



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION  
CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA**



---

**“El sistema de control interno y la gestión administrativa en la  
Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2022”**

**TESIS**

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestra en  
Administración con mención en Gerencia Pública**

**AUTORA:**

Bach. Rossana Janett Erazo Cárdenas

**ASESOR:**

Dr. Jaime Segundo Rosendo Cáceres Montalvo

**LAMBAYEQUE - PERU  
2024**



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DOCTORADO EN DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA**



**El sistema de control interno y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2022**

Bach. Rossana Janett Erazo Cárdenas  
Autora

Dr. Jaime Segundo Rosendo Cáceres Montalvo  
Asesor

Proyecto de Tesis presentado a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de: MAESTRA EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA PUBLICA

Aprobado por:

Mg. Jorge Hernán Atoche Pacherres  
Presidente del jurado

Mg. Janet del Rosario Aquino Lalupu  
Secretaria del jurado

Mg. James Jenner Guerrero Bravo  
Vocal del jurado

Fecha de Sustentación: 12 de julio de 2024

## **Dedicatoria**

A los que comparten desinteresadamente su tiempo, conocimiento y compromiso para hacer que este Perú sea un mejor lugar para vivir.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la fuerza y ganas para no desistir, a mi familia por ser mi apoyo y motivación constante, y a todas las personas que cerca o lejos creen en lo que soy y puedo ser.

## INDICE

Dedicatoria .....	iii.
Agradecimiento.....	iv
Índice General .....	v
Índice de Tablas .....	vii
Índice de Figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
Introducción .....	11
Capítulo I. Diseño Teórico .....	13
1.1.Antecedentes de la Investigación .....	14
1.2.Base Teórica.....	24
1.3.Hipótesis.....	32
Capítulo II. Métodos y Materiales .....	33
2.1.Tipo de Investigación .....	34
2.2.Método de Investigación .....	34
2.3.Diseño de Contrastación .....	35
2.4.Población, Muestra y Muestreo .....	35
2.5.Técnicas, instrumentos, equipos y materiales de recolección de datos.....	36
2.6.Procesamiento y Análisis de Datos .....	36
Capítulo III. Resultados .....	39
Capítulo IV. Discusión .....	55
Conclusiones .....	60

Recomendaciones .....	61
Referencias Bibliográficas .....	62
Anexos.....	66

## Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de implementación del control interno según la dimensión ambiente de control .....	40
Tabla 2 Nivel de implementación del control interno según la dimensión evaluación de riesgo .....	41
Tabla 3 Nivel de implementación del control interno según la dimensión actividades de control .....	42
Tabla 4 Nivel de implementación del control interno según la dimensión información y comunicación .....	43
Tabla 5 Nivel de implementación del control interno .....	44
Tabla 6 Nivel de gestión administrativa según la dimensión planeación .....	45
Tabla 7 Nivel de gestión administrativa según la dimensión organización .....	46
Tabla 8 Nivel de gestión administrativa según la dimensión dirección .....	47
Tabla 9 Nivel de gestión administrativa según la dimensión control .....	48
Tabla 10 Nivel de gestión administrativa .....	49
Tabla 11 Relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa .....	50
Tabla 12 Relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa .....	51
Tabla 13 Relación entre las actividades de control y la gestión administrativa .....	52
Tabla 14 Relación entre la información y comunicación con la gestión administrativa ...	53
Tabla 15 Relación entre la información y comunicación con la gestión administrativa ...	54

## Índice de figuras

Figura 1 Implementación del control interno según la dimensión ambiente de control...	40
Figura 2 Implementación del control interno según la dimensión evaluación de riesgo.	41
Figura 3 Implementación del control interno según la dimensión actividades de control	
.....	42
Figura 4 Implementación del control interno según la dimensión información y comunicación.....	43
Figura 5 Implementación del control interno.....	44
Figura 6 Gestión administrativa según la dimensión planeación.....	45
Figura 7 Gestión administrativa según la dimensión organización.....	46
Figura 8 Gestión administrativa según la dimensión dirección.....	47
Figura 9 Gestión administrativa según la dimensión control .....	48
Figura 10 Nivel de gestión administrativa .....	49



## **Resumen**

En el estudio científico se tuvo como fin determinar qué relación existe entre el sistema de control interno y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2022. Se ejecutó un tipo de estudio aplicado, de enfoque cuantitativo y de corte transversal. Se utilizaron dos cuestionarios como medios de recolección de información, los cuales fueron respondidos por un total de 125 trabajadores de dicha entidad. Se tuvo como conclusiones resaltantes que existe relación entre la variable control interno con la variable gestión administrativa, ello se procesó mediante la prueba estadística de Spearman, teniendo como resultado un nexo de ( $r=0.646$ ), calificándose como positiva, moderada y directa.

**Palabras claves:** Sistema de control interno, gestión administrativa, entidad municipal, Cutervo.

### **Abstract**

The purpose of the scientific study was to determine what relationship exists between the internal control system and administrative management in the provincial municipality of Cutervo, year 2022. An applied type of study was carried out, with a quantitative and cross-sectional approach. Two questionnaires were used as means of collecting information, which were answered by a total of 125 workers of said entity. The notable conclusions were that there is a relationship between the internal control variable and the administrative management variable. This was processed using the Spearman statistical test, resulting in a link of ( $r=0.646$ ), qualifying as positive, moderate and direct.

**Key words:** Internal control system, administrative management, municipal entity, Cutervo.

## **Introducción**

La presente indagación se hizo referencia al estudio de dos variables complejas dentro de la administración pública, ello se ha podido corroborar en el tema del manejo del control interno, es decir, todo tipo de política que se emplea para salvaguardar la transparencia en una debida entidad y cómo este mismo se asocia con la gestión administrativa, quien, en opinión de muchos ciudadanos, pasa una situación no tan positiva correspondientemente.

Consecuentemente, la investigadora desarrolló en primer lugar el presente estudio por motivos laborales y personales, ya que se especializó en materia de control gubernamental y encontró diferentes falencias para llegar a posibles recomendaciones a fin de mejorar el servicio público respectivamente.

En tal sentido, la autora generó resumió su estudio científico en IV capítulos significativos, los cuales detallaron todo el procedimiento que se ejerció durante el proceso de la elaboración del informe.

En el primer capítulo se basó en el proceso de los puntos relevantes de una investigación, entre los cuales destaca la realidad problemática, el planteamiento del problema, la hipótesis, la construcción del marco teórico, entre otros.

En el segundo capítulo se basó en el desarrollo propio de los

métodos y materiales, también llamado capítulo metodológico.

En el tercer capítulo la autora generó el desarrollo de los objetivos planteados en el estudio científico.

En el cuarto capítulo se basó en discutir los resultados, generar las conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes de la indagación**

En el mundo, se ha establecido que la corrupción ha ido incrementando en diferentes instituciones gubernamentales, en ese sentido, se ha tomado con mayor significancia implementar y exigir los controles internos, puesto que son las acciones en la cual ayudan a conseguir objetivos y metas institucionales, así mismo detectar a tiempo irregularidades que se reflejan en acciones delictivas, no obstante, su desarrollo en las áreas administrativas y operatividad viene siendo cuestionario en gran escala, ya que se ha evidenciado que las malas acciones de los funcionarios públicos vienen afectando el interés social de una comunidad necesitada (Espinoza, 2013).

Según López & Guevara (2015) las organizaciones del sector estatal de Colombia han sido alcanzada por los actos delictivos de los funcionarios públicos, por lo que han sido cuestionadas por la sociedad en su conjunto, ya que no han generado el bien común y han empleado la gestión administrativa para fines privados, en ese aspecto, se determina que los sistemas de control no han sido efectivo, por el contrario, solamente son fachadas, sin enfoques estratégicos y bajo reglamentación inoportuna.

Por otro lado, Valdez (2019) refiere que en distintos países de américa latina, específicamente en Venezuela, la gestión administrativa en las entidades locales pasan su peor administración estatal, esto debido a que la corrupción de funcionarios y los paradigmas burocráticos, por lo cual, se ha puesto en cuestión el desarrollo propio

del control interno, por lo que la sociedad hoy en día crítica de manera negativa el proceso administrativo de sus autoridades locales, además de carecer de una representatividad sociopolítica adecuada.

Todo lo descrito pasa en la realidad nacional, puesto que en nuestro contexto, la gestión de las organizaciones públicas está en una percepción negativa por parte de los pobladores, razón de los hallazgos no prioritarios para ejercer aceptación en los ciudadanos (Flores,2015), así mismo gran parte de las autoridades políticas están inmersas en actos de corrupción, malversación de fondos, burocracia e ineficiencia de operaciones estatales, por lo cual, el gobierno peruano comenzó la obligatoriedad de la aplicación del denominado control interno a través de la Ley 28716, sin embargo, ha sido imposible conseguir reconocimiento de riesgos y prevención de actos delictivos respectivamente.

El control interno según Abrigo (2018), ha sido un proceso que asocia diferentes actividades para controlar la buena gestión de una entidad correspondiente, bajo los aspectos de la eficiencia, eficacia y transparencia, por ello es responsabilidad exclusiva de los servidores y funcionarios estatales para dar cumplimiento a su procedimiento descrito, sin embargo hoy en día, no se logra reflejar instituciones de carácter estatal que cumplan lo descrito, ya que siempre están involucradas en casos penales por el mal manejo de recursos estatales y el mal uso del instrumento antes mencionado, lo que imposibilita el cumplimiento de metas y logro de seguridad administrativa.

En ese sentido, en la entidad de Cutervo no se ha logrado aplicar de forma idónea el control interno en la entidad en estudio, por lo cual se han encontrado dificultades que no permiten alcanzar las metas y objetivos propuestos por las autoridades políticas, entre las cuales se destaca: el mal desempeño de algunas áreas administrativas, puesto que no cumple con una evaluación anual, de la misma manera, no emplea indicadores que mida la eficiencia y eficacia respectivamente, consecuentemente no se revisa el registro de faltas por parte de los administrativos, deficiente ejecución de gastos, no se ha programado la identificación de riesgos para poder evitar algún acto delictivo que conlleve a los fraudes financieros, existe pagos tardíos a los proveedores, así como un plan de mediación para identificar si existe algún favorecimiento hacia un proveedor, entre otros aspectos realmente significantes, por lo que la problemática detallada conlleva a que se analice de manera específica el análisis de la variable en estudio, y a la vez si se vincula con la gestión administrativa realizada, ya que en los tres años de gobierno, se percibe una actitud negativa por parte de la población hacia sus representantes políticos, detallando lo que pasa a nivel tanto internacional como nacional.



### **1.1.2. Preguntas de la investigación**

#### **Problema General:**

¿Qué relación existe el sistema de control interno y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2022?

#### **Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2022?

¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2022?

¿Qué relación existe entre las actividades de control y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2022?

¿Qué relación existe entre la información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2022?

### **1.1.3. Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General**

Determinar qué relación existe entre el sistema de control interno y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2022.

#### **Objetivos Específicos**

a) Determinar qué relación existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2022.

b) Determinar qué relación existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2022.

c) Determinar qué relación existe entre las actividades de control y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2022.

c) Determinar qué relación existe entre la información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2022.

#### **1.1.4. Justificación de la investigación**

En referencia al punto la autora trabajó el presente apartado bajo tres aspectos significativos.

**Justificación metodológica:** El trabajo descrito se justifica de manera metodológica puesto que empleará los pasos del método científico, de la misma manera, se empleó instrumentos de investigación para la resolución de los objetivos de la investigación, generando un conocimiento netamente científico.

**Justificación teórica:** El desarrollo del presente trabajo científico se justificó de manera teórica debido a que empleó diversas fuentes bibliográficas y teóricas que van a sustentar el estudio, así mismo servirán como fuente de investigación para futuros especialistas que tomen como referencia el análisis de las variables de estudio.

**Justificación práctica:** Se fundamenta puesto que, con los resultados a obtener, se recomendará el proceso y desarrollo del proceso del control interno en la entidad correspondiente, así mismo en cómo se está ejecutando la gestión administrativa, logrando poner en conocimiento sobre lo logrado a las autoridades políticas.

### **1.1.5. Limitaciones de la investigación**

Fue el apoyo de las autoridades gerenciales para alcanzar algunos datos significativos, así mismo a la hora de responder los cuestionarios.

Como segundo aspecto, se tiene la limitación económica por parte de la autora, puesto que la provincia de Cutervo queda lejos de su centro de convivencia, por lo que los pasajes intervienen como punto en el presente punto.

Por último, se tiene la limitación del empleo de las TICS por parte de la investigadora, como el proceso complicado del internet donde convive.

## **1.2. Antecedentes de la Investigación**

### **1.2.1 Antecedentes Internacionales**

Morales (2019) se propuso examinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en una entidad local en Campamento. Para llevar a cabo esto, se utilizó un enfoque correlacional en un estudio de diseño no experimental y de corte transversal. Dos cuestionarios, uno para cada variable, se emplearon como herramientas para recopilar datos, mientras que la encuesta se utilizó como técnica de investigación. Los resultados principales revelaron una conexión entre las variables mencionadas, respaldada por la prueba estadística de Pearson, con un resultado significativo de 0.853.

Sánchez & Rubio (2019) se centró en indagar la relación entre el control interno y la gestión administrativa dentro de un sector clave del gobierno ecuatoriano: la vicepresidencia en el año 2017. Su enfoque consistió en un estudio descriptivo-correlacional con un diseño no experimental y de tipo transversal. La recolección de datos se llevó a cabo mediante dos cuestionarios y la aplicación de encuestas como método de investigación. Los resultados revelaron una conexión entre las variables analizadas, subrayando un déficit en la gestión administrativa atribuido a una deficiente implementación del control interno.

Velasquez et al. (2021) se propuso primordialmente investigar la conexión entre el control interno y la gestión administrativa en una entidad de gran importancia en el sector de la salud en Ecuador. El estudio se enmarcó en un enfoque descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental de naturaleza cuantitativa y un análisis de tipo transversal. Se utilizaron dos cuestionarios como herramientas para recolectar información, junto con la encuesta como método de investigación. Las conclusiones principales indicaron la falta de relación entre el control interno y la gestión administrativa, sugiriendo así que la falta de alineación entre los procesos de control podría estar contribuyendo al deficiente desarrollo de la gestión administrativa en esa institución.

Soledispa & Rodríguez (2021) se propuso principalmente analizar la influencia del control interno y la gestión administrativa en los gobiernos autónomos descentralizados de Manabí, Ecuador. Este análisis se llevó a cabo utilizando un enfoque descriptivo-explicativo, con un diseño no

experimental, enfoque cuantitativo y un análisis transaccional. Los instrumentos empleados fueron un cuestionario y encuestas como técnicas de investigación. Una conclusión destacada fue la falta de influencia del control interno en la gestión administrativa de esa entidad, lo que reveló problemas en procesos burocráticos, eficacia del personal y casos de fraudes financieros.

El estudio de Zamora et al. (2019) se centró en determinar cómo el control interno impacta la gestión administrativa en los institutos de seguridad social. Esta investigación siguió un enfoque descriptivo-explicativo, con un diseño no experimental y un análisis cuantitativo transaccional. Se empleó un cuestionario como herramienta principal de recolección de datos, complementado por encuestas como método de investigación. Los resultados destacaron que la ausencia de procesos efectivos de control estratégico se relaciona con la aparición de acciones fraudulentas por parte de las autoridades políticas en dichos institutos.

Lescano (2019) se propuso en su investigación establecer la conexión entre el control interno y la gestión administrativa en el departamento de tesorería de la institución educativa mencionada. Utilizó un enfoque correlacional con un diseño no experimental y análisis cuantitativo de tipo transversal para este propósito. La recolección de datos se llevó a cabo a través de un cuestionario principal y encuestas como técnica de investigación complementaria. Los resultados más destacados confirmaron una relación directa y significativa entre las variables estudiadas, demostrando así una

asociación positiva entre el control interno y la gestión administrativa en el área de tesorería de esa institución.

En su investigación, Santa (2019) tuvo como propósito principal establecer la relación entre el control interno y la gestión administrativa en una institución de educación superior situada en el departamento de Amazonas. Para este fin, se utilizó un enfoque descriptivo-correlacional con un diseño no experimental y un análisis cuantitativo transversal. El estudio se valió del uso de cuestionarios como herramienta principal y encuestas como método de investigación. Los resultados fundamentales indicaron una asociación significativa entre las variables estudiadas, evidenciando correlaciones como  $r=0.789$  en general, así como relaciones específicas entre las distintas dimensiones del control interno, como el ambiente de control ( $r=0.727$ ), la evaluación de riesgos ( $r=0.694$ ), el control y la dirección ( $r=0.817$ ), y la información y comunicación ( $r=0.732$ ), todas estas dimensiones vinculadas a la gestión administrativa.

Huerta (2018) se propuso principalmente determinar la conexión entre el control interno y la gestión administrativa en entidades estatales previamente mencionadas. El enfoque de su análisis se basó en una metodología correlacional con un diseño no experimental, utilizando un enfoque cuantitativo y un estudio transversal. Se emplearon cuestionarios y encuestas como medios de investigación primarios. Los resultados principales mostraron una relación significativa entre las variables estudiadas, evidenciando una correlación general de  $r=0.716$ . Además, se observaron vínculos específicos entre las distintas facetas del control

interno, incluyendo el ambiente de control ( $r=0.650$ ), la evaluación de riesgos ( $r=0.519$ ), el control y la dirección ( $r=0.679$ ), así como la información y la comunicación ( $r=0.633$ ), todas estas dimensiones estuvieron relacionadas con la gestión administrativa.

En su investigación, Briceño (2020) se dedicó a establecer la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la entidad municipal del distrito mencionado. Para este propósito, empleó un enfoque de investigación correlacional con un diseño no experimental y un análisis cuantitativo transversal. La recolección de datos se llevó a cabo utilizando cuestionarios y encuestas como principales herramientas de investigación. Las conclusiones destacaron una asociación significativa entre las variables, demostrando una correlación de  $r=0.738$ . Este resultado resaltó la importancia de implementar adecuadamente acciones de control, ya que esto está intrínsecamente relacionado con la mejora en la ejecución de la gestión por parte de los colaboradores en la entidad municipal.

Quispe (2018) se enfocó en establecer la conexión entre el control interno y la gestión administrativa en una municipalidad específica en Apurímac. Utilizó un enfoque descriptivo-correlacional con un diseño no experimental, basado en un análisis cuantitativo de tipo transaccional. Para la recolección de datos, se utilizaron cuestionarios y encuestas como herramientas principales. Los resultados revelaron una asociación clara entre las variables, demostrando una correlación de  $r=0.718$ . Además, se identificaron relaciones entre las distintas dimensiones del control interno, como el ambiente de control, evaluación de riesgos, control y dirección, e

información y comunicación, todas estas dimensiones vinculadas con la gestión administrativa.

### **1.2.2. Bases teóricas**

#### **El control interno:**

Se evidencian varias conceptualizaciones sobre la variable control interno, por lo cual destaca el análisis teórico de Montoya (2004), el cual refiere que la variable en estudio es un procesamiento de acciones provenientes de una entidad correspondiente para advertir ciertas irregularidades, así como la prevención de riesgos que intercedan en el logro de metas organizacionales, así como evaluar actos de corrupción que hoy en día se evidencia en la realidad política como administrativa.

En otras palabras, se puede conceptualizar el control interno como un procedimiento, método, fases, etc., que tienen una composición lentamente multilateral, en la cual influyen en la prevención de procesos de corrupción en una entidad de carácter netamente público (CGR, s/f).

De igual manera Álvarez (2010) lo define como un conglomerado de actividades, las cuales están plasmadas en una norma, y guían de manera adecuada una gestión administrativa en una institución pública, además plantea el proceso de ejercer instrucciones, planes de control, orden, seguridad, transparencias, entre otros aspectos esenciales que intervienen en la empleabilidad de los recursos estatales.

Según Gutiérrez et al. (2016) definen que el control interno en las empresas y organizaciones estatales contribuye significativamente a la observancia plena y transparente de los procesos reflejados



institucionalmente, por lo que se caracteriza como control interno. El elemento más esencial de la administración estatal, ya que ayuda a los gobiernos locales a tomar decisiones correctas y correctamente de acuerdo con los objetivos de planes anteriores.

### **Fundamentos del control interno**

Respecto a los fundamentos del control interno, la (Contraloría General de la República, s/f) refiere que dentro de una institución se tiene que plantear la formula tripe A, la cual se hace referencia a los términos: Autocontrol, autorregulación y la autogestión respectivamente.

- El autocontrol: Las razones para implementar este sistema genera que el trabajo propio como las acciones propias de los administrativos se evalúen de manera constante, así mismo permite que se valore en qué medida genera una correcta eficiencia y eficacia de los recursos estatales, por lo que se aplicaría correcciones y procesos para mejorarla en el caso de haber desviaciones reflejadas en actos corruptos.
- El autocontrol: Las razones para implementar, genera que el trabajo propio como las acciones propias de los administrativos se evalúen de manera constante, así mismo permite que se valore en qué medida genera una correcta eficiencia y eficacia de los recursos estatales, por lo que se aplicaría correcciones y procesos para mejorarla en el caso de haber desviaciones reflejadas en actos corruptos.

- La autorregulación: La adecuada implementación de controles internos garantiza el derecho de cada entidad a regular y evaluar sus procedimientos con el fin de mejorar y hacer su comportamiento eficiente, transparente y ágil.
- La autogestión: Con el procedimiento del sistema de control, toda entidad o institución va a tener la facultad principal de interpretar, coordinar y gestionar de manera eficiente la gestión realizada por los funcionarios públicos, todo ello bajo el procedimiento que está asociado a la norma magna como la parte normativa respectivamente.

### **Objetivos del control interno**

En base a los objetivos que gestiona la implementación del control interno en una entidad, la CGR, (s/f) indica los siguientes:

- Objetivos operacionales: cuya finalidad de estas acciones es promover bajos las dimensiones eficiencia, eficacia, productividad y transparencia, el empleo de los recursos del estado.
- Objetivos de cumplimiento: cuyo fin de estas acciones es establecer y cumplir los medios normativos que son aplicables en toda organización o entidad, de la misma manera es generar la rendición de cuentas de manera transparente.
- Objetivos de información: cuyo aspecto principal es garantizar la eficiencia de los recursos estatales, asegurando al mismo

tiempo la fiabilidad de la información proporcionada a los ciudadanos.

- **Objetivos organizacionales:** cuya finalidad es que se establezca en la mayor parte de entidades, puesto que promueve el respeto a las instituciones y los valores adecuados en la administración.

### **Ventajas del control interno**

Las ventajas de la implementación de este sistema según (Abrigo, 2018), son los siguientes:

- El logro de metas, objetivos y finalidades planeadas en la institución.
- El fomento propio de los valores organizacionales, incidiendo netamente en su cultura organizacional.
- El cumplimiento neto de la normatividad que asegura el cumplimiento de acciones de supervisión.
- La promoción de rendición de cuentas.
- Incitar a la transparencia de los recursos estatales así como reducir el riesgo de corrupción de los funcionarios públicos.

### **Dimensiones del control interno**

Las dimensiones desarrolladas son:

El ambiente de control: es una dimensión del control interno, la cual se refiere al conjunto de reglas, procedimientos y estructuras que sirven de

base para un control interno efectivo en una organización determinada. propiedades horizontales.

- La evaluación de riesgos: es aquella dimensión que hace referencia al proceso o procedimiento que genera la entidad para que pueda afrontar dichos actos de corrupción, en ese aspecto, la evaluación de riesgos permite a que no se ejecute alguna positividad que afecte el poder alcanzar los objetivos de la institución.
- Actividades de control: Esta dimensión se refiere al conjunto de políticas y procedimientos que la organización establecerá para reducir los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos.
- Información y comunicación: es aquella dimensión que refiere tanto a la comunicación interna como externa, cuya función es que se expresen de manera adecuadas las responsabilidades para lograr los objetivos institucionales.

### **Gestión administrativa**

Respecto a la variable gestión administrativa, según Manrique (2016) la define como aquel análisis crítico, sistémico y razonable del uso de los recursos estatales para satisfacer las necesidades básicas de la población. De la misma manera, la gestión administrativa puede hacerse referencia como aquellos actos que realizan los funcionarios públicos, quien por medio

de labores y funciones administrativas que se les asigna, lograr compartir bienes y servicios en beneficio de una determinada población.

Por otro lado, según Espinoza (2013) la gestión administrativa es un conjunto de actividades conocidas como un arte, el arte de hacer las cosas colectivamente a través de la sociedad, en este sentido es un conjunto de actividades que realiza el personal del sujeto para lograr los objetivos de la institución, dirigiendo los esfuerzos en una determinada dirección, la intereses comunes de la sociedad.

En referencia a Espinoza (2013) la gestión administrativa también es vista como un desarrollo o proceso de un conjunto de recursos que se deben asegurar y gestionar de manera eficiente, por lo que la conducta propia del trabajador debe ser ético y enfocado a conseguir buenos o positivos resultados acorde a las metas establecidas.

Según Chiavenato (2014), con base en las dimensiones de la variable gestión administrativa, son: dirección, planeación, organización y control.

- **Planificación:** La planificación es uno de los aspectos o fases de la administración, incluyendo la planificación de operaciones, metas, objetivos o políticas que se pretende conseguir a corto, mediano o largo plazo específicamente. La planificación es proveniente de factores o criterios respectivos para fundamentar los pasos de la gestión administrativa. Gutiérrez (2017) refiere que la planeación debe definirse como el medio por el cual se determinan metas, por lo que se

planifica tácticas, medios, o ejecución de acciones bajo un pronóstico positivo.

- **Organización:** La organización se refiere a la correcta estructuración del trabajo y las funciones adecuadas en referencia a la labor del empleado, todo ello para generar acciones oportunas, bajo eficiencias de responsabilidad, eficiencia, eficacia y la relación de personas con el uso de recursos estatales.
- **Dirección:** Esta asociada al manejo propio de la organización, manifestada en los objetivos institucionales, lo que indica que se refiere al desempeño de las personas como de los mismo directivos, quien bajo sus acciones y direcciones, se logra gestionar lo planificado y organizado respectivamente. En referencia, a la dirección, cuanto más compleja es la estructura organizacional, mayor es la responsabilidad de los directivos, por lo que el encargado debe poseer las aptitudes y actitudes necesarias para conseguir el éxito institucional.
- **Control:** Esta dimensión se basa en el examen de los resultados alcanzados en la administración de las tres dimensiones anteriormente descritas, el objetivo del control en la gestión administrativa, es que se ejecute las acciones de la gestión administrativa con una transparencia benéfica institucionalmente, por lo que todas las dimensiones están

netamente ligadas. El control es esencial hoy en día ya que gracias al conjunto de acciones dentro de la administración pública, no existe desvío en las funciones de los empleados públicos, de la misma manera, se debe ejecutar guías y acciones para justamente prevenir cualquier situación conflictiva.

## Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION DE LA VARIABLE	MENSION	INDICADOR	INSTRUMENTO
Sistema de control interno	Procesamiento de acciones provenientes de una entidad correspondiente para advertir ciertas irregularidades, así como la prevención de riesgos que intercedan en la consecución de metas y objetivos institucionales.	Ambiente de control	Actitudes de gerencia	ENCUESTA ESPECIFICA
			Actitudes del personal	
		Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	
			Evaluación de riesgos	
		Actividades de control	Políticas de control	
			Procedimientos	
		Formación y comunicación	Comunicación efectiva	
			Trasmisión	
			Procesamiento de la información interna y externa	
Gestión administrativa	Actos que realizan los funcionarios públicos, quien por medio de labores y funciones administrativas que se les asigna, lograr compartir bienes y servicios en beneficio de una determinada población.	Planeación	Diagnóstico de conflictos	
			Procesos	
		Organización	Trabajo en equipo	
			Coordinación	
		Dirección	Liderazgo	
			Identificación	
		Control	Evaluación	
			Cumplimiento	

### 1.3. Hipótesis:

Existe una relación entre el control interno y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2022.



## **CAPITULO II. MÉTODOS Y MATERIALES**

### **2.1. Tipo de investigación:**

En referencia a Arias (2020), fue de alcance aplicado, puesto que se tuvo como finalidad aumentar el conocimiento de las variables de estudio, sin la necesidad de poner en práctica algún proceso planificado durante el proceso del estudio científico.

De la misma manera, en referencia a Hernández y Mendoza (2018) se generó un enfoque cuantitativo, puesto que los resultados y tras el proceso de los objetivos de la investigación, se presentó mediante numeraciones, porcentajes y cantidades respectivamente.

### **2.2. Métodos de la investigación:**

**Analítico;** ya que se generó la descomposición del tema de estudio en base a los pasos del método científico, es decir, se obtuvo una idea, se procesó en el planteamiento de una interrogante general, se afirmó una hipótesis, la cual fue confirmada mediante procesos de resultados y conclusiones respectivamente.

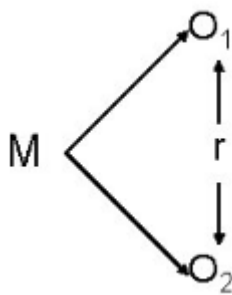
**Inductivo;** ya que la investigadora generó un análisis científico desde un punto de vista particular para llegar a conclusiones generales, escogiendo una entidad específica para el desarrollo del proceso científico.

**Estadístico;** debido que se empleó la estadística para el proceso de los objetivos mediante datos, tabulaciones y desarrollo de hipótesis respectivamente.

### 2.3. Diseño de contrastación

**Diseño no experimental:** Según Baena (2016), las investigaciones que procesan el diseño no experimental, tuvieron como finalidad aplicar el conocimiento científico sin la necesidad de transformar las variables de estudio, por lo que el presente estudio se caracterizó por ello; de la misma forma fue correlacional, puesto que se tuvo como finalidad principal buscar la asociación entre las variables de estudio.

#### **Diseño correlacional:**



**M:** Muestra en estudio

**O1:** Variable 1 (Sistema del Control interno)

**O2:** Variable 2 (Gestión administrativa)

**r:** correlación

### 2.4 Población, Muestra y Muestreo.

#### 2.4.1 Población

La población según Hernández (2018) la define como aquel grupo de seres, documentos, etc; donde un investigador recopila información necesaria para el análisis crítico que realiza en su indagación.

En base a lo descrito en el párrafo anterior, la investigadora empleó la totalidad de servidores de la entidad en estudio, aquellos que ejercen función administrativa, quienes ascienden en un total de 125 administrativos.

#### **2.4.2 Muestra:**

La muestra según Arias (2016) es aquel subconjunto o subgrupo que proviene de la población, en ese aspecto, la muestra en el presente estudio será la misma cantidad de la población, puesto que tuvo como particularidad ser finita y alcanzable para la autora, es decir los 125 administrativos que laboran en la entidad en estudio y además ejecutan funciones relevantes al tema de estudio.

Criterios de inclusión: Se va a incluir a todos los administrativos que ejercen funciones administrativas en la entidad estudiada.

Criterios de exclusión: Se excluyeron a todos los servidores que no ejercen funciones administrativas en la entidad pública.

### **2.5 Técnicas, Instrumentos y Procedimiento**

#### **2.5.1 Técnica:**

En el estudio correspondiente, se utilizó la encuesta como técnica de investigación, ya que tuvo como finalidad principal medir la opinión de los sujetos escogidos por la autora en el tema respectivo.

#### **2.5.2 Instrumento:**

Se usó cuestionario, el cual estuvo compuesto por un conjunto de ítems y con escalas de medición, las cuales son: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

### **2.6. Procesamiento y análisis de datos**

La validez de los instrumentos de investigación, fueron verificados por 3 especialistas en el tema, y la confiabilidad fue procesada mediante el programa estadístico SPSS, donde los datos obtenidos fueron gestionados

por medio del Excel y desarrollados en el SPSS, todo tipo de tablas y asociaciones respectivamente.



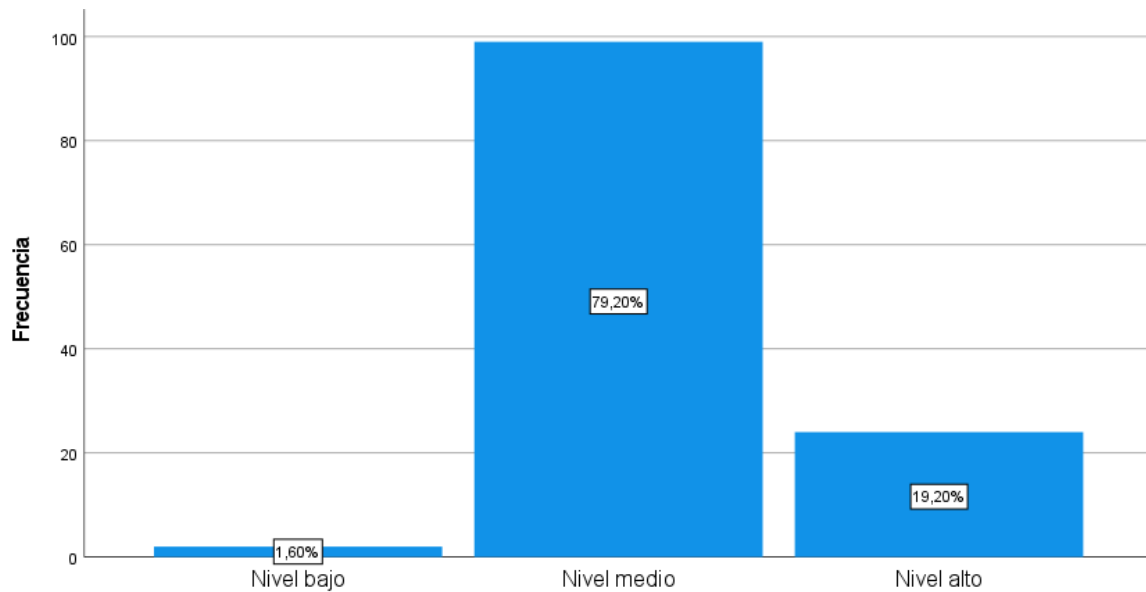
## **CAPÍTULO III. RESULTADOS**

## Descripción de la variable control interno

**Tabla 1**

*Nivel de implementación del control interno según la dimensión ambiente de control*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	1,6
	Medio	99	79,2
	Alto	24	19,2
	Total	125	100,0



## Interpretación

En la tabulación y graficación antes detallada, se pudo corroborar que el control interno según la dimensión ambiente de control en la entidad, se encuentra en un nivel medio, ello según el 79.2% de respuestas emitidas, de la misma forma se encuentra en un nivel alto según el 19.2% y finalmente está bajo según el

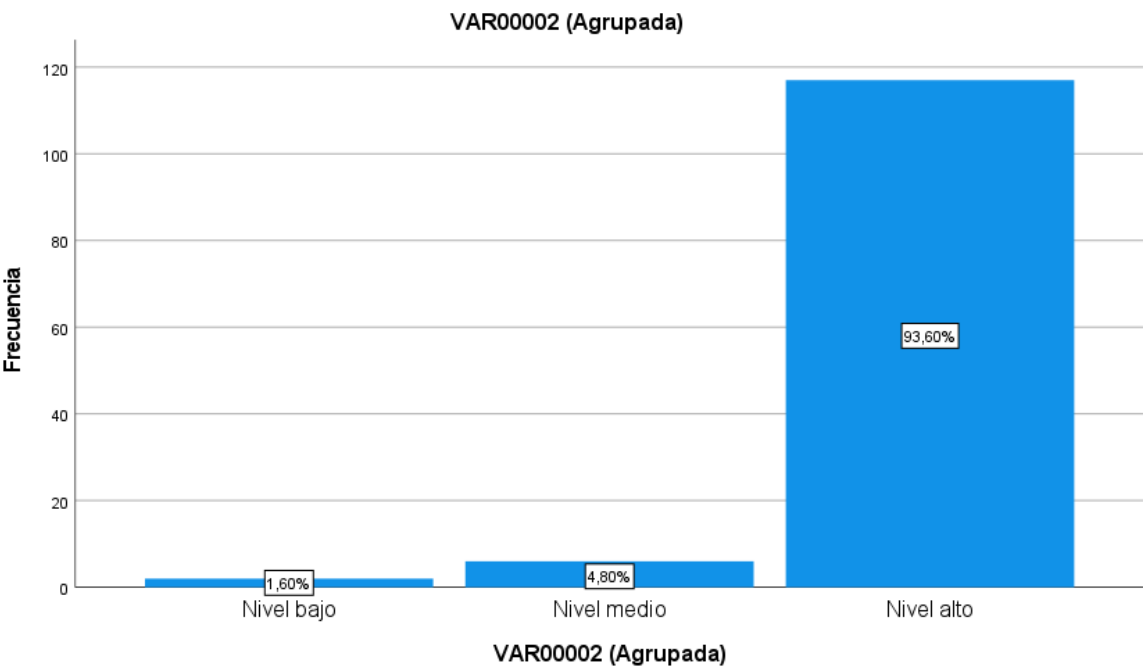


1.60%.

**Tabla 2**

*Nivel de implementación del control interno según la dimensión evaluación de riesgo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	1,6
	Medio	6	4,8
	Alto	117	93,6
	Total	125	100,0



### Interpretación

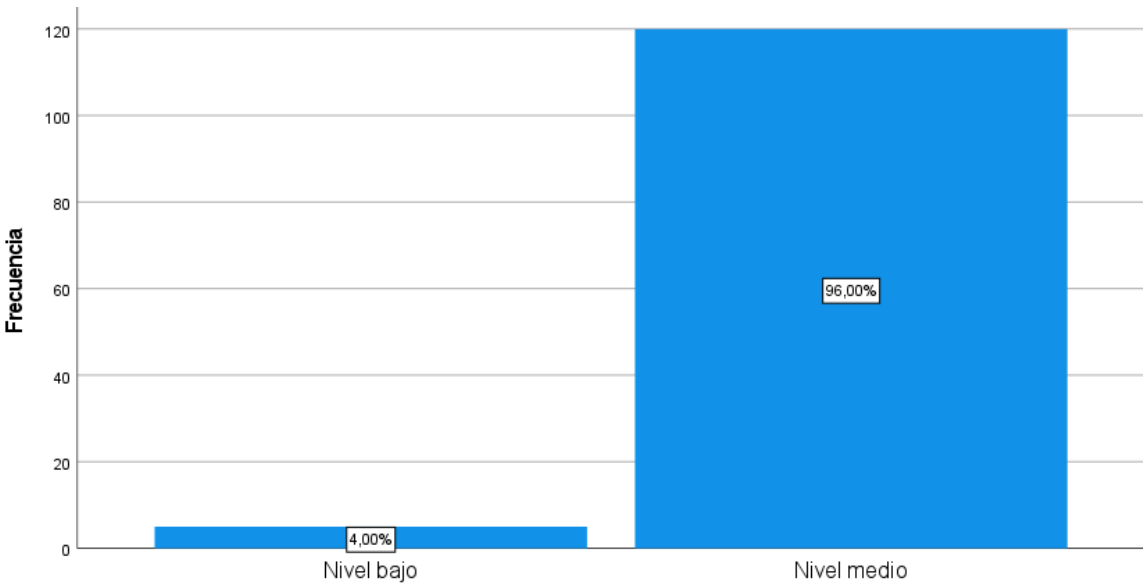
En la tabulación y graficación antes referenciada, se pudo determinar que el control interno según la dimensión evaluación de diversos riesgos que suceden en la entidad, se encuentra en un nivel alto, ello según el 93.6% de respuestas emitidas, de la misma forma se encuentra en un nivel alto según el 4.8% y

finalmente está bajo según el 1.60%.

**Tabla 3**

*Nivel de implementación del control interno según la dimensión actividades de control*

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	5	4,0
Alto	120	96,0
Total	125	100,0



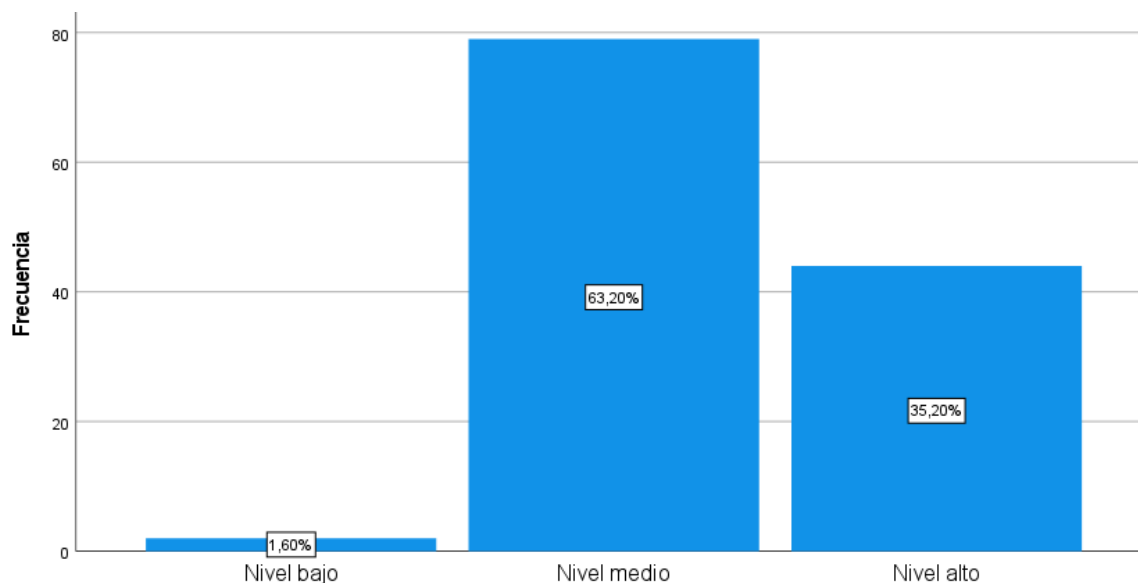
### Interpretación

En la tabulación y graficación detallada en líneas anteriores, se pudo determinar que el control interno según la dimensión actividades de control que se ejecutan en la entidad, se encuentra en un nivel medio, ello según el 96% de respuestas emitidas, de la misma forma se encuentra en un nivel bajo según el 4% respectivamente.

**Tabla 4**

*Nivel de implementación del control interno según la dimensión información y comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	1,6
	Medio	79	63,2
	Alto	44	35,2
	Total	125	100,0



### **Interpretación**

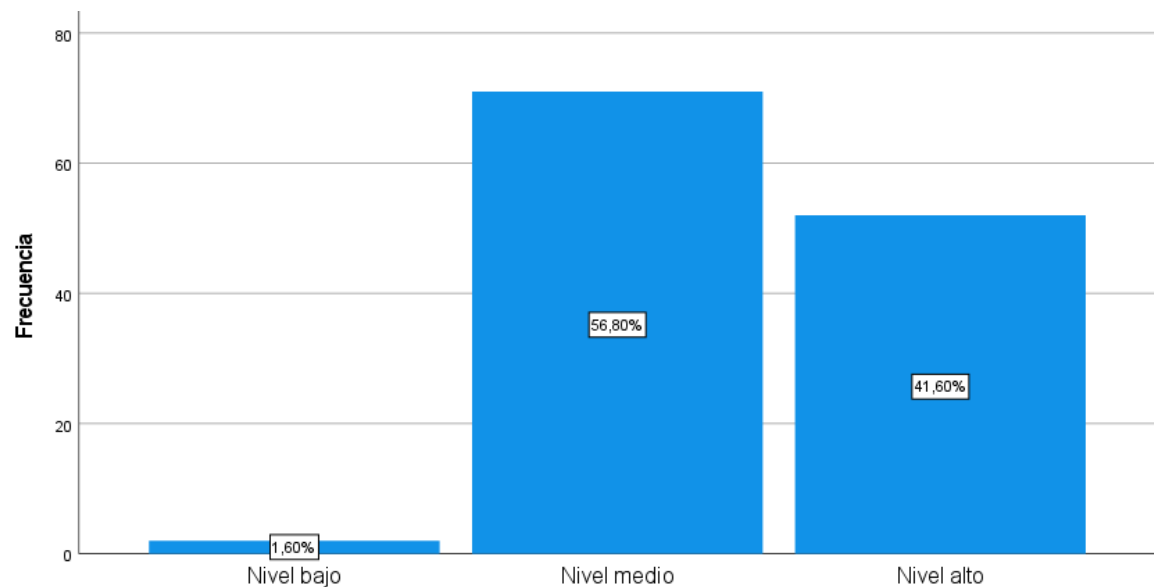
En la tabulación y graficación antes referenciada, se pudo corroborar que el control interno según la dimensión información y comunicación que se plasma en la entidad, se encuentra en un nivel medio, ello según el 63.2% de respuestas emitidas, de la misma forma se encuentra en un nivel alto según el

35.2% y finalmente está bajo según el 1.60%.

**Tabla 5**

*Nivel de implementación del control interno*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	1,6
	Medio	71	56,8
	Alto	52	41,6
	Total	125	100,0



### Interpretación

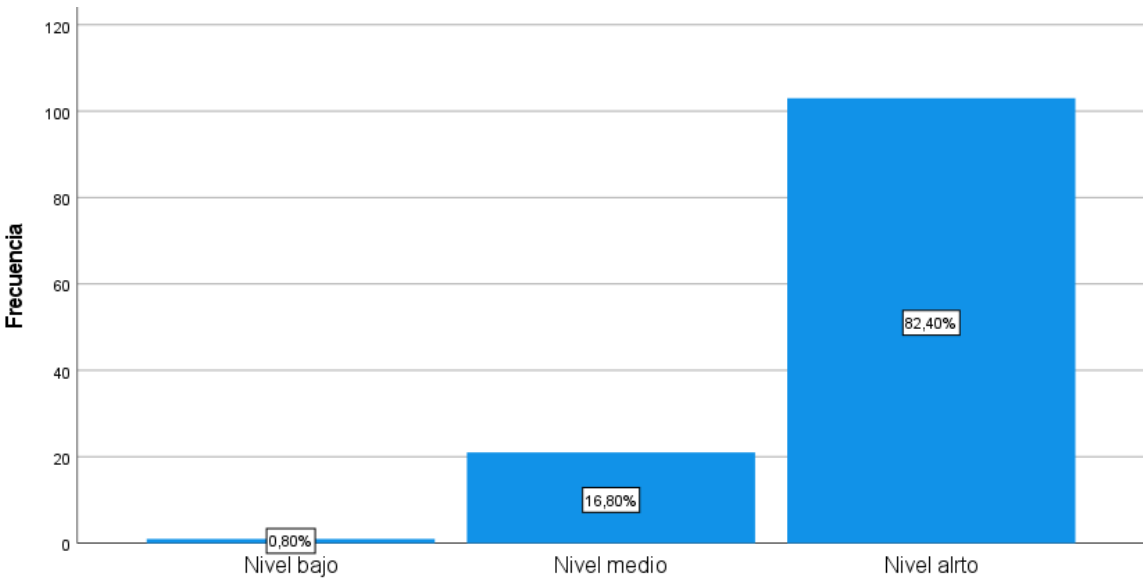
En la tabulación y graficación antes referenciada, se pudo corroborar que existe un nivel medio de implementación del control interno en la entidad, seguidamente se encuentra en un nivel alto según el 41.6% de respuestas,

finalmente está en un nivel bajo según el 1.6% correspondientemente.

**Tabla 6**

*Nivel de gestión administrativa según la dimensión planeación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	,8
	Medio	21	16,8
	Alto	103	82,4
	Total	125	100,0



### Interpretación

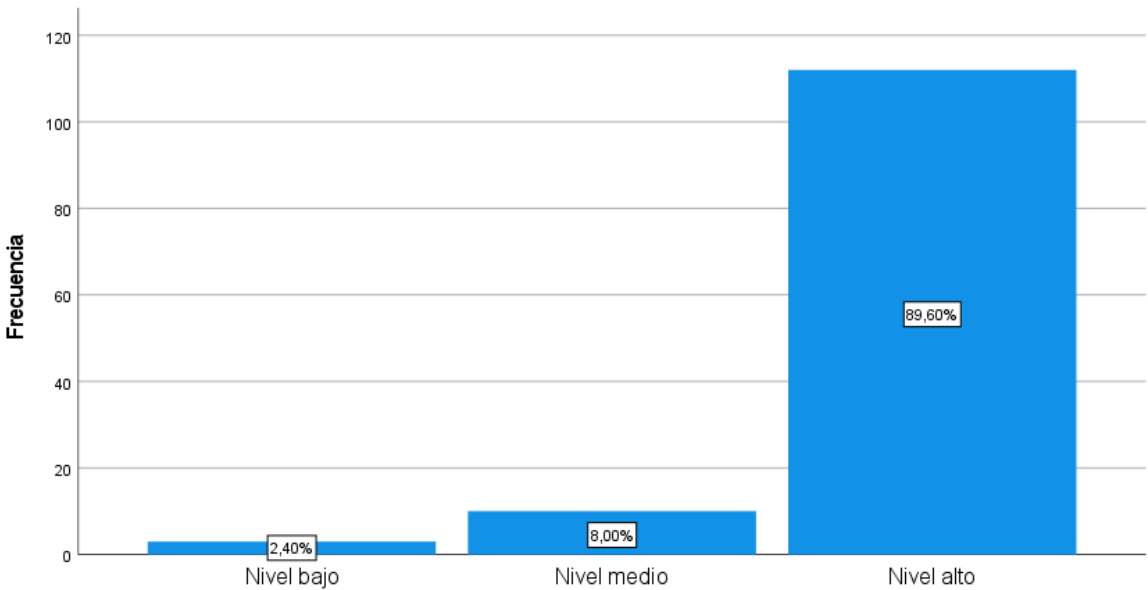
En la tabulación y graficación mostrada, se pudo evidenciar que la gestión administrativa según la dimensión planeación, se encuentra en un nivel alto, ello según el criterio del 82.4% de respuestas emitidas de los trabajadores, de la

misma forma se encuentra en un nivel medio según el 16.8% y finalmente está bajo según el 0.8%.

**Tabla 7**

*Nivel de gestión administrativa según la dimensión organización*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	2,4
	Medio	10	8,0
	Alto	112	89,6
	Total	125	100,0



### Interpretación

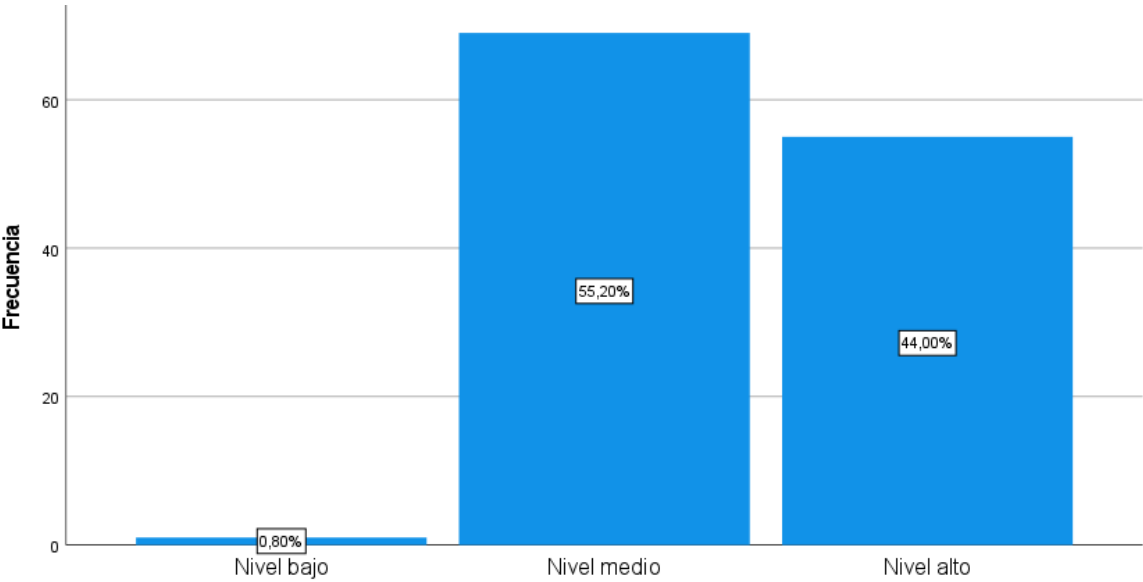
En la tabulación y graficación mostrada, se pudo corroborar que la gestión administrativa según la dimensión organización, se encuentra en un nivel alto, ello según las respuestas del 89.6% de los trabajadores, consecuentemente se encuentra en un nivel medio según el 8% y finalmente está bajo según el 2.4%

respectivamente.

**Tabla 8**

*Nivel de gestión administrativa según la dimensión dirección*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	,8
	Medio	69	55,2
	Alto	55	44,0
	Total	125	100,0



**Interpretación**

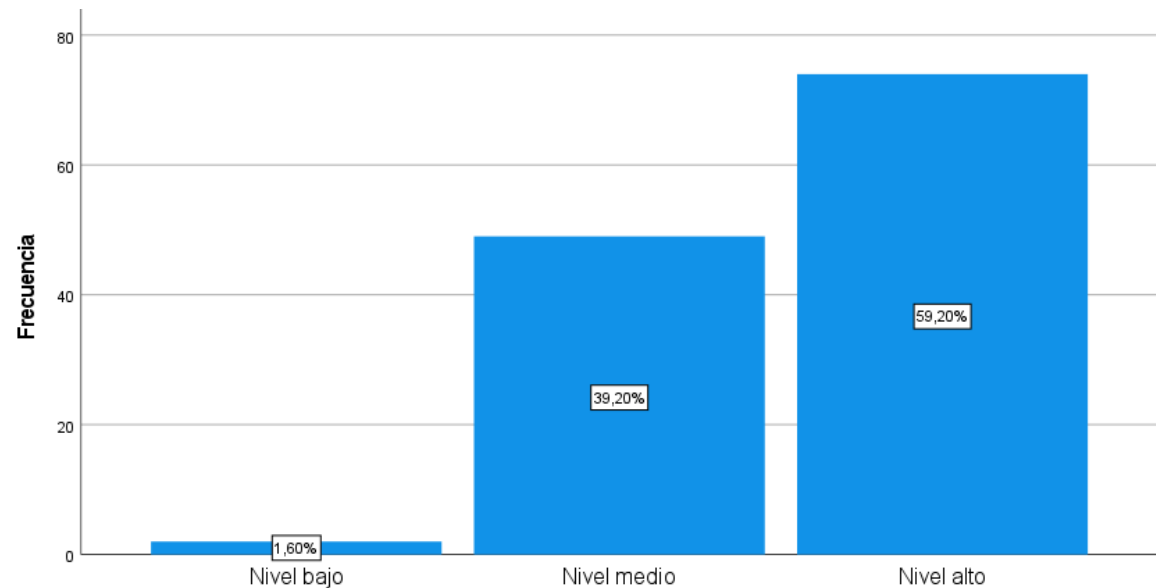
En la tabulación y graficación mostrada, se pudo corroborar que la gestión administrativa según la dimensión dirección, se encuentra en un nivel medio, ello según las respuestas del 55.2% de los trabajadores, consecuentemente se

encuentra en un nivel alto según el 44% y finalmente está bajo según el 0.8% respectivamente.

**Tabla 9**

*Nivel de gestión administrativa según la dimensión control*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	1,6
	Medio	49	39,2
	Alto	74	59,2
	Total	125	100,0



### Interpretación

En la tabulación y graficación mostrada, se pudo corroborar que la gestión administrativa según la dimensión control, se encuentra en un nivel alto, ello según las respuestas del 59.2% de los trabajadores, consecuentemente se encuentra en un nivel medio según el 39.2% y finalmente está bajo según el

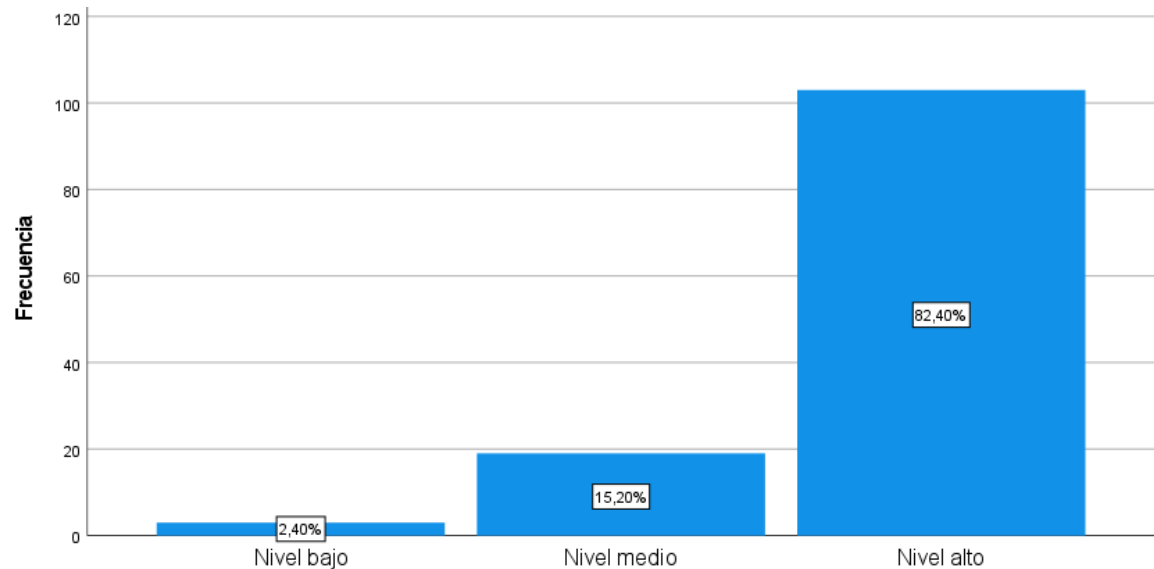


1.6% respectivamente.

**Tabla 10**

*Nivel de gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	2,4
	Medio	19	15,2
	Alto	103	82,4
	Total	125	100,0



### **Interpretación**

En la tabulación y graficación mostrada, se pudo comprobar que la gestión administrativa se encuentra en un nivel alto, ello según las respuestas del 82.4% de los trabajadores, consecuentemente se encuentra en un nivel medio según

el 15.2% y finalmente está bajo según el 2.4% respectivamente.

**Objetivo específico 1: Determinar qué relación existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2022.**

**Tabla 11**

*Relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa*

			Ambiente de control	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Ambiente de control	de Coeficiente de correlación	1,000	0,498*
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	125	125
	Gestión administrativa	de Coeficiente de correlación	0,498*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	125	125

*Nota\**. Nivel de significación bilateral < 0.005

### **Interpretación**

Se puede establecer en la tabulación 11 que existe una asociación entre la dimensión ambiente de control con la variable gestión administrativa, ello se evidenció bajo el procesamiento estadístico del Rho

de Spearman, obteniéndose un resultado ( $r=0.498$ ), calificándose como positiva, moderada y directa respectivamente.

**Objetivo específico 2: Determinar qué relación existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2022.**

**Tabla 12**

*Relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa*

			Evaluación de riesgos	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Evaluación de riesgos	Coeficiente de correlación	1,000	0,391*
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	125	125
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,391*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	125	125

*Nota\**. Nivel de significación bilateral < 0.005

### **Interpretación**

Se puede establecer en la tabulación 12 que existe una relación entre la dimensión evaluación de riesgos con la variable gestión administrativa, ello se generó bajo el procesamiento estadístico del Rho de Spearman,

obteniéndose un resultado ( $r=0.391$ ), calificándose como positiva, baja y directa respectivamente.

**Objetivo específico 3: Determinar qué relación existe entre las actividades de control y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2022.**

**Tabla 13**

*Relación entre las actividades de control y la gestión administrativa*

			Actividades de control	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Actividades de control	Coeficiente de correlación	1,000	0,947*
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	125	125
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,947*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	125	125

*Nota\**. Nivel de significación bilateral < 0.005

### **Interpretación**

Se puede comprobar en la tabulación 13 que existe una relación entre la dimensión actividades de control con la variable gestión administrativa, ello se encontró bajo el procesamiento estadístico del Rho de Spearman, obteniéndose un resultado ( $r=0.947$ ), calificándose como

positiva, muy alta y directa respectivamente.

**Objetivo específico 4: Determinar qué relación existe entre la información y comunicación con la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2022.**

**Tabla 14**

*Relación entre la información y comunicación con la gestión administrativa*

			Información y comunicación	Gestión administrativa
Rho de	Información y	Coeficiente de	1,000	0,925*
Spearman	comunicación	correlación		
an		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	125	125
	Gestión	Coeficiente de	0,925*	1,000
	administrativa	correlación		
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	125	125

*Nota\**. Nivel de significación bilateral < 0.005

### **Interpretación**

Se puede evidenciar en la tabulación 14 que existe una asociación entre la dimensión información y comunicación con la variable gestión administrativa, ello se encontró bajo el procesamiento estadístico del Rho de Spearman, obteniéndose un resultado ( $r=0.925$ ), calificándose como

positiva, muy alta y directa respectivamente.

**Objetivo general: Determinar qué relación existe entre el control interno y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cutervo, año 2022.**

**Tabla 15**

*Relación entre el control interno con la gestión administrativa*

			Control interno	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	0,646*
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	125	125
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,646*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	125	125

*Nota\**. Nivel de significación bilateral < 0.005

### **Interpretación**

Se puede evidenciar en la tabulación 15 que existe una asociación entre el control interno con la variable gestión administrativa, ello se gestionó bajo el procesamiento estadístico del Rho de Spearman, teniendo como principal hallazgo un nexo de ( $r=0.646$ ), calificándose como positiva, moderada y directa respectivamente.

## **CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **IV. DISCUSIÓN**

Para el procesamiento del presente punto, en primer lugar la autora procedió a ejecutar los instrumentos de investigación de ambas variables de estudio, el cual fue respondido por un total de 125 administrativos de la entidad en estudio, obteniendo resultados significativos que reflejaron el desarrollo de los objetivos planteados en la indagación, los cuales serán asociados o comparados con los hallazgos de los antecedentes previos del estudio científico, plasmados específicamente en el marco teórico respectivamente.

Respecto al objetivo principal, se pudo corroborar que existe relación entre la variable control interno con la variable gestión administrativa, ello se gestionó por el proceso de la prueba estadística de Spearman, teniendo como principal hallazgo un nexo de ( $r=0.646$ ), calificándose como positiva, moderada y directa.

Los resultados mostrados anteriormente se pudieron asociar con los hallazgos obtenidos por Quispe (2018) quien también evidenció en su estudio una asociación entre las variables antes analizadas, con un resultado de  $r=0.718$ , considerándose como positivas y directas.



De la misma manera, se pudo corroborar que se guarda una relación con el análisis de Briceño (2020) quien tuvo como resultados significativos que existe una asociación entre dichas variables con un resultado de  $r=0.738$ , evidenciando un nexo positivo y deduciendo a manera general que mientras no se implemente de manera adecuada las acciones de control no se logrará una mejor gestión ejecutada por los colaboradores.

Respecto a los objetivos planteados en el estudio científico, se tuvo como resultados significativos acorde al primer específico que existe una asociación entre la dimensión ambiente de control con la variable gestión administrativa, ello se ejecutó mediante una prueba no paramétrica, obteniéndose un resultado ( $r=0.498$ ), calificándose como positiva, moderada.

Estos resultados guardan asociación con lo encontrado por Huerta (2018) quien dentro de su estudio también encontró una asociación entre las mismas variables de estudio, además de establecer un nexo entre la dimensión ambiente de control con la gestión administrativa, con un resultado de  $r=0.650$ , calificándose también como positiva y moderada respectivamente.

Se encontró nexo con el estudio de Santa Cruz (2019), quien estableció como conclusión que existe una correlación de  $r=0.789$  entre las variables analizadas en el estudio, así mismo se halló una coherencia entre la dimensión ambiente de control con la gestión administrativa, bajo un resultado de ( $r=0.727$ ), calificándose como positiva y directa.

Consecuentemente, respecto a los resultados del segundo objetivo específico, se comprobó que existe una asociación entre la dimensión evaluación de riesgos con la variable gestión administrativa, todo ello se manifiesta en los hallazgos de un nexo basados en ( $r=0.947$ ), calificándose como positiva, baja y directa respectivamente.

Estos resultados guardan una relación con el estudio de Santa Cruz (2019), quien encontró una asociación entre la dimensión evaluación de riesgos con la gestión administrativa, todo ello bajo un hallazgo de  $r=0.694$ , calificándose como positivo y directo.

Consecuentemente, respecto a los hallazgos del tercer objetivo específico, se comprobó que existe una relación entre la dimensión actividades de control con la variable gestión administrativa, ello se pudo corroborar según un hallazgo de ( $r=0.947$ ), calificándose como positiva, muy alta y directa respectivamente.

Estos hallazgos guardan una asociación con el análisis de Huerta (2018), quien en su estudio encontró una asociación entre la dimensión información y comunicación con la gestión administrativa, obteniendo un hallazgo de  $r=0.633$ , calificándose como positiva y directa.

Finalmente, en base a los resultados del cuarto objetivo específico, se evidenció que existe una asociación entre la dimensión información y comunicación con la variable gestión administrativa, ello se genera bajo los resultados de Spearman, con un hallazgo de ( $r=0.925$ ), calificándose como

positiva, muy alta y directa respectivamente.

Estos hallazgos guardan una asociación con el análisis de Lescano (2019) quien tuvo como hallazgos principales que existió un nexo entre las variables antes referenciadas, además de encontrar un nexo con la dimensión comunicación e información con la variable antes detallada.

## V. CONCLUSIONES

En base al objetivo principal, se asoció entre las variables, ello se procesó mediante la prueba estadística de Spearman, teniendo como resultado un nexo de ( $r=0.646$ ), calificándose como positiva, moderada y directa.

Respecto al primer específico, se concluyó que existe una asociación entre la dimensión ambiente de control con la variable gestión administrativa, ello se evidenció en el proceso estadístico de Spearman, con un resultado de ( $r=0.498$ ), calificándose como positiva, moderada.

En base al segundo objetivo específico, se comprobó que existe una asociación entre la dimensión evaluación de riesgos con la variable gestión administrativa, todo ello se manifiesta en los hallazgos de un nexo basados en ( $r=0.391$ ), calificándose como positiva, baja y directa respectivamente.

Se tuvo como tercera conclusión específica, existe coherencia entre la dimensión actividades de control con la variable gestión administrativa, ello se pudo corroborar según un hallazgo de ( $r=0.947$ ), calificándose como positiva, muy alta y directa respectivamente.

Finalmente, según el cuarto objetivo específico, se evidenció que existe una asociación entre la dimensión información y comunicación con la variable gestión administrativa, ello se genera bajo los resultados de Spearman, con un hallazgo de ( $r=0.925$ ), estableciéndose como alta y directa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En base al objetivo principal, se recomienda implementar estrategias de capacitación para implementar actos totales de control y transparencia en la entidad, ya que a pesar que tienen un avance significativo de la implementación del control interno, sigue habiendo falencias según sus dimensiones, por lo cual es base para una buena gestión administrativa (ver anexo 4).

Se recomienda al gerente de recursos humanos, gestionar la contratación de funcionarios públicos con aptitudes y toma de decisiones correctas para implementar un clima gerencial ético, puesto que parte de la cabeza de las áreas el buen manejo de recursos y actividades (ver anexo 5)

Se recomienda al gerente de recursos humanos, gestionar un plan trimestral para evaluar y diagnosticar posibles riesgos en temas de transparencia y manejo de recursos estatales, con la consigna de generar confianza en la ciudadanía como en el personal (Ver anexo 6)

Se tiene como recomendación, la implementación de un sistema de control y políticas de responsabilidades a los gerentes públicos, con la intención de potencializar el desempeño de sus áreas y del personal, así como de conseguir las metas en la organización (ver anexo 7).

Finalmente, se recomienda al gerente de comunicación e imagen institucional, generar planes de comunicación interna, con la consigna de mejorar los mensajes entre jefes y empleados, así como de manera externa con el ciudadano (ver anexo 8).

## REFERENCIAS

- Abrigo, N. (2018). *El control interno y su relación con la Gestión Administrativa en La Municipalidad Distrital de los Olivos, Lima 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19247>.
- Álvarez, J. (2010). *Auditoria Gubernamental Integral*. Lima: EL PACIFICO.
- Briceño, W. (2020). *Control interno en la mejora de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de la Perla*. [tesis de posgrado]. Universida César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49898>.
- Contraloría General de la República. (s/f). ¿Qué es el control interno? [https://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTR OL\\_INTERNO\\_2016.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTR OL_INTERNO_2016.pdf).
- Espinoza, D. (2013). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de Sub gerencia de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Chorillos*. Lima: USMP.
- Espinoza, D. (2013). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de Sub gerencia de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Chorillos*. Lima: USMP.
- Flores, E. (2015). *Repercusión del control interno en la gestión municipalidad de la Municipalidad Provincial San Román*. (Tesis de maestría). <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/341>.
- Gutiérrez, A., Morales, M., & Romero, J. (2016). Planificación estratégica situacional: perspectiva de una unidad científica universitaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 607-626.

- Gutiérrez, J. (2017). *Planificación estratégica situacional: perspectiva de una unidad científica universitaria*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 607-626.
- Huerta, U. (2018). *El control interno y la gestión administrativa de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Carhuaz –Ancash, 2017*. [tesis de posgrado]. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11994/huerta\\_te.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11994/huerta_te.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Jurado, Y. (2019). *Metodología de la Investigación “En busca de la verdad”*. Editorial Esfinge México.
- Lescano, M. (2019). *El control interno y su relación con la gestión administrativa de la unidad técnica de tesorería de la Universidad Nacional de Cajamarca - 2017*. [tesis de posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2848127>.
- López, E. & Guevara, G. (2015). Control organizacional: una mirada comparativa con el mundo. *Contaduría Universal de Antioquía* 175-190.
- Manrique, L. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Pensamiento y Gestión*, 129-158.
- Morales, Y. (2019). *Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/2845>.
- Quispe, E. (2018). *Control interno y gestión administrativa de la municipalidad distrital de Chinchero 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33404/quispe\\_lle.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33404/quispe_lle.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- Salazar, J. (2021). *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco, 2020. [tesis de posgrado]*. Universidad César Vallejo.
- Sánchez, C., & Rubio, W. (2019). *Control interno en la gestión administrativa de la Vicepresidencia de la República del Ecuador 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador].  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23989>.
- Santa Cruz, R. (2019). *Control interno y gestión administrativa de una universidad pública de Amazonas*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38314/Santacruz\\_CHRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38314/Santacruz_CHRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Soledispa, B., & Rodríguez, K. (2021). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del GAD Pedro Carbo, Ecuador*. [Tesis de posgrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383795>.
- Valdez, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en Anéroca Latina, *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 325-339.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29059356003>.
- Velasquez, J., Montaguano, P., & Medina, A. (2021). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa SOSALUD S.A año 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Ecuador].
- Zamora, E., Narváes, C., & Erazo, J. (2019). *Incidencia del control interno en la gestión administrativa de las IES. Caso: Departamento de Pastoral*,



*Universidad Politécnica Salesiana.* [Tesis de posgrado. Universidad Católica de Cuenca].

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario de control interno

El instrumento tiene como principal propósito evaluar el control interno dentro de la entidad escogida en la indagación. Se le pide que lea cada interrogante de forma específica y seleccione la alternativa que mejor crea conveniente según la escala:

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS	Escala de Medición				
		1	2	3	4	5
Ambiente de control						
1.	Con qué frecuencia existe un clima gerencial ético que contribuye a la efectividad de las políticas de la entidad					
2.	La supervisión se lleva a cabo a través de la aplicación de conocimientos y habilidades especializados y recomendados por la gerencia					
3	Se desarrollan procesos de selección orientados a garantizar la atracción, desarrollo y retención de profesionales competentes para el municipio por parte de las gerencias					
4	Con qué frecuencia se cumple con las normas y lineamientos estipulados en los documentos de gestión (MOF, ROF, RI) por el personal					
5.	Se definen explícitamente modos de actuación para el funcionamiento permanente del Control Interno por parte del personal					
Evaluación de riesgo						
6.	Con qué frecuencia se diagnostica las deficiencias que se presentan en la gestión municipal.					

7.	Se analizan los factores de riesgo interno y externo y su impacto en el logro de los objetivos					
8.	Con que frecuencia los sistemas administrativos permiten localizar posibles errores en todo tipo de información					
9.	Se evalúa los cambios en el entorno externo que pueden afectar los objetivos de la entidad					
<b>Actividades de control</b>						
10.	Con que frecuencia el personal administrativo verifica y ejecuta la legalidad y autenticidad de la información expuesta en los sistemas administrativos.					
11.	Existe un plan formal de sistemas de la información en la entidad					
12.	Con qué frecuencia se establecen políticas y procedimientos de responsabilidad y de rendición de cuentas					
<b>Información y comunicación</b>						
13.	Con qué habitualidad se produce información oportuna, actualizada, precisa, completa, accesible y verificable					
14.	Con qué frecuencia comunican a todo el personal acerca de su responsabilidad en el mejoramiento del control interno					
15.	La entidad permite canales de comunicación con otras entidades del Estado					
16.	Con qué frecuencia existe comunicación externa en el municipio					

## Anexo 2: Cuestionario de la gestión administrativa

El instrumento tiene como principal propósito dar a conocer acerca de la gestión administrativa en la entidad escogida en el estudio. Se le solicita que lea con detenimiento y seleccione la alternativa que mejor crea conveniente según la escala:

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS	Escala de Medición				
		1	2	3	4	5
Planificación						
1	Se planifican anticipadamente las actividades administrativas en la entidad					
2	Con qué frecuencia se realizan los requerimientos por cada área para evitar conflictos administrativos					
3	Con qué frecuencia se cumplen con los propósitos de la Municipalidad					
4	Las condiciones de trabajo en cada área administrativa son las adecuadas para generar procesos eficientes					
Organización						
5	Con qué frecuencia existe una coordinación efectiva entre las áreas para el cumplimiento de las funciones					
6	Existe trabajo en equipo frecuente con cada área usuaria					
7	La comunicación ascendente y descendente es buena					
8	Conozco claramente los niveles jerárquicos en la municipalidad y su intención en el personal					
9	Se cumple con los objetivos municipales					
Dirección						
10	Los gerentes están pendientes de entregarnos su apoyo en el momento en que los necesitamos					
11	Los objetivos y metas organizacionales con comunicados adecuadamente por los gerentes					
12	Los funcionarios tienen las habilidades y conocimientos necesarios para la conducción efectiva de la institución.					

13	Se cumple con la identificación con la entidad por parte del personal					
<b>Control</b>						
14	Se evalúan las funciones de cada área administrativa					
15	Se realizan observaciones de control a las áreas administrativas.					
16	Se llevan a cabo las acciones o medidas correctivas en las áreas administrativa para ejecutar el cumplimiento de metas.					
17	Se realizan de manera continua auditorías internas para para medir el desempeño del funcionario y así lograr el cumplimiento de metas					

### Anexo 3: Validación del instrumento por expertos

#### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N.º	D1: Ambiente de control	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Con qué frecuencia existe un clima gerencial ético que contribuye a la efectividad de las políticas de la entidad				X				X				X	
02	La supervisión se lleva a cabo a través de la aplicación de conocimientos y habilidades especializados y recomendados por la gerencia				X				X				X	
03	Se desarrollan procesos de selección orientados a garantizar la atracción, desarrollo y retención de profesionales competentes para el municipio por parte de las gerencias				X				X				X	
04	Con qué frecuencia se cumple con las normas y lineamientos estipulados en los documentos de gestión (MOF, ROF, RI) por el personal				X				X				X	
05	Se definen explícitamente modos de actuación para el funcionamiento permanente del Control Interno por parte del personal				X				X				X	
	D2: Evaluación de riesgo													
06	Con qué frecuencia se diagnostica las deficiencias que se presentan en la gestión municipal.				X				X				X	
07	Se analizan los factores de riesgo interno y externo y su impacto en el logro de los objetivos				X				X				X	

08	Con que frecuencia los sistemas administrativos permiten localizar posibles errores en todo tipo de información			X			X			X	
09	Se evalúa los cambios en el entorno externo que pueden afectar los objetivos de la entidad			X			X			X	
	<b>D3: Actividades de control</b>										
10	Con que frecuencia el personal administrativo verifica y ejecuta la legalidad y autenticidad de la información expuesta en los sistemas administrativos.			X			X			X	
11	Existe un plan formal de sistemas de la información en la entidad			X			X			X	
12	Con qué frecuencia se establecen políticas y procedimientos de responsabilidad y de rendición de cuentas			X			X			X	
	<b>D4: Información y comunicación</b>										
13	Con qué habitualidad se produce información oportuna, actualizada, precisa, completa, accesible y verificable			X			X			X	
14	Con qué frecuencia comunican a todo el personal acerca de su responsabilidad en el mejoramiento del control interno			X			X			X	
15	La entidad permite canales de comunicación con otras entidades del Estado			X			X			X	
16	Con qué frecuencia existe comunicación externa en el municipio			X			X			X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	X 4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	-----------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Martin Orlando Seclén Ico DNI: 17528944

Especialidad del validador (a): Maestría En Gestión Pública

20 de octubre de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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





**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS: SEGUNDA VARIABLE**

N.º	D1: Planificación	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se planifican anticipadamente las actividades administrativas en la entidad				X				X				X	
02	Con qué frecuencia se realizan los requerimientos por cada área para evitar conflictos administrativos				X				X				X	
03	Con qué frecuencia se cumplen con los propósitos de la Municipalidad				X				X				X	
04	Las condiciones de trabajo en cada área administrativa son las adecuadas para generar procesos eficientes				X				X				X	
	<b>D2: Organización</b>													
06	Con qué frecuencia existe una coordinación efectiva entre las áreas para el cumplimiento de las funciones				X				X				X	
07	Existe trabajo en equipo frecuente con cada área usuaria				X				X				X	
08	La comunicación ascendente y descendente es buena				X				X				X	
09	Conozco claramente los niveles jerárquicos en la municipalidad y su intención en el personal				X				X				X	
10	Se cumple con los objetivos municipales				X				X				X	
	<b>D3: Actividades de control</b>													

11	Los gerentes están pendientes de entregarnos su apoyo en el momento en que los necesitamos				x				x				x	
12	Los objetivos y metas organizacionales con comunicados adecuadamente por los gerentes				x				x				x	
13	Los funcionarios tienen las habilidades y conocimientos necesarios para la conducción efectiva de la institución.				x				x				x	
14	Se cumple con la identificación con la entidad por parte del personal				x				x				x	
<b>D4: Información y comunicación</b>														
15	Se evalúan las funciones de cada área administrativa				x				x				x	
16	Se realizan observaciones de control a las áreas administrativas.				x				x				x	
17	Se llevan a cabo las acciones o medidas correctivas en las áreas administrativa para ejecutar el cumplimiento de metas.				x				x				x	
18	Se realizan de manera continua auditorías internas para para medir el desempeño del funcionario y así lograr el cumplimiento de metas				x				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	X 4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	-----------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Martin Orlando Seclén Ico DNI: 17528944

Especialidad del validador (a): Maestría En Gestión Pública

<sup>1</sup>Claridad: El           ítem           se comprende fácilmente,           es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial           o importante, es decir debe ser incluido

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

20 de octubre de 2023



**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

N.º	D1: Ambiente de control	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Con qué frecuencia existe un clima gerencial ético que contribuye a la efectividad de las políticas de la entidad				X				X				X	
02	La supervisión se lleva a cabo a través de la aplicación de conocimientos y habilidades especializados y recomendados por la gerencia				X				X				X	
03	Se desarrollan procesos de selección orientados a garantizar la atracción, desarrollo y retención de profesionales competentes para el municipio por parte de las gerencias				X				X				X	
04	Con qué frecuencia se cumple con las normas y lineamientos estipulados en los documentos de gestión (MOF, ROF, RI) por el personal				X				X				X	
05	Se definen explícitamente modos de actuación para el funcionamiento permanente del Control Interno por parte del personal				X				X				X	
	<b>D2: Evaluación de riesgo</b>													
06	Con qué frecuencia se diagnostica las deficiencias que se presentan en la gestión municipal.				X				X				X	
07	Se analizan los factores de riesgo interno y externo y su impacto en el logro de los objetivos				X				X				X	

08	Con que frecuencia los sistemas administrativos permiten localizar posibles errores en todo tipo de información				x				x				x	
09	Se evalúa los cambios en el entorno externo que pueden afectar los objetivos de la entidad				x				x				x	
	<b>D3: Actividades de control</b>													
10	Con que frecuencia el personal administrativo verifica y ejecuta la legalidad y autenticidad de la información expuesta en los sistemas administrativos.				x				x				x	
11	Existe un plan formal de sistemas de la información en la entidad				x				x				x	
12	Con qué frecuencia se establecen políticas y procedimientos de responsabilidad y de rendición de cuentas				x				x				x	
	<b>D4: Información y comunicación</b>													
13	Con qué habitualidad se produce información oportuna, actualizada, precisa, completa, accesible y verificable				x				x				x	
14	Con qué frecuencia comunican a todo el personal acerca de su responsabilidad en el mejoramiento del control interno				x				x				x	
15	La entidad permite canales de comunicación con otras entidades del Estado				x				x				x	
16	Con qué frecuencia existe comunicación externa en el municipio				x				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	X 4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	-----------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Gustavo Adolfo Ventura Seclén DNI: 76963739

Especialidad del validador (a): Maestría en Gerencia Pública

20 de octubre de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS: SEGUNDA VARIABLE**

N.º	D1: Planificación	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se planifican anticipadamente las actividades administrativas en la entidad				X				X				X	
02	Con qué frecuencia se realizan los requerimientos por cada área para evitar conflictos administrativos				X				X				X	
03	Con qué frecuencia se cumplen con los propósitos de la Municipalidad				X				X				X	
04	Las condiciones de trabajo en cada área administrativa son las adecuadas para generar procesos eficientes				X				X				X	
	<b>D2: Organización</b>													
06	Con qué frecuencia existe una coordinación efectiva entre las áreas para el cumplimiento de las funciones				X				X				X	
07	Existe trabajo en equipo frecuente con cada área usuaria				X				X				X	
08	La comunicación ascendente y descendente es buena				X				X				X	
09	Conozco claramente los niveles jerárquicos en la municipalidad y su intención en el personal				X				X				X	
10	Se cumple con los objetivos municipales				X				X				X	

	<b>D3: Actividades de control</b>												
11	Los gerentes están pendientes de entregarnos su apoyo en el momento en que los necesitamos				x				x				x
12	Los objetivos y metas organizacionales con comunicados adecuadamente por los gerentes				x				x				x
13	Los funcionarios tienen las habilidades y conocimientos necesarios para la conducción efectiva de la institución.				x				x				x
14	Se cumple con la identificación con la entidad por parte del personal				x				x				x
	<b>D4: Información y comunicación</b>												
15	Se evalúan las funciones de cada área administrativa				x				x				x
16	Se realizan observaciones de control a las áreas administrativas.				x				x				x
17	Se llevan a cabo las acciones o medidas correctivas en las áreas administrativa para ejecutar el cumplimiento de metas.				x				x				x
18	Se realizan de manera continua auditorías internas para para medir el desempeño del funcionario y así lograr el cumplimiento de metas				x				x				x



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	X 4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	-----------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Gustavo Adolfo Ventura Seclén DNI: 76963739

Especialidad del validador (a): Maestría en Gerencia Pública

20 de octubre de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



# MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N.º	D1: Ambiente de control	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Con qué frecuencia existe un clima gerencial ético que contribuye a la efectividad de las políticas de la entidad				X				X				X	
02	La supervisión se lleva a cabo a través de la aplicación de conocimientos y habilidades especializados y recomendados por la gerencia				X				X				X	
03	Se desarrollan procesos de selección orientados a garantizar la atracción, desarrollo y retención de profesionales competentes para el municipio por parte de las gerencias				X				X				X	
04	Con qué frecuencia se cumple con las normas y lineamientos estipulados en los documentos de gestión (MOF, ROF, RI) por el personal				X				X				X	
05	Se definen explícitamente modos de actuación para el funcionamiento permanente del Control Interno por parte del personal				X				X				X	
	D2: Evaluación de riesgo													
06	Con qué frecuencia se diagnostica las deficiencias que se presentan en la gestión municipal.				X				X				X	
07	Se analizan los factores de riesgo interno y externo y su impacto en el logro de los objetivos				X				X				X	

08	Con que frecuencia los sistemas administrativos permiten localizar posibles errores en todo tipo de información				x				x				x	
09	Se evalúa los cambios en el entorno externo que pueden afectar los objetivos de la entidad				x				x				x	
	<b>D3: Actividades de control</b>													
10	Con que frecuencia el personal administrativo verifica y ejecuta la legalidad y autenticidad de la información expuesta en los sistemas administrativos.				x				x				x	
11	Existe un plan formal de sistemas de la información en la entidad				x				x				x	
12	Con qué frecuencia se establecen políticas y procedimientos de responsabilidad y de rendición de cuentas				x				x				x	
	<b>D4: Información y comunicación</b>													
13	Con qué habitualidad se produce información oportuna, actualizada, precisa, completa, accesible y verificable				x				x				x	
14	Con qué frecuencia comunican a todo el personal acerca de su responsabilidad en el mejoramiento del control interno				x				x				x	
15	La entidad permite canales de comunicación con otras entidades del Estado				x				x				x	
16	Con qué frecuencia existe comunicación externa en el municipio				x				x				x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	X 4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	-----------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Neider Martin Díaz Fernández DNI: 76533876

Especialidad del validador (a): Maestría en Gestión Pública

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

20 de octubre de 2023

  
Mg. NEIDER MARTIN DIAZ FERNANDEZ  
DNI 76533876  
EXPERTO

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS: SEGUNDA VARIABLE**

N.º	D1: Planificación	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se planifican anticipadamente las actividades administrativas en la entidad				X				X				X	
02	Con qué frecuencia se realizan los requerimientos por cada área para evitar conflictos administrativos				X				X				X	
03	Con qué frecuencia se cumplen con los propósitos de la Municipalidad				X				X				X	
04	Las condiciones de trabajo en cada área administrativa son las adecuadas para generar procesos eficientes				X				X				X	
	<b>D2: Organización</b>													
06	Con qué frecuencia existe una coordinación efectiva entre las áreas para el cumplimiento de las funciones				X				X				X	
07	Existe trabajo en equipo frecuente con cada área usuaria				X				X				X	
08	La comunicación ascendente y descendente es buena				X				X				X	
09	Conozco claramente los niveles jerárquicos en la municipalidad y su intención en el personal				X				X				X	
10	Se cumple con los objetivos municipales				X				X				X	
	<b>D3: Actividades de control</b>													

11	Los gerentes están pendientes de entregarnos su apoyo en el momento en que los necesitamos				X				X				X	
12	Los objetivos y metas organizacionales con comunicados adecuadamente por los gerentes				X				X				X	
13	Los funcionarios tienen las habilidades y conocimientos necesarios para la conducción efectiva de la institución.				X				X				X	
14	Se cumple con la identificación con la entidad por parte del personal				X				X				X	
<b>D4: Información y comunicación</b>														
15	Se evalúan las funciones de cada área administrativa				X				X				X	
16	Se realizan observaciones de control a las áreas administrativas.				X				X				X	
17	Se llevan a cabo las acciones o medidas correctivas en las áreas administrativa para ejecutar el cumplimiento de metas.				X				X				X	
18	Se realizan de manera continua auditorías internas para para medir el desempeño del funcionario y así lograr el cumplimiento de metas				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	X 4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	-----------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Neider Martin Díaz Fernández DNI: 76533876

Especialidad del validador (a): Maestría en Gestión Pública

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

20 de octubre de 2023

  
Mg. NEIDER MARTIN DIAZ FERNANDEZ  
DNI 76533876  
EXPERTO

## **Anexo 4: Recomendación 1**

En base al objetivo principal, se recomienda implementar estrategias de capacitación para implementar actos totales de control y transparencia en la entidad, puesto que a pesar que tienen un avance significativo de la implementación del control interno, sigue habiendo falencias según sus dimensiones, por lo cual es base para una buena gestión administrativa.

### **Plan de estrategias de capacitación para implementar actos totales de control y transparencia en la entidad.**

#### **1. Diseño del Programa de Capacitación**

**Objetivo:** Fortalecer capacidades de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo en control interno y gestión administrativa, con un enfoque práctico y adaptable a las necesidades de la entidad.

#### **Módulos del Programa de Capacitación:**

- **Módulo 1: Autocontrol y Autorregulación**
  - **Propósito:** Desarrollar competencias clave para la autoevaluación y responsabilidad personal en la ejecución de funciones administrativas. Este módulo se enfoca en la capacidad de los empleados para detectar y corregir desviaciones en su trabajo antes de que se conviertan en problemas más grandes.
  - **Actividades:**
    - Talleres prácticos sobre análisis de desviaciones en la eficiencia.
    - Simulaciones donde los participantes identifiquen problemas y propongan medidas correctivas.
    - Discusiones de casos reales de ineficiencia y corrupción, con enfoque en soluciones preventivas.
  - **Justificación:** El autocontrol y la autorregulación son fundamentales para prevenir irregularidades y mejorar la eficiencia en la gestión de



recursos públicos, lo cual impacta directamente en la percepción de transparencia y confianza hacia la entidad.

- **Módulo 2: Evaluación de Riesgos**

- **Propósito:** Capacitar a los empleados en técnicas de identificación, análisis y mitigación de riesgos dentro de la entidad, fortaleciendo su capacidad para anticipar problemas y desarrollar respuestas efectivas.
- **Actividades:**
  - Talleres sobre metodologías de análisis de riesgos (e.g., análisis FODA, análisis de escenarios).
  - Elaboración de mapas de riesgos y planes de contingencia específicos para la entidad.
  - Simulacros de gestión de crisis y evaluación de respuestas.
- **Justificación:** Una adecuada evaluación de riesgos permite prevenir eventos que puedan afectar el logro de objetivos institucionales y asegurar la continuidad de las operaciones, lo que es crucial para una gestión administrativa eficiente y transparente.

- **Módulo 3: Actividades de Control**

- **Propósito:** Establecer competencias en la creación y ejecución de políticas de control que reduzcan los riesgos identificados y aseguren el cumplimiento de objetivos organizacionales.
- **Actividades:**
  - Desarrollo de políticas y procedimientos de control basados en casos reales.
  - Implementación de auditorías internas simuladas.
  - Discusión de buenas prácticas en actividades de control.
- **Justificación:** Las actividades de control bien diseñadas y ejecutadas son esenciales para minimizar riesgos, optimizar el uso de recursos y asegurar el cumplimiento de normativas y objetivos institucionales.

- **Módulo 4: Información y Comunicación Transparente**

- **Propósito:** Mejorar la transparencia y eficacia en la comunicación interna y externa de la entidad, asegurando que la información fluya correctamente y se utilice para la toma de decisiones informadas.
- **Actividades:**
  - Capacitación en técnicas de comunicación efectiva (e.g., escucha activa, retroalimentación constructiva).
  - Implementación de herramientas tecnológicas para la gestión de información.
  - Simulaciones de comunicación en situaciones de crisis o alta demanda informativa.
- **Justificación:** Una comunicación clara y eficiente es crucial para la transparencia en la gestión pública y para la confianza de la ciudadanía en la entidad. Este módulo también fomenta la colaboración interna y el manejo eficiente de la información.

## 2. Implementación del Programa

**Objetivo:** Ejecutar el programa de capacitación de manera efectiva, asegurando la participación activa de todos los empleados administrativos y adaptando la capacitación a la dinámica operativa de la entidad.

### **Actividades:**

- **Sesiones presenciales y virtuales:** Organizar sesiones de capacitación tanto presenciales como virtuales para facilitar la participación de todos los empleados, ajustando el formato según las necesidades de la entidad.
- **Grupos reducidos:** Dividir a los empleados en grupos pequeños para asegurar una capacitación personalizada y efectiva, lo cual es fundamental para garantizar la absorción del contenido y la posibilidad de aclarar dudas específicas.
- **Materiales de apoyo:** Proporcionar manuales, guías y recursos adicionales para reforzar los contenidos vistos en las sesiones de capacitación.

- **Capacitación continua:** Establecer un ciclo continuo de capacitaciones, con actualizaciones periódicas de contenido, para asegurar que el personal se mantenga informado sobre nuevas normativas, procedimientos y tecnologías.

**Justificación:** La implementación efectiva del programa de capacitación es esencial para asegurar que los conocimientos adquiridos se traduzcan en mejoras reales en la gestión administrativa y el control interno de la entidad. El enfoque en la capacitación continua garantiza que el personal esté preparado para enfrentar nuevos desafíos y adaptarse a cambios regulatorios o institucionales.

### 3. Evaluación y Seguimiento

**Objetivo:** Medir el impacto de la capacitación y asegurar su aplicación en las prácticas diarias de la entidad, a través de un sistema de monitoreo y evaluación continua.

#### **Actividades:**

- **Evaluaciones post-capacitación:** Aplicar evaluaciones a los participantes después de cada módulo para medir el nivel de comprensión y aplicación práctica de los conocimientos adquiridos.
- **Seguimiento en el lugar de trabajo:** Implementar un sistema de seguimiento a largo plazo, donde se monitoreen las mejoras en el control interno y la gestión administrativa a través de auditorías periódicas y revisiones de desempeño.
- **Indicadores de desempeño:** Establecer indicadores clave (KPIs) para medir la efectividad del control interno y la gestión administrativa, y hacer ajustes necesarios en las prácticas formativas según los resultados obtenidos.

**Justificación:** Evaluar y seguir el impacto de la capacitación es fundamental para asegurar que los conocimientos se integren de manera efectiva en el trabajo diario de los empleados. Este enfoque permite ajustar el programa de capacitación de

acuerdo con las necesidades emergentes y asegurar una mejora continua en los procesos internos.

#### **4. Reajuste y Mejora Continua**

**Objetivo:** Mantener la efectividad del programa de capacitación a través de ajustes y mejoras basadas en los resultados del seguimiento y las necesidades cambiantes de la entidad.

**Actividades:**

- **Feedback regular:** Recoger retroalimentación continua de los empleados y ajustarlo según sus necesidades y las demandas institucionales.
- **Actualización del programa:** Introducir nuevos módulos o ajustar los existentes para adaptarse a cambios normativos, tecnológicos o institucionales.
- **Integración de nuevas tecnologías:** Incorporar herramientas y plataformas digitales que faciliten el control interno y la gestión administrativa, asegurando que los empleados estén capacitados para utilizarlas de manera efectiva.

**Justificación:** La mejora continua asegura que el programa de capacitación siga siendo relevante y efectivo a lo largo del tiempo, permitiendo que la entidad mantenga altos estándares de control y transparencia, y responda de manera proactiva a cambios y desafíos emergentes.

## 5. Costos de implementar el programa

Concepto	Cantidad	Costo Unitario (S/.)	Total (S/.)
Honorarios de facilitadores (4 módulos)	4 facilitadores	1,200.00	4,800.00
Materiales impresos y digitales	1 lote	800	800
Equipos audiovisuales y tecnología (alquiler)	3 meses	300	900
Evaluaciones y certificados	1 lote	600	600
Snacks y refrigerios para asistentes	4 sesiones	75	300
Monitoreo y seguimiento post-capacitación	3 meses	200	600
<b>TOTAL</b>			<b>8,000.00</b>

## 6. Cronograma

Fase/Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Duración
Módulo 1: Autocontrol y Autorregulación	1ra semana			1 semana
Módulo 2: Evaluación de Riesgos	2da semana			1 semana
Módulo 3: Actividades de Control	3ra semana			1 semana
Módulo 4: Información y Comunicación	4ta semana			1 semana
Aplicación de Evaluaciones Post-Capacitación		1ra semana		1 semana
Seguimiento y Monitoreo Inicial		2da semana	2da semana	2 semanas
Reajuste y Mejora Continua (Feedback)		3ra semana	3ra semana	2 semanas
Monitoreo Final y Cierre			4ta semana	1 semana

## 7. Cuadro de Análisis de Riesgos y Beneficios

<b>Categoría</b>	<b>Aplicar el Plan de Capacitación</b>	<b>No Aplicar el Plan de Capacitación</b>
<b>Trabajadores</b>	<b>Beneficios:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora en las competencias de autocontrol, autorregulación y transparencia.</li> <li>- Incremento de la eficiencia en sus funciones administrativas.</li> <li>- Reducción de errores y prácticas indebidas.</li> <li>- Desarrollo profesional continuo.</li> </ul>	<b>Riesgos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de actualización y habilidades en control interno.</li> <li>- Persistencia de errores y prácticas inadecuadas.</li> <li>- Desmotivación y estancamiento profesional.</li> </ul>
<b>Entidad Pública</b>	<b>Beneficios:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora en la gestión administrativa y operativa.</li> <li>- Aumento en la transparencia y reducción de actos corruptos.</li> <li>- Fortalecimiento del control interno y mejor toma de decisiones.</li> <li>- Mayor confianza de la comunidad.</li> </ul>	<b>Riesgos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuación de ineficiencias en la gestión administrativa.</li> <li>- Incremento de los riesgos de corrupción y malas prácticas.</li> <li>- Pérdida de confianza de la comunidad.</li> </ul>
<b>Estado/Comunidad</b>	<b>Beneficios:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento en la calidad de los servicios públicos.</li> <li>- Mayor transparencia y rendición de cuentas.</li> <li>- Reducción en el mal uso de recursos públicos.</li> <li>- Fortalecimiento de la confianza en las instituciones públicas.</li> </ul>	<b>Riesgos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pérdida de confianza en las instituciones públicas.</li> <li>- Continuación de servicios públicos ineficientes.</li> <li>- Incremento en el descontento social y demandas comunitarias.</li> </ul>
<b>Organismos de Control</b>	<b>Beneficios:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecimiento del control interno y cumplimiento normativo.</li> <li>- Reducción de irregularidades y mejoras en auditorías.</li> <li>- Mayor colaboración y cumplimiento de la normativa vigente.</li> </ul>	<b>Riesgos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento de irregularidades y mayor número de auditorías negativas.</li> <li>- Aumento de sanciones y penalizaciones.</li> <li>- Incremento en la carga de trabajo y necesidad de intervención.</li> </ul>

## **Anexo 5: Recomendación 2**

Se recomienda al gerente de recursos humanos, gestionar la contratación de funcionarios públicos con aptitudes y toma de decisiones correctas para implementar un clima gerencial ético, puesto que parte de la cabeza de las áreas el buen manejo de recursos y actividades para fines públicos.

### **Plan de Ejecución: Gestión de la Contratación de Funcionarios Públicos con Aptitudes y Toma de Decisiones Éticas.**

#### **Objetivo General:**

Garantizar la contratación de funcionarios públicos que posean las competencias técnicas, éticas y de liderazgo necesarias para promover un clima gerencial ético, que facilite el manejo adecuado de los recursos y actividades con fines públicos.

#### **1. Proceso de Selección y Reclutamiento**

##### **1.1. Diseño de Perfiles de Puesto**

**Objetivo:** Desarrollar perfiles de puesto detallados que incluyan competencias técnicas, éticas y de liderazgo, asegurando que los candidatos seleccionados cumplan con los requisitos para promover un clima gerencial ético.

**Justificación:** Un perfil de puesto bien diseñado es fundamental para atraer y seleccionar candidatos que no solo tengan las habilidades técnicas necesarias, sino también la integridad y el liderazgo para manejar responsabilidades públicas con ética.

- **Responsable:** Gerente de Recursos Humanos (GRH) y equipo de Recursos Humanos.
- **Actividades:**
  1. Realizar un diagnóstico inicial para identificar las competencias técnicas y éticas necesarias en cada puesto clave.

2. Desarrollar perfiles de puesto detallados que incluyan habilidades técnicas y competencias en liderazgo ético y toma de decisiones.
  3. Validar los perfiles de puesto con expertos en ética y gerencia pública.
  4. Publicar y comunicar los perfiles de puesto dentro de la organización y en las plataformas de reclutamiento.
- **Plazo:** 1 mes.
  - **Recursos:** Consultores en ética, software de gestión de recursos humanos, plataformas de reclutamiento.

## 1.2. Evaluación de Candidatos

**Objetivo:** Evaluar a los candidatos utilizando herramientas que midan sus competencias éticas, capacidad de liderazgo y habilidades para la toma de decisiones, asegurando una selección alineada con los valores de la organización.

**Justificación:** La evaluación adecuada de candidatos es esencial para garantizar que quienes ocupen puestos clave sean capaces de tomar decisiones éticas y liderar con integridad, reduciendo los riesgos de corrupción y mala gestión.

- **Responsable:** GRH y equipo de selección.
- **Actividades:**
  1. Implementar pruebas psicométricas para evaluar competencias éticas y de liderazgo.
  2. Realizar entrevistas estructuradas enfocadas en la resolución de dilemas éticos.
  3. Organizar dinámicas de grupo que simulen situaciones de toma de decisiones bajo presión.
  4. Evaluar los resultados en colaboración con expertos en ética y gerencia pública.
- **Plazo:** 2 meses (simultáneo al diseño de perfiles de puesto).



- **Recursos:** Herramientas de evaluación psicométrica, expertos en ética, espacios para dinámicas de grupo.

### 1.3. Participación de Expertos

- **Objetivo:** Asegurar que el proceso de selección esté guiado por los más altos estándares de integridad mediante la participación de expertos en ética y gerencia pública.
- **Justificación:** La participación de expertos garantiza que el proceso de selección se realice con un enfoque ético y que se elijan candidatos que puedan liderar con principios y valores alineados con los objetivos institucionales.
- **Responsable:** GRH.
- **Actividades:**
  1. Seleccionar expertos en ética y gerencia pública para formar parte del comité de selección.
  2. Involucrar a los expertos en la revisión de perfiles, entrevistas y dinámicas de grupo.
  3. Organizar reuniones periódicas para evaluar el avance del proceso de selección y ajustar estrategias según sea necesario.
- **Plazo:** Durante todo el proceso de selección.
- **Recursos:** Honorarios para expertos, plataforma para reuniones (presenciales o virtuales).

## 2. Capacitación y Desarrollo Continuo

### 2.1. Programas de Capacitación en Liderazgo Ético

- **Objetivo:** Desarrollar e implementar programas de capacitación continua en liderazgo ético para preparar a los funcionarios públicos a liderar con integridad y transparencia.

- **Justificación:** La formación continua en liderazgo ético es vital para asegurar que los funcionarios públicos actúen de acuerdo con los más altos estándares de conducta, promoviendo la confianza pública en la institución.
- **Responsable:** GRH y departamento de capacitación.
- **Actividades:**
  1. Diseñar un programa de capacitación continua en liderazgo ético.
  2. Incluir módulos sobre toma de decisiones éticas, gestión transparente de recursos, y prevención de la corrupción.
  3. Implementar el programa para todos los nuevos funcionarios y ofrecerlo regularmente para el personal existente.
- **Plazo:** 3 meses para el diseño e implementación inicial, luego continuo.
- **Recursos:** Consultores en ética, plataformas de e-learning, materiales didácticos.

## 2.2. Mentoría y Acompañamiento

- **Objetivo:** Establecer un sistema de mentoría que permita a nuevos líderes aprender de mentores experimentados, asegurando una transición exitosa hacia roles gerenciales éticos.
- **Justificación:** La mentoría es un mecanismo clave para transferir conocimientos y valores éticos a nuevos líderes, ayudándolos a enfrentar desafíos con el apoyo de profesionales experimentados.
- **Responsable:** GRH y altos directivos.
- **Actividades:**
  1. Establecer un sistema de mentoría asignando a nuevos líderes mentores experimentados.
  2. Diseñar un programa de acompañamiento con reuniones periódicas para discutir avances y desafíos.
  3. Monitorear el progreso de los mentores y mentees, ajustando el programa según sea necesario.
- **Plazo:** 2 meses para la implementación inicial, luego continuo.

- **Recursos:** Mentores experimentados, plataformas de seguimiento y evaluación.

### 3. Evaluación y Monitoreo

#### 3.1. Indicadores de Desempeño Ético

□ **Objetivo:** Implementar un sistema de indicadores de desempeño ético para medir el cumplimiento de normativas, la transparencia en la toma de decisiones y la gestión responsable de recursos.

- **Justificación:** Los indicadores de desempeño ético permiten monitorear la conducta de los funcionarios, asegurando que se mantengan altos estándares de integridad en la gestión pública.
- **Responsable:** GRH y equipo de auditoría interna.
- **Actividades:**
  1. Definir indicadores de desempeño ético, tales como el cumplimiento de normativas, transparencia en decisiones, y gestión de recursos.
  2. Implementar un sistema de seguimiento y evaluación regular para medir estos indicadores.
  3. Revisar y actualizar los indicadores periódicamente para reflejar cambios en las políticas y el entorno institucional.
- **Plazo:** 3 meses para la implementación, luego evaluaciones trimestrales.
- **Recursos:** Software de gestión de desempeño, auditoría interna.

#### 3.2. Auditorías Internas y Externas

- **Objetivo:** Realizar auditorías internas y externas para asegurar que se cumplen los estándares éticos establecidos y que los funcionarios públicos mantienen una conducta adecuada.
- **Justificación:** Las auditorías son esenciales para detectar y corregir desviaciones éticas, garantizando que la gestión pública se realice con total transparencia y responsabilidad.

- **Responsable:** Auditoría interna y consultores externos.
- **Actividades:**
  1. Programar auditorías internas trimestrales y auditorías externas anuales para evaluar el cumplimiento de los estándares éticos.
  2. Documentar los hallazgos y desarrollar planes de acción para corregir cualquier desviación.
  3. Publicar los resultados de las auditorías y las acciones correctivas en un informe accesible para toda la organización.
- **Plazo:** Continuo, con evaluaciones trimestrales y anuales.
- **Recursos:** Equipo de auditoría, consultores externos.

#### 4. Promoción de una Cultura Organizacional Ética

##### 4.1. Comunicación Interna y Externa

- **Objetivo:** Desarrollar una estrategia de comunicación que promueva los valores de ética y transparencia tanto dentro de la institución como hacia el público.
- **Justificación:** Una comunicación efectiva sobre los valores éticos de la organización refuerza el compromiso del personal y mejora la percepción pública de la institución.
- **Responsable:** GRH y departamento de comunicación.
- **Actividades:**
  1. Desarrollar una estrategia de comunicación que promueva los valores de ética y transparencia.
  2. Implementar campañas internas de sensibilización y charlas sobre la importancia de la ética en la gestión pública.
  3. Crear y distribuir un código de ética claro y accesible a todos los empleados.
- **Plazo:** 2 meses para el diseño e implementación inicial, luego continuo.
- **Recursos:** Materiales de comunicación, plataformas internas de comunicación, diseñadores gráficos.

## 4.2. Reconocimiento y Sanción

- **Objetivo:** Establecer un sistema de reconocimiento para los funcionarios que demuestren un alto compromiso con la ética y la transparencia, así como un régimen de sanciones para quienes incumplan con estos estándares.
- **Justificación:** Reconocer y sancionar de manera justa y transparente refuerza la cultura organizacional, motivando a los funcionarios a mantener altos estándares éticos.
- **Responsable:** GRH y comité de ética.
- **Actividades:**
  1. Establecer un sistema de reconocimiento para funcionarios que demuestren un alto compromiso con la ética y la transparencia.
  2. Desarrollar un régimen de sanciones claras y justas para los funcionarios que incumplan los estándares éticos.
  3. Publicar y celebrar los logros éticos y aplicar sanciones de manera transparente para reforzar la cultura organizacional.
- **Plazo:** 3 meses para la implementación inicial, luego continuo.
- **Recursos:** Fondos para reconocimientos, sistema de seguimiento de sanciones.

## Monitoreo y Ajuste del Plan

- **Objetivo:** Realizar revisiones periódicas del plan de ejecución para ajustar estrategias según los resultados obtenidos, garantizando la efectividad y sostenibilidad del enfoque ético en la gestión pública.
- **Justificación:** El monitoreo y ajuste continuo son esenciales para asegurar que el plan de ejecución se mantenga relevante y efectivo en la promoción de un entorno ético dentro de la institución.
- **Responsable:** GRH y equipo directivo.
- **Actividades:**
  1. Realizar revisiones trimestrales del plan de ejecución para ajustar estrategias según los resultados obtenidos.

2. Implementar ajustes necesarios basados en los informes de auditorías y feedback de los empleados.
  3. Presentar un informe anual al consejo directivo sobre los avances y desafíos del plan de ejecución.
- **Plazo:** Continuo, con evaluaciones trimestrales y anuales.
  - **Recursos:** Reuniones de seguimiento, reportes trimestrales.

Este plan de ejecución asegura un enfoque integral y sostenido para la selección, desarrollo, y mantenimiento de un equipo gerencial comprometido con los más altos estándares éticos y de liderazgo.

### **Anexo 6: Recomendación 3**

Se recomienda al gerente de recursos humanos, gestionar un plan trimestral para evaluar y diagnosticar posibles riesgos en temas de transparencia y manejo de recursos estatales, con la consigna de generar confianza en la ciudadanía como en el personal.

#### **Plan de Ejecución: Gestión de un Plan Trimestral para Evaluar y Diagnosticar Riesgos en Transparencia y Manejo de Recursos Estatales**

##### **Objetivo General:**

Implementar un plan trimestral para evaluar y diagnosticar posibles riesgos en temas de transparencia y manejo de recursos estatales, con el objetivo de generar confianza tanto en la ciudadanía como en el personal de la institución.

##### **Objetivos Específicos:**

1. Identificar áreas críticas dentro de la institución donde puedan surgir riesgos relacionados con la transparencia y el manejo de recursos.
2. Desarrollar y aplicar una metodología sistemática para la evaluación de riesgos, que sea efectiva y replicable en cada trimestre.
3. Establecer un proceso de monitoreo y mitigación para los riesgos identificados, asegurando la implementación de acciones correctivas.
4. Fomentar la transparencia a través de la comunicación clara y accesible de los resultados del diagnóstico, tanto a nivel interno como externo.
5. Ajustar y mejorar continuamente el plan trimestral basándose en los resultados obtenidos y la retroalimentación recibida.

#### **1. Diseño del Plan Trimestral**

##### **1.1. Análisis Preliminar de Riesgos**

- **Responsable:** Gerente de Recursos Humanos (GRH) y equipo de auditoría interna.

- **Actividades:**
  1. Realizar un análisis preliminar para identificar áreas críticas donde podrían surgir riesgos relacionados con la transparencia y el manejo de recursos.
  2. Colaborar con consultores especializados en gestión de riesgos para obtener una visión integral de los posibles puntos vulnerables dentro de la institución.
  3. Priorizar las áreas identificadas en función de su impacto potencial y la probabilidad de ocurrencia.
- **Plazo:** 1 mes.
- **Recursos:** Consultores en gestión de riesgos, herramientas de análisis de riesgos.

## 1.2. Desarrollo de la Metodología de Evaluación

- **Responsable:** Oficina de control interno y consultores externos.
- **Actividades:**
  1. Definir la metodología para la evaluación trimestral, que incluya criterios específicos, indicadores clave, y procedimientos claros.
  2. Asegurar que la metodología sea flexible y pueda adaptarse a cambios en el entorno o en la normativa vigente.
  3. Validar la metodología con expertos en auditoría y gestión de riesgos.
- **Plazo:** 1 mes.
- **Recursos:** Consultores en riesgos, software de gestión de riesgos.

## 1.3. Elaboración del Cronograma Trimestral

- **Responsable:** Gerente de Recursos Humanos (GRH) y equipo de auditoría interna.
- **Actividades:**



1. Establecer un cronograma detallado para la ejecución del plan trimestral, definiendo las fechas clave y los responsables de cada tarea.
  2. Coordinar con todas las áreas involucradas para asegurar la disponibilidad de recursos y la alineación con otros procesos institucionales.
  3. Publicar el cronograma internamente para garantizar la transparencia y la preparación adecuada de todas las partes implicadas.
- **Plazo:** 1 mes.
  - **Recursos:** Software de gestión de proyectos.

## **2. Implementación del Plan Trimestral**

### **2.1. Recolección de Datos**

- **Responsable:** Gerente de Recursos Humanos (GRH) y equipo de auditoría interna.
- **Actividades:**
  1. Implementar mecanismos de recolección de datos, como encuestas, entrevistas, y revisiones documentales, dirigidos a identificar posibles riesgos en las áreas críticas.
  2. Asegurar que los datos recopilados sean completos, precisos y representen adecuadamente la situación actual de la institución.
  3. Almacenar los datos de manera segura y accesible para su posterior análisis.
- **Plazo:** Continuo, cada trimestre.
- **Recursos:** Herramientas de recolección de datos, encuestas internas.

### **2.2. Evaluación y Diagnóstico de Riesgos**

- **Responsable:** GRH y consultores en riesgos.
- **Actividades:**

1. Analizar la información recopilada para diagnosticar posibles riesgos en transparencia y manejo de recursos.
  2. Realizar sesiones de trabajo con los consultores para discutir y validar los hallazgos.
  3. Elaborar un diagnóstico detallado que incluya la identificación de riesgos, su gravedad, y la probabilidad de ocurrencia.
- **Plazo:** Continuo, cada trimestre.
  - **Recursos:** Software de análisis de riesgos, consultores externos.

### 2.3. Elaboración de Informes Trimestrales

- **Responsable:** Gerente de Recursos Humanos (GRH) y equipo de auditoría interna.
- **Actividades:**
  1. Redactar informes trimestrales que resuman los hallazgos del diagnóstico, destacando las áreas de riesgo y proporcionando recomendaciones específicas.
  2. Distribuir los informes a los directivos y otras partes interesadas dentro de la institución.
  3. Publicar resúmenes de los informes en plataformas internas para mantener informado al personal sobre los resultados del plan.
- **Plazo:** 1 semana después de cada evaluación trimestral.
- **Recursos:** Plantillas de informes, software de análisis.

## 3. Monitoreo y Mitigación de Riesgos Identificados

### 3.1. Desarrollo de Planes de Acción

- **Responsable:** GRH y directores de área.
- **Actividades:**

1. Colaborar con los directores de área para desarrollar planes de acción específicos que aborden los riesgos identificados en el diagnóstico trimestral.
  2. Asegurar que los planes de acción incluyan medidas concretas, plazos claros y responsables asignados.
  3. Revisar y aprobar los planes de acción antes de su implementación.
- **Plazo:** 2 semanas después del informe trimestral.
  - **Recursos:** Plantillas de planes de acción, reuniones de coordinación.

### 3.2. Seguimiento de la Implementación

- **Responsable:** GRH y equipo de seguimiento.
- **Actividades:**
  1. Realizar un seguimiento cercano de la implementación de los planes de acción, monitoreando el cumplimiento de plazos y la efectividad de las medidas aplicadas.
  2. Informar regularmente a la alta dirección sobre el progreso de la implementación y cualquier desviación que pueda requerir atención adicional.
  3. Documentar los avances y resultados de cada plan de acción para futuras referencias.
- **Plazo:** Continuo, después de cada trimestre.
- **Recursos:** Herramientas de seguimiento de proyectos.

### 3.3. Evaluación del Impacto de las Medidas Implementadas

- **Responsable:** GRH y equipo de auditoría.
- **Actividades:**
  1. Evaluar el impacto de las medidas implementadas en la mitigación de los riesgos identificados, utilizando indicadores predefinidos.
  2. Realizar ajustes en los planes de acción según los resultados de la evaluación, mejorando las estrategias de mitigación para el siguiente trimestre.

3. Documentar las lecciones aprendidas y las mejores prácticas para fortalecer futuras evaluaciones.
- **Plazo:** Al final de cada trimestre.
  - **Recursos:** Herramientas de evaluación de impacto.

## 4. Comunicación y Transparencia

### 4.1. Comunicación Interna de Resultados

- **Responsable:** GRH y departamento de comunicación.
- **Actividades:**
  1. Desarrollar una estrategia de comunicación interna para informar al personal sobre los resultados del diagnóstico trimestral y las medidas correctivas implementadas.
  2. Organizar reuniones informativas y distribuir boletines internos para garantizar que todos los empleados estén al tanto de las iniciativas en curso.
  3. Promover un entorno de transparencia donde los empleados se sientan involucrados y responsables del éxito de las medidas de mitigación.
- **Plazo:** Continuo, después de cada informe trimestral.
- **Recursos:** Plataformas de comunicación interna.

### 4.2. Reporte Público de Transparencia

- **Responsable:** GRH y equipo de comunicación externa.
- **Actividades:**
  1. Publicar un reporte de transparencia después de cada trimestre, accesible a la ciudadanía y a todas las partes interesadas.
  2. Asegurar que el reporte incluya un resumen de las evaluaciones realizadas, los riesgos identificados y las medidas adoptadas.
  3. Implementar un mecanismo para recibir y gestionar la retroalimentación ciudadana sobre los reportes de transparencia.

- **Plazo:** Continuo, después de cada informe trimestral.
- **Recursos:** Plataforma web, boletines informativos.

#### 4.3. Retroalimentación Ciudadana

- **Responsable:** GRH y oficina de atención ciudadana.
- **Actividades:**
  1. Crear canales efectivos para que la ciudadanía pueda proporcionar retroalimentación sobre los esfuerzos de la institución en materia de transparencia y manejo de recursos.
  2. Analizar la retroalimentación recibida y considerar su incorporación en futuras evaluaciones y planes de acción.
  3. Comunicar a la ciudadanía cómo se ha utilizado su feedback para mejorar la gestión de riesgos.
- **Plazo:** Continuo, después de cada informe trimestral.
- **Recursos:** Plataformas de feedback, encuestas en línea.

### 5. Revisión y Ajuste del Plan Trimestral

#### 5.1. Revisión Anual del Plan Trimestral

- **Responsable:** GRH y equipo directivo.
- **Actividades:**
  1. Revisar los resultados obtenidos durante el año y analizar la efectividad del plan trimestral en la identificación y mitigación de riesgos.
  2. Evaluar la metodología utilizada y realizar los ajustes necesarios para mejorar su aplicabilidad y efectividad.
  3. Incorporar las mejores prácticas y lecciones aprendidas durante el año para fortalecer el plan en los años siguientes.
- **Plazo:** Anual.
- **Recursos:** Reuniones de revisión, reportes anuales.

## 5.2. Actualización de Metodologías

- **Responsable:** GRH y consultores en riesgos.
- **Actividades:**
  1. Actualizar las metodologías de evaluación y diagnóstico para reflejar las mejores prácticas en gestión de riesgos y los cambios en el entorno institucional.
  2. Asegurar que las actualizaciones metodológicas se implementen de manera efectiva en el siguiente ciclo trimestral.
  3. Validar las metodologías actualizadas con expertos y directivos antes de su aplicación.
- **Plazo:** Anual.
- **Recursos:** Consultores externos, software de gestión de riesgos.

## Monitoreo y Ajuste Continuo del Plan

- **Responsable:** GRH y equipo directivo.
- **Actividades:**
  1. Realizar revisiones periódicas del plan para ajustar estrategias y mejorar su efectividad basándose en los resultados obtenidos y la retroalimentación recibida.
  2. Implementar los ajustes necesarios de manera oportuna para asegurar la continuidad y relevancia del plan.
  3. Presentar un informe anual al consejo directivo sobre los avances, desafíos y ajustes realizados durante el año.
- **Plazo:** Continuo, con evaluaciones trimestrales y anuales.
- **Recursos:** Reuniones de seguimiento, reportes trimestrales.

## **Anexo 7: Recomendación 4**

Se tiene como recomendación, la implementación de un sistema de control y políticas de responsabilidades a los gerentes públicos, con la intención de potencializar el desempeño de sus áreas y del personal, así como de conseguir las metas en la organización.

### **Plan de Ejecución: Implementación de un Sistema de Control y Políticas de Responsabilidades para Gerentes Públicos**

#### **Objetivo General:**

Establecer un sistema de control y desarrollar políticas de responsabilidades específicas para los gerentes públicos, con el objetivo de mejorar el desempeño de sus áreas y del personal, así como de alcanzar las metas organizacionales de manera eficiente y transparente.

## **1. Diseño e Implementación del Sistema de Control**

### **1.1. Diagnóstico Inicial**

- **Responsable:** Gerente de Recursos Humanos y equipo de auditoría interna.
- **Actividades:**
  1. Realizar un diagnóstico para identificar las áreas clave que necesitan un sistema de control más efectivo.
  2. Revisar las prácticas actuales de control y las políticas existentes para encontrar posibles brechas y áreas donde se puedan hacer mejoras.
  3. Definir los objetivos específicos del sistema de control, asegurando que estén alineados con las metas estratégicas de la organización.
- **Plazo:** 1 mes.
- **Recursos:** Consultores en auditoría y gestión, herramientas para analizar procesos.

## 1.2. Desarrollo del Sistema de Control

- **Responsable:** Gerente de Recursos Humanos, equipo de auditoría interna y consultores en control de gestión.
- **Actividades:**
  1. Diseñar un sistema de control que incluya herramientas para monitorear y evaluar continuamente el desempeño de los gerentes públicos y sus equipos.
  2. Incorporar mecanismos para detectar desviaciones a tiempo y aplicar medidas correctivas.
  3. Asegurarse de que el sistema de control sea flexible y capaz de adaptarse a cambios en la normativa o en las metas organizacionales.
  4. Validar el sistema de control con los directivos y realizar pruebas piloto en algunas áreas antes de implementarlo en toda la organización.
- **Plazo:** 2 meses.
- **Recursos:** Software de gestión y control, consultores en control de gestión, plataformas para el seguimiento del desempeño.

## 1.3. Implementación del Sistema de Control

- **Responsable:** Gerente de Recursos Humanos y equipo de implementación.
- **Actividades:**
  1. Implementar el sistema de control en todas las áreas gerenciales, asegurando que todos los gerentes reciban capacitación para utilizarlo correctamente.
  2. Organizar talleres y sesiones de formación para que los gerentes comprendan cómo usar el sistema y cómo interpretar los datos generados.
  3. Supervisar la implementación para resolver cualquier problema que surja y garantizar un proceso fluido.
  4. Establecer un ciclo de revisiones periódicas para evaluar la efectividad del sistema y hacer los ajustes necesarios.



- **Plazo:** 3 meses para la implementación inicial, luego continuo.
- **Recursos:** Materiales de capacitación, plataformas de aprendizaje en línea, soporte técnico.

## 2. Desarrollo y Aplicación de Políticas de Responsabilidades

### 2.1. Definición de Políticas de Responsabilidades

- **Responsable:** Gerente de Recursos Humanos, equipo legal y directores de área.
- **Actividades:**
  1. Desarrollar políticas de responsabilidades claras que definan las expectativas y obligaciones de los gerentes públicos, especialmente en la gestión de recursos y el cumplimiento de metas.
  2. Asegurar que estas políticas estén alineadas con las leyes y regulaciones vigentes.
  3. Incluir en las políticas mecanismos de rendición de cuentas y sanciones para casos de incumplimiento, así como incentivos para el buen desempeño.
  4. Validar las políticas con los directivos y asesores legales antes de su implementación.
- **Plazo:** 2 meses.
- **Recursos:** Consultores legales, asesores en políticas públicas, documentos normativos.

### 2.2. Comunicación e Implementación de las Políticas

- **Responsable:** Gerente de Recursos Humanos y departamento de comunicación interna.
- **Actividades:**
  1. Comunicar las nuevas políticas de responsabilidades a todos los gerentes públicos a través de reuniones, boletines y plataformas internas de la organización.

2. Organizar sesiones de formación para que los gerentes comprendan completamente sus nuevas responsabilidades y las implicaciones de estas políticas.
  3. Incorporar las políticas en los contratos de trabajo y en los sistemas de evaluación del desempeño.
- **Plazo:** 1 mes para la comunicación inicial, luego continuo.
  - **Recursos:** Plataformas de comunicación interna, materiales de formación, asesores legales.

### **3. Monitoreo y Evaluación del Sistema de Control y Políticas de Responsabilidades**

#### **3.1. Seguimiento del Desempeño**

- **Responsable:** Gerente de Recursos Humanos y equipo de auditoría interna.
- **Actividades:**
  1. Establecer un sistema de seguimiento continuo que monitoree cómo se cumplen las políticas de responsabilidades y cómo está funcionando el sistema de control.
  2. Realizar auditorías internas periódicas para evaluar el impacto de las políticas y del sistema de control en el desempeño de los gerentes públicos.
  3. Identificar áreas de mejora y desarrollar planes de acción para abordar cualquier debilidad que se detecte.
- **Plazo:** Continuo, con evaluaciones trimestrales.
- **Recursos:** Software de seguimiento y control, equipo de auditoría interna, consultores externos.

#### **3.2. Evaluación y Revisión del Sistema**

- **Responsable:** Gerente de Recursos Humanos y equipo directivo.
- **Actividades:**

1. Revisar los resultados obtenidos a través del sistema de control y las políticas de responsabilidades de forma trimestral y anual.
  2. Evaluar si estos mecanismos están alineados con los objetivos estratégicos de la organización y realizar ajustes según sea necesario.
  3. Incorporar la retroalimentación de los gerentes públicos y el personal afectado para asegurarse de que el sistema y las políticas sean efectivos y justos.
- **Plazo:** Anual, con revisiones trimestrales.
  - **Recursos:** Reuniones de revisión, informes de desempeño, herramientas de evaluación.

## **4. Fomento de la Cultura de Responsabilidad y Desempeño**

### **4.1. Incentivos y Reconocimiento**

- **Responsable:** Gerente de Recursos Humanos y comité de ética.
- **Actividades:**
  1. Desarrollar un programa de incentivos que reconozca y recompense a los gerentes que cumplan con las políticas de responsabilidades y muestren un desempeño sobresaliente.
  2. Organizar ceremonias de reconocimiento y otorgar incentivos, tanto financieros como no financieros, para reforzar la cultura de responsabilidad y desempeño.
  3. Publicar los logros destacados dentro de la organización para motivar a otros gerentes a alcanzar los mismos estándares.
- **Plazo:** 2 meses para la implementación inicial, luego continuo.
- **Recursos:** Fondos para incentivos, plataformas de comunicación interna.

### **4.2. Revisión y Ajuste Continuo**

- **Responsable:** Gerente de Recursos Humanos y equipo directivo.
- **Actividades:**

1. Revisar regularmente el impacto del sistema de control y las políticas de responsabilidades en la cultura organizacional y en el desempeño general.
  2. Realizar ajustes en las políticas, el sistema de control y los incentivos según los resultados obtenidos y las necesidades cambiantes de la organización.
  3. Mantener un ciclo de mejora continua que asegure que las herramientas de control y las políticas de responsabilidades se mantengan relevantes y efectivas.
- **Plazo:** Continuo, con revisiones anuales.
  - **Recursos:** Reuniones de seguimiento, reportes anuales, consultores en gestión organizacional.

Este plan de ejecución asegura que se implementen sistemas de control adecuados y políticas claras de responsabilidades para los gerentes públicos, lo que no solo mejorará el desempeño general de sus áreas y del personal, sino que también ayudará a cumplir con las metas de la organización de manera transparente y efectiva. El enfoque en el seguimiento, la evaluación y la mejora continua garantiza que estos sistemas se mantengan efectivos y se adapten a los cambios necesarios con el tiempo.

## **Anexo 8: Recomendación 5**

Se recomienda al gerente de comunicación e imagen institucional, generar planes de comunicación interna, con la consigna de mejorar los mensajes entre jefes y empleados, así como de manera externa con el ciudadano.

### **Plan de Ejecución: Implementación de Planes de Comunicación Interna y Externa**

#### **Objetivo General:**

Fortalecer la comunicación interna entre jefes y empleados, así como la comunicación externa con los ciudadanos, mediante la implementación de estrategias y herramientas que mejoren la claridad, coherencia y efectividad de los mensajes institucionales.

#### **1. Diseño e Implementación del Plan de Comunicación Interna**

##### **1.1. Estrategias para la Comunicación Interna**

- **Responsable:** Gerente de Comunicación e Imagen Institucional.
- **Actividades:**
  1. **Desarrollo de Protocolos de Comunicación:** Establecer protocolos claros para la transmisión de información entre jefes y empleados, asegurando que los mensajes sean consistentes y alineados con los objetivos institucionales. Esto incluye la creación de guías para la redacción de informes, la organización de reuniones y la distribución de mensajes clave.
  2. **Optimización de Canales Internos:** Implementar y optimizar canales de comunicación como la intranet, correos electrónicos corporativos, y plataformas de mensajería instantánea que faciliten la comunicación vertical y horizontal dentro de la organización.
  3. **Fortalecimiento del Liderazgo Comunicacional:** Capacitar a los jefes y directivos en habilidades de comunicación efectiva y liderazgo,

para que puedan transmitir mensajes de manera clara, motivadora y orientada a la acción. Esto incluye talleres sobre escucha activa, retroalimentación constructiva y manejo de conflictos.

4. **Creación de Espacios de Retroalimentación:** Instituir mecanismos formales para que los empleados puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y opiniones sobre la comunicación interna, mediante encuestas periódicas, buzones de sugerencias y reuniones de retroalimentación.

- **Plazo:** 1 mes.
- **Recursos:** Consultores en comunicación interna, plataformas digitales de gestión de comunicación, expertos en liderazgo.

## 1.2. Implementación de Herramientas y Procesos

- **Responsable:** Gerente de Comunicación e Imagen Institucional.
- **Actividades:**
  1. **Lanzamiento de la Intranet Institucional:** Desplegar una intranet institucional que centralice la información relevante, fomente la colaboración entre áreas y sirva como canal principal para la comunicación interna. La intranet debe incluir secciones para anuncios, recursos, y espacios de interacción entre empleados.
  2. **Capacitación Continua en Comunicación:** Organizar sesiones de capacitación continua para que los empleados y directivos dominen el uso de las herramientas de comunicación y adopten las mejores prácticas en la transmisión de mensajes.
  3. **Monitoreo del Flujo de Comunicación:** Implementar un sistema de seguimiento para evaluar la efectividad de los canales y procesos de comunicación interna. Esto incluye el análisis de la participación en reuniones, la apertura de correos electrónicos y la actividad en la intranet.
  4. **Ajuste y Mejora Continua:** Con base en el monitoreo, ajustar los procesos de comunicación y realizar mejoras continuas para

garantizar que la información fluya de manera eficiente y que los empleados se sientan informados y valorados.

- **Plazo:** 2 meses para la implementación inicial, luego continuo.
- **Recursos:** Software de gestión de intranet, herramientas de monitoreo, formadores especializados.

## **2. Diseño e Implementación del Plan de Comunicación Externa**

### **2.1. Estrategias para la Comunicación Externa**

- **Responsable:** Gerente de Comunicación e Imagen Institucional.
- **Actividades:**
  1. **Definición de Estrategias de Comunicación Pública:** Desarrollar un conjunto de estrategias para la comunicación externa que refuercen la imagen institucional y mejoren la interacción con la ciudadanía. Esto incluye la planificación de campañas informativas, la gestión de crisis comunicacionales y el posicionamiento de la institución en medios de comunicación.
  2. **Selección y Optimización de Canales Externos:** Identificar los canales más adecuados para llegar a diferentes segmentos de la población, tales como redes sociales, sitios web institucionales, boletines electrónicos y medios tradicionales (radio, televisión, prensa). Asegurar que cada canal esté alineado con la estrategia comunicacional general y optimizado para su audiencia específica.
  3. **Desarrollo de Mensajes Institucionales:** Elaborar mensajes institucionales claros, accesibles y coherentes que reflejen los valores y objetivos de la institución. Estos mensajes deben ser adaptados para cada canal y dirigidos a las preocupaciones e intereses de la ciudadanía.
  4. **Fomento de la Participación Ciudadana:** Establecer mecanismos para que los ciudadanos puedan interactuar directamente con la institución, tales como foros de consulta pública, encuestas online, y

sesiones informativas abiertas. Esto fortalecerá la relación de confianza entre la institución y los ciudadanos.

- **Plazo:** 1 mes.
- **Recursos:** Consultores en comunicación externa, plataformas de redes sociales, software de gestión de contenido, medios de comunicación locales.

## 2.2. Implementación de Canales y Campañas Externas

- **Responsable:** Gerente de Comunicación e Imagen Institucional.
- **Actividades:**
  1. **Lanzamiento de Campañas Informativas:** Implementar campañas de comunicación dirigidas a informar a los ciudadanos sobre los servicios, proyectos y actividades de la institución. Utilizar medios digitales y tradicionales para asegurar un amplio alcance y efectividad.
  2. **Gestión de la Presencia en Redes Sociales:** Optimizar la presencia de la institución en redes sociales, asegurando que se utilicen de manera proactiva para difundir información, responder a consultas, y gestionar la reputación institucional.
  3. **Monitoreo de la Opinión Pública:** Establecer un sistema para monitorizar la percepción pública de la institución, mediante herramientas de análisis de redes sociales, encuestas de opinión y seguimiento de medios de comunicación. Utilizar estos datos para ajustar la estrategia comunicacional según sea necesario.
  4. **Implementación de Mecanismos de Respuesta Ciudadana:** Crear protocolos para gestionar la retroalimentación y las consultas ciudadanas, asegurando que se respondan de manera oportuna y que se utilicen para mejorar los servicios y la comunicación de la institución.
- **Plazo:** 2 meses para la implementación inicial, luego continuo.
- **Recursos:** Plataformas de redes sociales, software de análisis de opinión pública, personal especializado en atención al ciudadano.



### 3. Monitoreo y Evaluación de los Planes de Comunicación

#### 3.1. Evaluación de la Comunicación Interna

- **Responsable:** Gerente de Comunicación e Imagen Institucional.
- **Actividades:**
  1. **Monitoreo de la Eficiencia de los Canales Internos:** Evaluar periódicamente el uso y efectividad de los canales de comunicación interna mediante encuestas de satisfacción, análisis de participación en la intranet y revisión de la retroalimentación de los empleados.
  2. **Evaluación de la Cultura Comunicacional:** Realizar estudios internos para medir cómo las mejoras en la comunicación están impactando la cultura organizacional, la colaboración entre equipos y la moral del personal.
  3. **Ajuste del Plan de Comunicación Interna:** Ajustar y mejorar el plan de comunicación interna basándose en los resultados del monitoreo, asegurando que se mantenga alineado con los objetivos institucionales y responda a las necesidades del personal.
- **Plazo:** Continuo, con evaluaciones trimestrales.
- **Recursos:** Software de encuestas internas, herramientas de análisis de comunicación, reportes de retroalimentación.

#### 3.2. Evaluación de la Comunicación Externa

- **Responsable:** Gerente de Comunicación e Imagen Institucional.
- **Actividades:**
  1. **Monitoreo de la Percepción Ciudadana:** Analizar la percepción ciudadana sobre la institución utilizando herramientas de análisis de redes sociales, encuestas de opinión pública y monitoreo de medios.
  2. **Evaluación del Impacto de las Campañas Externas:** Medir la efectividad de las campañas de comunicación externa a través de indicadores clave como el alcance, la participación ciudadana, y el impacto en la imagen institucional.

3. **Ajuste del Plan de Comunicación Externa:** Realizar ajustes continuos a las estrategias de comunicación externa para maximizar su efectividad y adaptarse a los cambios en la opinión pública y el entorno comunicacional.

- **Plazo:** Continuo, con evaluaciones trimestrales.
- **Recursos:** Software de análisis de redes sociales, plataformas de encuestas online, informes de monitoreo de medios.

## ANEXO 01

### CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Jaime Segundo Rosendo Cáceres Montalvo, usuario revisor del documento titulado:

“El sistema de control interno y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Cutervo, año 2022”.

Cuyo autor es, Rossana Janett Erazo Cárdenas, identificado con documento de identidad DNI N° 27754598-; declaro que la evaluación realizada por el Programa informático ha arrojado un porcentaje de similitud de 19 % verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompañan.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos. Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 25 de Enero del  
2024



.....  
Jaime Segundo Rosendo  
Cáceres DNI: 16480159  
Asesor  
de  
Tesis

Se adjunta:

\*Resumen del Reporte automatizado de similitudes

\*Recibo Digital

# ROXANA TESIS TURNITIN.docx

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	4%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	

Lambayeque, 25 de enero del  
2024

.....  
Jaime Segundo Rosendo  
CáceresDNI: 16480159  
Asesor  
de  
Tesis

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

170

Siendo las 12m horas del día viernes 12 de Julio del año Dos Mil veinticuatro

, en la Sala de Sustentación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se reunieron los miembros del Jurado, designados mediante Resolución N° 994-2022-EPG de fecha 28/09/2022 conformado por:

Mg. Jorge Hernan Atoche Pachterres	PRESIDENTE (A)
Mg. Janet del Rosano Aquino Lalupú	SECRETARIO (A)
Mg. James Jenner Guerrero Braco	VOCAL
Dr. Jaime Segundo Rosendo Cáceres Montalvo	ASESOR (A)

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada

"El Sistema de control interno y la Gestión administrativa en la Municipalidad provincial de Cutervo, año 2022"

presentado por el (la) Tesisista Rosana Janet Erazo Cardenas

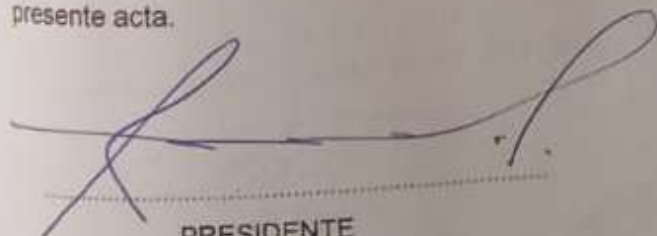
sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 443-2024-EPG-I de fecha 01 de Julio de 2024

El Presidente del jurado autorizó del acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas por el (la) sustentante, quien obtuvo 18 puntos que equivale al calificativo de muy bueno

En consecuencia el (la) sustentante queda apto (a) para obtener el Grado Académico de:

maestra en Administración con mención en gerencia pública

Siendo las 13:30 horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.

  
PRESIDENTE

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
ASESOR