



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA

TESIS

**CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL
TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DEL CUSCO- PERÍODO
2020**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA**

AUTOR:

Br. NORKA HIMELDA DIAZ CHOQUE

ASESOR:

Mg. ATILIO VARGAS ELGUERA

ORCID: 0000-0002-4185-3777

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

El que suscribe **Asesor Mgt. Atilio Vargas Elguera** del trabajo de investigación titulado CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DEL CUSCO – PERÍODO 2020 .Presentado por: NORKA HIMELDA DIAZ CHOQUE con DNI Nro. 46668921 para optar al grado academico de MAESTRO EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORIA, Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces , mediante el Software Antiplagio conforme establece el Artículo 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio De La UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje del 10 % (Diez por ciento).

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional , tesis

Porcentaje	Evaluación y acciones.	Marque con una X
Del 1 al 10 %	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30%	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayores a 31 %	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, ...23..... de ...noviembre..... de 2024.....



Mgt. Atilio Vargas Elguera
DNI: 23877883
Cod orcid:0000-0002-4185-3777

Se adjunta:

1 Reporte generado por el Sistema Antiplagio

2 Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio : :27259:408739338

Norka Himelda Diaz Choque

Control Interno y Gestion Administrativa en el Terminal Terrestre de la ciudad del Cusco, periodo 20

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::27259:408739338

Fecha de entrega

23 nov 2024, 2:18 p.m. GMT-6

Fecha de descarga

23 nov 2024, 2:29 p.m. GMT-6

Nombre de archivo

TESIS- NORKA HIMELDA DIAZ CHOQUE - copia.docx

Tamaño de archivo

710.7 KB

91 Páginas

20,295 Palabras

112,430 Caracteres

[Activar Win](#)

[Ve a Configurac](#)





10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 2%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

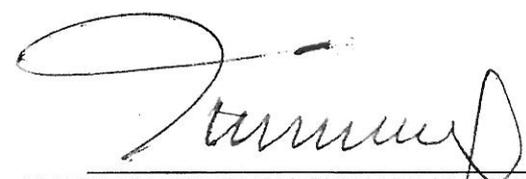
Dra. NELLY AYDE CAVERO TORRE, Directora (e) General de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DEL CUSCO- PERÍODO 2020** de la Br. **NORKA HIMELDA DIAZ CHOQUE**. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **CINCO DE SETIEMBRE DE 2024**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA.

Cusco, 20 noviembre 2024



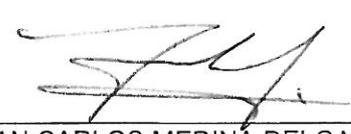
Dr. JULIO CELSO ORTEGA LOAIZA
Primer Replicante



Dr. JORGE WASHINGTON GUILLERMO ESPINOZA
Segundo Replicante



Dra. KELMA RUTH MAYHUA CURO
Primer Dictaminante



Mg. JUAN CARLOS MEDINA DELGADO
Segundo Dictaminante

PRESENTACION

Señor Decano de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. De conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Facultad de Contabilidad, en esta ocasión, pongo a consideración de usted y del jurado dictaminador el presente proyecto de investigación titulado “CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DEL CUSCO – PERIODO 2020”, con el objetivo de optar al grado académico de Magíster.

NORKA HIMELDA DIAZ CHOQUE

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres por el apoyo incondicional que me ofrecieron a lo largo de mi vida profesional, y las palabras de aliento que nunca cesaron.

A mi familia que siempre estuvo pendiente de mí, brindándome todo su respaldo.

NORKA HIMELDA DIAZ CHOQUE

AGRADECIMIENTO

Agradecer primero a Dios que permitió que todo este trabajo se pudiera realizar sin mayores inconvenientes y es él que siempre ilumina mi sendero.

Seguidamente agradecer a mi madre Noemy Choque Paz por su amor inquebrantable y sus palabras de aliento que siempre estuvieron presentes; y a mi padre Arístides L. Díaz Barrientos que fue el que en todo momento no dejó de sugerirme que concluya con éste proyecto.

A mi asesor Mg. Atilio Vargas Elguera que siempre estuvo presto para atender mis inquietudes referidos al tema de investigación y dándome las pautas precisas para el desarrollo de la tesis.

A mi Docente Dictaminante Dra. Kelma Ruth Mayhua Curo, gracias a las observaciones efectuadas, las sugerencias y correcciones, se pudo mejorar el trabajo.

A mi Docente Dictaminante Mg. Juan Carlos Medina Delgado por las sugerencias y el apoyo durante el desarrollo de la investigación.

Al Director, funcionarios y personal que labora en el Terminal Terrestre de Cusco por darme las facilidades para obtener toda la información verídica que se requería para dicha investigación.

NORKA HIMELDA DIAZ CHOQUE

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DEL CUSCO- PERÍODO 2020” tiene como objetivo general: Determinar si existe relación entre el control interno y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020, y como objetivos específicos tenemos: Determinar la relación que existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020. Determinar la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020. Determinar la relación que existe entre las actividades de control y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020. Determinar la relación que existe entre la información y comunicación y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020. Determinar la relación que existe entre la supervisión y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

La metodología que se empleó para llevar a cabo la investigación fue con un tipo de investigación aplicada. El nivel de investigación es Correlacional.

La aplicación de la correlación de Pearson obtenido fue de ,999 se concluye que existe una relación muy significativa entre Control Interno y Gestión Administrativa según las encuestas realizadas por los colaboradores del Terminal Terrestre de la Ciudad del Cusco 2020, lo que significa que si el nivel del control interno incrementa, también se incrementa el nivel de la Gestión Administrativa.

PALABRAS CLAVE: Control Interno, Gestión Administrativa, Terminal terrestre, Ambiente de Control.

Contenido

1	CAPITULO I .- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1	Situación Problemática.....	14
1.2	Formulación del Problema	15
1.3	Justificación de la Investigación.....	16
1.4	Objetivos de la investigación	17
2	CAPÍTULO II .- MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....	18
2.1	Bases teóricas	18
2.1.1	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica – Ley N° 27785	18
2.1.2	Gestión Administrativa.....	39
2.1.3	Terminal terrestre	48
2.2	Marco conceptual (palabras clave).....	56
2.2.1	Control Interno	56
2.2.2	Gestión Administrativa.....	59
2.3	Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte).....	61
2.4	HIPOTESIS	63
2.5	Identificación de variables e indicadores	64
2.6	Operacionalización de variables.....	65
3	CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA	67
3.1	Ámbito de estudio: localización política y geográfica	67
3.2	Tipo y nivel de investigación	67
3.3	Unidad de Análisis	67

3.4	Población de estudio.....	67
3.5	Tamaño de muestra	67
3.6	Técnicas de selección de muestra.....	67
3.7	Técnicas de recolección de información	67
3.8	Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	67
3.9	Técnicas para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	68
4	CAPÍTULO IV .- RESULTADOS Y DISCUCION	68
4.1	Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados	68
4.1.1	Fiabilidad del instrumento aplicado	68
4.1.2	Resultados del Control Interno.....	69
4.1.3	.- Resultados de la Variable Gestión Administrativa	74
4.2	Pruebas de Hipótesis.....	77
4.2.1	Prueba de CHI- CUADRADO	77
4.2.2	PRUEBA DE NORMALIDAD.....	78
4.2.3	RELACION ENTRE CONTROL INTERNO Y GESTION ADMINISTRATIVA ...	79
4.2.4	RELACION ENTRE AMBIENTE DE CONTROL Y GESTION ADMINISTRATIVA	80
4.2.5	RELACION ENTRE EVALUACION DE RIESGO Y GESTION ADMINISTRATIVA	81
4.2.6	RELACION ENTRE ACTIVIDADES DE CONTROL Y GESTION ADMINISTRATIVA	82
4.2.7	RELACION ENTRE INFORMACION Y COMUNICACION CON LA GESTION ADMINISTRATIVA	83
4.2.8	RELACION ENTRE SUPERVISION Y GESTION ADMINISTRATIVA	84
4.3	Presentación de resultados.....	85

5	CAPITULO V .- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
	CONCLUSIONES	88
	Bibliografía.....	91
6	ANEXOS.....	93

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Resultados de la Variable Control Interno.....	69
Figura 2 : Nivel de la dimensión Ambiente de Control.....	70
Figura 3 : Nivel de la dimensión Evaluación de Riesgo.....	71
Figura 4 : Nivel de la dimensión Actividades de Control	72
Figura 5: Nivel de la dimensión Información y Comunicación	73
Figura 6 : Nivel de la dimensión Supervisión	73
Figura 7 : Nivel de la Variable Gestión Administrativa.....	74
Figura 8 : Nivel de la Dimensión Planeación.....	75
Figura 9 : Nivel de la Dimensión Organización.....	76
Figura 10 : Nivel de la Dimensión Dirección.....	76
Figura 11 : Nivel de la Dimensión Control	77

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 .- Fiabilidad - Alfa de Crombach	69
Cuadro 2.Nivel de la Variable Control Interno	69
Cuadro 3.- Resultados de la dimensión Ambiente de Control.....	70
Cuadro 4. Nivel de la dimensión Evaluación de Riesgo	71
Cuadro 5. Nivel de la dimensión Actividades de Control	71
Cuadro 6. Nivel de la dimensión Información y Comunicación	72
Cuadro 7.Nivel de la dimensión Supervisión	73
Cuadro 8.Nivel de la Variable Gestión Administrativa.....	74
Cuadro 9. Nivel de la Dimensión Planeación.....	75
Cuadro 10.Nivel de la Dimensión Organización.....	75
Cuadro 11.Nivel de la Dimensión Dirección.....	76
Cuadro 12.Nivel de la Dimensión Control	77
Cuadro 13. Prueba Chi Cuadrado.....	77
Cuadro 14. Prueba de Normalidad	78
Cuadro 15. Relacion entre Control Interno y Gestion Administrativa	79
Cuadro 16. Relación entre Ambiente de Control Y Gestión Administrativa	80
Cuadro 17. Relación entre Evaluación de Riesgo Y Gestión Administrativa	81
Cuadro 18.Relación entre Actividades de Control y Gestión Administrativa.....	82
Cuadro 19. Relación entre Información y Comunicación con la Gestión Administrativa	83
Cuadro 20 .Relación entre Supervisión y Gestión Administrativa.....	84

1 CAPITULO I .- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

Cusco es la capital de la Región cuya población asciende a 465,376 habitantes según INEI proyectado al 2020, su condición de ciudad turística hace que el flujo de arribos y salidas se incremente cada año. El terminal si bien es un órgano de apoyo de tercer nivel organizacional que depende de la Municipalidad Provincial del Cusco que data desde 1999 fue construido y diseñado para albergar 25 empresas de transportes, en este momento dado el crecimiento del flujo de turistas locales, nacionales y extranjeros vienen operando más de 54 empresas, generando congestión y sobresaturación de este espacio, llegando a tal punto de que muchas empresas usen las vías aledañas del terminal terrestre como espacio de arribos y llegadas. Este hecho causa desorden, inseguridad y molestias a los propios usuarios de transporte y a los vecinos que viven en estas avenidas.

En la actualidad en el Cusco y en todo el Perú, las entidades públicas cuentan con recursos humanos, materiales y financieros, pero que no están siendo administrados adecuadamente por varios motivos, como son la corrupción, la ineficiente administración y dejadez por parte de los funcionarios públicos, todos estos conflictos influyen negativamente en la gestión de la entidad, lo que conlleva a deducir que se tiene un control interno deficiente, por ende, una gestión administrativa desenfrenada.

La ausencia del control interno adecuado en la entidad conlleva a una mala gestión administrativa que afecta en el buen funcionamiento de dicho órgano, vale decir que una deficiencia del control interno ocurre cuando no existe un control necesario para prevenir, detectar y corregir oportunamente incorrecciones en la gestión administrativa. Se determinó que existen deficiencias en la organización en la planeación y todo porque dicho

órgano no cuenta con controles internos porque no está bien fortalecido, se desconocen los riesgos existentes por la sobresaturación de las empresas de transporte en el terminal y el arribo y llegada de los pasajeros fuera del terminal terrestre.

Lo que se propone es la implementación de un Control Interno exclusivo para el Terminal Terrestre, implementando lineamientos las mismas que deben estar plasmados en un sistema de control interno y ejecutados para el desarrollo de una mejor gestión, de esa manera habrá un control y una adecuada organización que podrá influir positivamente en la gestión administrativa, así se podrá controlar la capacidad que realmente tiene el terminal, sin ocasionar congestión y sobresaturación de este espacio, evitando que las empresas de transporte usen las vías aledañas del terminal terrestre como espacio de arribos y llegadas, se podrá evitar el desorden, inseguridad y molestias a los propios usuarios de transporte y a los vecinos que habitan en las avenidas cercanas. Dada la importancia del caso, el presente trabajo de investigación busca destacar la vital importancia que tiene un sistema de control interno dentro de las organizaciones con la finalidad de aportar a la mejora de la gestión del terminal terrestre de la ciudad del Cusco.

1.2 Formulación del Problema

a) Problema general

¿QUÉ RELACION EXISTE ENTRE EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DEL CUSCO, EN EL PERIODO 2020?

b) Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco - periodo 2020?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco - periodo 2020?
- c. ¿Cuál es la relación que existe entre las actividades de control y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco - periodo 2020?
- d. ¿Cuál es la relación que existe entre la información y comunicación y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco - periodo 2020?
- e. ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco - periodo 2020?

1.3 Justificación de la Investigación

Esta investigación será un aporte para contribuir con los conocimientos sobre el control interno y la gestión administrativa diseñado en el terminal terrestre del cusco ,que ayudará a entender el gran valor que tiene el control interno que se requiere para saber el rendimiento en el logro de los objetivos planteados por la administración que serán reconocidos mediante una gestión administrativa fortalecida en beneficio del terminal terrestre, aplicando las nuevas estrategias y métodos para lograr los objetivos planteados por la entidad. La investigación tendrá una contribución significativa que ayudará a las nuevas investigaciones para tener las pautas necesarias para la mejora de gestión administrativa mediante un control interno en las entidades del estado y exigencias que la gestión pública requiere.

Justificación práctica

Este trabajo de investigación se enfoca en la distinción que tiene el control interno en el terminal terrestre para garantizar la buena gestión de las operaciones, así como para ofrecer toda la información para el cumplimiento de los objetivos que son de gran importancia para que exista un buen manejo y mejora en la gestión administrativa. Mediante un control interno, la gestión administrativa del terminal terrestre del cusco se verá beneficiado en cuanto a la planeación, organización, dirección y control que dicho órgano presenta y se podrá detectar y corregir oportunamente los errores que se presenten.

Justificación Metodológica

El presente trabajo de investigación se justifica con la aplicación de la metodología científica, las técnicas e instrumentos que se utilizaron identificados en los niveles de control interno y gestión administrativa del Terminal terrestre, logrando probar su validez, así como la confiabilidad de los mismos.

1.4 Objetivos de la investigación

a) Objetivo general

ANALIZAR LA RELACION QUE EXISTE ENTRE EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DEL CUSCO- PERIODO 2020.

b) Objetivos específicos

- a. Describir la relación que existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

- b. Describir la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.
- c. Describir la relación que existe entre las actividades de control y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.
- d. Describir la relación que existe entre la información y comunicación y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.
- e. Describir la relación que existe entre la supervisión y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

2 CAPÍTULO II .- MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica – Ley N° 27785

2.1.1.1 Control Gubernamental

El control gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes. El control gubernamental es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y

permanente. (Ley organica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloria general de la Republica - Ley N° 27785)

2.1.1.1.1 Control Interno

El control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior.

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

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

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

El Titular de la entidad está obligado a definir las políticas institucionales en los planes y/o programas anuales que se formulen, los que serán objeto de las verificaciones a que se refiere esta Ley. (Ley organica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloria general de la Republica - Ley N° 27785)

2.1.1.2 Ley N° 28716 de Control Interno de las entidades del Estado

2.1.1.2.1 Sistema de Control Interno

Se denomina sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos indicados en el artículo 4 de la presente Ley.

Constituyen sus componentes:

- a) El ambiente de control; entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa;
- b) La evaluación de riesgos; en cuya virtud deben identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales;
- c) Actividades de control gerencial; son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- d) Las actividades de prevención y monitoreo; referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno;

e) Los sistemas de información y comunicación; a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional;

f) El seguimiento de resultados; consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del Sistema Nacional de Control;

g) Los compromisos de mejoramiento; por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones conducentes al mayor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores. Forman parte del sistema de control interno: la administración y el órgano de control institucional, de conformidad con sus respectivos ámbitos de competencia. (Ley N° 28716 de Control Interno de las entidades del Estado)

2.1.1.2.2 Control Interno

2.1.1.2.2.1 Implantación

Las entidades del Estado implantan obligatoriamente sistemas de control interno en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales, orientando su ejecución al cumplimiento de los objetivos siguientes:

a) Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta;

- b) Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos;
- c) Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones;
- d) Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información;
- e) Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales;
- f) Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de render cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado. Corresponde al Titular y a los funcionarios responsables de los órganos directivos y ejecutivos de la entidad, la aprobación de las disposiciones y acciones necesarias para la implantación de dichos sistemas y que éstos sean oportunos, razonables, integrados y congruentes con las competencias y atribuciones de las respectivas entidades.
(Ley N° 28716 - Control Interno de las entidades del estado)

2.1.1.2.2.2 Funcionamiento

El funcionamiento del control interno es continuo, dinámico y alcanza a la totalidad de la organización y actividades institucionales, desarrollándose en forma previa, simultánea o posterior de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

Sus mecanismos y resultados son objeto de revisión y análisis permanente por la administración institucional con la finalidad de garantizar la agilidad, confiabilidad, actualización y perfeccionamiento del control interno, correspondiendo al Titular de la entidad la supervisión de su funcionamiento, bajo responsabilidad. (Ley N° 28716 - Control Interno de las entidades del Estado)

2.1.1.3 Objetivos del Control Interno

Según los objetivos del sistema de control interno.

- a. El control interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y a prevenir la pérdida de recursos.
- b. Puede ayudar a asegurar que la información financiera sea confiable, y asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias.
- c. En suma, puede ayudar a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino (Mantilla, 2009)

Los objetivos operativos que son los que dan la razón de ser de la empresa. Sobre estos objetivos, siempre se ha considerado necesario establecer ciertos mecanismos de control, que se viene conociendo como controles operativos y administrativos. En este ámbito cabría destacar los controles relacionados con el objetivo de controlar que se cumplen de forma eficiente en la empresa y conforme a las normas que al efecto cada una de ellas establezca sobre la seguridad, fiabilidad en se realicen todos y cada uno de los procesos y transacciones relacionadas con:

- a. Los diversos ciclos administrativos y operativos básicos de la empresa como son los de ventas, compras, producción, existencias e inventarios, tesorería y otros.
- b. El mantenimiento y debida conservación de los diferentes activos que posee la empresa tanto tangible como intangible, y cuyo adecuado funcionamiento, en condiciones de garantía y confiabilidad, es necesario para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Los objetivos de la información contable y sobre los que han ido generalizando los controles contables, orientados fundamentalmente a:

- a. Conseguir que todos los procedimientos de registro contable que afectan a cada uno de los ciclos operativos que anteriormente se citaban, sean realizados conforme a las normas contables vigentes en el ámbito de actuación legal de la empresa, respetando los criterios de contabilización adecuados así como las normas de valoración vigentes sobre los correspondientes activos, pasivos e instrumento de capital.
- b. Conseguir igualmente que todos los documentos contables que estructuran la información contable que la empresa debe generar, como los estados financieros, memoria, informes de gestión, y con destino tanto internamente hacia la propia dirección para la toma de decisiones, como para el exterior, sea hacia los acreedores, inversores, etc. Sea veraz y fiable dando debida respuesta a las exigencias normativas sobre la imagen fiel de la empresa. (De Jaime Eslava J. , 2011)

2.1.1.4 Clases de control interno

En función de su naturaleza los controles internos se pueden clasificar en:

a) Controles contables: son aquellos directamente relacionados con la contabilización de las transacciones y que tienden a asegurar:

1. El registro de la totalidad de las transacciones autorizadas.
2. La exactitud, veracidad y validez de los datos registrados.
3. La actualización de los datos registrados
4. La continuidad de los datos
5. La protección de los archivos contables (copias de seguridad, etc.)

b) Controles administrativos: son los relacionados con las políticas de dirección y organización de la empresa.

1. Existencias de una organización jerárquica (organigrama)

2. Existencias de líneas de autoridad claramente establecidas. Existencia de manuales de procedimiento para los distintos procesos que tienen lugar en el seno de la entidad (compras, ventas, cobros, registros contables, etc.)

3. Existencia de una política adecuada de gestión de activos. Mientras que según su finalidad los controles internos se clasifican en:

a) Controles de prevención: son aquellos destinados a proporcionar una seguridad razonable de que únicamente se reconocen y procesan transacciones válidas.

1. Segregación y rotación de funciones

2. Autorización de todas las transacciones por parte de las personas adecuadas.

3. Doble verificación de los datos introducidos en el ordenador.

4. Etcétera

b) Controles de descubrimiento: son aquellos tendentes a proporcionar una certeza razonable de que se descubren los errores e irregularidades:

1. Empleo de documentación pre-enumerada

2. Realización de inventario y arqueo

3. Realización periódica de conciliaciones bancarias.

4. Existencias de un departamento de auditoría interna.

5. Etcétera.

c) Controles persuasivos: son aquellos cuya finalidad es informar de que existen los controles detectives y de descubrimiento (similares a ciertas campañas de la dirección general de tráfico acerca de las existencias de controles de alcoholemia o de velocidades).

Desde este punto de vista, serían también controles persuasivos.

1. La notificación de la implantación de un determinado procedimiento

2. La comunicación. (De la Peña, 2011)

2.1.1.5 Bondades del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno, es una herramienta potente de gestión administrativa, que contribuye a una eficiente y eficaz gestión, seguidamente se enuncian algunas bondades del referido Sistema:

- La definición de la cadena de valor.
- Alineamiento de los objetivos de las Unidades Orgánicas con la Visión, Misión y Objetivos Estratégicos.
- La evaluación permanente de la vigencia del Plan Estratégico Institucional.
- Estímulo del cumplimiento de metas y objetivos de cada Unidad Orgánica.
- El cumplimiento y medición de resultados.
- Reconocimiento de los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades labores.
- La Dirección incentiva el desarrollo transparente de ls actividades de la Entidad.
- La actualización de los documentos de gestión.
- El ordenamiento administrativo.
- La documentación de los procesos
- La generación y administración de indicadores de gestión.
- Impulso del Código de Ética Gubernamental (Ley 27815) e institucional.
- Estimula la integridad de la gerencia y de los trabajadores.
- La práctica activa de valores éticos.
- Mejora del clima laboral.
- Impulsa la gestión de procesos (incluye mapeo de procesos) (Condezo y Cristobal, 2018)

2.1.1.6 Evaluación del sistema de control interno

La contrastación o evaluación del SCI se lleva a cabo mediante las denominadas pruebas de cumplimiento a través de las cuales el auditor se satisface:

- a) De la existencia del propio sistema de control interno.
- b) De su eficacia, es decir, de que los mecanismos de control instalados cumplen con la finalidad para los que fueron diseñados.
- c) De su continuidad, esto es, que se encuentran funcionando y que lo hacen correctamente.

Las pruebas de cumplimiento son de diversa naturaleza, y se diseñan en función de cada caso concreto, no obstante, la mayoría de ellas pertenecen a alguna de las siguientes clases:

- a) Observación directa: El auditor observa el procedimiento, su eficacia y que el mismo se encuentre en funcionamiento.
- b) Confirmación oral del desarrollo de un procedimiento verificado por el auditor.
- c) Existencia de materiales utilizados (tampones, documentos pres- numerados, etc.)
- d) Observación a posteriori de las transacciones, rehaciendo el circuito seguido por la documentación origen que la genera.
- e) Introducir un documento en un circuito y observar si se van cumpliendo las fases, trámites y autorizaciones señaladas en el procedimiento de su origen hasta su registro contable.
- f) Analizar el sistema informático para asegurarse de su correcto funcionamiento.
- g) Analizar la competencia de las personas que tienen a su cargo las distintas áreas de la empresa.

Una vez realizada la evaluación del sistema de control interno de cada una de las áreas en las que se piensa dividir el trabajo de auditoria, el auditor deberá concluir sobre su fiabilidad y determinará, como ya expusimos con anterioridad, tanto las áreas de pruebas, denominadas sustantivas, destinadas a satisfacerse de la fiabilidad del contenido de las cuentas anuales. En muchas ocasiones una misma prueba de auditoria puede cumplir la doble finalidad de evaluar el SCI y de analizar la veracidad de las transacciones y los saldos incluidos en las cuentas anuales. (De la Peña, 2011)

2.1.1.7 Estrategias para la Implementación del Sistema de Control Interno

Considerando las dificultades que tienen las entidades públicas de nuestro país para la Implementación del Sistema de Control Interno, mediante el presente Trabajo Individual se intenta desarrollar una estrategia que permita metodológicamente la Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades Públicas. La Guía de Implementación del SCI, establece que el Comité de Control Interno, es el encargado de poner en marcha la adecuada implementación del SCI y su eficaz funcionamiento..”, sin embargo, consideramos que ello no ha sido suficiente, porque el referido Comité de acuerdo a la referida Guía es nombrada por la Alta Dirección de la Entidad y depende del Titular de la entidad, notándose que usualmente dichos Comités están conformados por funcionarios de la Alta Dirección, que por lo general, desconocen sobre las bondades del SCI, o a quienes le corresponde desarrollarlo y/o debido a la carencia de tiempo para dedicarse a una actividad periódica a nivel institucional. Considerando que el SCI es una herramienta administrativa muy importantes, sugerimos la formación de un “Equipo Técnico”, que esté conformado por el citado Comité de Control Interno (designado por la Alta Dirección), adicionándose una Comisión Técnica de Apoyo (no mayor de 6 integrantes), los cuales deben ser profesionales

que tengan la predisposición y entrega institucional, para formar parte de dicho equipo técnico; y finalmente, deberá designarse a un representante o coordinador, de cada una de las unidades orgánicas de la entidad, con la finalidad de mantener un relacionamiento con los funcionarios y trabajadores de cada unidad orgánica y facilitar el diagnóstico y la Implementación del Sistema de Control Interno. Haciendo una comparación, cuando se elabora el Presupuesto Institucional o el Plan Operativo Institucional, lo realiza el personal de cada una de las Unidades Orgánicas de la Institución, pero siempre monitoreadas, por la Gerencia o Dirección de Presupuesto y Planeamiento, consecuentemente, para que la llevar a cabo el monitoreo del SCI en la Entidad, el “Equipo Técnico” antes sugerido, debe estar debidamente capacitado en Control Interno y Gestión de Riesgos. Para llevarse a cabo la estrategia sugerida, es necesario que la Alta Dirección de la Entidad, tome la decisión de que la Implementación del Sistema de Control Interno en su Entidad, deba realizarlo los propios trabajadores, consecuentemente, tiene que empoderar al “Cuerpo Técnico”, liderado por el Comité de Control Interno, dándole todas las facilidades que el caso requiere, como recursos presupuestales, financieros, logísticos y de Recursos Humanos. El “Cuerpo Técnico”, iniciará su labor revisando si la Entidad ha suscrito el Acta de Compromiso en función al Anexo N° 1 de la RC N° 458-2008-CG, en el caso de haberlo realizado, revisar si los funcionarios que lo suscribieron siguen en la Entidad, caso contrario deberá actualizarse. Asimismo, revisar si el Comité de Control Interno designado por la Alta Dirección, según el anexo N° 2 ó 3 de la norma antes citada, está vigente, en el caso que ya no se encuentren en la Entidad algunos funcionarios, deberá sugerirse a la Alta Dirección para actualizar dicho Comité. Es necesario impulsar para que la Alta Dirección realice un relanzamiento del referido proceso estimulando a toda la organización para generar una corriente de compromiso, debiendo efectuar charlas de sensibilización o

concientización, para que los funcionarios y trabajadores tomen conciencia de lo importante que resulta para la gestión administrativa la Implementación del SCI. Las charlas de sensibilización, tienen que comprender a todos los trabajadores de la Organización, pero básicamente a los gerentes o directores de la organización, para que ellos hagan sinergia con todo el personal sensibilizado, en dichas charlas deberá abordarse los paradigmas antes indicados para eliminarlos de la organización. (Condezo y Cristobal, 2018)

2.1.1.8 Aspectos que inciden negativamente en la implementación del SCI

De las entrevistas realizadas a 40 funcionarios a nivel nacional de diversas entidades del Gobierno Central, Gobierno Regional y Gobierno Local del Sector Público, se advierte, que a la fecha aún no se viene implantando plenamente el Sistema de Control Interno - SCI, por diferentes situaciones y dificultades que, en muchos casos, son similares:

- Algunas entidades públicas sólo han realizado charlas de sensibilización; otras elaboraron el diagnóstico de Control Interno y dejando pendiente su implementación; otras debido a los cambios constantes de funcionarios, se han quedado en la mitad del camino.
- Muchas organizaciones que han elaborado el diagnóstico del SCI, tienen dificultad para la implantación del SCI, debido a que la elaboración de su diagnóstico lo formularon como resultado de las encuestas que se encuentran incluidas en los anexos del 4 al 8 de la Resolución de Contraloría N° 458-2008-CG - lista de verificación, que sólo revela que esos diagnósticos son sólo referenciales.

De otro lado, debe precisarse que además de las entrevistas antes indicadas (40), se efectuó 32 encuestas⁹ a otros funcionarios públicos, sobre las razones que han influenciado para la no Implementación del SCI; ellos refieren que existen varios factores (experiencias, creencias,

vivencias) que se encuentran en gran parte de los funcionarios de las entidades del País, lo que revela la necesidad de romper diversos “paradigmas” que aún se mantienen en el País:

- a) En el Sector Público se considera que el Órgano de Control Institucional - OCI (Unidad Orgánica conformada por auditores gubernamentales), es la Oficina de Control Interno.
- b) Que la implantación del Sistema de Control Interno – SCI, sólo debe ser realizado por el Comité de Control Interno (conformado por los funcionarios de la Alta Dirección), cuando en realidad la implantación del SCI
- c) El SCI es un sistema que sólo es aplicado en las actividades de Apoyo y Soporte (Contabilidad, Tesorería, Presupuesto, Logística, e informática).
- d) El Control Interno, es un tema operativo y no gerencial, en consecuencia, sólo involucra al personal administrativo y/u operativo.
- e) El Control Interno, sólo sirve para prevenir el fraude¹⁴ financiero y/u operativo.

(Condezo y Cristobal, 2018)

2.1.1.9 Diagnóstico del Sistema de Control Interno

Del análisis que hemos efectuado en diversas páginas web de diferentes Entidades Públicas del país, así como, de las entrevistas realizadas a diversos funcionarios públicos a nivel nacional, identificamos que existe un gran número de Entidades Públicas que si bien es cierto han elaborado el diagnóstico del Sistema de Control Interno, sin embargo, se encuentran con serias dificultades para la Implementación del SCI, porque tienen limitaciones para elaborar el Plan de Trabajo, que permita continuar con la fase de Ejecución del Sistema de Control Interno. Al efectuar la revisión y el análisis de los diagnósticos del SCI de dichas Entidades Públicas, hemos podido advertir que la causa que estimamos origina la dificultad para la elaboración del Plan de Trabajo, se presenta debido a que el

diagnóstico del SCI obtenido, es el resultado de haber cursado a los gerentes y subgerentes de la organización, las “Listas de Verificación” contenidas en los Anexos del N° 4 al Anexo N° 8 de la Resolución de Contraloría N° 458-2008-CG, que para el modesto criterio de los coautores del presente trabajo, es insuficiente para obtener un diagnóstico serio y técnico del SCI, toda vez que revela una mayor objetividad, no mostrando con claridad cuáles son los controles fuertes, los controles débiles, las ausencias de control, los controles desfasados, y los controles que están vigentes pero no se vienen aplicando. Al respecto, consideramos que para formular un diagnóstico serio y objetivo del Sistema de Control Interno, que permita elaborar el Plan de Trabajo que facilite la Implementación del SCI, debe tenerse presente fundamentalmente la “Cadena de Valor”, para identificar los procesos misionales, es decir, el proceso core o proceso de línea de producción, sin dejar de lado la revisión y análisis de los procesos de soporte y de apoyo que se desarrollan en las Unidades Orgánicas de acciones pertinentes para su implementación (ejecución) lo cual mismo que permitirá contar con un SCI eficiente.

Previamente, a manera de sugerencia se plantea el siguiente grado de madurez para evaluar las evidencias del cumplimiento del Sistema de Control Interno:

Nivel 0- No se ha podido comprobar la existencia de la evidencia referida. Nivel 1- La evidencia referida se encuentra documentadas, pero no aprobadas.

Nivel 2- La evidencia referida se encuentra documentada y aprobada; sin embargo, no se ha podido comprobar su adecuada difusión.

Nivel 3- La evidencia referida se encuentra documentadas, aprobadas y adecuadamente difundidas, pero no se cuenta con procesos de mejora continua para esta evidencia.

Nivel 4 - En adición a las características del nivel 3, se ha podido comprobar la aplicación efectiva de la evidencia referida, la misma que ha pasado por un proceso de mejora continua. Una vez

elaborado el Diagnóstico del SCI, este servirá de insumo para elaborar objetivamente el Plan de Trabajo, que permitirá la Implementación del SCI y facilitar el tratamiento a cada una de las normas de los componentes de la Estructura de Control Interno, de acuerdo a las brechas identificadas; precisando las actividades a desarrollar en la siguiente fase, quienes serán los encargados del tratamiento de las brechas identificadas, estableciéndose el cronograma del tiempo a ejecutar, así como, la proyección de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos necesarios, para su operación y mantenimiento. Nos permitimos sugerir que el Diagnóstico y el Plan de Trabajo, sean elevados a la Alta Dirección de la Entidad, para su aprobación y formalización. (Condezo y Cristobal, 2018)

2.1.1.10 Componentes del modelo COSO del control interno

2.1.1.10.1 Ambiente de control

Según (Mantilla, S, 2007) la esencia de cualquier negocio es su gente- sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia- y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan

Según (Mantilla, 2009)El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración, la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y como organiza y desarrolla a su gente, y la atención y dirección proporcionada por la junta de directores. (De Jaime Eslava J. , 2011)

Según (Arens, 2007), consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto el control interno y su importancia para la organización. Con el propósito de entender y evaluar el ambiente de control, los auditores deben considerar las partes más importantes de los componentes del control.

2.1.1.10.2 Evaluación de riesgos

Según (Mantilla, S, 2007) , la entidad debe de ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades, de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos señalados.

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, las cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y conscientes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuaran cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio. (De Jaime Eslava J. , 2011)

Para los dictámenes financieros es la identificación y análisis de los riesgos relevantes de la administración para la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios contables generalmente aceptados. Por ejemplo, si una compañía a menudo vende productos a un precio inferior al costo de inventario debido a los rápidos cambios de tecnología, será esencial para

la compañía incorporar controles adecuados para superar el riesgo de exagerar el inventario. (Arens, 2007)

Según (De Jaime Eslava J. , 2011) , el establecimiento de los objetivos de la empresa, es una condición previa a la evaluación de los riesgos. La dirección debe fijar primero los objetivos, y luego determinar cuáles serán los riesgos que pueden afectar a su consecución para poder tomar las medidas que se consideren oportunos.

2.1.1.10.3 Actividad de control

Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad. (Mantilla, S, 2007)

Según (De Jaime Eslava J. , 2011), las actividades de control son las políticas y procedimientos a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

Son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayudan a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Potencialmente existen varias actividades de control en cualquier entidad, incluyendo los controles manuales y automáticos.

COSO expresa que las actividades de control generalmente se relacionan con políticas y procedimientos que pertenecen:

- I. La separación de responsabilidades
- II. El procesamiento de la información
- III. Los controles físicos
- IV. Las revisiones del desempeño

El desarrollo de actividades de control relacionadas con estos tipos de políticas y procedimientos con frecuencia se incluyen en los siguientes cinco tipos de actividades de control específicas, que se analizan a continuación.

- I. Separación adecuada de las responsabilidades
- II. Autorización adecuada de las operaciones y actividades.
- III. Documentos y registros adecuados.
- IV. Control físico sobre activos y registros.
- V. Verificaciones independientes referentes al desempeño. (Arens, 2007)

2.1.1.10.4 Información y comunicación

Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones. (Mantilla, S, 2007)

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y

condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro de parte de la alta gerencia de que responsabilidades de control deben tomarse seriamente. Debe entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades individuales se relaciona con el trabajo de otros. Deben tener un medio de comunicar la información significativa. También necesitan comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas. (De Jaime Eslava J. , 2011)

Según (Arens, 2007), el propósito del sistema de información y comunicación de contabilidad de la entidad es iniciar, registra, procesar e informar de las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados. Una información contable y sistema de comunicación tiene varios subcomponentes, que, por lo general, están compuestos por diferentes tipos de transacciones como ventas, devoluciones de ventas, entradas de efectivo, adquisiciones, etc. Para cada clase de operación, el sistema contable debe satisfacer los seis objetivos de auditoría relacionados con la operación, que se identificaron anteriormente

2.1.1.10.5 Supervisión

Debe monitorearse el proceso total y considerarse como necesario hacer modificaciones.

De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen. (Mantilla, S, 2007)

Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo on going (continuo), evaluaciones separadas (independientes) o combinaciones de las dos. El monitoreo on going ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y

otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgos y la efectividad de los procedimientos de monitoreo on going, las deficiencias del control interno deberán reportarse a lo largo de la organización, informando a la alta gerencia y a la junta solamente los asuntos serios. (De Jaime Eslava J. , 2011)

Según (Arens, 2007) , las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar que controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones. La información que se está evaluando proviene de varias fuentes, incluyendo los estudios existentes de controles internos, informes internos del auditor, informes de excepciones sobre actividades de control, informes por parte de reguladores como pueden ser dependencias reguladoras bancarias, informes del personal operativo y quejas de los clientes por cargos de facturación.

2.1.1.11 Metodología para la Implementación del Sistema de Control Interno

Tomando como insumo el Plan de Trabajo resultante del diagnóstico del SCI, antes indicado, donde se identificaron las brechas del SCI existentes en la Entidad versus la Resolución de Contraloría 458-2008-CG (Informe COSO), la siguiente actividad, es que el “Cuerpo Técnico” efectuó una reunión con los responsables de las actividades establecidas en el Plan de Trabajo, a efectos de darle un tratamiento a las brechas identificadas. Siendo importante, crear indicadores de gestión para la medición de resultados para efectuar el seguimiento de la implementación del SCI.

El sistema de control Interno bajo el enfoque COSO como intangible con estructura, elementos y funcionamiento propios ente los que destaca la identificación y evaluación de riesgos, para que

logre la coexistencia en los sistemas de gestión de la Entidad, requiere residir en un ambiente de funcionamiento de internalización en la normativa interna, sistemas, operaciones transacciones y otras funciones que incorporen el control como parte suya. La inclusión del SCI bajo el enfoque COSO en la normativa interna e instrumentos de gestión, propicia no sólo ensamblaje de los componentes y factores de control interno en la gestión de la Entidad, sino también la personalidad del control interno en la estructura y actividades de la Entidad, que posibilitará el aseguramiento de la eficacia, eficiencia, economía, ética, ecología y responsabilidad social en la gestión de la Entidad. (Condezo y Cristobal, 2018)

2.1.2 Gestión Administrativa

2.1.2.1 Teoría Clásica de la Gestión Administrativa

(Carrasco, 2011) sostuvo que gestión administrativa, “es un enfoque administrativo que se presenta muy influenciado por la obra de Adam Smith y el concepto de especialización como camino esencial para el bienestar económico, y que adhiere a los conceptos de la calidad y eficiencia que personas posteriores a Adam Smith como, por ejemplo, Frederick W. Taylor, Henry Fayol o Max Weber se encargaron de difundir.” (p.14)

Para los clásicos, la administración se entiende como “El conjunto de acciones mediante las cuales un directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”.

(Carrasco, 2011) , precisó que, “Esta definición nombra las cuatro funciones principales de la administración, pero no les da un orden, no es cronológica ni priorizada. No es capaz de otorgar una relación entre ellas, algo propio de esta visión administrativa que primordialmente traza una relación lineal y vertical entre sus actividades, dejando muchas veces fuera, el hecho que las

actividades tienen múltiples procesos y relaciones interáreas entre ellas que deben ser especificadas.” (p. 16)

Ahora bien, es necesario ampliar este concepto; no obstante, el personal de las instituciones debe desarrollar funciones administrativas de planeamiento, organización, integración de personal, dirección y control, entonces las acciones laborales quedan reducidas a un punto referencial: a un proceso que diseña, mantiene un ambiente donde las personas cumplan con metas específicas con eficiencia y eficacia. En este sentido, el enfoque clásico busca el mejor camino, mediante una serie de principios, propone una estructura organizacional que funcione en las diversas situaciones.

Fayol (2004, p. 225) precisó que: el que más se aproxima a lo propuesto por Adam Smith, la administración es funcional, cumple con determinados principios. Por consiguiente, el introduce un esquema jerárquico y su aporte es fundamental para el desarrollo de la administración moderna. Refuerza la teoría utilizando sus catorce principios distinguiéndolos por grupos. Los principios son los siguientes: División del Trabajo, Autoridad, Disciplina, Unidad de Mando, Unidad de Dirección, Subordinación del Interés Particular al interés General, Remuneración del Personal, Centralización, Cadena de Mando, Equidad, Estabilidad del Personal e Iniciativa.

(Carrasco, 2011) precisó que: Tanto para Henry Fayol como Frederick H. Taylor, creían que las organizaciones más eficientes y eficaces tenían una estructura jerárquica, en la cual las acciones de los miembros de la organización, eran guiadas por un sentimiento de obligación y una serie de reglamentos racionales. Sin embargo, según Max Weber, realizó uno de los aportes más simbólicos a la administración cuando postula que estas organizaciones se desarrollaron plenamente, se caracterizaban por la especialización de tareas, los nombramientos por méritos, la oferta de oportunidades para que sus miembros hicieran carrera, la rutinización de actividades y un clima tanto impersonal como racional en la organización; a esto lo llamó “burocracia.” (p. 21)

2.1.2.2 Teoría moderna de la Gestión Administrativa

(Carrasco, 2011) , fundamentó que: El nuevo enfoque de gestión basada en procesos busca primero que todo, ampliar la visión entregada por la administración clásica ya que ve al proceso como una serie de actividades que tienen por finalidad conseguir un resultado o producto, que satisfice las necesidades del cliente. La diferencia con los enfoques clásicos de administración, es que estos últimos se fueron haciendo inadecuados, pues se generaron para responder a escenarios e intereses, completamente diferentes a los que hoy existen. O sea, son evoluciones a los cambios naturales en las condiciones planteadas por los mercados. (p.36)

La gestión por procesos está evolucionando los paradigmas de la administración, cuyo aporte importante y la expansión se debió a su implementación en todo el mundo de las normas ISO: 9000; que busca la calidad orientada al cliente y con el fin de incrementar la eficacia y eficiencia en los procesos.

La Norma ISO: 9000, tiene 8 principios, cada uno de estos eleva el rendimiento de los procesos, que conllevan a conseguir beneficios, de acuerdo a lo propuesto por Carrasco, se describe todos en el orden establecido por ISO.

Principio 1: Organización orientada al cliente, el crecimiento de las empresas depende en gran medida de sus clientes, por ello es necesario que entiendan cuáles son sus necesidades actuales y futuras, identificando los requisitos de estos y considerar sobrepasar sus expectativas.

Principio 2: Liderazgo, los líderes son los encargados en establecer la visión de las empresas, así mismo son los que direccionan la organización. Los líderes crean y mantienen condiciones para que el personal se comprometa en la consecución de los objetivos de la organización.

Principio 3: Implicación del personal, el personal es el recurso más importante en las organizaciones, su compromiso en los diferentes niveles facilita el uso de sus habilidades en beneficio de las empresas.

Principio 4: Enfoque hacia el proceso, mediante la gestión por procesos se consiguen fácilmente los resultados, ya que los recursos son utilizados eficientemente.

Principio 5: Enfoque al sistema de gestión, la identificación, comprensión y gestión de un sistema de procesos conlleva a conseguir los objetivos de la organización, mejorando la eficacia y eficiencia de los recursos.

Principio 6: Mejora Continua, el objetivo de toda organización debe ser la mejora continua, esencialmente en el enfoque de procesos.

Principio 7: Enfoque a la información para la toma de decisiones, el uso y análisis de información de calidad y oportuna, permite la toma de decisiones efectivas.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores, la relación de interdependencia entre la organización y sus proveedores les benefician mutuamente, ya que mejoran la capacidad para crear valor para ambas organizaciones. En necesario resaltar que la ISO: 9000, le otorga mayor relevancia al enfoque de procesos que es uno de los ocho principios del sistema de calidad.

2.1.2.3 Conceptualización de Gestión Administrativa

(Soto, 2011) consideró que: El proceso de gestión apunta al logro de objetivos definidos con la participación del personal, sea cual fuere su número. Para ello se coordinan actividades con una visión de buen servicio. La gestión administrativa es entonces parte del trabajo administrativo y metas de la organización. (p. 17)

(Silva, 2018) precisa que “toda gestión se considera como proceso de toma de decisiones sobre temas concretos vinculados a la organización y sus objetivos globales”. (p. 33)

Para (Chiavenato, 2006), “la gestión administrativa agrupa acciones programadas dentro de las etapas administrativas: Planificación, organización dirección y control”. Las tareas sobre las que se apoya la gestión administrativa contribuyen en una mejora de la organización. Es inevitable que la planificación se plasme en la organización, dirección y control, y, a su vez, sea retroalimentado. Se supera así posibles fallas detectadas en la organización. (p. 15)

(Sanz, 2002) precisó que: Todo proceso administrativo consta de cuatro procesos internos Planeación, organización, ejecución y control: Planeamiento para fijar objetivos, organización para distribución del trabajo del equipo, ejecución por los miembros del equipo de trabajo de las tareas prescritas, control de actividades acorde a planes fijados. (p. 40)

2.1.2.4 Dimensiones de la gestión administrativa

2.1.2.4.1 Planeación

Según (Ocampos & Valencia , 2017)Es el conjunto ordenado de pasos que permite definir los objetivos de una organización, las políticas y estrategias que dirigirán la adquisición, uso y disposición de recursos para cumplir dichos objetivos.” Es en esta función administrativa se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como:

- Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- Pronosticar.
- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.

- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Modificar los planes a la luz de los resultados del control. (p. 28)

2.1.2.4.2 Organización

Según (Ocampos & Valencia , 2017) Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos. Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa.

La función administrativa que se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como:

- Determinar las obligaciones operativas para cada cargo.
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- Describir los requisitos mínimos de cada cargo.
- Seleccionar y colocar a personal en el puesto adecuado.
- Proporcionar facilidades personales y demás recursos a cada uno de las áreas. (p. 29).

2.1.2.4.3 Dirección

Según (Ocampos & Valencia , 2017) Ejecución diaria de las actividades detalladas, teniendo como características el conducir al elemento humano hacia la eficiencia productiva, encaminar a los empleados al espíritu de cooperación, inspirar confianza en el trabajo, estimular el trabajo individual y colectivo y conectar diversas actividades, recurso y personal adecuado. (p.29).

2.1.2.4.4 Control

Según (Ocampos & Valencia , 2017)El control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado

qué actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización. (p. 30).

2.1.2.5 Características de la Gestión Administrativa

Refiriéndose a las características de la administración consideró que: En la administración se identifican determinadas características particulares, que la hacen diferente de otros conocimientos:

- a) Universalidad. La realidad de la administración se aplica en todo organismo social existente, sean nacionales o internacionales, públicas o privadas, de todos los giros y tamaños.
- b) Especificidad o propósito. El conocimiento administrativo tiene un carácter específico, dado que es un medio efectivo para lograr que se haga el trabajo, por lo consecuente no puede confundirse con otras disciplinas afines,
- c) Unidad temporal. El proceso administrativo se integra por etapas, fases, elementos que en el transcurso del tiempo se están aplicando sinérgicamente, es decir, no cabe el aislamiento. El dinamismo de la administración abarca todas sus partes que la forman y éstas se dan como un proceso de mejora continua,
- d) Unidad jerárquica o amplitud del ejercicio. La administración se ejerce en todos los niveles de gobierno social, vertical y horizontal,
- e) Interdisciplinaria. La administración es semejante a todos aquellos conocimientos relacionados con la eficacia y eficiencia del trabajo,
- f) Valor instrumental. La administración es el medio para alcanzar un fin, por conducto de ésta, se logran alcanzar resultados prácticos y

g) Flexibilidad. La administración contempla un margen de holgura para satisfacer las expectativas del organismo social en la que se realiza, lo anterior se identifica. (Luna A. , 2008)

2.1.2.6 Importancia de la Gestión Administrativa

Delgado y Ena (2008) expresa que la tarea de construir una sociedad económicamente mejor y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

La administración pone en orden los esfuerzos en situaciones complejas. Donde se requiere un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo la gestión en empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública, ya que dado su importancia en el papel del desarrollo económico y social de un país y su cada vez más acentuada absorción de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, la maquinaria administrativa pública se ha constituido en las empresas más importantes del país. Chávez (2013), La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país. En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines. (Perez, 2019)

2.1.2.7 Funciones de la Gestión Administrativa

1. Planeación: (Sosa, 2014) , afirma que “la falta de planeación y la mala suerte van juntas, así que definir la planeación es trazar el camino antes de empezar a construirlo”. El proceso de planeación, es la base o el cimiento de toda organización, ya que en ella se establece los objetivos y las estrategias que se han de utilizar para poder alcanzarlos.

Existen tres tipos de planeación:

2. Organización: (Sosa, 2014) Desde una perspectiva más humana, la organización se puede definir como un conjunto de personas que comparten entre sí, los mismos valores y principios, alcanzando los objetivos establecidos a través del trabajo en equipo. Una organización debe mantener el equilibrio entre personas, tecnologías y sistemas, si alguno de estos elementos falla, los resultados también fallarán, los resultados serán diferentes a los esperados, siempre deben de estar motivadas las personas, la tecnología debe facilitar el trabajo al personal y los sistemas permiten aplicar a los empleados su habilidad para ofrecer productos o servicios de calidad Sosa, P (2014).

3. Dirección: Uno de los principales cambios se da en el estilo de liderazgo, el cual se modifica a través de un cambio en el patrón de comportamiento que se debe de ir desarrollando para que así se pueda mejorar la calidad y productividad de la organización, esto va depender de la voluntad de cambio que tenga cada uno de nuestros empleados o colaboradores, el éxito de la calidad radica en el compromiso del personal (Sosa, 2014)

4. Control El proceso de control nos permite asegurar el logro de los objetivos y de las metas, se puede decir que si logramos alcanzar o llegar a la meta establecida es que se ha sido capaz de controlar los procesos que conllevan a obtener dicho resultado, a través de una gestión eficiente. Un sistema de control debe de contar con las siguientes características según (Sosa, 2014):

- Debe de ser realizado por quien realiza el trabajo.
- Establecer parámetros de control.
- Contar con autoridad.
- Objetivos claros.
- Estar bien capacitados.
- Contar con equipos y materiales adecuados

2.1.3 Terminal terrestre

2.1.3.1 Conceptualización de terminal terrestre

Edificación complementaria del servicio de transporte terrestre, que cuenta con instalaciones y equipamiento para el embarque y desembarque de pasajeros y/o carga, de acuerdo a sus funciones. Pueden o no contar con terminales de vehículos, depósitos para vehículos. Los terminales terrestres deben contar con un Certificado de Habilitación Técnica de Terminales Terrestres, emitido por el MTC y que acredita que el terminal

terrestre cumple con los requisitos y condiciones técnicas establecidas en el reglamento aprobado por D.S. N° 009-204-MTC del 03/03/04. (<https://ww3.vivienda.gob.pe/DGPRVU/docs/RNE/T%C3%ADtulo%20III%20Edificaciones/45%20A.110%20COMUNICACION%20Y%20TRANSPORTE.pdf>, s.f.)

2.1.3.2 Naturaleza Jurídica

La Oficina de Terminal Terrestre Cusco, es un órgano de apoyo de tercer nivel organizacional, encargada y responsable de administrar el Terminal Terrestre y a su vez forma parte del Sistema Nacional de Terminales Terrestres. (<https://cusco.gob.pe/gerencia-municipal/oficina-del-terminal-terrestre-cusco/>, s.f.)

2.1.3.3 Funciones y atribuciones del terminal terrestre

- ✓ Planificar, programar, ejecutar, supervisar y evaluar las actividades administrativas y operativas del Terminal Terrestre. Formular, ejecutar y evaluar su Plan Operativo, el Cuadro de Necesidades y la Programación anual mensualizada de gastos. Formular, la memoria anual de la dependencia de acuerdo a la normatividad vigente. Velar por el mantenimiento de la infraestructura física del Terminal.
- ✓ Proponer, Gestionar y evaluar ampliaciones y mejoramiento de la infraestructura del Terminal. Promover que las empresas dedicadas al servicio de transporte público, nacional e internacional de pasajeros, se centralicen en el Terminal Terrestre.
Fiscalizar que las empresas de transportes y de servicios complementarios y auxiliares que funcionan en el terminal cumplan con la normatividad legal.
- ✓ Procesar y proponer resoluciones administrativas en los asuntos de su competencia. Organizar, ejecutar, dirigir y evaluar el sistema de Defensa Civil y de seguridad interna y externa del Terminal Terrestre.

- ✓ Cumplir y hacer cumplir el Reglamento de Funcionamiento del Terminal Terrestre.

Las demás funciones señaladas por Ley, y las que le sean asignadas por la Gerencia Municipal. (<https://cusco.gob.pe/gerencia-municipal/oficina-del-terminal-terrestre-cusco/>, s.f.)

2.1.3.4 Beneficios que brinda un terminal terrestre

(Castañeda y Cencia , 2013), detallan una serie de beneficios que brinda un terminal terrestre:

a) “A los viajeros:

- El Terminal es un área segura que cuenta con resguardo policial, también al interior existe un sistema de vigilancia dotado de cámaras ubicadas estratégicamente.
- Un terminal es un área que brinda comodidad al pasajero durante el tiempo de espera dotándolo de una infraestructura que ofrece las adecuadas medidas de seguridad instaladas para prevenir cualquier siniestro.
- Existe acceso a servicios complementarios y conexos, como bancos, tiendas, restaurantes, internet, agencias de turismo, conexión con servicios de transporte local.
- Es un centro de concentración de la oferta de servicios de las empresas de transporte, en donde el usuario puede comparar tarifas, servicios, horarios pudiendo escoger la opción que se ajusta a sus requerimientos.

b) A las empresas de Transporte:

- Las empresas de transporte logran disminuir sus costos operativos y financieros debido a que para estos resulta más viable alquilar un caunter (local para expender boletos), en lugar de asumir todos los costos y trámites que implica invertir en un local propio.

- Un Terminal Terrestre centraliza la demanda permitiendo a las empresas de transporte incrementar sus ventas, así como darse a conocer al público.” (pp.23-24).

2.1.3.5 Requisitos técnicos y normativas

El Decreto Supremo N° 040-2001-MTC plantea los requisitos técnicos para Terminales de Servicio Público Nacional, los cuales, son: (Bejar, 2018)

- a) “Contar con zonas y áreas adecuadas para el desplazamiento de las personas dentro del Terminal; asimismo, contar con salas comunes con espacios mínimos para su confort.
- b) Contar con áreas para la función administrativa de las agencias donde operen para atención al usuario, recepción de equipaje, despacho y recepción de encomiendas, espacios de espera para el embarque y desembarque de pasajeros, equipaje y mercancías (si corresponde); y para la venta de boletos de viaje.
- c) Contar con zonas de estacionamiento para vehículos de reten y arcenes para la ubicación de los automóviles para la recepción de los pasajeros con sus equipajes.
- d) Encontrarse ubicados en zonas con vías que faciliten el acceso, salida y estacionamiento de las personas, y servicios de transporte local.
- e) Contar con sistemas de comunicación.
- f) Contar con accesos al tránsito local que separen los vehículos que ingresan y salgan del Terminal, del resto de vehículos del tránsito de la ciudad.
- g) Servicios sanitarios para los colaboradores, visitantes y público en general.
- h) Cafetería y otros, para la atención al usuario.
- i) Todos los servicios deberán ser calculados para la hora de mayor afluencia de personas al Terminal.”

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones [MTC], organismo rector de la actividad del servicio de transporte, en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte (D.S. N° 017-2009-MTC, 2009), establece condiciones de accesos y operación del servicio de transporte terrestre, así como también algunas consideraciones generales sobre su infraestructura:

1. “La prestación del servicio debe ofrecer calidad y seguridad al visitante. Es importante contar con una infraestructura física apropiada que comprende: oficinas, terminales terrestres de personas o mercancías, estaciones de ruta, paraderos de ruta, toda otra infraestructura utilizada como área de carga, descarga y almacenaje de mercancías, los talleres de mantenimiento y otro que sea necesario para la asistencia y servicio al pasajero.

2. La infraestructura complementaria, para ser habilitada, debe cumplir con lo establecido en el Reglamento Nacional de Edificaciones vigente, contar con las características apropiadas que puedan recepcionar el número de usuarios, empresas, servicios, frecuencias y vehículos que las utilicen; debe permitir movimientos de los vehículos en su interior y no generar obstrucciones ni problemas en el tránsito de personas y vehículos en el lugar en el que se encuentren ubicados.”

Como se ha visto el MTC, es competente en temas intangibles de administración de Transporte Nacional, se ha delegado al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, los temas sobre habitabilidad de los terminales, refiriéndose a la infraestructura y requerimientos mínimos de su construcción, los cuales hasta ahora no se tiene algo concreto, respecto a la elaboración de un reglamento de infraestructura de terminales, el mismo que indicaría los estándares de su diseño.

Adicionalmente, el Ministerio de Vivienda, a través del Subcapítulo II Terminales Terrestres, del Capítulo I Aspectos Generales de la Norma A.110 Transportes y Comunicaciones, en el Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones (D.S. N° 011-2006-VIVIENDA, 2006), plantea que las edificaciones para terminales terrestres deben cumplir con los siguientes requisitos:

a) “Los accesos para salida y llegada de pasajeros deben ser independientes.

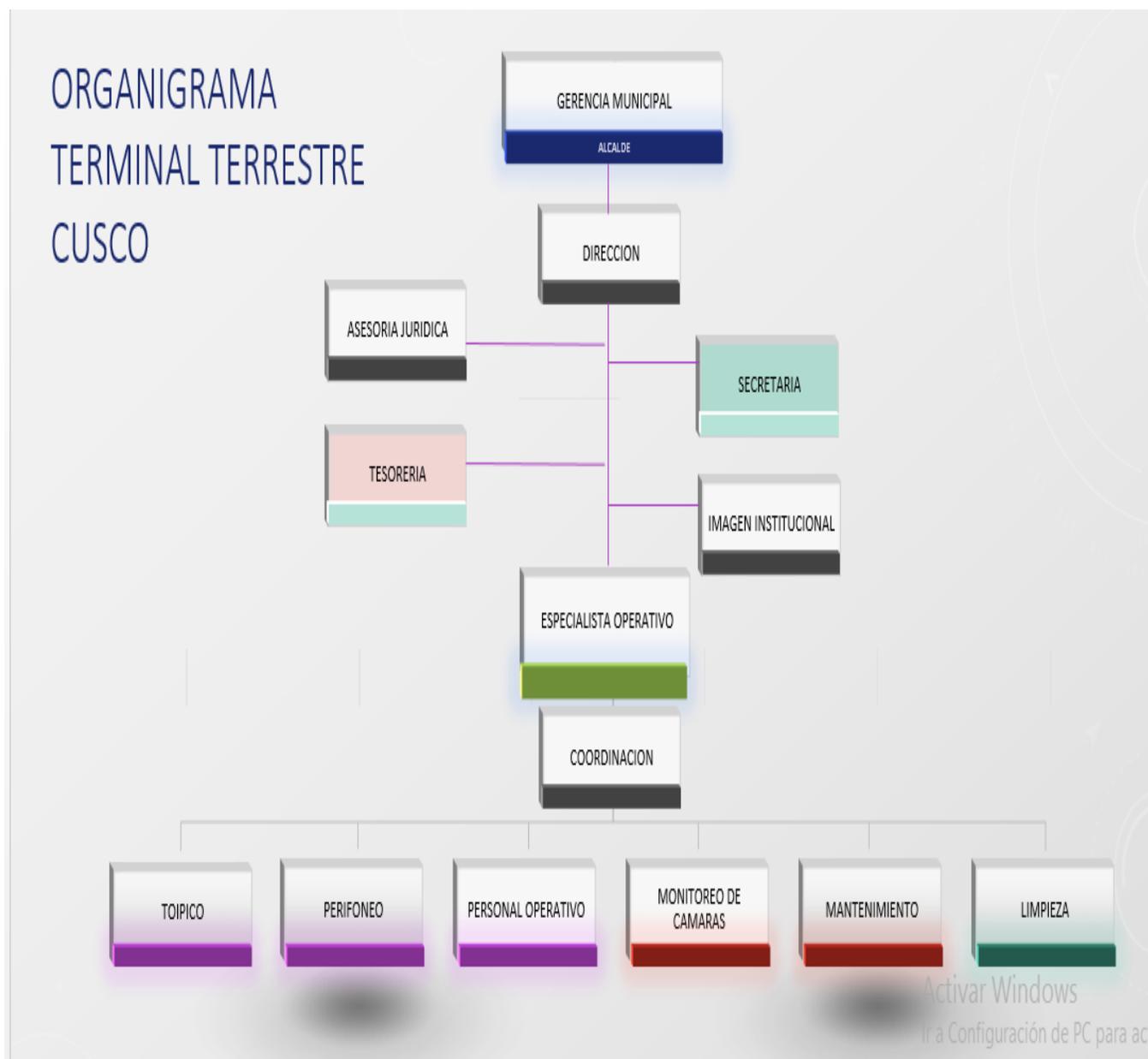
- b) Debe existir un área destinada al recojo de equipaje.
- c) El acceso y salida de los buses al terminal debe resolverse de manera que exista visibilidad de la vereda desde el asiento del conductor.
- d) La zona de abordaje a los buses debe estar bajo techo y permitir su acceso a personas con discapacidad.
- e) Deben contar con sistemas de comunicación visual y sonora.”

Por su parte, (Castañeda y Cencia , 2013) sostienen que los operadores de terminales terrestres están obligados a cumplir con lo siguiente:

- “Contar con el respectivo Certificado de Habilitación Técnica vigente cuando corresponda.
- Permitir libre tránsito y la circulación de personas y vehículos en la zona en la que se encuentra el terminal terrestre.
- Los terminales terrestres deben contar con el equipamiento e infraestructura que permita que los vehículos, puedan ser maniobrados de manera adecuada, contando con las señalizaciones necesarias al interior del terminal.
- Verificar que el terminal terrestre sea utilizado de manera apropiada en función a la autorización obtenida.
- Permitir el uso de sus instalaciones solo a transportistas autorizados y a vehículos habilitados.
- Brindar las facilidades necesarias para la labor de fiscalización de la autoridad competente, del INDECOPI, la PNP el MINTRA o cualquier otra que realice actividad de fiscalización sobre la infraestructura o los transportistas usuarios de la misma.

- Colocar en lugares visibles, información dirigida a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones, así como sobre la existencia del libro de reclamos del que pueden hacer uso.”
(pp.22-23).

2.1.3.6 Organización del Terminal Terrestre del Cusco



1. DIRECCION: El Terminal Terrestre de Cusco está Dirigido por el Econ. Ronal Gorky Caballero Ruiz, asignado al cargo desde el 02 de Enero del 2019.
2. ASESORIA JURIDICA: El Terminal Terrestre de Cusco cuenta con un profesional Abog. Edner Straus Rhodo.
3. SECRETARIA: El Terminal Terrestre de Cusco cuenta con dos secretarias.
4. TESORERIA: El Terminal Terrestre de Cusco cuenta con un Profesional a cargo.
5. ESPECIALISTA OPERATIVO: El Terminal Terrestre de Cusco cuenta con un Profesional a cargo.
6. COORDINACION: El Terminal Terrestre de Cusco cuenta con 03 coordinadores, quienes ejercen la función de responsables de cada uno de los 03 horarios de trabajo que tiene el personal operativo.
7. TOPICO: El Terminal Terrestre de Cusco cuenta con 03 profesionales en Salud.
8. PERIFONEO Y MONITOREO DE CAMARAS: El Terminal Terrestre de Cusco cuenta con 03 profesionales.
9. PERSONAL OPERATIVO: Conformado por el personal que ocupa los diferentes puestos que requiere la operatividad del servicio de embarque y desembarque de buses tales como:
 - a. Garita de Ingreso de Buses
 - b. Garita de Salida de Buses
 - c. Garita de Taxis
 - d. Puerta N° 01 (Puerta de Salida de pasajeros).

- e. Puerta N° 02 (Puerta de Ingreso de pasajeros).
- f. Control de Rampa
- g. Personal de TAME (TASA MUNICIPAL DE EMBARQUE).

10. MANTENIMIENTO: El Terminal Terrestre de Cusco cuenta con 01 personal a cargo.

11. LIMPIEZA: El Terminal Terrestre de Cusco cuenta con 07 personas especializadas en el cargo. (Terminal terrestre del Cusco, 2019)

2.2 Marco conceptual (palabras clave)

2.2.1 Control Interno

El control interno es el proceso mediante el cual la administración estructura una organización para garantizar que la entidad opera de manera efectiva y eficiente, cuenta con un sistema confiable de información financiera y cumple con las leyes y normatividad aplicable. (Ramirez, 2018, pág. 27)

2.2.1.1 Ambiente de Control

Indica (Coopers & Librand, 2007)El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y

desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona el consejo de administración. (p. 38)

2.2.1.2 Evaluación de Riesgo

Toda entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. Una condición previa a la evaluación de los riesgos es en el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización que sean coherentes entre sí. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados. Debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas y operacionales se modifican de forma continua, se necesitan mecanismos para identificar y hacer frente a los riesgos especiales asociados con el cambio. (Coopers & Librand, 2007, pág. 54)

2.2.1.3 Actividades de Control

Según (Coopers & Librand, 2007) Las actividades de control consisten en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección. También tienden a asegurar que se toman las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones y comprenden una serie de actividades tan diferentes como pueden ser aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de activos y la segregación de funciones. (p. 78).

2.2.1.4 Información y Comunicación

Es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un plazo tal que permitan a cada uno asumir sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que recogen información operacional, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros. Por otra parte, se debe establecer una comunicación eficaz en el sentido más amplio, lo cual implica una circulación multidireccional de la información, es decir ascendente, descendente y transversal. La dirección debe transmitir un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades de cada uno en materia de control. Los empleados deben comprender el papel que deben desempeñar dentro del sistema de control interno, así como la relación existente entre las actividades propias y las de los demás empleados. El personal deberá disponer de un sistema para comunicar información importante a los niveles superiores de la empresa. Asimismo, es necesaria una comunicación eficaz con terceros, tales como los clientes, los proveedores, los organismos de control y los accionistas. (Coopers & Librand, 2007, pág. 92)

2.2.1.5 Supervisión y Monitoreo

Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Dicho seguimiento tomará la forma de actividades de supervisión continuada, de evaluaciones periódicas o una combinación de los dos anteriores. La supervisión continuada se inscribe en el marco de las actividades corrientes y comprende unos controles regulares efectuados por la dirección, así como determinadas

tareas que realiza el personal en el cumplimiento de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales se determinarán principalmente en función de una evaluación de riesgos y de la eficacia de los procedimientos de supervisión continuada. Las deficiencias en el sistema de control interno, en su caso, deberán ser puestas en conocimiento de la gerencia y los asuntos de importancia serán comunicados al primer nivel directivo y al consejo de administración. (Coopers & Librand, 2007, pág. 104)

2.2.2 Gestión Administrativa

Distintos autores como Koontz y Weihrich (2012) precisaron que: La gestión administrativa tiene cuatro funciones que deben llevar a cabo, de acuerdo a: la planeación, la organización, la dirección y el control, conocido también como proceso administrativo, teniendo como función establecer y alcanzar objetivos, demostrándose mediante el uso adecuado de los recursos con que cuenta la institución, desde el personal o recurso humano hasta los recursos materiales. (Di Alvarado, 2019, pág. 48)

2.2.2.1 Planeación

Según (Luna A. , 2015)La planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo Sin esta lo que se realice en la organización, dirección y control no tiene razón de ser, dado que funcionaría sin haber determinado los resultados que persigue todo organismo social y esto sería poner en peligro su futuro. La planeación determina qué quiere ser la empresa, dónde se va establecer, cuándo va a iniciar operaciones y cómo lo va a lograr Estas palabras representan y deben tener las respuestas correctas para no poner en riesgo al grupo social en el futuro, que siempre es el enfoque de la planeación. (p.71)

2.2.2.2 Organización

La palabra organización proviene del griego organon” que significa instrumento. La organización es un grupo de personas con una meta común, unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad -autoridad, Una de las responsabilidades de la administración es organizar los recursos de la empresa disponibles para realizar operaciones efectivas.

La organización es una función que persigue obtener un fin, que fue previamente definido a través de la planeación Busca efectuar una serie de actividades y después coordinarlas de tal forma que el conjunto de las mismas actúe como una sola, para lograr propósitos comunes El proceso de organizar es básico para todos los tipos de empresas Una vez formulados los objetivos y planes, la administración debe crear una manera ordenada de reunir recursos físicos y humanos efectivos para alcanzar las metas de la empresa. (Luna A. , 2015, pág. 86)

2.2.2.3 Dirección

(Luna A. , 2015) indica que al dirigir se aplica realmente la Administración. A esta fase del proceso administrativo, algunos autores relevantes la identifican también como liderazgo, guiar, comando, ejecución o como parte de la implementación. Se puede afirmar que dirección es el corazón de la Administración, dado que realiza todos los movimientos para que los demás funcionen sinérgicamente. (p. 108).

2.2.2.4 Control

El control es la última fase el proceso administrativo, el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección. Para los tratadistas sobre el tema, el control es una etapa primordial en la administración, dado que, aunque una empresa cuente con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el

directivo no podrá verificar cuál es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. (Luna A. , 2015, pág. 130)

2.3 Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte)

Rodríguez y Vega (2016), en su tesis “Diseño de un sistema de control interno en la empresa a & b representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015” tiene como objetivo general que proponer el sistema de control interno contribuye a mejorar los procesos operativos de la Empresa A & B Representaciones SRL en el Periodo 2015. El diseño de investigación es tecnológica explicativa y un diseño aplicado no –experimental. Se concluye que la Empresa A & B Representaciones SRL cuenta con altos puntos críticos al no contar con una organización bien estructurada, ya que no existe un organigrama bien definido, ni con un manual de políticas, funciones y procedimientos en sus labores diarias dificultando la gestión de los procesos.

Condezo y Cristóbal (2018), en su tesis “El control interno como instrumento de gestión y su contribución para combatir la corrupción en los gobiernos locales de la provincia de pasco periodo 2018” tiene como objetivo general, Conocer de qué manera el control interno como instrumento de gestión contribuye para combatir la corrupción en los gobiernos locales de la provincia de Pasco periodo 2018. El diseño de investigación fue descriptivo y explicativo correlacional. Se concluye que el diagnostico formulado al sistema de control interno contribuye de manera económica en combatir la corrupción en los gobiernos locales de la provincia de Pasco periodo 2018.

Pérez (2019), en su tesis “Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región san Martín” tiene como objetivo general Determinar En qué nivel la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora. El diseño de investigación fue descriptivo basado en un diseño no experimental transaccional. Se concluye en que la gestión administrativa en el área de estudio se efectuó en base a las vinculaciones necesarias entre los procesos de planificación, organización, liderazgo y de control indispensables para la operatividad de la institución y organizativa pública, donde la información se consideró un insumo ineludible para cualquier quehacer diario, a fin de enfrentar los retos que plantea la sociedad del conocimiento y la sociedad de la información; asimismo, citó que la operatividad organizativa es un aspecto clave para la gestión administrativa encontrándose diferentes modalidades de gestión en la estructura organizativa, finalmente comentó la toma de decisiones es centralizada por los funcionarios públicos con poder.

Dulanto (2019), en su tesis “Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018” tiene como objetivo general, Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. El diseño de la investigación es no experimental transversal, nivel correlacional, enfoque cuantitativo. Se concluye que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018. Así mismo, la correlación de Rho de Spearman es 0.542, referente a la escala de Bisquerra por ende dicha correlación resulta ser positiva y baja.

Loayza y Villanueva (2018), en su tesis “Control interno y gestión administrativa en la municipalidad distrital de san jerónimo cusco – 2016” tiene por objetivo analizar si el Control

Interno da confiabilidad a la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Cusco en el año 2016. El diseño de la investigación es no experimental del tipo aplicada transversal cuantitativa. Se concluye que la Gestión Administrativa es regular, mientras que las opiniones están divididas en cuanto respecta al control interno, sin embargo, ese 18,2% que considera como malo o deficiente, podría inferir que el control interno es regular, sin embargo, para el 54,6 % de los encuestados el control interno es considerado entre bueno a excelente. La prueba estadística de Chi cuadrado = 72,599 permite apreciar que existe relación entre las variables, por lo tanto, se afirma que la relación es estadísticamente significativa ($p < 0,05$)

2.4 HIPOTESIS

a. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

b. Hipótesis Especificas

a) Existe una relación significativa entre el ambiente de control y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

b) Existe una alta relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

c) Existe una alta relación significativa entre las actividades de control y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

d) Existe una relación significativa entre la información y comunicación con la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

e) Existe una relación significativa entre la supervisión del control interno y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020

2.5 Identificación de variables e indicadores

Variables	
Variable Independiente	Variable Dependiente
Control Interno	Gestión Administrativa

Variables	Dimensiones	Indicadores
Control Interno	Ambiente de Control	Compromiso con la integridad y valores éticos.
		Supervisión de la junta directiva
	Evaluación de Riesgos	Individuos responsables por el control interno
		Objetivos claros y adecuados
		Identificación y análisis de los riesgos
	Actividades de Control	Identificación y análisis de cambios negativos
		Selección y desarrollo de actividades de control
	Información y Comunicación	Controles implementados a través de políticas y procedimientos
		Información relevante obtenida, generada y usada
	Supervisión o Monitoreo	Información de control interno comunicada internamente y externamente
		Evaluaciones continuas y/o separadas

Variable	Dimensión	Indicadores
Gestión Administrativa	Planeación	Objetivos estratégicos
		Metas
	Organización	Estructura organizacional
		División de tareas
	Dirección	Supervisión
		Delegación de funciones
	Control	Evaluación de desempeño
		Acciones correctivas
		Medición de objetivos
		Verificación de actividades

2.6 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Control Interno	El control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente (Ley N° 27785)	Mediante un control interno se previene, detecta y corrige, oportunamente incorrecciones en los estados financieros y en la gestión administrativa de la entidad.	Ambiente de Control	Compromiso con la integridad y valores éticos.
				Supervisión de la junta directiva
				Individuos responsables por el control interno
			Evaluación de Riesgo	Objetivos claros y adecuados
				Identificación y análisis de los riesgos
				Identificación y análisis de cambios negativos
			Actividades de Control	Selección y desarrollo de actividades de control
				Controles implementados a través de políticas y procedimientos
			Información y Comunicación	Información relevante obtenida, generada y usada
				Información de control internamente y externamente
			Supervisión o Monitoreo	Evaluaciones continuas y/o separadas
				Evaluación y comunicación de deficiencias de control interno

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión administrativa	El proceso de gestión apunta al logro de objetivos definidos con la participación del personal, sea cual fuere su número. Para ello se coordinan actividades con una visión de buen servicio. La gestión administrativa es entonces parte del trabajo administrativo y metas de la organización (Soto 2011)	Es la base para la ejecución de tareas para cumplir con los objetivos y metas planteados para contribuir con la supervivencia y crecimiento de la entidad.	Planeación	Objetivos estratégicos
				Metas
			Organización	Estructura organizacional
				División de tareas
			Dirección	Toma de decisiones
				Delegación de funciones
			Control	Evaluación de desempeño
				Acciones correctivas
				Medición de objetivos
				Verificación de actividades

3 CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA

3.1 Ámbito de estudio: localización política y geográfica

El Terminal terrestre de Cusco se encuentra ubicado en la Vía de Evitamiento 429 interior 152B en el Distrito de Santiago, Provincia y Región de Cusco, a una altura de 3320 msnm.

3.2 Tipo y nivel de investigación

La presente investigación tiene un Enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada. El nivel de investigación es Correlacional.

3.3 Unidad de Análisis

La unidad de análisis son los 30 colaboradores internos del Terminal terrestre de la ciudad del Cusco.

3.4 Población de estudio

La población de estudio fue el conjunto de los 30 colaboradores internos del Terminal terrestre de Cusco.

3.5 Tamaño de muestra

No se determinó el tamaño de muestra ya que se consideró a toda la población.

3.6 Técnicas de selección de muestra

Es no probabilístico por conveniencia del investigador, siendo igual a la población por ser pequeña la población

3.7 Técnicas de recolección de información

Se utilizó la encuesta y cuestionario

3.8 Técnicas de análisis e interpretación de la información

Para poder realizar el análisis e interpretación de los datos, se hará uso de la hoja de cálculo Excel, Word y el programa estadístico SPSS; estos resultados se usarán en la recolección de datos y serán sistematizados y procesados en el Software estadístico SPSS versión 25.

3.9 Técnicas para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Para demostrar la hipótesis se hará uso de la prueba estadística de Pearson con la cual se determinará si se acepta o se rechaza la hipótesis.

Ho: No existe una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020

Ha: Existe una relación significativa entre el ambiente de control y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

4 CAPÍTULO IV .- RESULTADOS Y DISCUSION

4.1 Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

Para determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco, 2020 se aplicó encuestas a los 30 funcionarios de dicha entidad que constaban de 17 preguntas para la variable control interno y 17 preguntas para la variable gestión administrativa.

Para el análisis de los cuadros y figuras se presentan según las dimensiones de cada variable.

4.1.1 Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del instrumento aplicado se utilizó la técnica estadística coeficiente Alfa de Cronbach ,

- Si el alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8 , entonces el instrumento es fiable por lo tanto las mediciones son estables y consistentes, por lo tanto proporcionará resultados favorables y confiables para la investigación.

Para obtener el siguiente resultado se utilizó el programa estadístico SPSS que cuyo resultado fue:

Cuadro 1 .- Fiabilidad - Alfa de Crombach

	Alfa de Cronbach
Control Interno	0.999
Gestión Administrativa	0.999

Fuente: elaboración propia

4.1.2 Resultados del Control Interno

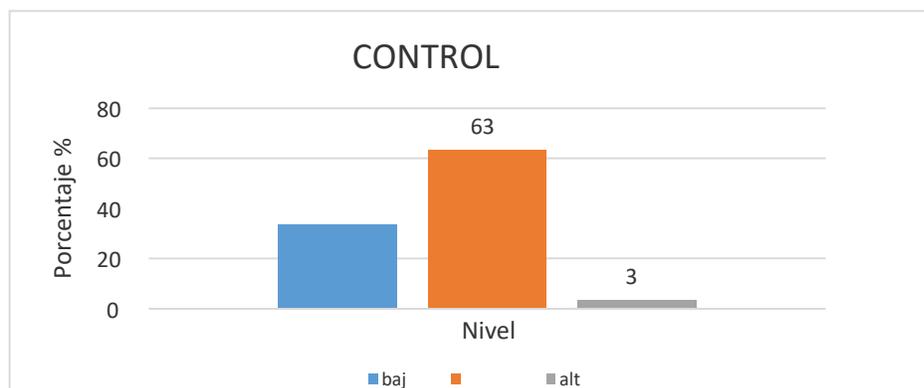
Primeramente, le damos valores a las respuestas obtenidas en las encuestas, las agrupamos por variables con sus respectivas dimensiones, seguidamente se obtiene una sumatoria total por cada dimensión y variable. Los resultados obtenidos nos servirán para desarrollar los baremos, intervalos, rangos y los dividimos de acuerdo a los 3 niveles que le asignamos (bajo, medio, alto), el resultado obtenido será el porcentaje de encuestados que consideran que dicha variable o dimensión se encuentra en un nivel bajo, medio o alto.

Cuadro 2. Nivel de la Variable Control Interno

Nivel	Intervalo	f	%
Bajo	17 - 28	10	33%
Medio	29 - 40	19	63%
Alto	41 - 51	1	3%
TOTAL		30	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 1: Resultados de la Variable Control Interno



Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación:

Se observa que un 33% de los encuestados indicaron que el Control Interno se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 63% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 3% considera como alto.

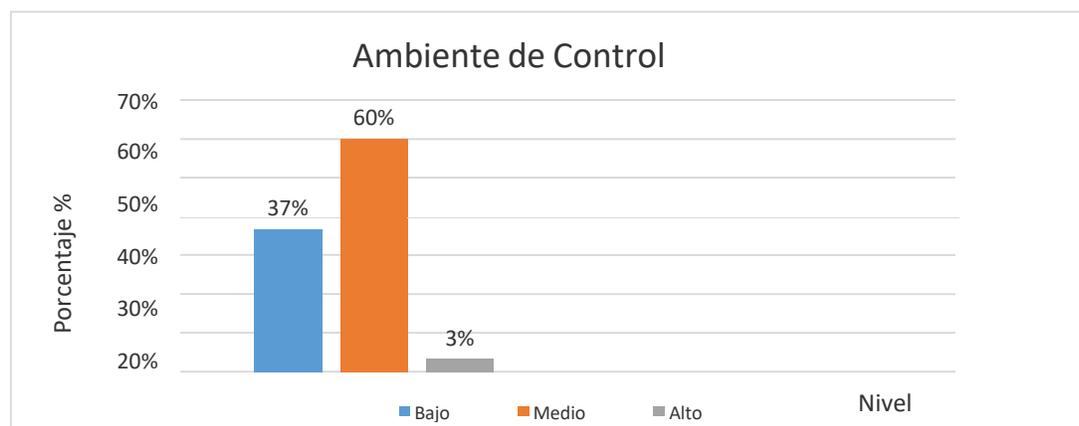
4.1.2.1 Resultados de la dimensión Ambiente de Control

Cuadro 3.- Resultados de la dimensión Ambiente de Control

Nivel	Intervalo	f	%
Bajo	4 - 6	11	37%
Medio	7 - 9	18	60%
Alto	10 - 12	1	3%
TOTAL		30	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 2 : Nivel de la dimensión Ambiente de Control



Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación:

Se observa que un 37% de los encuestados indicaron que el Ambiente de Control se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 60% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 3% lo considera como alto.

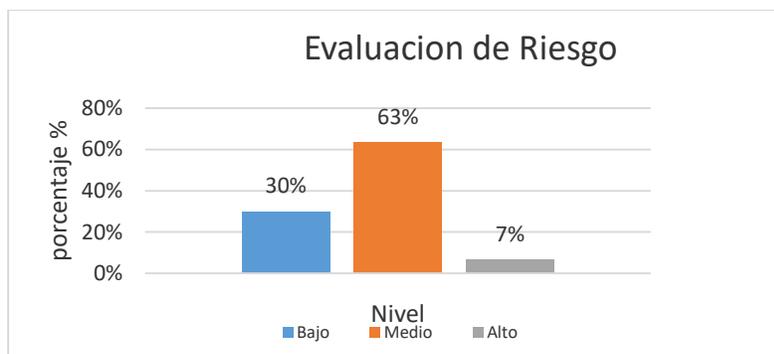
4.1.2.2 Resultados de la dimensión Evaluación de Riesgo

Cuadro 4. Nivel de la dimensión Evaluación de Riesgo

Nivel	Intérvalo	f	%
Bajo	4 -6	9	30%
Medio	7 -9	19	63%
Alto	10 -12	2	7%
TOTAL		30	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 3 : Nivel de la dimensión Evaluación de Riesgo



Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación:

Se observa que un 30% de los encuestados indicaron que la Evaluación de Riesgo se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 63% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 7% lo considera como alto.

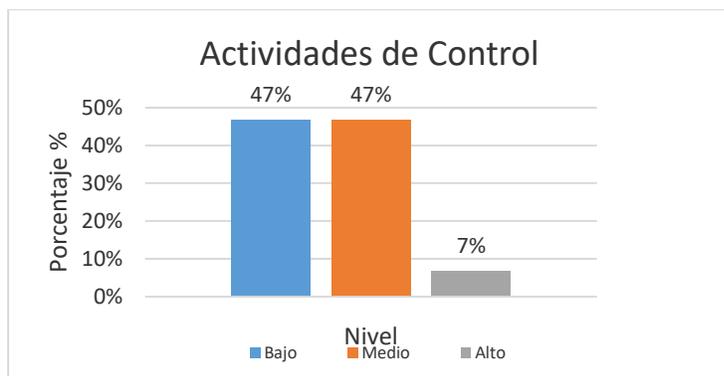
4.1.2.3 .- Resultados de la dimensión Actividades de Control

Cuadro 5. Nivel de la dimensión Actividades de Control

Nivel	Intérvalo	f	%
Bajo	2 -3	14	47%
Medio	4 -5	14	47%
Alto	5 -6	2	7%
TOTAL		30	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 4 : Nivel de la dimensión Actividades de Control



Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación:

Se observa que un 47% de los encuestados indicaron que las Actividades de Control se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 47% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 7% lo considera como alto.

4.1.2.4 Resultados de la dimensión Información y Comunicación

Cuadro 6. Nivel de la dimensión Información y Comunicación

Nivel	Intérvalo	f	%
Bajo	4 -6	3	10%
Medio	7 -9	23	77%
Alto	10 -12	4	13%
TOTAL		30	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 5: Nivel de la dimensión Información y Comunicación



Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación:

Se observa que un 10% de los encuestados indicaron que la Información y Comunicación se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 77% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 13% lo considera como alto.

4.1.2.5 Resultados de la dimensión Supervisión

Cuadro 7. Nivel de la dimensión Supervisión

Nivel	Intérvalo	f	%
Bajo	3 -5	12	40%
Medio	6 -7	15	50%
Alto	8 -9	3	10%
TOTAL		30	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 6 : Nivel de la dimensión Supervisión



Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación:

Se observa que un 40% de los encuestados indicaron que la Supervisión se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 50% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 10% lo considera como alto.

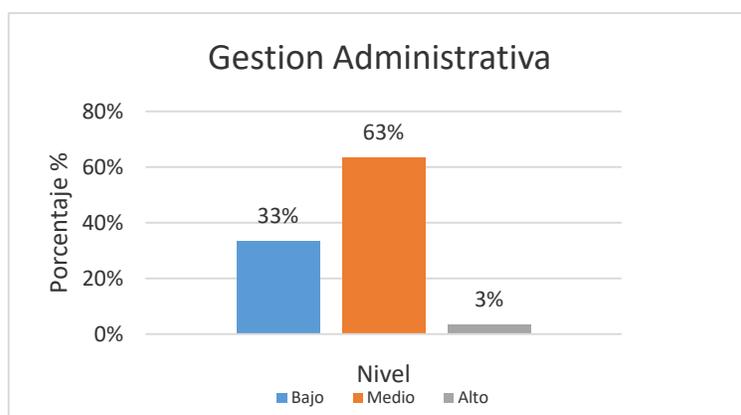
4.1.3 .- Resultados de la Variable Gestión Administrativa

Cuadro 8. Nivel de la Variable Gestión Administrativa

Nivel	Intervalo	f	%
Bajo	17 - 28	10	33%
Medio	29 - 40	19	63%
Alto	41 - 51	1	3%
TOTAL		30	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 7 : Nivel de la Variable Gestión Administrativa



Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación:

Se observa que un 33% de los encuestados indicaron que la Gestión Administrativa se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 63% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 3% lo considera como alto.

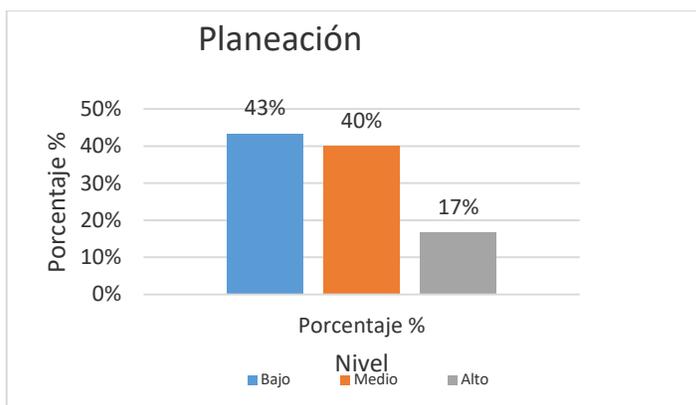
4.1.3.1 .- Resultados de la Dimensión Planeación

Cuadro 9. Nivel de la Dimensión Planeación

Nivel	Intérvalo	f	%
Bajo	4 -6	13	43%
Medio	7 -9	12	40%
Alto	10 -12	5	17%
TOTAL		30	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 8 : Nivel de la Dimensión Planeación



Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación:

Se observa que un 43% de los encuestados indicaron que el Planeación se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 40% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 17% lo considera como alto.

4.1.3.2 .- Resultados de la Dimensión Organización

Cuadro 10. Nivel de la Dimensión Organización

Nivel	Intérvalo	f	%
Bajo	5 -8	10	33%
Medio	9 -12	19	63%
Alto	13 -15	1	3%
TOTAL		30	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 9 : Nivel de la Dimensión Organización



Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación:

Se observa que un 33% de los encuestados indicaron que la Organización se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 63% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 3% lo considera como alto.

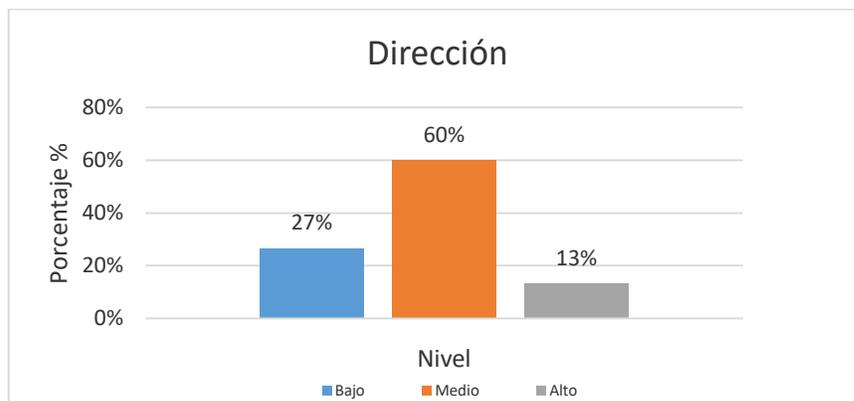
4.1.3.3 .- Resultados de la Dimensión Dirección

Cuadro 11. Nivel de la Dimensión Dirección

Nivel	Intervalo	f	%
Bajo	4 -6	8	27%
Medio	7 -9	18	60%
Alto	10 -12	4	13%
TOTAL		30	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 10 : Nivel de la Dimensión Dirección



Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación:

Se observa que un 27% de los encuestados indicaron que la Dirección se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 60% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 13% lo considera como alto

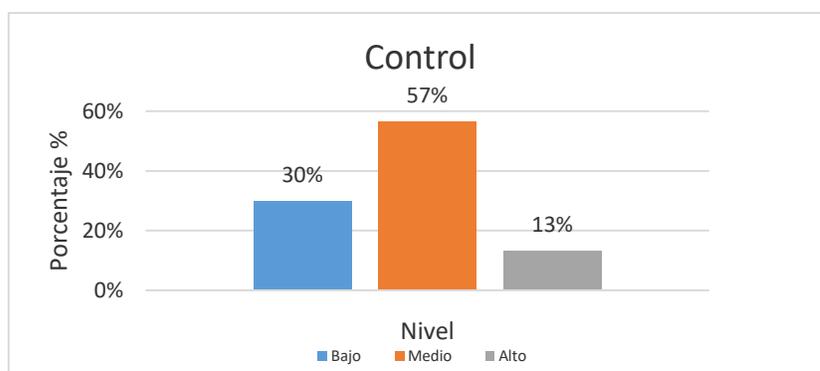
4.1.3.4 .- Resultados de la Dimensión Control

Cuadro 12. Nivel de la Dimensión Control

Nivel	Intervalo	f	%
Bajo	4 -6	9	30%
Medio	7 -9	17	57%
Alto	10 -12	4	13%
TOTAL		30	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 11 : Nivel de la Dimensión Control



Fuente: elaboración propia

Análisis e Interpretación:

Se observa que un 30% de los encuestados indicaron que el Control se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 57% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 13% lo considera como alto.

4.2 Pruebas de Hipótesis

4.2.1 Prueba de CHI- CUADRADO

Cuadro 13. Prueba Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	VALOR	G	SIG. ASINTÓTICA (BILATERAL)
Chi-cuadrado de Pearson	543,533 ^a	342	.000
Razón de verosimilitudes	170.813	342	1.000
N de casos válidos	31		

Por los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba estadística Chi- Cuadrado, el valor obtenido es de $P=0,000$; lo que significa que es un valor menor a $P=0,05$, y se demuestra que Existe una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

4.2.2 PRUEBA DE NORMALIDAD

Aplicamos la prueba de normalidad Shapiro-wilk ya que se adecua al tamaño de muestra de la investigación (30 colaboradores), para este caso los datos se ajustan a una distribución normal.

Cuadro 14. Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CONTROLINTERNO	.973	30	.635
GESTIONADMINISTRATIVA	.973	30	.617

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la prueba de normalidad de Shapiro-wilk con el 95% de confiabilidad, con el valor $\text{sig} > 0,05$, se refiere que la distribución de los datos es normal, para lo cual se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson.

4.2.3 RELACION ENTRE CONTROL INTERNO Y GESTION ADMINISTRATIVA

Para demostrar la relación entre Control Interno y Gestión Administrativa, planteamos las siguientes hipótesis:

Ho: No existe una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

Ha: Existe una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

Según el nivel de significancia que establece un nivel de confianza del 95%, los resultados muestran que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha): esto nos indica que existe una relación muy significativa entre control interno y gestión administrativa en el terminal Terrestre de la ciudad de cusco 2020.

Cuadro 15. Relacion entre Control Interno y Gestion Administrativa

		CONTROL INTERNO	GESTION ADMINISTRATIVA
CONTROL INTERNO	Correlación de Pearson	1	,999**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
GESTION ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	,999**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

Fuente: elaboración propia

Como se aprecia en el CUADRO, según el resultado obtenido en el coeficiente de correlación de Pearson,999 podemos deducir que existe una relación muy significativa entre Control Interno Y Gestión Administrativa en el terminal terrestre de la ciudad de cusco.

4.2.4 RELACION ENTRE AMBIENTE DE CONTROL Y GESTION ADMINISTRATIVA

Para demostrar la relación entre Ambiente De Control Y Gestión Administrativa, planteamos las siguientes hipótesis:

Ho: No existe una relación significativa entre el Ambiente De Control Y Gestión Administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

Ha: Existe una relación significativa entre el Ambiente De Control Y Gestión Administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

Según el nivel de significancia que establece un nivel de confianza del 95%, los resultados muestran que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna(Ha): esto nos indica que existe una relación muy significativa entre Ambiente De Control y Gestión Administrativa en el terminal Terrestre de la ciudad de cusco 2020.

Cuadro 16. Relación entre Ambiente de Control Y Gestión Administrativa

		AMBIENTE CONTROL	GESTION ADMINISTRATIVA
AMBIENTE CONTROL	Correlación de Pearson	1	,882**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
GESTION ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	,882**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

Fuente: elaboración propia

Como se aprecia en el CUADRO, según el resultado obtenido en el coeficiente de correlación de Pearson,882 podemos deducir que existe una relación muy significativa entre el Ambiente De Control Y Gestión Administrativa en el terminal terrestre de la ciudad de cusco,

4.2.5 RELACION ENTRE EVALUACION DE RIESGO Y GESTION ADMINISTRATIVA

Para demostrar la relación entre Evaluación de Riesgo Y Gestión Administrativa, planteamos las siguientes hipótesis:

Ho: No existe una relación significativa entre Evaluación de Riesgo Y Gestión Administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

Ha: Existe una relación significativa entre Evaluación de Riesgo Y Gestión Administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

Según el nivel de significancia que establece un nivel de confianza del 95%, los resultados muestran que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha): esto nos indica que existe una relación muy significativa entre Evaluación de Riesgo y Gestión Administrativa en el terminal Terrestre de la ciudad de Cusco 2020.

Cuadro 17. Relación entre Evaluación de Riesgo Y Gestión Administrativa

		EVALUACION RIESGO	GESTION ADMINISTRATIVA
EVALUACION RIESGO	Correlación de Pearson	1	,900**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
GESTION ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	,900**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

Fuente: elaboración propia

Como se aprecia en el cuadro, según el resultado obtenido en el coeficiente de correlación de Pearson, 900 podemos deducir que existe una relación muy significativa entre Evaluación de Riesgo Y Gestión Administrativa en el terminal terrestre de la ciudad de Cusco periodo 2020.

4.2.6 RELACION ENTRE ACTIVIDADES DE CONTROL Y GESTION

ADMINISTRATIVA

Para demostrar la relación entre Actividades de Control y Gestión Administrativa, planteamos las siguientes hipótesis:

Ho: No existe una relación significativa entre Actividades de Control Y Gestión Administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

Ha: Existe una relación significativa entre Actividades de Control Y Gestión Administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

Según el nivel de significancia que establece un nivel de confianza del 95%, los resultados muestran que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha): esto nos indica que existe una relación muy significativa entre Actividades de Control y Gestión Administrativa en el terminal Terrestre de la ciudad de Cusco 2020.

Cuadro 18. Relación entre Actividades de Control y Gestión Administrativa

		ACTIVIDADES CONTROL	GESTION ADMINISTRATIVA
ACTIVIDADES CONTROL	Correlación de Pearson	1	,849**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
GESTION ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	,849**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

Fuente: elaboración propia

Como se aprecia en el CUADRO, según el resultado obtenido en el coeficiente de correlación de Pearson, 849 podemos deducir que existe una relación muy significativa entre Actividades de Control Y Gestión Administrativa en el terminal terrestre de la ciudad de Cusco.

4.2.7 RELACION ENTRE INFORMACION Y COMUNICACION CON LA GESTION ADMINISTRATIVA

Para demostrar la relación entre Información y Comunicación con la Gestión Administrativa, planteamos las siguientes hipótesis:

Ho: No existe una relación significativa entre Información y Comunicación con la Gestión Administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

Ha: Existe una relación significativa entre Información y Comunicación con la Gestión Administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

Según el nivel de significancia que establece un nivel de confianza del 95%, los resultados muestran que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha): esto nos indica que existe una relación muy significativa entre Información y Comunicación con la Gestión Administrativa en el terminal Terrestre de la ciudad de cusco 2020.

Cuadro 19. Relación entre Información y Comunicación con la Gestión Administrativa

		INFORMACION COMUNICACION	GESTION ADMINISTRATIVA
INFORMACION COMUNICACION	Correlación de Pearson	1	,883**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
GESTION ADMINISTRATI VA	Correlación de Pearson	,883**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

Fuente: elaboración propia

Como se aprecia en el CUADRO, según el resultado obtenido en el coeficiente de correlación de Pearson, 883 podemos deducir que existe una relación muy significativa entre Información y Comunicación con la Gestión Administrativa en el terminal terrestre de la ciudad de cusco.

4.2.8 RELACION ENTRE SUPERVISION Y GESTION ADMINISTRATIVA

Para demostrar la relación entre Supervisión y Gestión Administrativa, planteamos las siguientes hipótesis:

Ho: No existe una relación significativa entre Supervisión y Gestión Administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

Ha: Existe una relación significativa entre Supervisión y Gestión Administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.

Según el nivel de significancia que establece un nivel de confianza del 95%, los resultados muestran que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha): esto nos indica que existe una relación muy significativa entre Supervisión y Gestión Administrativa en el terminal Terrestre de la ciudad de cusco 2020.

Cuadro 20 .Relación entre Supervisión y Gestión Administrativa

		SUPERVISION	GESTION ADMINISTRATIVA
SUPERVISION	Correlación de Pearson	1	,820**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
GESTION ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	,820**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

Fuente: elaboración propia

Como se aprecia en el CUADRO, según el resultado obtenido en el coeficiente de correlación de Pearson,820 podemos deducir que existe una relación muy significativa entre Supervisión y Gestión Administrativa en el terminal terrestre de la ciudad de cusco,2020.

4.3 Presentación de resultados

La presente investigación se realizó en el Terminal Terrestre de la ciudad del Cusco, 2020. Se efectuó una encuesta a los 30 colaboradores que laboran en dicho terminal terrestre, que consta de

17 preguntas para la variable Control Interno y 17 preguntas para la variable Gestión Administrativa.

Con estos resultados los colaboradores nos dan una idea de en qué nivel se encuentra el control interno y la gestión administrativa.

Los resultados obtenidos de las 5 dimensiones para la variable Control interno fueron las siguientes:

El 33% de los encuestados indicaron que el Control Interno se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 63% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 3% lo considera como alto.

Dentro de las dimensiones del Control Interno encontramos los siguientes hallazgos:

El 37% de los encuestados indicaron que el Ambiente de Control se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 60% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 3% lo considera como alto.

El 30% de los encuestados indicaron que la Evaluación de Riesgo se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 63% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 7% lo considera como alto. Un 47% de los encuestados indicaron que las Actividades de Control se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 47% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 7% lo considera como alto. Un 10% de los encuestados indicaron que la Información y Comunicación se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 77% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 13% lo considera como alto. Un 40% de los encuestados indicaron que la Supervisión se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 50% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 10% lo considera como alto.

los resultados obtenidos de la variable Gestión Administrativa y las 4 dimensiones fueron los siguientes:

Se observa que un 33% de los encuestados indicaron que la Gestión Administrativa se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 63% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 3% lo considera como alto.

Un 43% de los encuestados indicaron que el Planeación se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 40% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 17% lo considera como alto. El 33% de los encuestados indicaron que la Organización se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 63% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 3% lo considera como alto. Un 27% de los encuestados indicaron que la Dirección se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 60% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 13% lo considera como alto. Un 30% de los encuestados indicaron que el Control se encuentra en un nivel bajo, seguido de un 57% que lo considera dentro de un nivel medio, mientras que el 13% lo considera como alto.

Teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del cusco- periodo 2020.

El hallazgo que se tuvo según el coeficiente de correlación de Pearson fue de ,999 lo que indica que existe una relación muy significativa entre Control Interno Y Gestion Administrativa en el terminal terrestre de la ciudad de cusco,2020.

Según el primer objetivo específico determinar la relación que existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020, el hallazgo que se tuvo fue que según el coeficiente de correlación de Pearson ,882 existe una relación muy significativa entre el Ambiente De Control Y Gestión Administrativa en el terminal terrestre de la ciudad de cusco,2020.

Según el segundo Objetivo específico determinar la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020, el hallazgo que se tuvo fue que según el coeficiente de correlación de Pearson ,900 existe una relación muy significativa entre la Evaluación de Riesgos y la Gestión Administrativa en el terminal terrestre de la ciudad de cusco,2020.

Según el tercer Objetivo específico determinar la relación que existe entre las actividades de control y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020, el hallazgo que se tuvo fue que, según el coeficiente de correlación de Pearson, 0,849 existe una relación muy significativa entre Actividades de Control y Gestión Administrativa en el terminal terrestre de la ciudad de Cusco, 2020.

Según el cuarto Objetivo específico determinar la relación que existe entre la información y comunicación y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020, el hallazgo que se tuvo fue que según el coeficiente de correlación de Pearson, 0,883 existe una relación muy significativa entre Información y Comunicación con la Gestión Administrativa en el terminal terrestre de la ciudad de Cusco, 2020.

Según el quinto Objetivo específico Determinar la relación que existe entre la supervisión y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020, el hallazgo que se tuvo fue que según el coeficiente de correlación de Pearson, 0,820 existe una relación muy significativa entre Supervisión y Gestión Administrativa en el terminal terrestre de la ciudad de Cusco, 2020.

5 CAPITULO V .- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Las conclusiones que se obtuvieron del análisis de la presente investigación fueron las siguientes:

1. La aplicación de la correlación de Pearson obtenido fue de ,999 lo que se concluye que existe una relación muy significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa según las encuestas realizadas por los colaboradores del Terminal Terrestre de la Ciudad del Cusco 2020, lo que significa que si el nivel del control interno incrementa, también se incrementa el nivel de la Gestión Administrativa.
2. Según el cuadro 16 se logró identificar que la relación que existe entre el Ambiente de Control y la Gestión Administrativa es muy significativa lo que significa que existen problemas con los colaboradores del terminal terrestre de la ciudad del cusco en cuanto a su integridad y los valores éticos, de igual forma la administración no organiza bien a los colaboradores para la adecuada función de sus labores.
3. En el presente trabajo de investigación según la correlación de Pearson representado en el cuadro 17 que fue de ,900 se deduce que entre la Evaluación de riesgos y la Gestión Administrativa se tiene una relación muy significativa lo que implica que no identifican bien los objetivos de la institución y tampoco se está siendo consciente de los riesgos de fuentes internas y externas.
4. Según el cuadro 18 se concluye que existe una relación muy significativa entre las Actividades de control y la gestión administrativa lo que evidencia que hay una deficiencia en la ejecución de políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración.
5. En el cuadro 19 se evidencia que la relación que existe entre la Información y comunicación con la gestión administrativa es muy significativa lo que supone que la comunicación no está siendo efectiva, se está considerando solamente los datos generados internamente y no la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones.

6. El resultado obtenido en el coeficiente de correlación de Pearson Entre la Supervisión y la Gestión Administrativa fue de ,820 , lo que implica que la relación es muy significativa y no existe una evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno.
7. El Terminal Terrestre del Cusco no cuenta con la Implementación de Control Interno,lo que conlleva a una deficiente Gestión Administrativa.
8. En el Terminal Terrestre del Cusco, no se realizó ningún tipo de estudio ni Auditoria.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el directorio del Terminal Terrestre de la ciudad del Cusco implemente las normas de control interno para perfeccionarla gestión administrativa con un sistema confiable y que cumpla con las leyes y normatividad aplicable.
2. Se recomienda que la administración asigne autoridad y responsabilidad sobre el funcionamiento de todos los niveles jerárquicos del terminal terrestre ya que los trabajadores son el motor que dirige la institución.
3. Se recomienda la identificación de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos y establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos internos y externos.
4. Se le recomienda la implementación de las acciones necesarias para abordar los riesgos que abarca el cumplimiento de los objetivos de la entidad, todo ello para la mejora en las Actividades de Control.
5. Se recomienda transmitir un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades de cada colaborador y considerar la información de condiciones externas para la toma de decisiones.
6. Se recomienda desarrollar evaluaciones puntuales de las funciones al personal en función a la eficacia de los procedimientos de supervisión.
- 7.- Se sugiere la Implementación de Control Interno para el Terminal Terrestre del Cusco
- 8.- Se recomienda que se realice una auditoría de desempeño al terminal terrestre.

Bibliografía

- Arens, A. (2007). Auditoria un Enfoque integral. 11va edicion. Naucalpan de Juarez- Mexico: Educacion Ediciones.
- Bejar, F. (2018). RELACIÓN ENTRE LAS CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA DEL TERMINAL TERRESTRE INTERNACIONAL MANUEL A. ODRÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL VISITANTE A LA CIUDAD DE TACNA, 2018. Tacna , Perú.
- Carrasco, F. (2011). Estudio sobre implementación de gestión basada en procesos en bancoestado. Tesis para optar al grado de magister en gestión y dirección de empresas. Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Castañeda y Cencia . (2013). Sistema de control interno para mejorar la gestión del Terminal Terrestre de Huancayo S.A.[Tesis]. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Chiavenato, I. (1999). Introduccion a la teoria general de la administracion. Colombia: McGraw-Hill. Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2006). Introduccion a la teoria general de la administracion. Mexico : Mc Graw-Hill.
- Condezo y Cristobal. (2018). EL CONTROL INTERNO COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN PARA COMBATIR LA CORRUPCIÓN EN LOS GOBIERNOS LOCALES DE LA PROVINCIA DE PASCO PERIODO 2018”. Pasco, Perú.
- Coopers & Librand. (2007). Los nuevos conceptos del control interno (informe COSO). Madrid España: Ediciones Díaz de Santos.
- De Jaime Eslava, J. (2011). Gestion de control interno en la empresa. 1era edicion. Madrid-España: ESIC Editorial.
- De Jaime Eslava, J. (2011). La gestion del Control interno. Madrid España: 1er Edicion ESIC Editorial.
- De la Peña, A. (2011). Auditoria- Un enfoque practico. 1era edicion. Madrid- España: Ediicones Paraninfo.
- Di Alvarado, L. (2019). Control interno y Gestión Administrativa según el personal del Ministerio Público - Lima, 2018. Lima, Perú.
- <https://cusco.gob.pe/gerencia-municipal/oficina-del-terminal-terrestre-cusco/>. (s.f.).
- <https://ww3.vivienda.gob.pe/DGPRVU/docs/RNE/T%C3%ADtulo%20III%20Edificaciones/45%20A.110%20COMUNICACION%20Y%20TRANSPORTE.pdf>. (s.f.).
- Ley N° 28716 - Control Interno de las entidades del estado. (s.f.).
- Ley N° 28716 - Control Interno de las entidades del Estado. (s.f.).

- Ley N° 28716 de Control Interno de las entidades del Estado . (s.f.).
- Ley organica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloria general de la Republica - Ley N° 27785. (s.f.).
- Luna, A. (2008). Proceso Administrativo. Mexico: Editorial Patria.
- Luna, A. (2015). Proceso administrativo. Mexico D.F: Grupo Editorial Patria.
- Mantilla, S. (2007). Control Interno- Informe COSO. 4ta edicion. Bogota- Colombia: ECOE Ediciones.
- Mantilla, S. (2009). Control interno- Informe COSO. Colombia: Ediciones Bogota.
- Ocampos, L., & Valencia , S. (2017). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO, EN LA RED ASISTENCIAL ESSALUD-TUMBES, 2016. Tumbes, Perú.
- Perez, G. (2019). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PÓLVORA, PROVINCIA DE TOCACHE, REGIÓN SAN MARTIN. Tingo Maria, Peru.
- Ramirez, G. (Lima de 2018). Control interno y gestión administrativa sobre el personal de la contraloría general de la república - Lima 2018. Perú.
- Sanz, R. (2002). Enfoque universitario de recursos humanos. Estudio empírico de sus efectos sobre los resultados de la empresa. Revista Europeaa de Direccion y Economia de empresa. vol 11.
- Silva, L. (2018). Gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Santa Anita, 2016. Perú.
- Sosa, P. (2014). Administracion por calidad . Mexico: Editorial Limusa S.A. de C.V.
- Soto, J. (2011). Evaluación de la gestión administrativa en centros médicos auspiciados por organismos internacionales, caso Club Fotario. Tesis de Maestría En Dirección de Empresas, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Ecuador.
- Terminal terrestre del Cusco. (2019). Analisis situacional del cusco.

6 ANEXOS

a) Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><u>Problema general</u></p> <p>¿Qué relación existe entre el control interno y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>A) ¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020?</p> <p>B) ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Analizar si existe relación entre el control interno y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>A) Describir la relación que existe entre el ambiente de control y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.</p> <p>B) Describir la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa en el terminal</p>	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>Existe una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>A) Existe una relación significativa entre el ambiente de control y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.</p> <p>B) Existe una alta relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa del</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Control interno</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de Control • Evaluación de Riesgos • Actividades de Control • Información y Comunicación • Supervisión o Monitoreo <p>Variable dependiente:</p> <p>Gestión administrativa</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Investigación aplicada</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Explicativo</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>Investigación experimental transversal</p> <p>Población:</p> <p>Terminal terrestre</p>

<p>C) ¿Cuál es la relación que existe entre las actividades de control y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020?</p> <p>D) ¿Cuál es la relación que existe entre la información y comunicación y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020?</p> <p>E) ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020?</p>	<p>terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.</p> <p>C) Describir la relación que existe entre las actividades de control y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.</p> <p>D) Describir la relación que existe entre la información y comunicación y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.</p> <p>E) Describir la relación que existe entre la supervisión y la gestión administrativa en el terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.</p>	<p>terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.</p> <p>C) Existe una alta relación significativa entre las actividades de control y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.</p> <p>D) Existe una relación significativa entre la información y comunicación con la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.</p> <p>E) Existe una relación significativa entre la supervisión del control interno y la gestión administrativa del terminal terrestre de la ciudad del Cusco- periodo 2020.</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	<p>Muestra:</p> <p>Trabajadores del terminal Terrestre</p> <p>Instrumento de recolección de datos: Lista de chequeo</p>
--	--	---	--	---

b) Cuestionario

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	ESCALA		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
	AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿ En la institución se promueve un ambiente adecuado para la ejecución del control interno?			
2	¿ En la institución difunden y aprueban el cumplimiento de valores éticos?			
3	¿ Su jefe considera a los trabajadores como el recurso más importante y motiva su desarrollo profesional?			
4	¿ La institución cuenta con un perfil de puestos y niveles según el requerimiento de cada unidad orgánica?			
	EVALUACION DE RIESGO			
5	¿ El jefe evalúa periódicamente las políticas establecidas en su área?			
6	¿ En la institución se han identificado los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de las metas?			
7	¿ La institución cuenta con estrategias para minimizar los riesgos?			
8	¿ La institución efectúa el seguimiento periódico del avance de los indicadores de desempeño?			
	ACTIVIDADES DE CONTROL			
9	¿ Cumplen con las actividades de control contempladas en el Plan Anual de Control?			
10	¿ Efectúan un adecuado seguimiento a los procesos claves del área de personal?			
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN			
12	¿ La información que recibe dentro de la institución es efectiva y veraz?			
13	¿ Cuentan con una política adecuada de confidencialidad para el manejo de información?			
14	¿ El jefe reporta información oportuna y relevante para la toma de decisiones?			
15	¿ Las políticas de información de la institución son flexibles al cambio?			
	SUPERVISION			
16	¿Se aplican las medidas correctivas para el seguimiento e implementación de las recomendaciones?			
17	¿ La gerencia supervisa el cumplimiento de las acciones correctivas y/o de mejora?			
18	¿ La institución efectúa periódicamente la autoevaluación de la gestión de monitoreo?			

N°	DIMENSIONES / ITEMS	ESCALA		
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE
	PLANEACION			
1	¿La institución cuenta con un plan estratégico actualizado para la gestión ?			
2	¿La institución cuenta con planes de capacitación para el personal?			
3	¿La institución cuenta con un Plan Operativo Institucional (POI)			
4	¿Cuenta con Políticas definidas para la gestión?			
	ORGANIZACIÓN			
5	¿ En la institución se respeta la línea de carrera para los puestos de trabajo?			
6	¿Existe una política de distribución de responsabilidad para los colaboradores?			
7	¿Las líneas de relación y coordinación están bien definidas en la estructura organizacional?			
8	¿El ambiente de trabajo en las oficinas son adecuadas ?			
9	¿la institución cuenta con una infraestructura y distribución de planta adecuado?			
	DIRECCION			
10	¿ las líneas de comunicación entre los colaboradores de la institución son eficientes?			
11	¿ El pago de remuneraciones y beneficios sociales se cumplen puntualmente?			
12	¿ La institución efectúa periódicamente la rotación de puestos?			
13	¿existe un liderazgo adecuado por parte del jefe inmediato?			
14	¿ Los colaboradores participan en reuniones de trabajo para tratar aspectos de interés institucional?			
	CONTROL			
15	¿Se realiza constantemente evaluación para medir el desempeño de los colaboradores de la institución en sus actividades?			
16	¿Las metas de cada área están establecidas y acorde a las necesidades a la institución?			
17	¿Los procedimientos establecidos en las políticas están acorde a los procedimientos aplicados por la institución?			
18	¿Se cumplen y desarrollan correctamente los objetivos formulados para los planes elaborados?			