.

3.3. Muestra

Para Barragán (2003) la muestra es una proporción de una población específica que, en el marco de una determinación, deviene el sujeto de la investigación. El tamaño de la muestra debe definirse partiendo de dos criterios: los recursos disponibles y de los

requerimientos que tenga el análisis de la investigación. Por tanto, una recomendación es tomar la muestra mayor posible, mientras más grande y representativa sea la muestra menor será el error de los resultados.

En sentido la muestra para la investigación estará definida por los cuarenta y nueve (49) trabajadores de los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este. Es decir se ha trabajado con un muestreo censal.

3.4. Variables e Indicadores

Tabla 1

Variable Independiente – Control Interno

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Control Interno	Ambiente de Control	Apoyo hacia el control interno.	P1 - P4	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = Algunas Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
		Valores éticos.	P5 - P6	
		Documentos de gestión aprobados.	P7	
		Atmosfera de confianza	P8 -P11	
	Evaluación de Riesgos	Divulgación de planes	P12 - P13	
		Indicadores de desempeño mensuales	P14	
		Identificación de riesgos	P15	
		Valoración de riesgos	P16 - P17	
	Actividades de Control	Mitigación de Riesgos.	P18 - P19	
		Evaluación del desempeño.	P20 - P23	
		Control de Recursos.	P24 - P26	
	Información y Comunicación	Información Oportuna.	P27 - P29	
		Seguridad de la Información	P30	
		Tecnologías de Información.	P31 - P35	
	Supervisión	Grado de cumplimiento de leyes y normas vigentes.	P36	
		Acciones de prevención y monitoreo.	P37 - P38	
Medidas adoptas para para el desarrollo de oportunidades de mejora.		P39 - P40		

Tabla 2

Variable Dependiente – Gestión Administrativa

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Gestión Administrativa	Planificación	Misión, Visión y Objetivos.	P41 - P42	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = Algunas Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
		Definición de procedimientos.	P43 - P44	
		Elaboración de planes.	P45 - P47	
	Organización	Estructura organizacional.	P48 - P50	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = Algunas Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
		Recursos necesarios.	P51 - P52	
		Perfil de colaboradores.	P53	
		Asignación de funciones.	P54 - P56	
	Dirección	Motivación y liderazgo.	P57 - P61	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = Algunas Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
		Comunicación.	P62	
		Control de Recursos.	P63 - P64	
	Control	Medición del desempeño.	P65 - P66	
		Control de procesos y actividades.	P67	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = Algunas Veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
		Control de recursos de la organización.	P68	
Establecimiento de correctivos.		P69 - P70		

Tabla 3

Ficha de instrumento de la variable Independiente Control Interno

Nombre	CONTROL INTERNO
Autor	Fonseca Luna, O
Procedencia	Fonseca Luna, O. (2011). Sistemas de Control Interno para Organizaciones. Lima: Imprenta: Publicidad & Matiz.
Año de elaboración	2011
Administración	Administrado
Duración del cuestionario	20 minutos aproximadamente. Dimensiones: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y Comunicación y Supervisión.
Áreas que evalúan los reactivos	Indicadores: Apoyo hacia el control interno, valores éticos, documentos de gestión aprobados, atmosfera de confianza, divulgación de planes, indicadores de desempeño mensuales, identificación de riesgos, valoración de riesgos, mitigación de riesgos, evaluación del desempeño, control de recursos, información oportuna, seguridad de la información, tecnologías de información, grado de cumplimiento de leyes y normas vigentes, acciones de prevención y monitoreo y medidas adoptas para para el desarrollo de oportunidades de mejora.
Grado de aplicación	Trabajadores de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este 2016 – 2017 Instrumento validado por:
Validez	Mag. Ruth Torren Medrano Mag. Alex Camilo Velásquez Vernal MSC. Néstor Antonio Gallegos Ramos
Confiabilidad	Coeficiente alfa cronbach (0.779) Uso de escala ordinal:
Calificación	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Algunas Veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

Tabla 4

Ficha de instrumento de la variable Dependiente Gestión Administrativa

Nombre	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Autor	Blas Jiménez, M.
Procedencia	Blas Jiménez, M. (2014). Dirección de Administración y Finanzas. Estados Unidos: Palibros Editorial.
Año de elaboración	2014
Administración	Administrado
Duración del cuestionario	20 minutos aproximadamente.
Áreas que evalúan los reactivos	<p>Dimensiones: Planificación, organización, dirección y control.</p> <p>Indicadores: Misión, visión y objetivos, definición de procedimientos, elaboración de planes, estructura organizacional, recursos necesarios, perfil de colaboradores, asignación de funciones, motivación y liderazgo, comunicación, control de recursos, medición del desempeño, control de procesos y actividades, control de recursos de la organización y establecimiento de correctivos.</p>
Grado de aplicación	Trabajadores de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este 2016 – 2017
Validez	Instrumento validado por:
Validez	Mag. Ruth Torren Medrano
Validez	Mag. Alex Camilo Velásquez Vernal
Validez	MSC. Néstor Antonio Gallegos Ramos
Confiabilidad	Coeficiente alfa cronbach (0.865)
Confiabilidad	Uso de escala ordinal:
Confiabilidad	1 = Nunca
Confiabilidad	2 = Casi nunca
Confiabilidad	3 = Algunas Veces
Confiabilidad	4 = Casi siempre
Confiabilidad	5 = Siempre

3.5. Método de investigación

- a) **Deductivo:** Método científico que considera que la conclusión está implícita en las premisas.
- b) **Descriptiva:** Porque se pretende recolectar toda la información disponible sobre la investigación, con el fin de medir y evaluarlos para poder llegar a un resultado verídico.
- c) **Correlacional:** Puesto que se busca medir el grado de correlación y la manera cómo interactúan estas dos variables, para poder conocer el comportamiento de estas.
- d) **De corte transversal:** Puesto que se recolectara los datos en un momento único y se describirá las dos variables en ese mismo momento.
- e) **Regresión Lineal**

Cualquier método estadístico que busque establecer una ecuación que permita estimar el valor desconocido de una variable a partir del valor conocido de una o más variables se denomina análisis de regresión (UNAM, s/f: 2) y de los diversos tipos de ecuaciones que se utilizan para predecir valores de una variable, y, a partir de valores asociados de otra variable, x, la más simple y de más amplio uso es la ecuación lineal de dos incógnitas (Freund, Williams y Perles; 1991), siendo la ecuación básica de la regresión lineal simple la siguiente (Kerlinger y Lee; 2002:692):

$$y = a + bx$$

Dónde:

a = intersección y

b= pendiente de la recta (Freund, Williams y Perles; Op. Cit).

Ordinariamente, las constantes numéricas a y b se estiman a partir de datos de muestra y, una vez que se han determinado, se puede sustituir un valor de x dado en la ecuación y calcular el valor pronosticado de y. Las ecuaciones lineales son útiles e importantes no sólo porque muchas relaciones tienen en realidad esta

forma, sino porque también proporcionan a menudo aproximaciones bastante exactas a relaciones que en caso contrario serían difíciles de describir en términos matemáticos.

f) Coeficiente de Determinación (R^2)

Marino, J. J. A. L. (2017). Como se podrá observar cuando se menciona la ecuación a utilizar se parafrasea lo mencionado en UNAM (Op. Cit.: 12): “La ecuación que mejor se ajusta” por lo que para saber su grado de ajuste se aplica el Coeficiente de Determinación (R^2), que, por definición es una medida acotada, siendo sus límites $0 < R^2 < 1$, donde un R^2 igual a 1 significa un ajuste perfecto, esto es, la variación total de la variable Y es explicada por el modelo de regresión. El valor cero indica la no representatividad del modelo lineal.

g) Técnica de Análisis de Datos – SPSS: (Statistical Product and Service Solutions)

Es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias exactas, sociales y aplicadas para trabajar con grandes bases de datos y un sencillo interface para la mayoría de los análisis de datos.

h) Alfa de Cronbach

Permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en una muestra concreta de investigación.

Tabla 5

Nivel de medición de correlación

Intervalos	Interpretación
-1,00	Correlación negativa perfecta (A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante.) Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,10	Correlación positiva muy débil
0,25	Correlación positiva débil
0,50	Correlación positiva media
0,75	Correlación positiva considerable
0,90	Correlación positiva muy fuerte
1,00	Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante.)

Fuente: Hernández et al (2010). Metodología de la investigación.

- i) **P – Valor:** Es valor de probabilidad de tomar la hipótesis alterna (H1) o la hipótesis nula (Ho).
- j) **Técnicas de recolección de datos:** La técnica empleada para la recolección de datos de acuerdo a las variables fue la encuesta y entrevista, pues su finalidad fue la de indagar la incidencia que tiene el control interno en la gestión administrativa

de los Centros de Atención y Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017.

k) Instrumentos de recolección de datos:

Se utilizaron instrumentos validados y codificados los cuales nos permitirán recoger los datos y medir las variables para efectuar las incidencias y comparaciones correspondientes.

Para la variable Control Interno se ha desarrollado una encuesta con escala de Likert, dirigido a los trabajadores de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, con la finalidad de evaluar sus dimensiones: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación. Consta de 40 ítems en total, distribuidos en 11, 6, 9, 9 y 5 respectivamente para cada una de las dimensiones de la variable Control Interno. La escala de medición ordinal de cinco puntos de Likert.

Tabla 6

Escala Valorativa del Control Interno

RESPUESTA	VALOR
Nunca	1
Casi Nunca	2
Algunas Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Para medir la variable Gestión Administrativa, se ha desarrollado la encuesta con escala de Likert a los trabajadores de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, con la finalidad de evaluar sus dimensiones: Planificación, organización, dirección y control. Consta de 30 ítems en total, distribuidos en 7, 9, 8 y 6 ítems respectivamente para cada una de las dimensiones. La escala de medición ordinal de cinco puntos de Likert.

Tabla 7

Escala Valorativa de la Gestión Administrativa

RESPUESTA	VALOR
Nunca	1
Casi Nunca	2
Algunas Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

1) **Confiabilidad, validez los instrumentos y baremos:**

Tabla 8

Estadística de Fiabilidad de la V. I – Control Interno

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,779	40

En la tabla 8, se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,779. Para el instrumento Control Interno, resultados que indican que el instrumento aplicado a los trabajadores de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este es fiable para el estudio de carácter científico como el que se realizó.

En la tabla siguiente se observa los resultados de validación por juicio de expertos:

Tabla 9

Validación de juicio de expertos de Instrumento Control Interno

Nº	CRITERIO	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	TOTAL
1	Redacción	100%	80%	80%	86.6%
2	Claridad	80%	80%	60%	73.3%
3	Objetividad	80%	80%	60%	73.3%
4	Actualidad	80%	80%	80%	80%
5	Suficiencia	100%	80%	80%	86.6%
6	Intencionalidad	100%	80%	80%	86.6%
7	Organización	80%	80%	80%	80%
8	Consistencia	100%	80%	80%	86.6%
9	Coherencia	100%	80%	80%	86.6%
10	Metodología	100%	80%	80%	86.6%
PROMEDIO					82.62%

Tabla 10

Estadística de Fiabilidad de la V.D – Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,865	30

En la tabla 10, se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,865. Para el instrumento gestión administrativa, resultados que indican que el instrumento aplicado a los trabajadores de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este es fiable para el estudio de carácter científico como el que se realizó.

En la tabla siguiente se observa los resultados de validación por juicio de expertos.

Tabla 11

Validación de juicio de expertos de instrumento Gestión Administrativa

Nº	CRITERIO	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	TOTAL
1	Redacción	100%	80%	80%	86.6%
2	Claridad	80%	80%	60%	73.3%
3	Objetividad	80%	80%	60%	73.3%
4	Actualidad	80%	80%	80%	80%
5	Suficiencia	100%	80%	80%	86.6%
6	Intencionalidad	100%	80%	80%	86.6%
7	Organización	80%	80%	80%	80%
8	Consistencia	100%	80%	80%	86.6%
9	Coherencia	100%	80%	80%	86.6%
10	Metodología	100%	80%	80%	86.6%

PROMEDIO**82.62%**

BAREMOS

En la investigación científica tenemos que disponer de algún parámetro como son los baremos. El baremo es la escala cuantitativa y cualitativa que nos permite organizar los datos recogidos de una variable (Charaja, 2011).

DESARROLLO DE BAREMOS

Tabla 12

Criterio de Mini - Maxi

	Nº Ítems	Escala Numérica				
		1	2	3	4	5
VI	40	40	80	120	160	200
D1	11	11	22	33	44	55
D2	6	6	12	18	24	30
D3	9	9	18	27	36	45
D4	9	9	18	27	36	45
D5	5	5	10	15	20	25
VD	30	30	60	90	120	150
D6	7	7	14	21	28	35
D7	9	9	18	27	36	45
D8	8	8	16	24	32	40
D9	6	6	12	18	24	30

INTERPRETACIÓN DE BAREMOS

La interpretación de datos obtenidos, responden al objetivo e hipótesis. Se diseñaron parámetros de estimación acomodados en relación a la respuesta de cada dimensión; valoración que ubicará el Puntaje Total (PT) dentro del rango de acuerdo a las siguientes tablas:

Tabla 13

Descriptor para el análisis de la variable Independiente: Control Interno

Categoría	Puntaje	Descripción
Siempre	168 – 200	Los trabajadores siempre manifiestan estar de acuerdo con el Control Interno realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
Casi Siempre	136 – 168	Los trabajadores casi siempre manifiestan estar de acuerdo con el Control Interno realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
A Veces	104 – 136	Los trabajadores a veces manifiestan estar de acuerdo con el Control Interno realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
Casi Nunca	72 – 104	Los trabajadores casi nunca manifiestan estar de acuerdo con el Control Interno realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
Nunca	40 – 72	Los trabajadores nunca manifiestan estar de acuerdo con el Control Interno realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.

En la tabla 13, se observa las medidas valorativas de la variable Control Interno, distribuidas por categorías según las puntuaciones máximas y mínimas alcanzadas al procesar las encuestas.

Tabla 14

Descriptor para el análisis de la Dimensión: Planificación

Categoría	Puntaje	Descripción
Siempre	29 – 35	Los trabajadores siempre manifiestan estar de acuerdo con la planificación realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
Casi Siempre	24 – 29	Los trabajadores casi siempre manifiestan estar de acuerdo con la planificación realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
A Veces	18 – 24	Los trabajadores a veces manifiestan estar de acuerdo con la planificación realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
Casi Nunca	13 – 18	Los trabajadores casi nunca manifiestan estar de acuerdo con la planificación realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
Nunca	7 – 13	Los trabajadores nunca manifiestan estar de acuerdo con la planificación realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.

En la tabla 14, se observa las medidas valorativas de la dimensión planificación, distribuidas por categorías según las puntuaciones máximas y mínimas alcanzadas al procesar las encuestas.

Tabla 15

Descriptor para el análisis de la Dimensión: Organización

Categoría	Puntaje	Descripción
Siempre	38 – 45	Los trabajadores siempre manifiestan estar de acuerdo con la organización realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
Casi Siempre	31 – 38	Los trabajadores casi siempre manifiestan estar de acuerdo con la organización realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
A Veces	23 – 31	Los trabajadores a veces manifiestan estar de acuerdo con la organización realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
Casi Nunca	16 – 23	Los trabajadores casi nunca manifiestan estar de acuerdo con la organización realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
Nunca	9 – 16	Los trabajadores nunca manifiestan estar de acuerdo con la organización realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.

En la tabla 15, se observa las medidas valorativas de la dimensión organización, distribuidas por categorías según las puntuaciones máximas y mínimas alcanzadas al procesar las encuestas.

Tabla 16

Descriptor para el análisis de la Dimensión: Dirección

Categoría	Puntaje	Descripción
Siempre	32 – 40	Los trabajadores siempre manifiestan estar de acuerdo con la dirección realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
Casi Siempre	24 – 32	Los trabajadores casi siempre manifiestan estar de acuerdo con la dirección realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
A Veces	16 – 24	Los trabajadores a veces manifiestan estar de acuerdo con la dirección realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
Casi Nunca	14 – 16	Los trabajadores casi nunca manifiestan estar de acuerdo con la dirección realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
Nunca	8 – 14	Los trabajadores nunca manifiestan estar de acuerdo con la dirección realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.

En la tabla 16, se observa las medidas valorativas de la dimensión dirección, distribuidas por categorías según las puntuaciones máximas y mínimas alcanzadas al procesar las encuestas.

Tabla 17

Descriptor para el análisis de la Dimensión: Control

Categoría	Puntaje	Descripción
Siempre	25 – 30	Los trabajadores siempre manifiestan estar de acuerdo con el control realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
Casi Siempre	20 – 25	Los trabajadores casi siempre manifiestan estar de acuerdo con el control realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
A Veces	16 – 20	Los trabajadores a veces manifiestan estar de acuerdo con el control realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
Casi Nunca	11 – 16	Los trabajadores casi nunca manifiestan estar de acuerdo con el control realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.
Nunca	6 – 11	Los trabajadores nunca manifiestan estar de acuerdo con el control realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.

En la tabla 17, se observa las medidas valorativas de la dimensión control, distribuidas por categorías según las puntuaciones máximas y mínimas alcanzadas al procesar las encuestas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

Se realizaron en base a los instrumentos validados que nos permitió optimizar el análisis, la exposición y el razonamiento de la información obtenida para precisar la concordancia predominante entre el control interno y su incidencia en la gestión administrativa de los centros de atención y servicios al usuario del ministerio de economía y finanzas en la macro región sur este, durante el periodo 2016 - 2017; los resultados son aceptables y confiables para alcanzar los objetivos y la verificación de la hipótesis a través de análisis de las variables de la presente investigación de estudio.

4.1.1. Incidencia del control interno en la planificación de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017

Tabla 18

Apreciación de los trabajadores acerca del control interno realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	21	42,9	42,9
A VECES	28	57,1	100,0
Total	49	100,0	

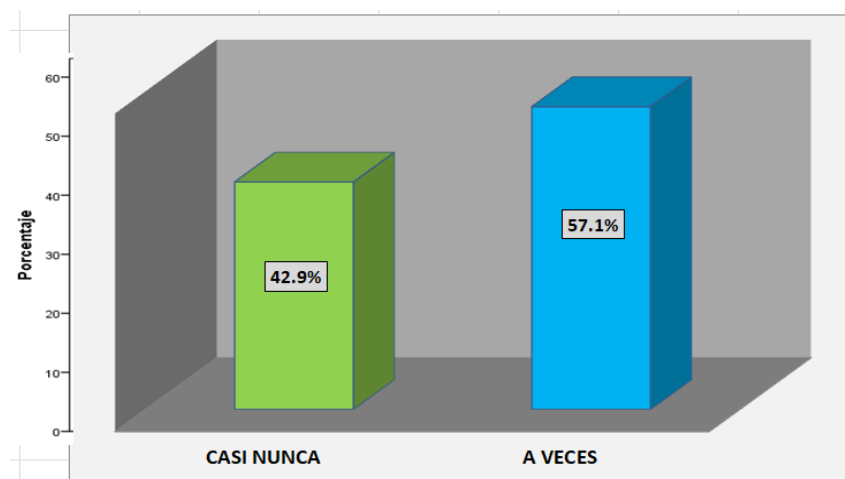


Figura 13. Apreciación de los trabajadores acerca del control interno realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017

Análisis:

Observando la tabla 18 y figura 13, respecto a la variable control interno, el 57.1% de los trabajadores manifestaron A VECES estar de acuerdo con el control interno realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este y el 42.9% de los trabajadores manifestaron CASI NUNCA estar de acuerdo con el control interno realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.

Interpretación:

De acuerdo al resultado obtenido después de la entrevista y encuestas aplicadas a los trabajadores, se puede interpretar lo siguiente: El 57.1% de los trabajadores determinaron que el control interno realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este presenta falencias significativas; esto se refleja en un ambiente de control deficiente, puesto que los trabajadores a través de las encuestas dieron a conocer que no han recibido capacitaciones sobre lineamientos y procedimientos que les permita llevar un control interno adecuado, a esto se suma que los valores institucionales definidos son poco difundidos en la institución por lo que el personal no se identifica con dichos valores, de igual manera manifestaron que lamentablemente en los CONECTAMEF no está definido formalmente en una

directiva interna la estructura organizacional que permita distinguir las funciones y jerarquía de los trabajadores.

Asimismo según lo afirmado por los trabajadores en los dos últimos años no se evalúan adecuadamente los riesgos que amenazan el logro de los objetivos y metas establecidas de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, porque los gestores comunican y socializan fuera de tiempo las estrategias y políticas adoptadas para cumplir con lo planificado; si bien es cierto se identifican los riesgos, sin embargo no se valora los posibles impacto negativos que representan para el cumplimiento de las funciones, actividades y el desempeño de una adecuada gestión.

Las actividades de control se realizan de manera inadecuada, puesto que las medidas adoptadas para mitigar, prevenir y/o neutralizar los riesgos no cumple su objetivo para el cual fueron implementadas, ya que los riesgos siguen presente y amenazando a las actividades de los centros desarrolladas en las capacitaciones, asistencias técnicas, absolución de consultas y mesa de partes; los procedimientos y/o funciones llevadas a cabo por los trabajadores no son supervisado o monitoreados con la finalidad de verificar que se cumple de acuerdo a las normativas internas vigentes; se realiza periódicamente comparaciones con años anteriores del desempeño de las actividades de los trabajadores sin embargo no se informa el resultado obtenido de esas comparaciones para poder tener una mejora continua en los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este. Asimismo los recursos, materiales, equipos e instalaciones son protegidos y usados con austeridad salvaguardando la integridad y seguridad de los mismos, pero por el transcurrir del tiempo se han venido deteriorando y/o malogrando, lo que obstaculiza o dificulta el cumplimiento de las funciones y actividades de los trabajadores.

Respecto a la información y comunicación; el 42.9% de los trabajadores determinaron que reciben periódicamente información y lineamientos con el objetivo de evitar desviaciones en los procedimientos realizados, sin embargo estos lineamientos no son formulados de acuerdo a las realidades de los CONECTAMEF por lo que los resultados obtenidos son deficientes; el personal ha sido capacitado para guardar seguridad y discreción de la información

confidencial y privilegiada que se les proporciona, por otro lado no se les ha brindado una inducción para el uso de las tecnologías de información (Sistema de Tramite Documentario, SISCONNECTA y otros) y además que frecuentemente colapsa o se satura por el uso continuo de todos los CONECTAMEF. Los datos obtenidos a través de estos software son verídicos puesto que todo lo realizado es colgado en el sistema. Por último, en cuanto a la supervisión, existe una debilidad por parte de la Oficina de Control Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas, esto se sustenta en la ausencia que se observa en los servicios de control simultáneo en todas las actividades que se llevan a cabo durante el periodo 2016 y 2017.

Tabla 19

Apreciación de los trabajadores acerca de la planificación realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	4	8,2	8,2
CASI SIEMPRE	31	63,3	71,4
SIEMPRE	14	28,6	100,0
Total	49	100,0	

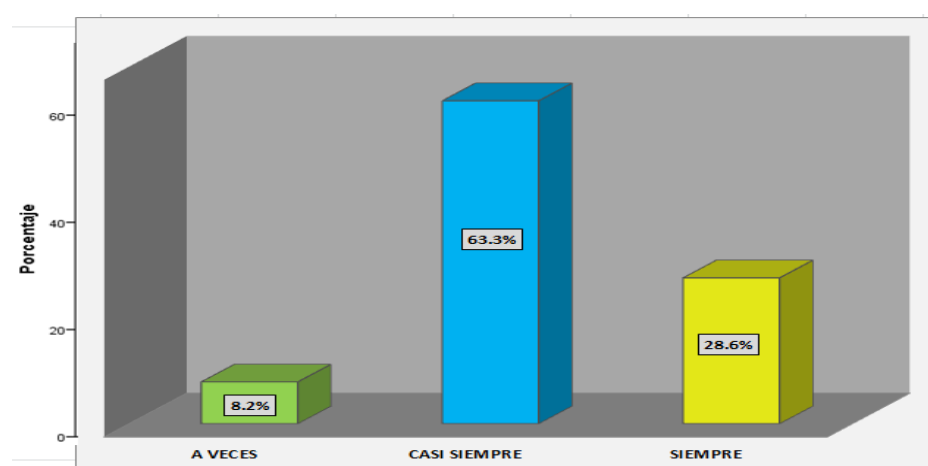


Figura 14. Apreciación de los trabajadores acerca de la planificación realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017

Análisis:

Se puede apreciar en la tabla 19 y Figura 14, respecto planificación, el 63.3% de los trabajadores casi siempre manifiestan estar de acuerdo con la planificación realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este; seguido del 28.6% de los trabajadores siempre manifiestan estar de acuerdo con la planificación realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este y el 8.2% de los trabajadores a veces manifiestan estar de acuerdo con la planificación realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.

Interpretación:

El 28.6% de los trabajadores conoce y se identifica con la visión, misión y objetivo de su centro, es decir comparten el rumbo de la organización obviando sus propios beneficios y/o realización personal, enfocándose en el éxito de la organización, puesto que los trabajadores se sienten motivados miran juntos hacia una misma dirección, el cual se basa en prestar servicios y llegar hasta las entidades públicas más lejanas, absolviendo sus consultas y brindándoles capacitaciones y asistencia técnica en los diferentes sistemas administrativos (Presupuesto Público, Contabilidad Gubernamental, Inversión Pública, Endeudamiento y Tesoro Público, Recursos Públicos y Sistemas Informáticos) cuyo ente rector es el Ministerio de Economía y Finanzas. Asimismo determinaron que para cada año (2016 y 2017) se formuló un plan de trabajo, en la misma que se detallaba las estrategias a utilizar para el logro de los objetivos.

Por otro lado, lamentablemente el 63.3% de los trabajadores manifestaron que los planes de trabajo no se formularon de acuerdo a las diferentes realidades de cada centro, por lo que las metas establecidas en función a la cantidad de entidades públicas para ser atendidas no son objetivas, es decir, por ejemplo se planificó realizar como máximo 190 asistencia técnicas para cada año (2016 y 2017) en la región de Madre de Dios en lo concerniente a contabilidad pública, sin embargo por la necesidad de las entidades se realizó 500 asistencias técnicas. Esto significa que existe una planificación subjetiva puesto que en la formulación no se

consideraron los alcances, criterios e información de los especialistas de cada sistema administrativo quienes tienen contacto directo con los profesionales de cada entidad pública (Municipalidades, Gobiernos Regionales, Universidades Nacionales, Unidades Ejecutoras, Beneficencia Públicas y otros).

El 8.2% manifestaron que no existe una planificación en los CONECTAMEF pero si una programación de actividades operativas.

4.1.2. Incidencia del control interno en la organización de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017

Tabla 20

Apreciación de los trabajadores acerca de la organización realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	31	63,3	63,3
CASI SIEMPRE	18	36,7	100,0
Total	49	100,0	

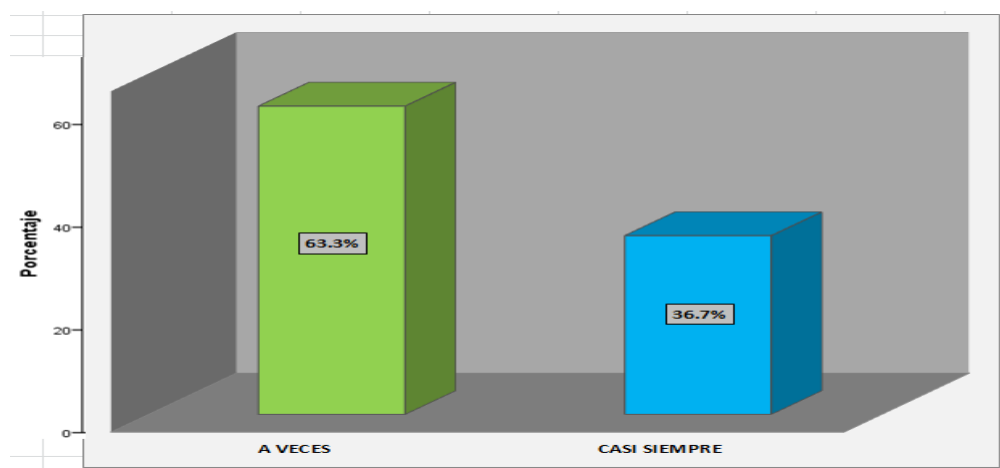


Figura 15. apreciación de los trabajadores acerca de la organización realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017

Análisis:

La tabla 20 y figura 15, nos muestra que el 63.3% de los trabajadores encuestados a veces manifiestan estar de acuerdo con la organización realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este durante los años 2016 – 2017 y mientras que el 36.7% de los trabajadores casi siempre manifiestan estar de acuerdo con la organización realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este durante los años 2016 – 2017.

Interpretación:

El 63.3% de los trabajadores consideran que durante los años 2016 y 2017 en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este no se ha definido formalmente la estructura organizacional para establecer la jerarquía y cadena de mando que permita diferenciar la autoridad entre los Gestores, Especialistas, Implantadores y Asistentes. Asimismo los recursos, materiales, equipos e instalaciones no son suficientes para el desarrollo de las diversas actividades, por ejemplo en determinadas oportunidades se necesita local acondicionado para las capacitaciones dirigidas a los funcionarios públicos, las mismas que son muy dificultosas poder gestionar o conseguir limitando el desarrollo idóneo y eficiente de esa actividad. También manifestaron que no reciben capacitaciones continuas para el mejor desempeño de sus funciones y los especialistas de los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este no son suficientes para la envergadura de entidades existentes, motivo por el cual en determinadas oportunidades lamentablemente asisten con demora a los problemas suscitados en las entidades públicas.

Por otro lado, el 36.7% de los trabajadores determinaron que el Gestor durante los años 2016 y 2017 organizaba reuniones mensualmente para programar actividades y solicitar opiniones referente a lo acontecido durante el desempeño de sus funciones, con la finalidad de tener una mejora continua en la prestación de los diversos servicios (mesa de parte, asistencia técnica, absolución de consulta y capacitaciones). De igual manera manifestaron que el perfil de los profesionales que forman parte de los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este se

encuentran adecuadamente definidas para el cumplimiento de las funciones asignadas.

Tabla 21

Apreciación de los trabajadores acerca de la dirección realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	3	6,1	6,1
CASI SIEMPRE	42	85,7	91,8
SIEMPRE	4	8,2	100,0
Total	49	100,0	

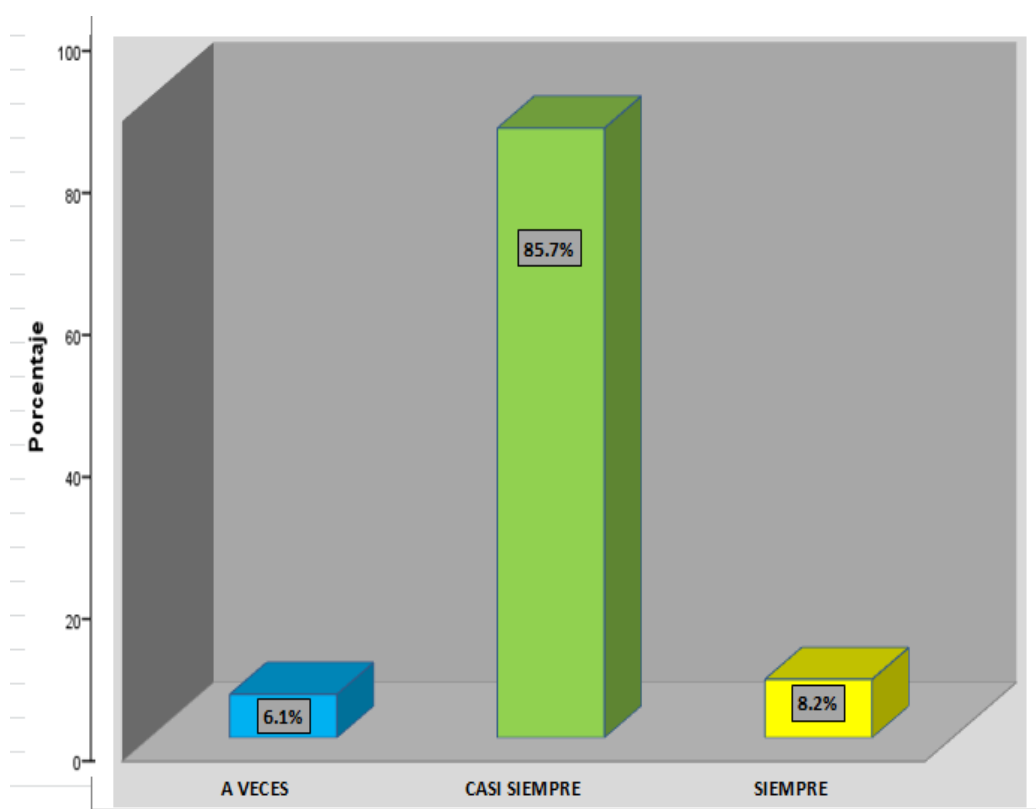


Figura 16. Apreciación de los trabajadores acerca de la dirección realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017

Análisis:

La tabla 21 y figura 16, nos muestra que el 85.7% de los trabajadores encuestados a casi siempre manifiestan estar de acuerdo con la dirección realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este durante los años 2016 – 2017, mientras que el 8.2% de los trabajadores siempre manifiestan estar de acuerdo con la dirección realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este durante los años 2016 – 2017 y sin embargo el 6.1% de los trabajadores encuestados manifiestan a veces estar de acuerdo con la dirección realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este durante los años 2016 – 2017.

Interpretación:

El 85.7% de los trabajadores consideran que durante los años 2016 y 2017 en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este los gestores realizaban reuniones mensuales con la finalidad de motivar al personal para que mejoren en el desempeño de sus funciones. El 8.2% de los trabajadores manifestaron que durante los años 2016 y 2017 en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este han recibido apoyo por parte del gestor cuando se presenta algunas dificultades en el desempeño de las funciones. Mientras que el 6.1% de los trabajadores consideran que durante los años 2016 y 2017 en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este se carece de una comunicación asertiva que permita a todo el equipo estar informado sobre las medidas adoptadas para un mejor desempeño.

Tabla 22

Apreciación de los trabajadores acerca del control realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	2,0	2,0
CASI NUNCA	25	51,0	53,1
A VECES	23	46,9	100,0
Total	49	100,0	

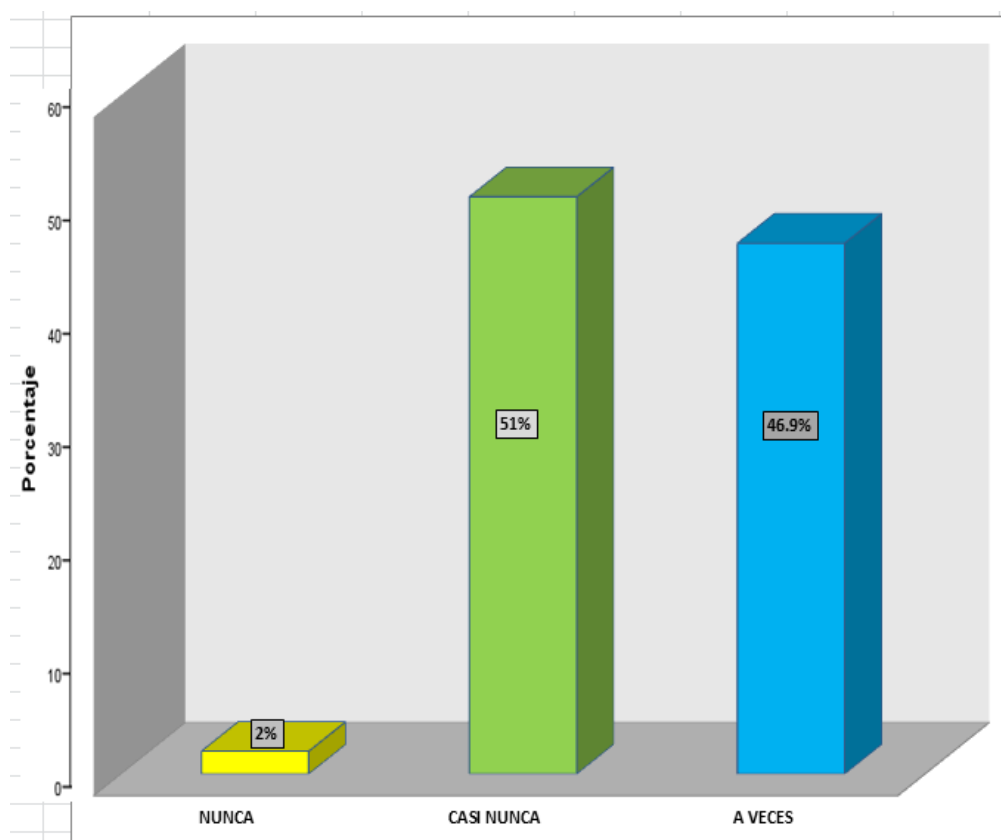


Figura 17. Apreciación de los trabajadores acerca del control realizada en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017.

Análisis:

La tabla 22 y figura 17, nos muestra que el 51% de los trabajadores encuestados a casi nunca manifiestan estar de acuerdo con el control realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este durante los años 2016 – 2017, mientras que el 46.9% de los trabajadores a veces manifiestan estar de acuerdo con el control realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este durante los años 2016 – 2017 y sin embargo el 2% de los trabajadores encuestados manifiestan nunca estar de acuerdo con el control realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este durante los años 2016 – 2017.

Interpretación:

El 51% de los trabajadores consideran que durante los años 2016 y 2017 en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este no se toman medidas correctivas respecto al incumplimiento de los lineamientos otorgados. El 46.9% de los trabajadores consideran que durante los años 2016 y 2017 en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este existe una retroalimentación con la finalidad de evaluar el desempeño del equipo. El 2% de los trabajadores encuestados manifestaron que no se supervisa las funciones realizadas por el equipo.

Objetivo general

Después de haber logrado los objetivos específicos 1 y 2 se puede colegir que el control interno realizado en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017 es deficiente; y su incidencia es directa y significativa en la gestión administrativa de dichos centros, es así que la planificación realizada no se ajusta a las realidades de cada centro y no se cuenta con el reglamento de organización y funciones donde se defina formalmente la estructura organizacional.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Análisis de Regresión entre las Variables Control interno y Gestión administrativa

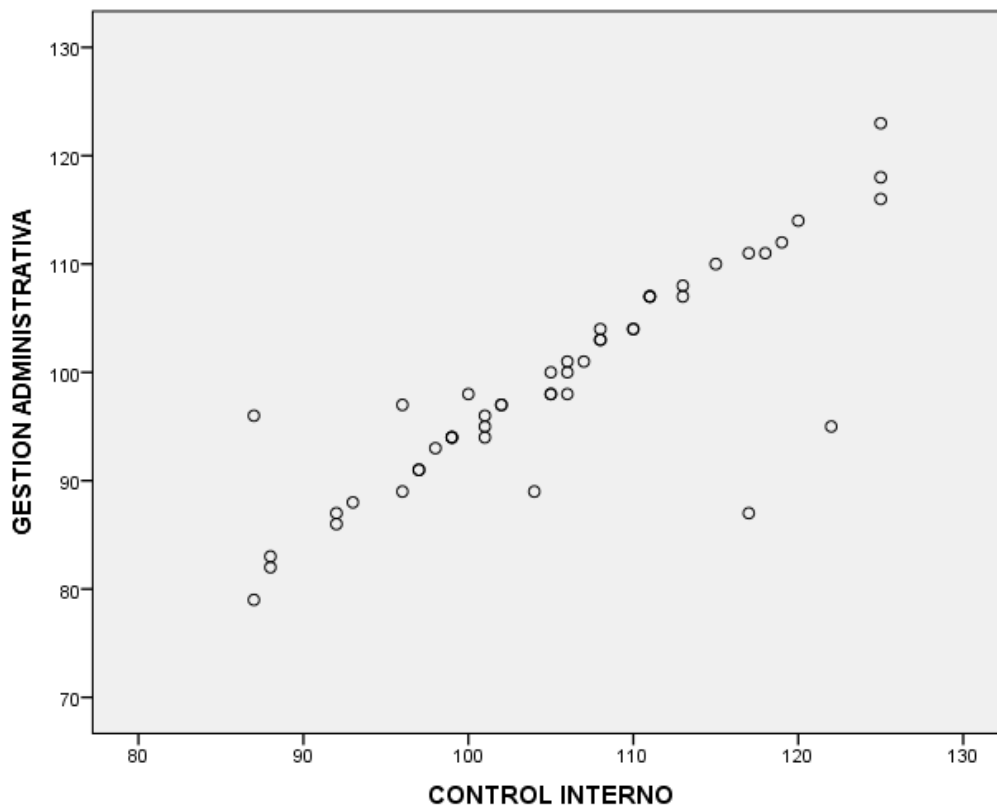


Figura 18. Diagrama de dispersión Control interno y Gestión administrativa

Tabla 23

Resumen del control interno y gestión administrativa

Estadísticas de cambios									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio de cuadrado de R	Cambio en F	df1	df2	Sig. Cambio en F
1	,849 ^a	,721	,715	5,193	,721	121,169	1	47	,000

a. Predictores: (Constante), CONTROL INTERNO

El 72.1% (R^2) de la variación de la Gestión administrativa esta explicada por el control interno.

El coeficiente de correlación múltiple $r=0.849$, expresa que existe un alto grado de correlación significativa entre las variables en estudio.

Tabla 24

ANOVA modelo Control interno y Gestión administrativa

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3,267,748	1	3,267,748	121,169	,000 ^b
	Residuo	1,267,517	47	26,968		
	Total	4,535,265	48			

a. Variable dependiente: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

b. Predictores: (Constante): CONTROL INTERNO

Como el $p=0.000$ es menor al nivel de significancia (0.05), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo que se concluye que las variables están linealmente relacionadas.

Tabla 25

Coefficientes del modelo Control interno y Gestión administrativa

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		95.0% intervalo de confianza para B		
		B	Error estándar	Beta	T	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	14,127	7,757		1,821	,075	-1,478	29,732
	CONTROL INTERNO	,806	,073	,849	11,008	,000	,659	,954

a. Variable dependiente: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El parámetro 0.806 indica el cambio medio que corresponde a la variable Gestión administrativa por cada unidad de cambio de la variable Control interno.

Gestión administrativa = 0.806 Control interno.

a. Planteamiento de la Hipòtesis General

Hipòtesis Nula (H₀)

H₀: $\beta = 0$

La aplicación correcta del control interno no incide en la óptima gestión administrativa de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 216-2017.

Hipótesis alterna (H₁)

$$H_1 \beta \neq 0$$

La aplicación correcta del control interno incide en la óptima gestión administrativa de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 216-2017.

b. Tipo de Prueba Estadística

Anova

c. Nivel de Significancia

$$\text{Sean } \alpha = 0.05$$

d. Cálculo del P-Valor

$$P_v = 0.00 (0.00\%)$$

e. Decisión

Como $F_{(1)} = 121,169$; $p < 0.05$, (Tabla 24) es menor al nivel de significancia (0.05), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna **H₁**, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre el control interno y la gestión administrativa con un nivel de confianza del 95%.

El estadístico R-cuadrado nos indica que el modelo ajustado (Tabla N° 23) explica que el 72.1% de la variación de la Gestión administrativa esta explicada por el control interno, con un coeficiente de correlación $r = 0.849$, expresa que existe un alto grado de correlación significativa entre las variables en estudio.

4.2.2. Análisis de Regresión entre las Variables Control interno y planificación

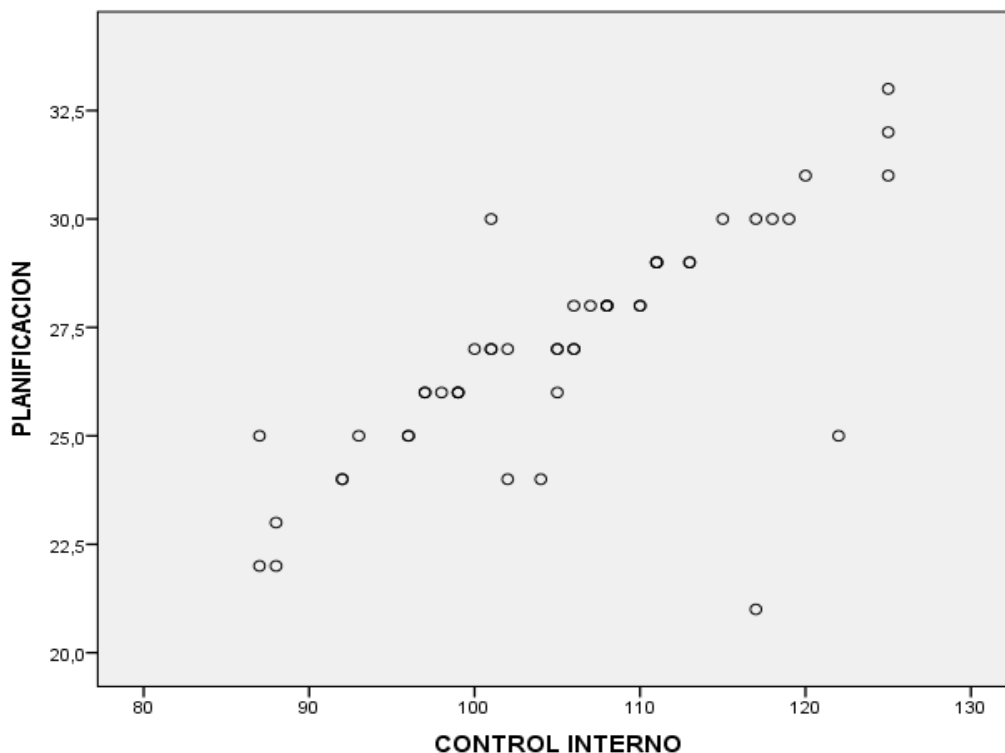


Figura 19. Diagrama de dispersión Control interno y planificación

Tabla 26

Resumen del modelo Control interno y planificación

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio de cuadrado de R	Estadísticas de cambios			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	df1	df2	
1	,736 ^a	,542	,532	1,793	,542	55,668	1	47	,000

a. Predictores: (Constante), CONTROL INTERNO

El coeficiente de determinación (R^2) indica que el 54.2% de la planificación esta explicada por el control interno. Con un coeficiente de correlación $r=0.736$, expresa que existe un alto grado de correlación significativa entre las variables en estudio.

Tabla 27

ANOVA Control interno y planificación

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	178,886	1	178,886	55,668	,000 ^b
	Residuo	151,032	47	3,213		
	Total	329,918	48			

a. Variable dependiente: PLANIFICACIÓN

b. Predictores: (Constante), CONTROL INTERNO

Como el $p=0.000$ es menor al nivel de significancia (0.05), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo que se concluye que las variables están linealmente relacionadas.

Tabla 28

Coefficientes del modelo Control interno y planificación

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		95.0% intervalo de confianza para B		
		B	Error estándar	Beta	T	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	7,154	2,678		2,672	,010	1,768	12,541
	CONTROL INTERNO	,189	,025	,736	7,461	,000	,138	,240

a. Variable dependiente: PLANIFICACIÓN

El parámetro 0.186 indica el cambio medio que corresponde a la variable planificación por cada unidad de cambio de la variable Control interno.

Planificación = 7.154 + 0.189 Control interno

a. Planteamiento de la Hipòtesis Específica 1

Hipòtesis Nula (H₀)

H₀: $\beta = 0$

La aplicación correcta del control interno no incide en la eficiente planificación de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017.

Hipótesis alterna (H_1)

$$H_1 \beta \neq 0$$

La aplicación correcta del control interno incide en la eficiente planificación de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017.

b. Tipo de Prueba Estadística

Anova

c. Nivel de Significancia

$$\text{Sean } \alpha = 0.05$$

d. Cálculo del P-Valor

$$P_v = 0.00 \text{ (0.00\%)}$$

e. Decisión

Como $F_{(1)} = 55.668$; $p < 0.05$, (Tabla 27) es menor al nivel de significancia (0.05), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre el control interno y la planificación con un nivel de confianza del 95%.

El estadístico R-cuadrado nos indica que el modelo ajustado (Tabla N° 26) explica que el 53.2% de la variación de la planificación esta explicada por el control interno, con un coeficiente de correlación $r = 0.736$, expresa que existe un alto grado de correlación significativa entre las variables en estudio.

4.2.3. Análisis de Regresión entre las Variables Control interno y organización

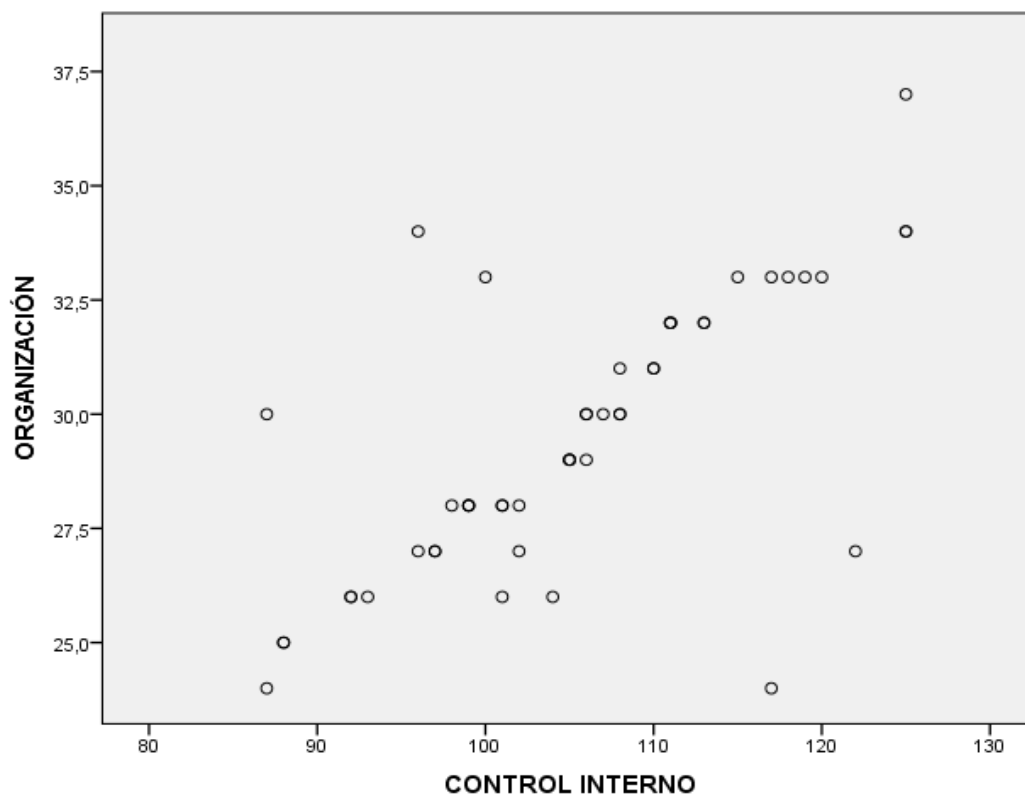


Figura 20. Diagrama de dispersión control interno y organización

Tabla 29

Resumen del modelo Control interno y organización

Estadísticas de cambios									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio de cuadrado de R	Cambio en F	df1	df2	Sig. Cambio en F
1	,682 ^a	,465	,454	2,239	,465	40,832	1	47	,000

a. Predictores: (Constante), CONTROL INTERNO

El coeficiente de determinación (R^2) indica que el 46.5% de la organización esta explicada por el control interno. Con un coeficiente de correlación $r=0.682$, expresa que existe un regular grado de correlación significativa entre las variables en estudio.

Tabla 30

ANOVA Control interno y organización

Modelo		Suma de	Media		F	Sig.
		cuadrados	Gl	cuadrática		
1	Regresión	204,664	1	204,664	40,832	,000 ^b
	Residuo	235,580	47	5,012		
	Total	440,245	48			

a. Variable dependiente: ORGANIZACIÓN

b. Predictores: (Constante), CONTROL INTERNO

Como el $p=0.000$ es menor al nivel de significancia (0.05), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo que se concluye que las variables están linealmente relacionadas.

Tabla 31

Coefficientes del modelo Control interno y organización

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		95.0% intervalo de confianza para B		
	B	Error estándar	Beta	T	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	8,219	3,344		2,458	,018	1,491	14,946
CONTROL INTERNO	,202	,032	,682	6,390	,000	,138	,265

a. Variable dependiente: ORGANIZACIÓN

El parámetro 0.202 indica el cambio medio que corresponde a la variable organización por cada unidad de cambio de la variable Control interno.

$$\text{Organización} = 8.219 + 0.202 \text{ Control interno}$$

a. Planteamiento de la Hipòtesis Específica 2**Hipòtesis Nula (H_0)**

$$H_0: \beta = 0$$

La aplicación correcta del control interno no incide en la eficiente organización de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017.

Hipòtesis alterna (H_1)

$$H_1 \beta \neq 0$$

La aplicación correcta del control interno incide en la eficiente organización de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017.

b. Tipo de Prueba Estadística

Anova

c. Nivel de Significancia

$$\text{Sean } \alpha = 0.05$$

d. Cálculo del P-Valor

$$P_v = 0.00 \text{ (0.00\%)}$$

e. Decisión

Como $F_{(1)} = 40.832$; $p < 0.05$, (Tabla 30) es menor al nivel de significancia (0.05), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la organización y control interno con un nivel de confianza del 95%.

El estadístico R-cuadrado nos indica que el modelo ajustado (Tabla N° 29) explica que el 45.4% de la variación de la organización esta explicada por el control interno, con un coeficiente de correlación $r = 0.682$, expresa que existe un alto grado de correlación significativa entre las variables en estudio.

4.4. Propuesta

Propuesta de Implementación de Políticas que Permitan Mejorar el Control Interno para la Optimización de la Gestión Administrativa de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este

a) Fundamento de la propuesta:

Con el diagnóstico, resultados y la discusión expuesta en las hojas anteriores la presente tiene por finalidad mejorar el control interno para la optimización de la gestión administrativa de los centros de atención de servicios al usuario del ministerio de economía y finanzas de la macro región sur este, superando las deficiencias existentes y así alcanzar los objetivos planificados en bienestar de los centros.

b) Objetivos de la propuesta:

Lograr un eficiente control interno que permita una productividad en la gestión administrativa de los centros de atención de servicios al usuario del ministerio de economía y finanzas de la macro región sur este, estableciendo un plan de capacitación al personal que será una herramienta que ayude a un mejor desenvolvimiento de los colaboradores para establecer los controles de un adecuado funcionamiento de actividades, funciones y servicios brindados.

Asimismo la propuesta tiene como objetivos específicos:

Facilitar elementos de soporte a los centros que permita contar con un personal debidamente preparado, así como un óptimo control, supervisión y monitoreo a todas las actividades y servicios prestados.

Sensibilizar y fomentar que las actividades o servicios prestados se optimicen y desarrollen en función a los reglamentos o directivas internas.

Poner a disposición esta propuesta para los centros a fin que sea empleado o ejecutado por los trabajadores con la finalidad de mejorar las actividades realizadas y eliminar los riesgos potenciales.

c) Ámbito de aplicación y responsabilidad:

La implementación de las políticas y procedimientos de control interno es de aplicación de todos los trabajadores de los centros de atención de servicios al usuario del ministerio de economía y finanzas de la macro región sur este.

La responsabilidad de implementar las políticas y procedimientos de control interno recae en los Gestores de Centro por tener de una u otra manera el mayor nivel jerárquico. Para ellos es indispensable que en su elaboración y aplicación se debe involucrar a todos los trabajadores, asumiendo de manera conjunta el compromiso de aplicar las políticas y procedimientos.

d) Políticas de control interno:

Las políticas de control interno son directrices generales que deben implementar las organizaciones para el logro de sus objetivos institucionales, orientan de manera general el accionar de los trabajadores que laboran en dichas organizaciones y para que sean efectivas deben cumplir los siguientes requisitos:

- Deben ser comunicadas formalmente por escrito.
- Deben estar orientadas a la mejora del control interno y de la organización.
- Deben presentarse en un lenguaje claro y simple.
- Deben contener objetivos concretos y metas esperadas.

Las políticas de control interno que se pretende implementar para mejorar tanto es aspecto operativo y administrativo de los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este son las siguientes:

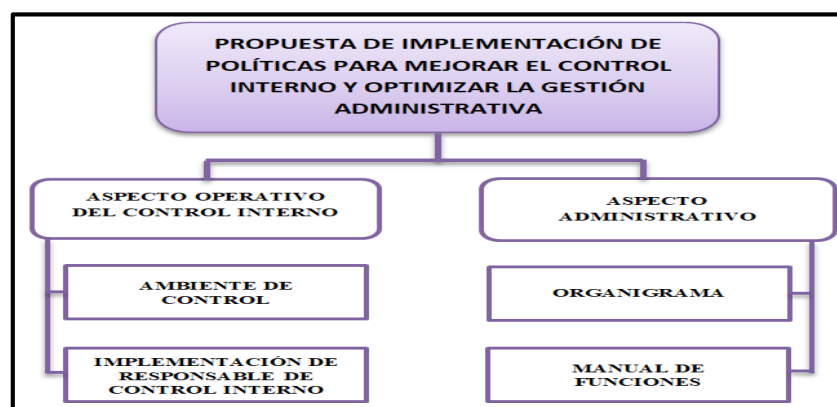


Figura 21. Políticas para mejorar el control interno y optimizar la gestión administrativa

d.1) Aspecto operativo del control interno

En la parte operativa, se propone implementar y mejorar la supervisión de las actividades o servicios realizados.

d.1.1) Ambiente de control

Se debe fomentar en toda la organización (Centro) una política de buen ambiente de control interno, es decir todos los trabajadores deben tomar conciencia y fomentar su apoyo a control interno. Del mismo modo se debe fomentar la eficiencia y transparencia en las actividades y servicios efectuada por los trabajadores; se debe tener conocimiento de la misión de los CONECTAMEF, así como también lo derechos y obligaciones que deben de cumplir de acero al cargo que desempeñan, el cual deberá estar precisado en el Manual de Organización y funciones El plan de trabajo debe estar consensuado por todos los trabajados en el mismo que deberá estar plasmado la forma en cómo se realizaran las actividades y los plazos establecidos; se debe fomentar en el personal el desarrollo profesional y la vocación de servicio con respeto y atención prioritaria a los usuarios y/o visitas.

d.1.2) Implementación de un responsable del control interno

De acuerdo a los resultados obtenidos, es necesario implementar en los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este un responsable del control interno, quien será encargado de la supervisión del cumplimiento de las actividades de acuerdo a las normativas vigentes.

d.2) Aspecto Administrativo

En la parte administrativa, se propone implementar y mejorar la parte de la gestión administrativa:

d.2.1) Organigrama

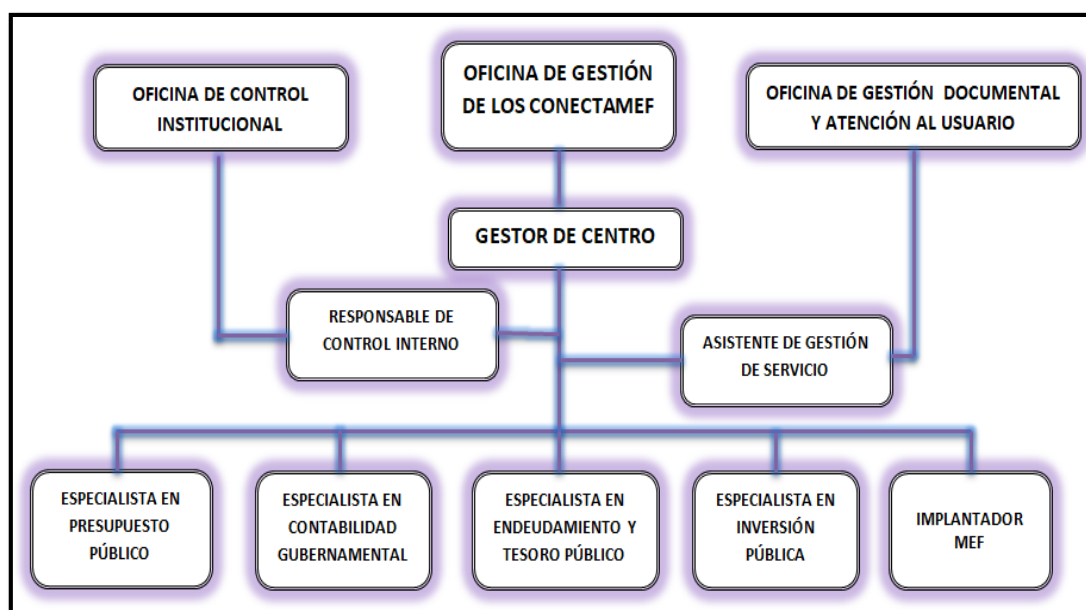


Figura 22. Organigrama propuesto para los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este

d.2.2) Manual de funciones

Resulta indispensable que los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este cuenten con un manual interno en la cual se detalle las funciones y la estructura orgánica con la finalidad de lograr los siguientes objetivos:

- Brindar orientación a los trabajadores en general sobre sus funciones y responsabilidades en el centro.
- Describir y definir las relaciones jerárquicas de los trabajadores del centro.
- Mejorar los canales de comunicación (horizontal) y de coordinación entre los trabajadores de manera interna y externa.
- Constituir un instrumento de gestión eficaz para desarrollar las diversas actividades del centro.

Se propone implementar el siguiente manual de funciones en los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este:

- **Gestor de Centro.-** Programar, coordinar y supervisar las actividades de los Especialistas e implantador MEF de acuerdo a las metas del CONECTAMEF;

solicitar apreciaciones, información y puntos de vistas a los trabajadores del CONECTAMEF a su cargo para formular un plan de trabajo anual de acuerdo a la realidad del CONECTAMEF, elaborar el cuadro de necesidades (bienes y servicios) de la Gestión Administrativa del Centro, consolidar las capacitaciones programadas por cada especialista e implantador, supervisar la permanencia de los trabajadores, realizar visitas a máximas autoridades de las entidades públicas, acompañamiento en las capacitaciones programadas, evaluación el desempeño de los especialistas, implantador MEF y asistente de gestión de servicios, otorgar conformidad a los servicios requeridos, sustituir al asistente de gestión de servicios en sus funciones cuando se encuentre de vacaciones o en comisión de servicios, velar por el bienestar del personal a su cargo, proponer soluciones frente a las dificultades internas y externas que se presentan en el CONECTAMEF para la óptima atención a los usuarios, tendrán dependencia técnica y administrativa de la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF por lo que estará en continua evaluación por la oficina en mención.

- **Asistente de Gestión del Servicio.-** Organizar, desarrollar la recepción, registro, digitalización, derivación y control de la documentación que se recibe por medio del sistema de trámite documentario; administrar los recursos de caja chica de acuerdo a la directiva vigente, elaborar los informes de permanencia, así como, apoyar al Gestor de Centro en el manejo operativo y administrativo del CONECTAMEF, tienen dependencia técnica de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario y dependencia administrativa de la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF por lo que estará en continua valuación por la oficina en mención. .
- **Especialistas e implantador MEF.-** Brindar los servicios de atención de consultas, asistencia técnica y capacitación en temas del sistema administrativo del cual cada Dirección es Órgano Rector (Presupuesto Público, Contabilidad Pública, Endeudamiento y Tesoro Público, Inversión Pública y Oficina General de Tecnologías de la Información) tanto por oferta como por demanda, registrar sus capacitaciones, absolución de consultas y asistencia técnica en el SISCONNECTA o en el sistema que se encuentre vigente, además de participar en las actividades transversales programadas en los CONECTAMEF. Reciben capacitaciones técnicas por parte de sus entes rectores pero a de los órganos a los

que pertenecen y dependencia administrativa de la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF, por lo que estará en continua valuación por la oficina en mención.

- **Responsable de control interno:** Realizar el seguimiento y control al desempeño de las funciones y o actividades de los trabajadores de acuerdo a la normativas vigentes, proponer políticas para la mejora del desempeño del gestor de centro, especialista, implantadores y asistentes de gestión de servicio, promover la eficiencia organizacional, es decir, hacer extensiva la idea de la protección y la seguridad en todos los niveles de la estructura empresarial, tendrán dependencia administrativa de la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF y dependencia técnica de la Oficina de Control Institucional por lo que estará en continua evaluación por la oficina en mención.

Tabla 32

Plan de Actividades para la Implementación del Control Interno Eficiente

ACTIVIDAD	EXPLICACIÓN DE LA ACTIVIDAD	CRONOGRAMA	RESPONSABLES/MONITOREO SUPERVISIÓN
Análisis y diagnóstico de los controles internos de los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este	<p>El CONECTAMEF si bien cuenta con políticas de control interno, sin embargo no se ha hecho un análisis meticoloso respecto a la eficacia de las mismas. Se hace aquí el estudio respectivo y se ejecuta el diagnóstico con el visto bueno del Responsable del Control Interno, Gestor de Centro y de la Oficina Gestión de los CONECTAMEF.</p>	<p>El tiempo proyectado para estas dos actividades constituye un lapso máximo de dos semanas.</p>	<p>Responsable del Control Interno, Gestor de Centro y la Oficina Gestión de los CONECTAMEF.</p>
Implementación del Control Interno	<p>Una vez definidas las políticas a aplicar en la organización se da paso a la implementación de estas a modo de “reglamentos” que son discutidas con todos los trabajadores del CONECTAMEF.</p>	<p>Se requiere de un plazo para elaborar el manual respectivo, además de un plazo adicional para implementación dentro del reglamento general, se asigna un plazo de dos semanas.</p>	<p>Responsable del Control Interno, Gestor de Centro y la Oficina Gestión de los CONECTAMEF.</p>
Capacitación	<p>Se planea capacitar a los especialistas, asistentes de gestión de servicios y gestor de centro para la óptima aplicación de políticas propuestas.</p>	<p>Se estima un plazo de una semana con la finalidad de brindar los conocimientos adecuados para cumplir a cabalidad los lineamientos y evitar confusiones.</p>	<p>Responsable del Control Interno</p>
Monitoreo	<p>Ya implementadas las nuevas políticas se hace necesario un seguimiento de las mismas para tener certeza en el logro de objetivos</p>	<p>El monitoreo será de aplicación permanente.</p>	<p>Responsable del Control Interno</p>

4.3. Discusión

Después de haber realizado las encuestas y entrevistas a los trabajadores se ha podido alcanzar de manera concisa los objetivos y contrastar las hipótesis planteadas en la presente investigación.

En cuanto al objetivo general “Determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017” de acuerdo al procesamiento de los datos obtenidos en el trabajo de campo y haber realizado la prueba de hipótesis se puede afirmar que este objetivo se ha logrado sustentándose en los siguientes hallazgos:

PRIMER HALLAZGO: Se demostró la existencia de una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa con un coeficiente de correlación $r = 0.489$ puesto que el nivel de significancia $P_v = 0.000 < 0.05$, aceptando la hipótesis planteada en la presente investigación y rechazando la hipótesis nula; es decir el control interno incide en la gestión administrativa de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017 coincidiendo con la investigación realizada por Norabuena (2017) quien demostró que existe relación directa y significativa entre el control interno y la gestión administrativa en el Ministerio de Vivienda, construcción y Saneamiento Lima 2016, indicando un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.385. Asimismo, estos resultados concuerdan con Melgarejo (2017) quien concluyó que existe relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa según trabajadores de la Municipalidad provincial de Chota en el año 2016. La investigación demostró que los trabajadores encuestados perciben que el nivel de control interno es poco eficiente por lo que el nivel de gestión administrativa es de nivel adecuado, esto se debe principalmente a la falta de cumplimiento de las normativas vigentes para el desempeño de las actividades; por otro lado los trabajadores del servicio administrativo se han visto en la obligación de mejorar sus capacidades y ser más competentes en el accionar del servicio a los usuarios en los diversos trámites que se realizan y el cumplimiento de los objetivos planificados en beneficio de la institución. De igual manera, Cachay (2017) como resultado de su investigación determinó que el control interno concierne significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad de Los Olivos, Lima

2017; resultado que se basó en la afirmación de los trabajadores que opinaron que predomina el nivel medio de ejecución del proceso de control interno en lo que respecta a los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación y prevención y monitoreo; y sobre la gestión administrativa indicaron que está en el nivel medio y alto en lo que respecta a la planeación administrativa, organización administrativa, dirección y control administrativo.

Con respecto al primer objetivo específico “Determinar cómo incide el control interno en la planificación de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017” igualmente se alcanzó el objetivo mencionado y se sustenta en el siguiente hallazgo:

SEGUNDO HALLAZGO: Se determinó la existencia de una relación significativa entre el control interno y la planificación con un coeficiente de correlación $r = 0.736$ puesto que el nivel de significancia $P_v = 0.000 < 0.05$, aceptando la hipótesis planteada en la presente investigación y rechazando la hipótesis nula; es decir el control interno incide en la planificación de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017, resultado que guarda relación con Carmona (2017), quien determinó en su investigación que existe una correlación positiva moderada entre el control interno y la planeación de la gestión administrativa en la municipalidad distrital del Rímac en el año 2016, por lo que los servidores consideran que el control interno presenta aspectos negativos en la institución ya que no se supervisa si es que se aplica las directivas institucionales para el cumplimiento de los objetivos planificado; del mismo modo los servidores afirmaron que se identifican y se comprometen con los valores, vision y mision de la institucion, sin embargo consideran que los planes elaborados por la alta dirección presenta falencias ya que no se detalla las estrategias que se deben implementar para alcanzar los objetivos y además que fue formulado sin tomar en consideración las opiniones de los trabajadores.

En relación al segundo objetivo específico “Determinar cómo incide el control interno en la organización de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017” del mismo modo se alcanzó el objetivo mencionado y se sustenta en el siguiente hallazgo:

TERCER HALLAZGO: Se determinó la existencia de una relación significativa entre el control interno y la organización con un coeficiente de correlación $r = 0.682$ puesto que el nivel de significancia $P_v = 0.000 < 0.05$, aceptando la hipótesis planteada en la presente investigación y rechazando la hipótesis nula; es decir el control interno incide en la organización de los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017, resultado que guarda cierta relación con Godoy (2017), quien en su investigación demostró que el control interno tiene relación significativa directa con la organización administrativa según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,677 y nivel de significancia 0,000 lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables. Lo que refleja que según los trabajadores de recursos humanos consideran que la organización administrativa es eficiente y el control interno es muy adecuado, afirmaciones que no coincide con la percepción de los trabajadores encuestados y entrevistados de la presente investigación, puesto que el control interno y la organización es deficiente y presente falencias significativas en los centros de atención de servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017.

CONCLUSIONES

Después de finalizar el trabajo de investigación titulado “El Control Interno y su Incidencia en la Gestión Administrativa de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas en la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017”, se arribó a las siguientes conclusiones.

- Según los resultados consignados en las tablas 23, 24 y 25 y Figura 18, muestran una correlación significativa entre el control interno y la gestión administrativa, alcanzando un índice de $r = 0,849$, es decir la gestión administrativa depende en 72.1% del control interno. Afirmación que se sustenta en las expectativas y apreciaciones que tienen los trabajadores acerca del control interno y la gestión administrativa en los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas en la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017, donde determinaron que ambos presentan falencias significativas lo que no permite el desarrollo eficiente de las funciones y/o actividades para el logro de los objetivos y metas planteadas.
- Según los resultados consignados en las tablas 26, 27 y 28 y grafico 19, muestran una correlación significativa entre el control interno y la planificación, alcanzando un índice de $r = 0,736$, es decir la planificación depende en 53.2% del control interno. Afirmación que se sustenta en la falta de participación masiva de los trabajadores para la formulación de los planes de trabajo, por lo que los objetivos y metas planteadas no se adecuan a las diferentes realidades de los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este.
- Según los resultados consignados en las tablas 29, 30 y 31 y Figura 20, muestran una correlación significativa entre el control interno y la organización, alcanzando

un índice de $r = 0,682$, es decir la organización depende en 45.4% del control interno. Afirmación que se sustenta en que no existe alguna directiva interna en cual se establezca una estructura orgánica con la finalidad de diferenciar la jerarquía y funciones entre los trabajadores, asimismo no se cuentan con recursos necesarios para el desempeño de las funciones como por ejemplo los establecimiento se encuentran descuidados, armarios y escritorios en regular estado y equipos de cómputos desfasados.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas en la Macro Región Sur Este realizar conjuntamente con la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF proyectos pilotos que garanticen la efectividad de la gestión administrativa a través de la implementación del control interno basada en valores y buenas conductas por parte de los profesionales de los CONECTAMEF.
- Se recomienda a los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas en la Macro Región Sur Este realizar estrategias de implementación del control interno que permitan la eficiente Planificación en la organización.
- Se recomienda a los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas en la Macro Región Sur Este diseñar estrategias de capacitación y gestionar mayor recursos que permitan una eficiente y efectiva organización en los centros.
- Se recomienda a los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas en la Macro Región Sur Este implementar la propuesta planteada en la investigación para lograr un eficiente control interno que permitirá una productiva gestión administrativa para el cumplimiento de las metas, objetivos y la razón de ser de los CONECTAMEF.

BIBLIOGRAFÍA

- A Hitt, M. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Albarrasin, M. V. (2014). *La Gestión Administrativa en el Proceso de Adquisiciones de Bienes y Servicios de la Universidad Técnica de Cotopaxi*. Ambato, Ecuador: Tesis Magistral publicada, Universidad Técnica de Ambato.
- Barbarán, G. (2013). *Implementación del Control Interno en la Gestión Institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú*. Tesis Magistral publicada, Universidad de San Martín de Porres - Lima.
- Barragán, R. (2003). *Guía para la Formulación y Ejecución de Proyectos de Investigación*. La Paz: Fundación Pieb.
- Blanco, Y. (2015). *Auditoria Integral: Normas y Procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Blandez, M. (2016). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Digital UNID.
- Blandón, M. M. (2017). *El control interno y la Gestión Administrativa en la Autoridad Nacional del Agua en el 201*. Lima, Perú: Tesis Magistral publicada, Universidad César Vallejo.
- Blas, M. (2014). *Dirección de Administración y Finanzas*. Estados Unidos: Palibros Editorial.
- Cachay, B. (2017). *Control Interno y la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Los Olivos, Lima-2017*. Lima, Perú: Tesis Magistral publicada, Universidad César Vallejo.

- Cadillo, E. M. (2017). *Control Interno y la Gestión Administrativa según el Personal de la Sede Central de los Servicios Postales del Perú, Lima 2016*. Lima, Perú: Tesis Magistral publicada, Universidad César Vallejo.
- Carmona, J. I. (2017). *El Control Interno y la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital del Rímac - 2016*. Lima, Perú: Tesis Magistral publicada, Universidad César Vallejo.
- Charaja, C. F. (2011). *El MAPIC en la Metodología de la Investigación* (Segunda Edición ed.). Puno, Perú: Puno : s. e.
- Claros, R. y León, O. A. (2012). *El Control Interno como Herramienta de Gestión y Evaluación*. Lima: Pacífico Editores.
- Coopers y Lybrand (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. Madrid: Ediciones Díaz Santos S.A.
- Crisologo, M. F. (2013). *Control Interno en la Gestión de los Gobiernos Locales del Callejón de Huaylas - Ancash*. Tesis Magistral no publicada, Universidad de San Martín de Porres - Lima.
- Estupiñan, R. (2015). *Administración de Riesgos E.R.M y La Auditoria Interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- F Stoner, J. A., Freeman, R. E. y Gilbert, D. R. (2006). *Administración*. México: Editorial Progreso.
- Flores, E. (2015). *Repercusión del Control Interno en la Gestión Municipal de la Municipalidad Provincial de San Román*. Juliaca: Tesis Magistral publicada, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Lima: Imprenta: Publicidad & Matiz.
- García, L. N. (2013). *Implicancias del Control Interno en la Gestión de las Compañías de Seguros de Lima Metropolitana 2011-2012*. Lima, Perú: Tesis Magistral publicada, Universidad de San Martín de Porres.

- Godoy, J. E. (2017). *Gestión Administrativa y Control Interno según el Personal de Recursos Humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016*. Lima, Perú: Tesis Magistral publicada, Universidad César Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. P. (2009). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Education.
- Hinojosa, Z. S. (2017). *Control Interno y la Gestión de Cobranza en el Servicio de Administración Tributaria – Lima, 2016*. Lima, Perú: Tesis Magistral publicada, Universidad César Vallejo.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín: Editorial ITM.
- Iborra, M., Dasí, A., Dolz, C. y Ferrer, C. (2014). *Fundamentos de Dirección de Empresas*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Interno, M. D. (2011). Manual de Control Interno. En O. Fonseca Luna, *Sistemas de Control Interno para Organizaciones* (pág. 52). Lima: Imprenta: Publicidad & Matiz.
- Lipa, J. L. (2016). *Control Interno y su Relación con el Proceso de Gestión Pública en la Corte Superior de Justicia de Junín en el Año 2014*. Lima, Perú: Tesis Magistral publicada, Universidad Privada Norbert Wiener.
- Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Marino, J. J. A. L. (2017). *Proyección De Cobertura De La Educación Superior En La Uaeh Por Medio De Regresión Lineal Para Buscar Disminuir El Número De Rechazados A Ingresar Para El Año 2023*.
- Manual de Control Interno*. (1992).
- Melgarejo, N. P. (2017). *Control Interno y Gestión Administrativa según Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2016*. Cajamarca, Perú: Tesis Magistra publicada, Universidad César Vallejo.
- Moreno, G. (2000). *Introducción a la Metodología de Investigación Educativa II*. México: Editorial Progreso.

- Norabuena, R. S. (2017). *Control interno y Gestión administrativa en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento. Lima - 2016*. Lima, Perú: Tesis Magistral publicada, Universidad César Vallejo.
- Pacheco, J., Castañeda, W. y Caicedo, C. (2004). *Indicadores Integrales de Gestión*. Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.
- Palomino, L. M. (2017). *Control Interno y Gestión Administrativa en el Área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 San Juan de Lurigancho, 2016*. Lima, Perú: Tesis Magistral publicada, Universidad Cesar Vallejo.
- Quipuzcoa, R. (2017). *Control Interno y Gestión Administrativa de los Trabajadores del Fondo de Inversiones del Callao - 2016*. Lima, Perú: Tesis Magistral publicada, Universidad César Vallejo.
- Reyes, A. (2005). *Administración de Empresas*. México: Limusa.
- Robbins, S. P. y Decenzo, D. A. (2002). *Fundamentos de la Administración*. México: Pearson Educación.
- Saavedra, R., Castro, L. E., Restreoi, O. y Rojas, A. (2002). *Planificación del Desarrollo*. Bogotá: Pearson Educación.
- Samaniego, C. M. (2013). *Incidencias del Control Interno en la Optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el Distrito de Chaclacayo*. Lima: Tesis Magistral publicada, Universidad San Martín de Porres.
- Solís, E. A. (2014). *El Sistema de Control Interno en los Procesos de Recaudación y su Incidencia en la Gestión Administrativa del Gobierno Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo*. Ambato - Ecuador.
- Tejada, L. C. (2014). *Gestión Administrativa y su Mejora en la Municipalidad Distrital y Bellavista Callao*. Tesis Doctoral publicada, Universidad Nacional del Callao - Callao.
- Ticllasuca, E. H. (2017). *El Control Interno y su Influencia en el Desarrollo de la oficina de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica*. Huancavelica, Perú: Tesis Magistral publicada, Universidad Nacional de Huancavelica.

- Ttito, O. (2016). *Implementación del Control Interno y su Incidencia en la Gestión de la Unidad de Logística de la Red de Servicios de Salud la Convención - Cusco 2014*. Cusco, Perú: Tesis Magistral no publicada, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Valdiviezo, V. M. (2013). *Implementación de un Sistema de Control Interno para la Eficiente Gestión Presupuestaria en la Universidad Nacional de Trujillo*. Trujillo, Perú: Tesis Doctoral publicada, Universidad Nacional de Trujillo.
- Villanueva, C. (2015). *El Control Interno y la Gestión Administrativa en el Hospital Nacional "Guillermo Almenara Irigoyen" de ESSALUD*. Lima, Perú: Tesis Doctoral publicada, Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Zapata, T. A. (2017). *El control interno y la Gestión Administrativa en la Autoridad Nacional del Agua en el 2015*. Lima, Perú: Tesis Magistral publicada, Universidad César Vallejo.



ANEXOS

Anexo 1. Encuestas

**ENCUESTA PARA DETERMINAR LA INCIDENCIA DEL CONTROL
INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE
ATENCIÓN Y SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA
Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL AÑO 2016 -
2017**

Estimado señor(a) del Centro de Atención y Servicios al Usuario del MEF, la presente encuesta tiene como finalidad recolectar información relevante y veraz para determinar la Incidencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de los Centros de Atención y Servicios Al Usuario del MEF en la Macro Región Sur Este, durante El Año 2016 - 2017; usted encontrara a continuación un conjunto de preguntas con sus alternativas correspondientes, para lo cual le pedimos que marque la alternativa que crea conveniente con una “X”. Esta información es de carácter anónimo, su procedimiento será reservado, por tal motivo le pedimos sinceridad al momento de responder la encuesta.

Indicaciones:

- a) En la siguiente se presenta los enunciados de las preguntas, sea honesto en sus respuestas.
- b) No deje preguntas sin responder.
- c) Marque con un aspa “X” su respuesta en la alternativa que considere más apropiada.
- d) Tenga en consideración que en La encuesta contiene preguntas que tiene las siguientes escalas: **1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A veces, 4. Casi Siempre y 5. Siempre.**

Encuesta sobre la variable control interno

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿En el CONECTAMEF se le brinda información sobre el Control Interno?					
2	¿Ha recibido capacitación en Control Interno en los últimos 2 años?					
3	¿El Gestor de Centro constantemente fomenta un ambiente adecuado para la ejecución del control interno?					
4	¿En el CONECTAMEF se realiza periódicamente el control interno?					
5	¿Se ha difundido y fortalecidos los valores éticos dentro de su centro?					
6	¿Se pone en práctica los valores establecidos?					
7	¿El Gestor proporciona información acerca de los manuales (MAPRO, MOF, ROF, Reglamento Interno de Trabajo) para la ejecución de sus funciones?					
8	¿El Gestor se reúne periódicamente con el personal para saber lo que piensan de las políticas institucionales?					
9	¿El Gestor realiza frecuentemente un control de la labor que realizas?					
10	¿La información que recibes frecuentemente es oportuna?					
11	¿La comunicación con tus jefes es frecuente?					
12	¿Su Gestor le informa constantemente de los planes para su conocimiento y aceptación general?					
13	¿Periódicamente se le informa acerca de las estrategias y políticas adoptadas?					
14	¿Se utiliza indicadores de desempeño para realizar el seguimiento del avance de los planes establecidos?					
15	¿Se identifican los riesgos que pueden afectar el logro de las metas?					
16	¿Se valora el posible impacto que representan los riesgos en perjuicio del logro de los objetivos?					
17	¿Se evitan los riesgos y se reducen para el cumplimiento de los objetivos?					
18	¿Se adoptan medidas para mitigar los riesgos en los procedimientos que se ejecutan					
19	¿Se prioriza los riesgos en términos de mayor a menor impacto y frecuencia para definir acciones en cortos y mediano plazo para su mitigación?					
20	¿Se efectúa una evaluación permanente en los procedimientos que ejecuta tomando en como base regular los Planes Organizacionales y las Disposiciones Normativas Vigentes?					
21	¿Se realiza comparaciones constantes de los resultados con años anteriores?					
22	¿Se informa los resultados obtenidos de las comparaciones de años anteriores?					
23	¿Se efectúa seguimiento a la gestión y desempeño de los Especialistas, Implantadores y Asistente?					

24	¿Los documentos y/o recursos que se generan o reciben en su centro se encuentran adecuadamente protegidos?						
25	¿En su centro se registra el acceso y/o prestamos de recursos o documentos a través de cuadernos de cargo o similares?						
26	¿Las ocurrencias que afectan la toma de decisión se registran periódicamente?						
27	¿Se cuenta con la información periódica, clara y oportuna para evitar posibles desviaciones en los procedimientos y/o funciones que realiza?						
28	¿Los problemas y deficiencias de su centro se comunican al personal para mejorar y superar dicha situación?						
29	¿El Gestor considera la información proporcionada por los Especialistas, Implantadores y Asistente para la toma de decisiones?						
30	¿Se le ha capacitado sobre la seguridad y discreción de la información privilegiada con la que cuenta?						
31	¿Se le ha capacitado respecto al uso de las tecnologías de la información (STD, SISCONNECTA, SIGA y otros)?						
32	¿Cuán frecuente sucede problemas o dificultades informáticos en su centro?						
33	¿Se comunica los problemas informáticos a la Oficina que corresponde?						
34	¿Los problemas informáticos de su centro han sido solucionados adecuadamente en los últimos 2 años?						
35	¿Los sistemas de información (STD, SISCONNECTA y otros) reportan datos exactos?						
36	¿Los procedimientos que realiza son revisados periódicamente para asegurar que cumple con los reglamentos, políticas, lineamientos y normas vigentes?						
37	¿Se toma acciones para la prevención y monitoreo de las deficiencias y problemas reportados?						
38	¿Se verifica la efectividad de las acciones preventivas, correctivas y/o de mejora?						
39	¿Cuentas con manuales para la disminución y mitigación de los riesgos?						
40	¿En los últimos 2 años su centro ha logrado superar las dificultades presentadas?						

Encuesta sobre la variable gestión administrativa

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿Conoce y se identifica con la visión y misión de su Centro?					
2	¿Los objetivos de su centro están bien formulados?					
3	¿Considera usted que los procedimientos administrativos están definidos adecuadamente para alcanzar los objetivos de su Centro?					
4	¿Sus funciones o tareas cumplen con los objetivos planeados?					
5	¿La programación de actividades está bien estructurada?					
6	¿Su Centro cuenta con un Plan Operativo o Plan de Trabajo?					
7	¿Considera que el Plan de Trabajo esta formulado de acuerdo a la realidad de su centro?					
8	¿Su centro cuenta con una estructura organizacional adecuada clara y adecuada?					
9	¿En tu institución se respeta la cadena de mando?					
10	¿El Gestor convoca a todos los Especialistas para la toma de decisiones de un tema específico?					
11	¿Se cuenta con los recursos necesarios para el logro de los objetivos?					
12	¿Se le capacita continuamente en temas relacionados a sus funciones?					
13	¿Cree usted que el perfil de los colaboradores está definido adecuadamente para el cumplimiento de las funciones?					
14	¿El Gestor de Centro ordena y dirige de manera eficiente y eficaz?					
15	¿Cree usted que se tiene establecida correctamente las funciones en su Centro?					
16	¿Se cuenta con la cantidad adecuada de Especialista para las funciones encomendadas?					
17	¿Para usted la motivación del personal permite una mejor productividad en el ejercicio de sus funciones?					
18	¿El Gestor motiva a los Especialistas, Implantadores y Asistente para que alcancen un buen desempeño?					

19	¿Siente apoyo del Gestor cuando te encuentras en dificultades?					
20	¿El Gestor trata a todos por igual sin importar el cargo que desempeña?					
21	¿Se trabaja en equipo para el logro de los objetivos de la institución?					
22	¿Dentro de su Centro existe una comunicación horizontal y asertiva?					
23	¿Considera Usted que la solución de conflictos laborales permite el fortalecimiento del equipo de trabajo de su Centro?					
24	¿Se considera una persona comprensiva, tolerante y empática frente a las posibles discrepancias que existen con sus compañeros de trabajo y usuarios?					
25	¿Considera usted que en su Centro existe un buen diseño de estándares para la medición del desempeño laboral?					
26	¿El Gestor recibe periódicamente información del trabajo de los Especialistas, Implantadores y Asistente?					
27	¿Se realizan adecuadamente los procedimientos y/o actividades establecidos en su Centro?					
28	¿Se utiliza en forma razonable los recursos que posee su Centro?					
29	¿Las desviaciones se corrigen adecuadamente para asegurar que se realice lo planificado?					
30	¿Los planes y guías se actualizan de acuerdo a las nuevas realidades de su Centro?					



Anexo 2. Base de datos del Control Interno

N°	CONTROL INTERNO																																									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40		
1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	4	2	4	3	3	4	2	2	
2	2	2	2	2	2	3	1	2	5	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	3	2	4	3	1	4	2	2	3	1	2	
3	2	1	1	1	2	2	1	3	4	2	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	5	4	1	5	4	4	4	2	2	
4	3	2	2	2	1	2	3	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	2	4	3	3	1	2	3	5	2	5	3	3	5	1	2	1	
5	2	1	1	1	3	3	2	3	5	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	5	3	2	2	2	1	2	2	4	1	4	1	4	1	1	4	2	
6	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	2	4	3	3	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	4	2	2	1	2	2	3	4	5	3	1	5	2	2	3	1	
7	2	1	1	1	1	2	2	1	5	1	4	5	5	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	5	4	2	3	2	2	2	5	2	
8	1	1	1	1	1	3	3	2	4	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	2	3	2	4	3	1	3	1	2	2	5	1	4	1	1	1	4	2	
9	2	1	1	1	2	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	5	5	3	2	1	2	3	2	2	1	3	3	3	1	5	3	3	3	1	2	
10	2	1	1	1	2	3	1	1	5	3	3	4	3	4	2	1	1	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	4	2	4	2	2	2	5	1	
11	3	2	2	2	2	4	2	3	4	2	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	4	3	4	2	2	3	2	4	5	2	5	2	3	3	5	2	
12	2	2	2	1	1	2	2	1	4	2	2	3	3	5	2	1	1	1	1	1	3	3	3	1	4	3	2	1	1	2	1	2	4	3	1	3	2	2	4	2	2	
13	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	4	4	3	4	3	1	2	1	1	2	3	4	1	4	3	3	4	2	2	
14	3	3	3	3	3	4	1	1	5	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	5	1	5	2	2	3	3	1	2	
15	2	1	1	1	1	3	1	1	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	
16	2	2	2	2	4	5	2	2	3	2	2	5	5	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	4	5	3	2	3	2	4	3	3	3	1	4	2	2	2	5	1	
17	3	1	1	1	2	3	1	2	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	2	4	2	4	1	5	3	3	4	2	
18	3	2	1	1	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	4	4	4	3	2	4	3	1	2	3	1	2	3	4	2	4	2	2	3	1	2	
19	1	1	1	1	1	3	1	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	5	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	4	2	4	2	4	2	1	3	1
20	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	2	4	3	5	2	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	3	2	3	1	1	1	3	1	5	1	4	2	2	4	2	2	
21	3	2	2	1	3	3	2	1	3	1	3	3	4	5	3	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	5	3	3	3	2	1	3	4	5	3	4	5	3	4	3	5	3
22	2	2	1	1	3	2	1	2	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	3	2	2	3	5	5	3	3	2	1	4	2	2	
23	1	1	1	1	2	2	2	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2
24	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	4	4	2	3	1	4	3	4	1	4	2	2	4	2	4	2



Anexo 3. Base de datos de la Gestión Administrativa

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																														
	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	P61	P62	P63	P64	P65	P66	P67	P68	P69	P70	
1	3	3	2	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	3	5	3	5	3	4	3	3	3	1	2	4	4	3
2	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	2	4	3	3	2	3	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	1	2	4	4	2
3	4	4	2	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	5	2	4	4	2	5	2	4	3	2	2	2	3	3	2
4	2	4	1	3	3	4	4	2	2	3	1	4	3	2	3	4	5	2	4	4	3	4	2	3	3	4	1	2	3	3	2
5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	3	5	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2
6	4	2	2	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	2	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	4	3	1
7	3	4	1	3	3	5	5	3	3	3	1	4	2	2	3	5	5	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	1	3	3	1
8	4	2	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	3	3	4	5	2	3	4	2	5	2	3	2	2	1	2	3	2	2
9	5	3	3	5	4	5	5	3	2	3	2	3	3	2	3	5	5	2	2	4	3	4	2	3	3	3	1	2	3	2	2
10	4	3	2	3	4	4	5	2	2	4	1	3	5	3	2	5	5	2	4	3	3	3	2	3	2	2	1	1	3	4	1
11	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	2	1	3	5	4	3
12	3	3	1	3	4	4	4	3	4	3	1	3	2	2	2	4	5	2	3	3	1	4	2	3	2	2	1	1	3	2	1
13	1	4	2	3	4	5	3	2	3	3	2	3	5	1	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2	1	1	3	4	1
14	5	5	3	5	3	5	5	4	4	4	3	4	5	3	2	4	5	4	4	3	3	5	5	3	4	4	1	3	4	3	3
15	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	1	3	4	2	3	4	5	2	3	3	3	5	2	3	3	3	1	1	4	3	1
16	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	2	3	5	2	3	5	5	3	4	4	2	5	3	3	3	3	1	3	4	3	3
17	2	5	2	3	4	5	5	3	2	4	2	4	4	2	2	5	5	2	2	5	3	4	2	3	3	3	1	2	4	2	2
18	3	4	2	4	4	4	4	3	2	4	2	1	3	3	3	5	5	2	3	4	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	1
19	3	3	2	4	4	5	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	5	2	4	3	1	3	2	4	2	2	1	2	3	2	2
20	3	4	1	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	1	2	5	4	2	2	3	3	3	2	4	3	3	1	1	3	3	1
21	5	5	2	4	4	5	5	5	3	5	3	4	3	3	2	5	5	3	3	5	3	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3
22	4	5	2	5	5	5	4	3	4	4	2	3	5	4	4	4	5	3	4	3	3	5	3	4	3	2	2	3	4	3	3
23	3	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	1	5	1	3	5	5	3	4	3	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3
24	2	4	3	5	3	5	5	4	2	5	3	2	2	2	3	5	5	2	2	5	3	4	2	3	3	3	1	1	4	4	1

Anexo 4. Matriz de Consistencia

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERÍODO 2016 - 2017.				
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera el control interno incide en la gestión administrativa de los centros de atención y servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 216-2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de los centros de atención y servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 216-2017.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La aplicación correcta del control interno incide en la óptima gestión administrativa de los centros de atención y servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 216-2017.</p>	<p>VI</p> <p>Control Interno</p>	<p>METODOLOGÍA</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>El método de investigación que se aplicará es el descriptivo – correlacional, explicativo de corte transversal.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo es la incidencia del control interno en la organización de los centros de atención y servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 216-2017?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar cómo incide el control interno en la planificación de los centros de atención y servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>La aplicación correcta del control interno incide en la eficiente planificación de los centros de atención y servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 216-2017.</p>	<p>VI</p> <p>Control Interno</p>	<p>MUESTRA.</p> <p>Los 49 Trabajadores de los centros de atención y servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿De qué manera se puede mejorar el control interno para optimizar la gestión administrativa de los centros de atención y servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este?</p>	<p>Proponer políticas que permitan mejorar el control interno para optimizar la gestión administrativa de los centros de atención y servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este.</p>	<p>La aplicación correcta del control interno incide en la deficiente organización de los centros de atención y servicios al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 216-2017.</p>	<p>VD</p> <p>Ambiente de Control</p>	<p>RECOPIACIÓN DE DATOS</p> <p>Análisis bibliográfico y documental. Cuestionario Entrevista.</p>

Anexo 5. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CONTROL INTERNO	<p>Definición 1: Es un proceso, efectuado por la junta, la administración y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de las informaciones financieras. Cumplimientos de las leyes y regulaciones aplicables. Mantilla, S. (2013). Auditoría del Control Interno. Bogotá: Ecoe Ediciones.</p> <p>Definición 2: Es un proceso integral efectuado por la gerencia y el personal, y se encuentra diseñado para enfrentarse a los riesgos y para dar seguridad razonable de que en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los siguientes objetivos generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones; ➤ Cumplimiento de las obligaciones de "responsabilidad"; ➤ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables; y, ➤ Salvaguarda de los recursos para evitar pérdida, mal uso y daño. <p>Fonseca, O. (2011). Sistemas de Control Interno para Organizaciones. Lima: Imprenta: Publicidad & Matiz.</p> <p>Definición 3: Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuando a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficacia y eficiencia de las operaciones. ➤ Fiabilidad de la información financiera. ➤ Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. <p>Es decir el control interno es un medio utilizado para la consecución de un fin, que lo llevan a cabo las personas en cada nivel de la organización, con una seguridad objetiva mediante el cumplimiento de las normativas reguladoras.</p> <p>Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos. (2010). Los nuevos conceptos del control interno: Informe COSO. Madrid: Ediciones Diaz de Santos, S.A.</p>	<p>AMBIENTE DE CONTROL.</p> <p>EVALUACION DE RIESGOS.</p> <p>ACTIVIDADES DE CONTROL.</p> <p>DE</p> <p>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.</p> <p>SUPERVISIÓN.</p>	<p>Apoyo hacia el control interno.</p> <p>Valores éticos.</p> <p>Documentos de gestión aprobados.</p> <p>Identificación de riesgos.</p> <p>Evaluación de riesgos.</p> <p>Análisis de riesgos.</p> <p>Mitigación de Riesgos</p> <p>Evaluación del desempeño</p> <p>Control de Recursos.</p> <p>Información Oportuna.</p> <p>Seguridad de la Información</p> <p>Tecnologías de Información.</p> <p>Grado de cumplimiento de leyes y normas vigentes.</p> <p>Acciones de prevención y monitoreo.</p>

			Medidas adoptas para para el desarrollo de oportunidades de mejora.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<p>Definición 1: Es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir y controlar. Blas, M. (2014). Dirección de Administración y Finanzas. Estados Unidos: Palibros Editorial.</p> <p>Definición 2: Está dirigida a la optimización de los procesos establecidos para un correcto funcionamiento de una empresa como son: Planificación, organización, dirección y control, la realización de cada uno de estos puntos le dará la correcta direccionalidad a la organización y así manejar de una manera correcta cada una de las actividades trazadas o establecidas. Es decir la gestión administrativa es una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, de las habilidades personales y del liderazgo. Mientras que el proceso administrativo, es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Hurtado, D. (2008). Principios de Administración. Medellín: Fondo Editorial ITM.</p> <p>Definición 3: Es la acción realizada por un grupo de hombres, con objeto de obtener ciertos resultados de la manera más eficaz y económica posible. Consideran que la gestión administrativa consiste en la explotación óptima de los recursos. Igualmente, plantea que una gestión administrativa racional implica la identificación y previsión de las necesidades a satisfacer, la determinación de los objetivos, la búsqueda de las acciones más eficaces, la decisión de elegir las acciones a realizar considerando los recursos que se tengan en el presente y que puedan estar al alcance del futuro, ejecutar las decisiones y controlar la ejecución misma, fundamentándose en el logro de los objetivos y en la toma de decisiones. Pacheco, J., Casteñada, W., & Caicedo, C. (2004). Indicadores Integrales de Gestión. Bogota: Editorial Mc Graw Hill.</p>	<p>PLANIFICACIÓN</p> <p>ORGANIZACIÓN</p> <p>DIRECCIÓN</p> <p>CONTROL</p>	<p>Misión, Visión y Objetivos.</p> <p>Definición de procedimientos.</p> <p>Elaboración de planes.</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Recursos necesarios</p> <p>Perfil de colaboradores</p> <p>Asignación de funciones</p> <p>Motivación y Liderazgo.</p> <p>Comunicación.</p> <p>Solución de conflictos laborales.</p> <p>Medición del desempeño.</p> <p>Control de procesos y actividades.</p> <p>Control de recursos de la organización.</p> <p>Establecimiento de correctivos.</p>

Anexo 6. Solicitud de autorización para realizar investigación en los CONECTAMEF

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Puerto Maldonado, 07 de Mayo de 2018

CARTA N° 001-2018-JAC

Estimado Señor:

ARTURO MARTIN CHAVEZ NUÑEZ
Director de la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF
Ministerio de Economía y Finanzas.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Oficina de Gestión Documental
y Atención al Usuario
CONECTAMEF - MADRE DE DIOS

07 MAYO 2018

RECIBIDO

Hora: 17:21 N° H.R.: 076847

Presente.-

ASUNTO: Solicito Permiso para Investigación.


Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un cordial saludo y a la vez manifestarle que dentro de la formación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, se considera muy importante y es requisito previo para la obtención del Grado de Magister la realización de actividades de investigación.

En ese sentido, en mi condición de Egresado de la Maestría en Contabilidad y Administración de la Escuela de Posgrado en mención, es de mi interés desarrollar un trabajo de investigación en los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este; por lo que solicito se me brinde las facilidades para ejecutar una investigación que llevará como título la siguiente denominación: **"El Control Interno y su Incidencia en la Gestión Administrativa de los Centros de Atención y Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas en la Macro Región Sur Este, durante el año 2016 - 2017"**.

Una vez concluida la investigación se entregará un ejemplar de los resultados obtenidos. Es importante señalar que esta actividad no conllevará ningún gasto para los CONECTAMEF y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias del centro.

Sin otro asunto en particular me suscribo de Usted, no sin antes expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente;



JHORDI ARROYO CORTEZ
DNI N° 73606785

Anexo 7. Validación de instrumentos de recolección de datos


"AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

Puerto Maldonado, 12 de Mayo de 2018

CARTA N° 002-2018-JAC

Estimado Señor (a):

Mag. RUTH TORREN MEDRANO


 Mag. Ruth Torren Medrano
 12/05/18

Presente.-

ASUNTO : Solicito Validación de Instrumento de Investigación.

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un cordial saludo y a la vez manifestarle que en condición de egresado de la Escuela de Posgrado de Contabilidad y Administración de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, vengo realizando el Trabajo de Investigación intitulada:


"EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017".

Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente:

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de operacionalización de variable.
- Matriz de recolección de datos.
- Instrumentos.

Sin otro asunto en particular me suscribo de Usted, no sin antes expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente;



Lic. Adm. Jhordi Arroyo Cortez

TESIS "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017"

"AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El Lic. Adm. Jhordi Arroyo Cortez ha solicitado participar en su Trabajo de Investigación intitulada: **"EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017"**, que realiza para obtener el grado de Magister en Contabilidad y Administración.

Me explicó que el propósito del estudio es determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017.

Se me explico que los datos sobre mi participación serán confidenciales y que tengo derecho a terminar mi participación en el momento que yo decida.

El Lic. Adm. Jhordi Arroyo Cortez ha informado también que una vez finalizado el estudio, dará a conocer los resultados a los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este investigados con la finalidad de mejorar el control interno y optimizar la gestión administrativa.

Voluntariamente acepto participar en este estudio.



.....
Mag. Ruth Torren Medrano

FECHA: 14 de Mayo de 2018
.....

TESIS "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017"

"AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 – 2017.

Nombre del instrumento: Cuestionario para los trabajadores de los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este.

Investigador:

Lic. Adm. Jhordi Arroyo Cortez

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y Apellidos:

Ruth Torren Medrano

Lugar y fecha:

Puerto Maldonado, 14 de Mayo de 2018

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Es óptima

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Si corresponde a los ítem

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Existe coherencia en la estructura del instrumento

IV. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Es fiable por lo que se deba aplicar.

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Sello y Firma

Lic. o Mg. o Dr. Ruth Torren Medrano

DNI: 23848177

TESIS "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017"

“AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL”
“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 – 2017.

Nombre del instrumento: Cuestionario para los trabajadores de los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este.

Investigador (es):
Lic. Adm. Jhordi Arroyo Cortez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			X		
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse

Sello y Firma
 Lic. o Mg. O Dr.: Mag. Ruth Torren Piedra
 DNI: 23840177

TESIS "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017"

"AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

Puerto Maldonado, 12 de Mayo de 2018

CARTA N° 004-2018-JAC

Estimado Señor (a):

Msc. NÉSTOR ANTONIO GALLEGOS RAMOS

[Handwritten signature]
14-05-18
MSC - NESTOR GALLEGOS

Presente.-

ASUNTO : Solicito Validación de Instrumento de Investigación.

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un cordial saludo y a la vez manifestarle que en condición de egresado de la Escuela de Posgrado de Contabilidad y Administración de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, vengo realizando el Trabajo de Investigación intitulada:

"EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017".

Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente:

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de Operacionalización de variable.
- Matriz de recolección de datos.
- Instrumentos.

Sin otro asunto en particular me suscribo de Usted, no sin antes expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente;

[Handwritten signature]
.....
Lic. Adm. Jhordi Arroyo Cortez

TESIS "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017"

"AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El Lic. Adm. Jhordi Arroyo Cortez ha solicitado participar en su Trabajo de Investigación intitulada: **"EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017"**, que realiza para obtener el grado de Magister en Contabilidad y Administración.

Me explicó que el propósito del estudio es determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de los Centros de Atención de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016-2017.

Se me explicó que los datos sobre mi participación serán confidenciales y que tengo derecho a terminar mi participación en el momento que yo decida.

El Lic. Adm. Jhordi Arroyo Cortez ha informado también que una vez finalizado el estudio, dará a conocer los resultados a los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este investigados con la finalidad de mejorar el control interno y optimizar la gestión administrativa.

Voluntariamente acepto participar en este estudio.



MSC. Néstor Antonio Gallegos Ramos

FECHA: 16 DE MAYO DE 2018

TESIS "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017"

"AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 – 2017.

Nombre del instrumento: Cuestionario para los trabajadores de los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este.

Investigador:

Lic. Adm. Jhordi Arroyo Cortez

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y Apellidos:

MSC. NESTOR ANTONIO GALEGOS RAMOS

Lugar y fecha:

PUERTO MALDONADO, 16 DE MAYO DE 2018

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

COHERENTE

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

COHERENTE

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

COHERENTE

IV. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

APLICAR INSTRUMENTOS

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Sello y Firma

Lic. o Mg. o Dr.: MSC. NESTOR GALEGOS RAMOS

DNI: 01235804

TESIS "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017"

“AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL”
“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 – 2017.

Nombre del instrumento: Cuestionario para los trabajadores de los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este.

Investigador (es):
Lic. Adm. Jhordi Arroyo Cortez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				/	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				/	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				/	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				/	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de variables de investigación.				/	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				/	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				/	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				/	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				/	

I. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse

Sello y Firma
 Lic. o Mg. O Dr.: MSc. NESTOR GALEGOS RAMOS
 DNI. 01235884

TESIS "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017"

"AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

Puerto Maldonado, 12 de Mayo de 2018

CARTA N° 003-2018-JAC

Estimado Señor (a):

Mag. ALEX CAMILO VELÁSQUEZ VERNAL

Alex Camilo Velásquez
 MAG. ALEX CAMILO VELÁSQUEZ
 15-05-18

Presente.-

ASUNTO : Solicito Validación de Instrumento de Investigación.

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un cordial saludo y a la vez manifestarle que en condición de egresado de la Escuela de Posgrado de Contabilidad y Administración de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, vengo realizando el Trabajo de Investigación intitulada:

"EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017".

Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente:

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de Operacionalización de variable.
- Matriz de recolección de datos.
- Instrumentos.

Sin otro asunto en particular me suscribo de Usted, no sin antes expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente;

Jhordi Arroyo Cortez

 Lic. Adm. Jhordi Arroyo Cortez

TESIS "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017"

"AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

Puerto Maldonado, 12 de Mayo de 2018

CARTA N° 003-2018-JAC

Estimado Señor (a):

Mag. ALEX CAMILO VELÁSQUEZ VERNAL

[Handwritten signature]
 MAG. ALEX CAMILO VELÁSQUEZ V
 15-05-18

Presente.-

ASUNTO : Solicito Validación de Instrumento de Investigación.

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un cordial saludo y a la vez manifestarle que en condición de egresado de la Escuela de Posgrado de Contabilidad y Administración de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, vengo realizando el Trabajo de Investigación intitulada:

"EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017".

Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente:

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de Operacionalización de variable.
- Matriz de recolección de datos.
- Instrumentos.

Sin otro asunto en particular me suscribo de Usted, no sin antes expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente;

[Handwritten signature]

Lic. Adm. Jhordi Arroyo Cortez

TESIS "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017"

"AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 – 2017.

Nombre del instrumento: Cuestionario para los trabajadores de los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este.

Investigador:

Lic. Adm. Jhordi Arroyo Cortez

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombre y Apellidos:

ALEX CAMILO VELASQUEZ BERNAL

Lugar y fecha:

PTO MALDONADO, 17 DE MAYO DE 2018

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

EXISTE COHERENCIA ORTOGRAFICA Y DE REDACCION

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

MUESTRA UN NIVEL DE COHERENCIA EN LOS INSTRUMENTOS A UTILIZAR

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

SE HA UTILIZADO LOS ÍTEMS DE ACUERDO AL TRABAJO A REALIZAR

IV. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

PROCEDER CON LA APLICACION DE LA ENCUESTA

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Sello y Firma

Lic. o Mg. o Dr: Mag. ALEX CAMILO VELASQUEZ BERNAL

DNI: 31039292

TESIS "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017"

"AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 – 2017.

Nombre del instrumento: Cuestionario para los trabajadores de los CONECTAMEF de la Macro Región Sur Este.

Investigador (es):
Lic. Adm. Jhordi Arroyo Cortez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					X
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					X
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse

Sello y Firma
 Lic. o Mg. O Dr.: MAG. ALEX CAMILO VELA SAEZ BERNAL
 DNI. 31039292

TESIS "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS EN LA MACRO REGIÓN SUR ESTE, DURANTE EL PERIODO 2016 - 2017"

Anexo 8. Instalaciones del CONECTAMEF Madre de Dios

