



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

El control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial
de Ancash, 2025

Tesis

Para optar el Título Profesional de Contador Público

Autora

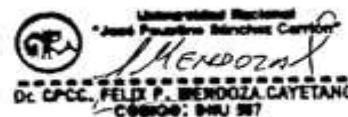
Adelaida Mercedes Herrera Gamarra

Asesor

Dr. Cpcc. Felix Pele Mendoza Cayetano

Huacho – Perú

2026





Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. No Comercial: No puede utilizar el material con fines comerciales. Sin Derivadas: Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. Sin restricciones adicionales: No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Adelaida Mercedes Herrera Gamarra	74437312	04/08/2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. CPCC. Felix Pele Mendoza Cayetano	15614797	https://orcid.org/0000-0003-2809-2798
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. CPCC. Nidia Elena Romero Herbozo	15590319	https://orcid.org/0000-0001-8226-4656
Dr. CPCC. Luis Enrique Cherres Juarez	15595946	https://orcid.org/0000-0003-3597-5812
Dr. CPCC. Marco Liborio Oyola Diaz	15687894	https://orcid.org/0000-0002-9523-0890

ADELAIDA MERCEDES HERRERA GAMARRA 2026-05...

El control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025

-  Unidad de Investigación FCECYF-Pregrado 2026
-  UNIDAD DE INVESTIGACION DE LA FCECYF-2026
-  Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3605344701

Fecha de entrega

2 jul 2026, 2:44 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

2 jul 2026, 2:52 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

BORRADOR_DE_TESIS_-_ADELAIDA.docx

Tamaño del archivo

612.8 KB

97 páginas

23.714 palabras

128.542 caracteres

18% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 13%  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.

DEDICATORIA:

Este estudio se lo dedico principalmente a Dios, quien me permitió obtener un título superior

A mis padres, por su amor, sacrificio y apoyo incondicional, por enseñarme con su ejemplo que todo esfuerzo tiene su recompensa y por estar presentes en cada logro de mi vida.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a Dios por toda la bendición que me dio,
Asimismo, agradecer a mis padres, ya que siempre
estuvieron para mí brindándome su amor y su apoyo
durante todo el proceso que duro mi formación académica.
Por último, también quisiera extender un agradecimiento
especial a plana de catedráticos formadores en mi vida
profesional.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.

ÍNDICE

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2 Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema general.....	15
1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3 Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.4 Justificación de la investigación.....	16
1.5 Delimitación del estudio.....	18
CAPITULO II MARCO TEÒRICO.....	20
Antecedentes de la investigación.....	20
2.1 Bases teóricas.....	23
2.1.1 El control interno	23
2.1.2 Calidad de los procesos administrativos.....	25
2.2 Bases filosóficas	28
2.3 Definiciones de términos básicos	30
2.4 Hipótesis de investigación.....	32
2.4.1 Hipótesis general.....	32
2.4.2 Hipótesis específica	32
2.5 Operacionalización de variables	33
CAPITULO III METODOLOGIA	35
3.1 Diseño metodológico.....	35
3.1.1 Tipo de investigación.....	35
3.1.2 Enfoque de investigación	35
3.2 Población y muestra	35

3.2.1	Población.....	35
3.2.2	Muestra	36
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.3.1	Técnicas por emplear	37
3.3.2	Descripción de los instrumentos	38
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	39
3.4.1	Técnicas de análisis.....	39
3.4.2	Técnicas para el procesamiento de datos	39
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....		40
4.1.1	Resultados	40
4.1.2	Contrastación de hipótesis	70
CAPÍTULO V DISCUSIÓN		76
5.1	Discusión de resultados	76
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		78
6.1.1	Conclusiones.....	78
6.1.2	Recomendaciones	79
CAPÍTULO VII FUENTES DE INFORMACIÓN		80
7.1	Fuentes documentales.....	80
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA		83
“El control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025”		83
ANEXO 2.....		84
Instrumentos Para la toma de datos.....		84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	¿Cómo se desarrolla el control interno en la Municipalidad Provincial de Ancash 2025?	40
Tabla 2	¿Considera usted en la municipalidad se promueve una cultura organizacional orientada al cumplimiento de normas y procedimientos de control interno?	42
Tabla 3	¿Considera usted que la municipalidad identifica de manera oportuna los riesgos que pueden afectar los procesos administrativos?	44
Tabla 4	¿En su opinión se aplican procedimientos de control para verificar el cumplimiento de las actividades administrativas?	46
Tabla 5	¿En su opinión la información relacionada con los procesos administrativos se transmite de manera clara y oportuna dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash?	48
Tabla 6	¿En su opinión el nivel de calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash 2025?	50
Tabla 7	¿Considera que las actividades administrativas se planifican adecuadamente dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash 2025?	52
Tabla 8	¿Considera usted que las funciones administrativas se encuentran claramente definidas dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash 2025?	54
Tabla 9	¿Los procedimientos administrativos se ejecutan de acuerdo con las normas establecidas por la Municipalidad Provincial de Ancash?	56
Tabla 10	¿Se realizan evaluaciones periódicas para verificar la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash?	58
Tabla 11	Existe relación significativa entre el control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025	60
Tabla 12	El ambiente de control se relaciona de forma significativa en la planificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025	62
Tabla 13	La evaluación de riesgos se relaciona de forma significativa en la organización administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.	64
Tabla 14	Las actividades de control se relacionan de forma significativa en la ejecución de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.	66
Tabla 15	La información y comunicación se relaciona de forma significativa en el control y seguimiento administrativo en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Se cumple que el control interno en la Municipalidad Provincial de Ancash 2025	41
Figura 2	Se cumple que en la municipalidad se promueve una cultura organizacional orientada al cumplimiento de normas y procedimientos de control interno	43
Figura 3	Se cumple que en la municipalidad se identifica de manera oportuna los riesgos que pueden afectar los procesos administrativos.	45
Figura 4	Se cumple que se aplican procedimientos de control para verificar el cumplimiento de las actividades administrativas.	47
Figura 5	Se cumple, con la información relacionada con los procesos administrativos se transmite de manera clara y oportuna dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash	49
Figura 6	Se cumple que el nivel de calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash 2025	51
Figura 7	Se cumple que las actividades administrativas se planifican adecuadamente dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash 2025	53
Figura 8	Se cumple que las funciones administrativas se encuentran claramente definidas dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash 2025.	55
Figura 9	Se cumple que los procedimientos administrativos se ejecutan de acuerdo con las normas establecidas por la Municipalidad Provincial de Ancash	57
Figura 10	Se cumple que las evaluaciones periódicas para verificar la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash	59

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con diseño no experimental y nivel correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores administrativos de la entidad, seleccionándose una muestra representativa mediante muestreo probabilístico. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento, un cuestionario estructurado basado en las dimensiones del control interno (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación) y de los procesos administrativos (planificación, organización, dirección y control). Para el análisis de datos se empleó estadística descriptiva e inferencial, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. En cuanto a los resultados, se evidenció una correlación positiva y significativa entre las variables, lo que indica que un adecuado sistema de control interno se asocia con una mejora en la calidad de los procesos administrativos. En conclusión, el control interno influye de manera directa en la eficiencia, transparencia y cumplimiento de los objetivos institucionales, constituyéndose en un elemento clave para fortalecer la gestión pública. Se recomienda reforzar los mecanismos de control interno y promover la capacitación continua del personal para optimizar los procesos administrativos.

Palabras clave: Control interno, procesos administrativos, gestión pública.

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between internal control and the quality of administrative processes in the Provincial Municipality of Ancash, 2025. The research followed a quantitative approach, applied type, with a non-experimental and correlational design. The population consisted of administrative staff, from which a representative sample was selected through probabilistic sampling. Data were collected using a survey technique, applying a structured questionnaire based on the dimensions of internal control (control environment, risk assessment, control activities, information and communication) and administrative processes (planning, organization, direction, and control). Data analysis was conducted using descriptive and inferential statistics, applying Spearman's correlation coefficient. The results showed a positive and statistically significant relationship between internal control and the quality of administrative processes, indicating that a well-implemented internal control system contributes to improving institutional management. In conclusion, internal control directly influences efficiency, transparency, and the achievement of institutional objectives, becoming a key element in strengthening public management. It is recommended to reinforce internal control mechanisms and promote continuous staff training to optimize administrative processes.

Keywords: Internal control, administrative processes, public management.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de la gestión pública, caracterizado por mayores exigencias de transparencia, eficiencia y rendición de cuentas, el control interno se ha consolidado como un componente esencial para el adecuado funcionamiento de las instituciones del Estado. A nivel internacional, organismos como la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores y el modelo Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission destacan la importancia de implementar sistemas de control interno que permitan prevenir riesgos, garantizar el uso eficiente de los recursos y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales. En este sentido, el control interno no solo se limita a la supervisión, sino que constituye una herramienta estratégica para fortalecer la gestión administrativa.

En el ámbito nacional, las entidades públicas enfrentan diversas limitaciones en la implementación efectiva de los sistemas de control interno, lo que se traduce en deficiencias en los procesos administrativos, tales como demoras en la ejecución de actividades, falta de coordinación entre áreas y limitada capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas. Estas dificultades impactan directamente en la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía, generando insatisfacción y reduciendo la confianza en las instituciones públicas.

En el caso de la Municipalidad Provincial de Ancash, se han identificado situaciones relacionadas con debilidades en el ambiente de control, insuficiente evaluación de riesgos y deficiencias en las actividades de control, lo cual afecta la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos. Problemas como la inadecuada planificación, deficiente organización de funciones y limitaciones en los mecanismos de supervisión evidencian la necesidad de fortalecer el sistema de control interno.

Frente a esta problemática, surge la necesidad de analizar la relación entre el control interno y la calidad de los procesos administrativos, considerando que una adecuada implementación de sus componentes —ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación— puede contribuir significativamente a mejorar la planificación, organización, dirección y control dentro de la gestión pública.

En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad

Provincial de Ancash, 2025. Asimismo, el estudio se justifica desde una perspectiva teórica, al aportar evidencia empírica sobre la interacción de ambas variables; desde el ámbito práctico, al proponer mejoras en la gestión institucional; y desde el enfoque metodológico, al emplear herramientas cuantitativas que permiten medir el grado de relación entre las variables de estudio.

Finalmente, esta investigación busca contribuir al fortalecimiento de la gestión pública local, promoviendo la implementación de sistemas de control interno eficientes que permitan optimizar los procesos administrativos y mejorar la calidad del servicio público brindado a la ciudadanía.

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, las entidades públicas enfrentan el desafío permanente de mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de sus procesos administrativos, debido a que la gestión pública exige cada vez mayores niveles de control y responsabilidad en el uso de los recursos del Estado. En este contexto, el control interno se constituye en un instrumento fundamental para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, prevenir irregularidades y fortalecer la gestión administrativa dentro de las organizaciones públicas. Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO, el control interno es un proceso implementado por la dirección y el personal de una entidad con el propósito de proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento normativo (COSO, 2017).

A nivel internacional, diversos estudios evidencian que la debilidad en los sistemas de control interno afecta directamente la calidad de los procesos administrativos en las instituciones públicas, generando retrasos en la toma de decisiones, deficiencias en la gestión documental y limitaciones en la prestación de servicios a la ciudadanía. En ese sentido, el control interno no solo contribuye a la prevención de actos de corrupción, sino también a la optimización de los procedimientos administrativos y al fortalecimiento de la gestión institucional (Arens, Elder & Beasley, 2018).

En el contexto latinoamericano, la implementación de sistemas de control interno en el sector público ha sido promovida como una estrategia para mejorar la transparencia y la eficiencia en la administración pública. Sin embargo, aún persisten problemas relacionados con la debilidad de los mecanismos de supervisión, la falta de capacitación del personal y la limitada cultura organizacional orientada al control y la rendición de cuentas. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, muchas instituciones públicas en América Latina presentan dificultades para consolidar sistemas de control interno efectivos, lo cual repercute negativamente en la calidad de los procesos administrativos y en la confianza de la ciudadanía hacia las instituciones públicas (OCDE, 2022).

En el Perú, el control interno en las entidades públicas se encuentra regulado por la Ley N.º 28716 – Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, la cual establece que las instituciones públicas deben implementar mecanismos de control orientados a garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión pública. Asimismo, la Contraloría General de la República promueve el fortalecimiento del control interno como herramienta clave para prevenir riesgos, mejorar la gestión administrativa y asegurar el adecuado uso de los recursos públicos (Contraloría General de la República, 2021).

No obstante, pese a la existencia de marcos normativos y lineamientos técnicos, muchas municipalidades presentan debilidades en la aplicación efectiva del control interno, lo cual se refleja en deficiencias en la planificación, organización, ejecución y supervisión de los procesos administrativos. Estas limitaciones pueden generar retrasos en los procedimientos, falta de coordinación entre áreas, inadecuada gestión de documentos y baja calidad en la prestación de servicios públicos.

En el ámbito local, la Municipalidad Provincial de Ancash no es ajena a esta problemática. Se han identificado ciertas dificultades relacionadas con la aplicación de los mecanismos de control interno en los procesos administrativos, tales como limitaciones en el seguimiento de las actividades institucionales, insuficiente supervisión de los procedimientos administrativos, debilidades en la comunicación interna y falta de evaluación sistemática del desempeño de los procesos administrativos. Estas situaciones pueden afectar la eficiencia operativa de la institución, así como la calidad del servicio brindado a la población.

Una de las principales causas de las deficiencias en la calidad de los procesos administrativos en las entidades públicas se relaciona con la insuficiente implementación del sistema de control interno. Cuando las instituciones no aplican adecuadamente los mecanismos de control, se generan debilidades en la supervisión, evaluación y seguimiento de las actividades administrativas, lo que limita el cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales. En este sentido, el control interno constituye un conjunto de procedimientos y políticas orientadas a garantizar que las operaciones institucionales se desarrollen de manera ordenada, eficiente y conforme a la normativa vigente (COSO, 2017).

Asimismo, otra causa relevante es la falta de capacitación del personal en materia de control interno y gestión administrativa, lo cual dificulta la correcta aplicación de los procedimientos y normas establecidas dentro de la institución. La limitada formación del personal puede generar errores en la ejecución de procesos administrativos, debilidades en la gestión documental y deficiencias en la toma de decisiones institucionales. Según Arens, Elder y Beasley (2018), el fortalecimiento de las capacidades del personal es un elemento clave para asegurar la efectividad del sistema de control interno dentro de las organizaciones.

Del mismo modo, se observa que muchas entidades públicas presentan deficiencias en los mecanismos de supervisión y monitoreo de los procesos administrativos, lo que impide detectar oportunamente irregularidades o ineficiencias en la gestión institucional. La ausencia de evaluaciones periódicas y controles adecuados puede generar inconsistencias en los procedimientos administrativos y retrasos en la ejecución de actividades institucionales. De acuerdo con la Contraloría General de la República, el control interno debe orientarse a identificar riesgos y establecer mecanismos preventivos que permitan mejorar la gestión pública (Contraloría General de la República, 2021).

Las deficiencias en la aplicación del control interno pueden generar diversas consecuencias en la gestión administrativa de las entidades públicas. Una de las principales es la baja calidad de los procesos administrativos, lo que se traduce en retrasos en la ejecución de trámites, ineficiencia en la gestión documental y dificultades en la coordinación entre las diferentes áreas institucionales.

Asimismo, la falta de controles adecuados puede ocasionar errores en la toma de decisiones administrativas, debido a la ausencia de información confiable y oportuna para la gestión institucional. Esto puede afectar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y limitar la eficiencia en el uso de los recursos públicos. Según Horngren, Sundem y Stratton (2014), los sistemas de control permiten generar información relevante para mejorar la toma de decisiones dentro de las organizaciones.

Otra consecuencia relevante es el incremento del riesgo de irregularidades administrativas o actos de corrupción, debido a la debilidad de los mecanismos de supervisión y control dentro de la institución. La ausencia de controles efectivos puede

facilitar la ocurrencia de prácticas indebidas que afectan la transparencia y la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas (Contraloría General de la República, 2021).

Finalmente, estas deficiencias pueden generar insatisfacción en los ciudadanos respecto a los servicios públicos, debido a la demora en la atención de trámites y la baja calidad en la gestión administrativa. Esto afecta la percepción de eficiencia institucional y debilita la confianza de la población en la administración pública (OCDE, 2022).

En este sentido, resulta necesario analizar la relación existente entre el control interno y la calidad de los procesos administrativos, con el propósito de identificar cómo la implementación adecuada de los componentes del control interno puede contribuir a fortalecer la gestión administrativa dentro de la municipalidad. La investigación busca generar evidencia que permita comprender la importancia del control interno como herramienta estratégica para mejorar la eficiencia institucional, optimizar los procesos administrativos y fortalecer la transparencia en la gestión pública.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el control interno se relaciona con la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera el ambiente de control se relaciona con la planificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025?
- b) ¿De qué manera la evaluación de riesgos se relaciona con la organización administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025?
- c) ¿De qué manera las actividades de control se relacionan con la ejecución de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025?
- d) ¿De qué manera la información y comunicación se relacionan con el control y seguimiento administrativo en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

- a)** Analizar la relación entre el ambiente de control y la planificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.
- b)** Determinar la relación entre la evaluación de riesgos y la organización administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025
- c)** Evaluar la relación entre las actividades de control y la ejecución de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025
- d)** Examinar la relación entre la información y comunicación y el control y seguimiento administrativo en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

La presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico porque busca contribuir al desarrollo del conocimiento relacionado con el control interno y la calidad de los procesos administrativos en el sector público, particularmente en el ámbito de los gobiernos locales. El estudio permitirá analizar cómo los componentes del control interno influyen en la mejora de los procesos administrativos, tales como la planificación, organización, dirección y control dentro de la gestión municipal.

Asimismo, la investigación se sustenta en los enfoques teóricos del modelo COSO de control interno, el cual establece que el control interno constituye un proceso integrado diseñado para proporcionar seguridad razonable en el logro de los objetivos institucionales (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [COSO], 2013). Del mismo modo, la calidad de los procesos administrativos se relaciona con la eficiencia y eficacia en la gestión pública, permitiendo optimizar el uso de los recursos y mejorar el servicio al ciudadano (Chiavenato, 2017).

En ese sentido, el estudio aportará evidencia teórica que permitirá ampliar el conocimiento sobre la relación existente entre el control interno y la calidad de los procesos administrativos en las municipalidades, generando bases conceptuales que podrán ser utilizadas en futuras investigaciones en el ámbito de la administración pública.

1.4.2 Justificación práctica

La investigación se justifica desde el punto de vista práctico porque permitirá identificar las debilidades y fortalezas del sistema de control interno y su incidencia en la calidad de

los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash. Los resultados del estudio servirán como base para proponer recomendaciones orientadas a mejorar los mecanismos de control, optimizar los procedimientos administrativos y fortalecer la gestión institucional. De igual manera, los hallazgos de la investigación permitirán a las autoridades municipales y a los responsables de las áreas administrativas tomar decisiones informadas para mejorar la eficiencia y transparencia en la gestión pública, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y al adecuado manejo de los recursos públicos. Por tanto, el estudio proporcionará herramientas prácticas que ayudarán a fortalecer la gestión administrativa municipal, promoviendo una cultura organizacional orientada a la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas.

1.4.3 Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se justifica porque permitirá diseñar y aplicar instrumentos de recolección de datos válidos y confiables, tales como cuestionarios estructurados basados en las dimensiones e indicadores de las variables control interno y calidad de los procesos administrativos. Asimismo, el estudio empleará métodos y técnicas de investigación científica que permitirán analizar la relación entre las variables mediante herramientas estadísticas, como el coeficiente de correlación de Spearman, lo cual contribuirá a generar evidencia empírica sobre la influencia del control interno en los procesos administrativos. En ese sentido, la investigación aportará un modelo metodológico replicable que podrá ser utilizado en estudios similares dentro de otras municipalidades o instituciones públicas interesadas en evaluar la eficiencia de su sistema de control interno y la calidad de sus procesos administrativos

1.4.4 Justificación social

La presente investigación se justifica socialmente porque el fortalecimiento del control interno y la mejora de la calidad de los procesos administrativos contribuyen directamente a una gestión pública más eficiente, transparente y orientada al servicio del ciudadano.

Un adecuado sistema de control interno permite prevenir irregularidades, optimizar el uso de los recursos públicos y mejorar la prestación de los servicios municipales, lo que repercute positivamente en el bienestar de la población. En este sentido, el estudio busca promover una gestión municipal responsable y orientada al cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y rendición de cuentas establecidos en la administración pública. De esta manera, la investigación contribuirá a fortalecer la confianza de los

ciudadanos en las instituciones públicas, promoviendo una administración municipal más eficiente y comprometida con el desarrollo local.

1.5 Delimitación del estudio

Delimitación espacial

La presente investigación se desarrollará en la Municipalidad Provincial de Ancash, institución pública encargada de la gestión administrativa, económica y social en el ámbito provincial. El estudio se enfocará específicamente en las áreas administrativas que participan en la ejecución de los procesos administrativos y en la aplicación de los mecanismos de control interno dentro de la entidad. En ese sentido, la investigación analizará la relación entre el control interno y la calidad de los procesos administrativos en dicha institución, considerando la participación del personal que labora en las diferentes dependencias administrativas de la municipalidad. Esta delimitación permitirá obtener información directa del contexto institucional donde se desarrollan las actividades administrativas y los procedimientos de control.

Delimitación temporal

La investigación se realizará considerando información correspondiente al periodo 2025, el cual comprende el análisis del funcionamiento del control interno y la calidad de los procesos administrativos durante dicho año en la Municipalidad Provincial de Ancash. Asimismo, el proceso de recopilación de información, aplicación de instrumentos y análisis de resultados se llevará a cabo durante el desarrollo del estudio en el año 2025, tomando como referencia la situación administrativa vigente en ese periodo. Esta delimitación temporal permitirá evaluar de manera actualizada la realidad institucional relacionada con las variables de estudio.

Delimitación social

La investigación estará dirigida al personal administrativo que labora en la Municipalidad Provincial de Ancash, incluyendo funcionarios, directivos y trabajadores que participan directamente en los procesos administrativos y en la implementación de las actividades de control interno dentro de la institución. El estudio considerará como unidad de análisis a los trabajadores que desempeñan funciones relacionadas con la gestión administrativa, tales como planificación, organización, dirección, control y seguimiento de los procedimientos administrativos. La participación de este grupo permitirá obtener información relevante sobre la percepción y aplicación del control interno y su relación

con la calidad de los procesos administrativos en la municipalidad.

1.6 Viabilidad del estudio

La presente investigación es viable porque cuenta con las condiciones necesarias para su desarrollo, considerando la disponibilidad de recursos humanos, técnicos, metodológicos y económicos que permitirán llevar a cabo el estudio de manera adecuada. Asimismo, se dispone de acceso a la información necesaria y a la población objeto de estudio, lo cual facilitará la recolección y análisis de los datos relacionados con las variables de investigación.

En primer lugar, la viabilidad técnica se sustenta en la disponibilidad de instrumentos de investigación y herramientas metodológicas que permitirán recopilar información confiable sobre el control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash. Para ello, se aplicarán cuestionarios estructurados dirigidos al personal administrativo, los cuales permitirán obtener datos relevantes para el análisis de las variables de estudio. Además, se emplearán métodos estadísticos que facilitarán la interpretación de los resultados y la contrastación de las hipótesis planteadas.

En segundo lugar, la viabilidad operativa se garantiza debido a que el investigador contará con la colaboración del personal administrativo de la municipalidad, quienes participarán en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Asimismo, el estudio se desarrollará dentro de un periodo de tiempo determinado que permitirá cumplir con cada una de las etapas del proceso de investigación, tales como la recopilación de información, procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados.

En tercer lugar, la viabilidad económica se sustenta en que el desarrollo de la investigación no requiere de grandes recursos financieros, ya que los gastos relacionados con la elaboración de instrumentos, impresión de cuestionarios, procesamiento de datos y redacción del informe final serán asumidos por el investigador. Por lo tanto, los costos del estudio son accesibles y no representan una limitación para la ejecución de la investigación.

En consecuencia, considerando la disponibilidad de recursos, el acceso a la población de estudio y la factibilidad metodológica para el desarrollo del trabajo, se concluye que la presente investigación es viable y factible de realizar, lo cual permitirá obtener resultados relevantes para mejorar el control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Al respecto, en relación al asunto hemos realizado diferentes consultas a nivel de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras, así como en las Escuelas Académicas Profesionales de Contabilidad, Economía, habiéndose determinado que en relación al tema materia de investigación, hemos observado temas generales pero no existen estudios específicos que hayan tratado sobre la problemática por lo que consideramos que el presente trabajo reunirá las características de una investigación inédita.

Investigaciones internacionales

Gómez, L. (2021) realizaron una investigación titulada “Sistema de control interno y eficiencia administrativa en gobiernos locales de Bogotá”. La investigación tiene como objetivo general determinar la relación existente entre la implementación del sistema de control interno y la eficiencia de los procesos administrativos en los gobiernos locales de Bogotá. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y nivel correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por funcionarios administrativos de diferentes dependencias municipales, seleccionándose una muestra de 85 trabajadores. Para la recolección de información se empleó un cuestionario estructurado y el análisis estadístico se realizó mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados evidenciaron una relación positiva significativa entre el control interno y la eficiencia de los procesos administrativos ($Rho=0.71$), lo que indica que la correcta aplicación de políticas de control favorece la organización de las actividades administrativas y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Se recomendó fortalecer las actividades de supervisión y monitoreo permanente del sistema de control interno, así como promover programas de capacitación dirigidos al personal administrativo.

Martínez, A. (2022) desarrollaron el estudio denominado “Control interno y gestión administrativa en municipalidades del estado de Jalisco”. México. La investigación tiene como objetivo general analizar la influencia del control interno en la gestión administrativa de los gobiernos municipales del estado de Jalisco. La investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo

conformada por 70 servidores públicos que laboraban en áreas administrativas. La información se recopiló mediante encuestas estructuradas y se analizó utilizando técnicas estadísticas correlacionales. Los resultados demostraron que el control interno influye significativamente en la mejora de la planificación, organización y control de los procesos administrativos, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión pública. Se sugirió reforzar los mecanismos de control institucional y promover el uso de herramientas tecnológicas para optimizar la gestión administrativa.

López, J. (2023) realizaron el estudio titulado “Control interno y eficiencia administrativa en instituciones públicas del Ecuador”. La investigación tiene como objetivo general Evaluar la relación entre el control interno y la eficiencia de los procesos administrativos en entidades públicas ecuatorianas. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño correlacional y transversal. La muestra estuvo integrada por 92 funcionarios públicos pertenecientes a diferentes áreas administrativas. Se aplicaron cuestionarios estructurados y el análisis estadístico se efectuó mediante correlación de Spearman. Los resultados permitieron identificar que una adecuada implementación del control interno contribuye significativamente a mejorar la eficiencia administrativa, la transparencia institucional y la correcta gestión de los recursos públicos. Se recomendó fortalecer la cultura organizacional orientada al control, así como implementar auditorías internas periódicas.

Pérez, F. (2024). Control interno y calidad de la gestión administrativa en municipios de Chile. *Revista Chilena de Administración Pública*, la investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación entre el sistema de control interno y la calidad de los procesos administrativos en municipalidades chilenas. Investigación cuantitativa de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 60 funcionarios municipales. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre el control interno y la calidad administrativa, lo cual demuestra que los sistemas de control contribuyen a mejorar la eficiencia institucional.

Se recomendó fortalecer la capacitación del personal en temas de gestión pública y control institucional.

Fernández, M. (2025). Control interno y calidad de la gestión administrativa en municipalidades argentinas. Buenos Aires: la investigación tiene como objetivo general. Analizar la relación entre el control interno y la calidad de la gestión

administrativa en municipalidades argentinas. Investigación cuantitativa con diseño correlacional aplicada a 80 funcionarios municipales. Se evidenció que el control interno influye significativamente en la optimización de los procesos administrativos y en la eficiencia organizacional. Se recomienda fortalecer los mecanismos de supervisión y evaluación institucional.

Investigaciones nacionales

Quispe, J. (2021). Control interno y gestión administrativa en municipalidades de Lima. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La investigación tiene como objetivo general. Determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en municipalidades de Lima. Una investigación cuantitativa correlacional aplicada a 60 trabajadores administrativos.

Se evidenció que el control interno mejora la eficiencia administrativa y contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales. Fortalecer las políticas de control institucional.

Torres, P. (2022). Control interno y procesos administrativos en una municipalidad provincial. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

La investigación tiene como objetivo general Analizar la relación entre el control interno y los procesos administrativos en una municipalidad provincial. La metodología de la investigación es correlacional con muestra de 70 funcionarios.

Existe relación significativa entre ambas variables.

Recomendaciones: Mejorar la supervisión institucional y capacitación del personal.

Ramírez, A. (2023). Control interno y calidad de los procesos administrativos en municipalidades. Lima: Universidad César Vallejo. La investigación tiene como objetivo general. Determinar la relación entre el control interno y la calidad de los procesos administrativos en gobiernos locales.

La investigación cuantitativa correlacional con muestra de 80 trabajadores.

Teniendo como conclusión, que el control interno contribuye a mejorar la eficiencia de la gestión administrativa.

Finalmente se recomienda implementar sistemas de monitoreo institucional.

Salazar, M. (2023). Control interno y gestión administrativa en gobiernos locales. Callao: Universidad Nacional del Callao.

La investigación tiene como objetivo general. Analizar la influencia del control interno en la gestión administrativa municipal.

La metodología: es una investigación correlacional con 65 funcionarios. El control interno permite mejorar la transparencia administrativa.

Finalmente se recomienda fortalecer las auditorías internas.

Flores, R. (2025). Control interno y calidad de la gestión administrativa municipal. Lima: Universidad Ricardo Palma.

La investigación tiene como objetivo general evaluar la influencia del control interno en la calidad de los procesos administrativos municipales.

La metodología: Investigación cuantitativa correlacional con 85 trabajadores. Teniendo como conclusión El control interno influye significativamente en la eficiencia administrativa.

Se recomienda fortalecer la cultura de control institucional, en la gestión administrativa municipal de Lima.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Control interno

Concepto y finalidad del control interno

El control interno se entiende como un proceso integral, incorporado a la gestión, diseñado para brindar seguridad razonable respecto del logro de objetivos institucionales vinculados a la eficacia y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información y el cumplimiento normativo. En este enfoque, el control interno no se reduce a acciones aisladas, sino que se concibe como un sistema articulado que involucra a la alta dirección y a todo el personal (COSO, 2013).

En el sector público peruano, el control interno también se vincula al uso adecuado de los recursos del Estado, la prevención de riesgos y la mejora del desempeño institucional. La Ley N.º 28716 establece que su propósito es regular la elaboración, implantación, funcionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, orientándolo a fortalecer la gestión y prevenir prácticas indebidas (Congreso de la República, 2006).

Control interno en el marco normativo peruano

En el Perú, el control interno se integra al Sistema Nacional de Control, cuyo ente rector es la Contraloría General de la República. La Ley N.º 27785 define el marco de organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Control y reafirma el rol rector de la Contraloría en el control gubernamental (Congreso de la República, 2002).

De manera complementaria, la Contraloría aprobó las Normas de Control Interno mediante la Resolución de Contraloría N.º 320-2006-CG, estableciendo lineamientos y criterios para la aplicación del control interno en entidades públicas (Contraloría General de la República, 2006).

Asimismo, para facilitar su aplicación en la gestión pública, se establecieron guías de implementación del SCI; en la práctica institucional se reconoce la “Guía para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno” (Contraloría/MEF, 2017) como instrumento orientador para planificar, ejecutar y evaluar el SCI.

Componentes del control interno (enfoque COSO)

El marco COSO plantea que un sistema de control interno efectivo se estructura en cinco componentes interrelacionados, que operan de forma transversal a los procesos de la entidad (COSO, 2013):

Ambiente de control: condiciones éticas, integridad, estructura organizacional, asignación de responsabilidades y liderazgo.

Evaluación de riesgos: identificación y análisis de riesgos que afectan objetivos; determinación de respuestas y prioridades.

Actividades de control: políticas, procedimientos, autorizaciones, verificaciones, segregación de funciones y salvaguarda de activos.

Información y comunicación: sistemas que producen información pertinente y oportuna; canales formales para comunicar responsabilidades y alertas.

Actividades de monitoreo: supervisión continua y evaluaciones periódicas para asegurar el funcionamiento del sistema y la corrección de desviaciones.

Enfoque del control interno en municipalidades

En gobiernos locales, el control interno adquiere especial relevancia por el volumen de procedimientos administrativos (expedientes, adquisiciones, tesorería, recursos humanos, atención al ciudadano) y por la necesidad de reducir riesgos de ineficiencia, incumplimientos y uso inadecuado de recursos. Desde esta perspectiva, el control interno

se orienta a asegurar trazabilidad, orden documental, verificación de requisitos y supervisión del desempeño, contribuyendo a una gestión municipal más predecible y transparente (Congreso de la República, 2006; Contraloría General de la República, 2006).

Dimensión ambiente de control

El ambiente de control se entiende como el entorno organizacional que favorece el ejercicio de valores, conductas, reglas y prácticas adecuadas para el funcionamiento del control interno, pues constituye la base sobre la cual se sustenta una gestión íntegra y responsable dentro de la entidad

Dimensión evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos comprende el proceso mediante el cual la entidad identifica, analiza y administra aquellos factores o eventos que podrían afectar negativamente el cumplimiento de fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales, a fin de adoptar respuestas oportunas.

Dimensión actividades de control

Las actividades de control consisten en políticas y procedimientos establecidos por la dirección y niveles competentes para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, orientando acciones preventivas y de detección (autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, segregación de funciones, controles de acceso, revisiones de desempeño, entre otras) frente a los riesgos identificados

Dimensión información y comunicación

La dimensión información y comunicación se define como el conjunto de métodos, procesos, canales y acciones que, con enfoque sistémico y regular, garantizan el flujo de información en todas las direcciones, con calidad y oportunidad, permitiendo que el personal cumpla adecuadamente sus responsabilidades individuales y grupales

2.2.2 Calidad de los procesos administrativos

Concepto de procesos administrativos y su relevancia en la gestión pública

Los procesos administrativos se entienden como el conjunto de actividades coordinadas que permiten a una organización planificar, organizar, dirigir y controlar sus recursos para alcanzar objetivos institucionales. En este marco, la administración se expresa a través de

funciones que orientan el trabajo, estructuran responsabilidades y verifican el desempeño para corregir desviaciones (Robbins & Coulter, 2005).

En el ámbito municipal, los procesos administrativos se reflejan en procedimientos y trámites internos (por ejemplo, gestión documental, abastecimiento, tesorería, recursos humanos), por lo que su calidad se vincula con la capacidad de la entidad para operar con orden, oportunidad, cumplimiento de requisitos y coherencia en la gestión.

Enfoque de calidad aplicado a procesos

La calidad, aplicada a procesos, se asocia a la capacidad institucional para lograr resultados previstos de forma consistente, mediante procedimientos claros, controles adecuados y mejora permanente. Desde el enfoque por procesos promovido por ISO, un proceso se define como un conjunto de actividades interrelacionadas que usan entradas para generar resultados; por ello, mejorar la calidad implica gestionar esas actividades como parte de un sistema articulado (International Organization for Standardization [ISO], 2015).

De acuerdo con ISO, gestionar procesos como un sistema permite fortalecer la eficacia y eficiencia, al controlar interrelaciones e interdependencias, y al incorporar monitoreo, medición y controles según riesgos (ISO, 2015).

Gestión por procesos, PDCA y mejora continua en la calidad administrativa

La calidad de los procesos administrativos se sostiene en una lógica de mejora continua, en la que la institución planifica, ejecuta, verifica resultados y actúa corrigiendo fallas. En el enfoque ISO, el ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) y el pensamiento basado en riesgos se integran a la gestión para prevenir resultados no deseados y elevar el desempeño del sistema (ISO/IAF, 2020; ISO, 2015).

En consecuencia, la calidad administrativa no se limita a “cumplir el trámite”, sino a asegurar que el proceso sea predecible, controlado y medible, con evidencia documentada y retroalimentación para introducir mejoras.

Definición conceptual de “calidad de los procesos administrativos”

Con base en los enfoques de administración y calidad, la calidad de los procesos administrativos puede definirse como el grado en que los procedimientos y actividades administrativas se ejecutan de manera eficaz y eficiente, con estandarización, control,

trazabilidad y mejora continua, para asegurar resultados institucionales consistentes y confiables (Robbins & Coulter, 2005; ISO, 2015).

Dimensiones teóricas frecuentes para evaluar la calidad de los procesos administrativos

Para operacionalizar la variable (en municipalidades), suele considerarse un conjunto de dimensiones alineadas al proceso administrativo clásico y al control de desempeño:

Planificación administrativa: orientación a objetivos, programación de actividades y definición anticipada de cursos de acción (Robbins & Coulter, 2005).

Organización administrativa: estructuración de tareas, responsabilidades y coordinación para ejecutar lo planificado (Robbins & Coulter, 2005).

Ejecución de los procesos administrativos: realización efectiva de actividades conforme a procedimientos y responsabilidades definidas; aquí se reflejan tiempos, calidad documental y cumplimiento de requisitos.

Control y seguimiento administrativo: verificación del desempeño, comparación con lo planificado y adopción de acciones correctivas; además, monitoreo y medición del proceso como base de mejora (ISO/IAF, 2020).

Dimensión planificación administrativa

La planificación administrativa es la función mediante la cual se determina anticipadamente qué se debe hacer, qué objetivos se pretende alcanzar y qué cursos de acción se seguirán, buscando establecer condiciones racionales para orientar el trabajo institucional.

Dimensión organización administrativa

La organización administrativa implica estructurar e integrar recursos, definir jerarquías y responsabilidades, agrupar actividades y establecer relaciones de coordinación, con el propósito de sistematizar el trabajo y facilitar el cumplimiento eficiente de las funciones institucionales.

Dimensión ejecución de los procesos administrativos

La ejecución de los procesos administrativos se refiere a la puesta en marcha de lo planificado, desarrollando las actividades conforme a la estructura organizacional,

mediante la guía, coordinación y supervisión de los esfuerzos del personal para concretar los resultados previstos.

Dimensión control y seguimiento administrativo

El control y seguimiento administrativo comprende la medición y evaluación del desempeño de los procesos respecto a lo planificado, con la finalidad de detectar desviaciones y aplicar medidas correctivas; además, incluye el seguimiento sistemático para asegurar mejoras y resultados consistentes.

2.3 Bases filosóficas

2.3.1 Control interno

Enfoque deontológico y ética pública

Desde la deontología, el control interno se sustenta en el deber moral de actuar conforme a normas, principios y responsabilidades propias del servicio público. La lógica del control interno se asocia al cumplimiento de reglas, integridad y respeto por lo correcto, más allá de beneficios personales o coyunturales. En términos filosóficos, la ética del deber enfatiza que las decisiones deben fundamentarse en principios universalizables y en obligaciones institucionales (Kant, 1785/2002).

En el contexto del Estado, esta base ética se relaciona con la obligación de garantizar una conducta íntegra, prevenir prácticas indebidas y asegurar que la administración pública se conduzca con responsabilidad y legalidad. Por ello, el control interno puede interpretarse como una herramienta institucional para reforzar el comportamiento ético y el cumplimiento normativo, promoviendo decisiones alineadas al deber funcional (Kant, 1785/2002).

Racionalidad instrumental y burocracia (visión weberiana)

El control interno también se sustenta filosóficamente en la racionalidad aplicada a la organización del Estado. La perspectiva de la burocracia moderna plantea que la administración pública requiere reglas, jerarquías, procedimientos y controles formales para asegurar previsibilidad, orden y continuidad. Desde esta visión, la racionalidad se expresa en la estandarización y en la formalización de procesos como medios para reducir arbitrariedad y elevar la eficiencia de la gestión (Weber, 1922/1978).

En esa línea, el control interno es coherente con la administración pública racional-legal, debido a que introduce verificaciones y responsabilidades para que los procesos institucionales se ejecuten con trazabilidad y regularidad, evitando improvisación y discrecionalidad (Weber, 1922/1978).

Teoría del principal–agente y responsabilidad (accountability)

Una base filosófico-conceptual contemporánea del control interno se vincula con la relación principal–agente. En el sector público, la ciudadanía (principal) delega funciones a autoridades y servidores (agentes), lo que genera riesgos de asimetría de información y comportamientos oportunistas. Desde esta perspectiva, los mecanismos de control interno ayudan a reducir dichos riesgos al establecer procedimientos de supervisión, rendición de cuentas y monitoreo de decisiones (Jensen & Meckling, 1976).

Así, el control interno se justifica como una estructura de responsabilidad pública que fortalece la transparencia, la vigilancia institucional y el cumplimiento de objetivos, alineando intereses individuales con el interés público (Jensen & Meckling, 1976)

2.3.2 Calidad de los procesos administrativos

Pragmatismo: la calidad orientada a resultados y utilidad social

Desde el pragmatismo, el valor de una práctica organizacional se mide por sus efectos y su utilidad para resolver problemas reales. Bajo esta corriente, la calidad de los procesos administrativos se justifica si logra resultados observables: reducción de tiempos, menor error, mejor uso de recursos y satisfacción del ciudadano. En esta línea, la verdad práctica se vincula a lo que “funciona” y produce consecuencias positivas en la vida social (James, 1907/2000; Dewey, 1938/2004).

Aplicado a la municipalidad, un proceso administrativo de calidad se valida pragmáticamente cuando contribuye a mejores servicios, trámites más claros y decisiones oportunas; es decir, cuando mejora el desempeño institucional y genera valor público (Dewey, 1938/2004).

Filosofía de la mejora continua y enfoque sistémico de calidad

La calidad de procesos se sostiene también en una visión sistémica, donde la organización es un conjunto de elementos interdependientes y la mejora requiere comprender relaciones causa–efecto, variabilidad y aprendizaje organizacional. La filosofía de la calidad moderna

enfatisa que la administración debe basarse en conocimiento, datos, retroalimentación y mejora continua, reduciendo fallas y promoviendo estabilidad del proceso (Deming, 1986). Desde esta perspectiva, la calidad de procesos administrativos implica estandarizar, medir, controlar y corregir, buscando consistencia en los resultados y mejora permanente. Por ello, la gestión por procesos se asocia a una filosofía orientada a aprender, corregir y prevenir errores para incrementar la eficiencia y eficacia institucional (Deming, 1986).

Enfoque teleológico: la gestión orientada al fin institucional

Una base filosófica clásica para la calidad de los procesos administrativos es el enfoque teleológico: las acciones se valoran en función de su capacidad para contribuir al fin u objetivo institucional. En esta línea, los procesos administrativos tienen sentido cuando se orientan al logro del “bien” organizacional y social, entendiendo que las instituciones públicas existen para satisfacer necesidades colectivas y promover el desarrollo (Aristóteles, ca. 350 a. C./2004)

2.4 Definiciones de términos básicos

Cultura organizacional orientada al control

Se entiende como el grado en que la entidad promueve, desde el liderazgo y las prácticas institucionales, una cultura de integridad, valores éticos, disciplina y responsabilidad, de modo que el personal asuma el control interno como parte del trabajo cotidiano y no como una actividad aislada. Este indicador se vincula con el “tono desde la alta dirección” y el compromiso con valores que sustentan el sistema de control interno. (COSO, 2013).

Identificación de riesgos administrativos

Corresponde a la capacidad institucional para reconocer y describir eventos o condiciones (internas o externas) que podrían afectar el logro de objetivos, el cumplimiento normativo o la continuidad de los procesos administrativos (por ejemplo, retrasos, errores documentarios, duplicidades, omisiones, incumplimiento de plazos). Este indicador se alinea con la etapa de identificación dentro del proceso de evaluación de riesgos. (ISO, 2018).

Aplicación de procedimientos de control

Se define como el nivel de implementación efectiva de políticas y procedimientos que aseguran que las directivas de la administración se ejecuten y que los riesgos se mitiguen en la práctica (p. ej., autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, controles de acceso, segregación de funciones, revisiones). En términos de control interno, refleja la operatividad de las actividades de control dentro de los procesos. (COSO, 2013)

Flujo de información institucional

Se refiere al grado en que la entidad garantiza que la información relevante sea generada, documentada, comunicada y accesible de manera oportuna y confiable para que las áreas cumplan sus responsabilidades (comunicación vertical, horizontal y hacia instancias externas cuando corresponda). Este indicador se relaciona con la función de la información como soporte de la operación y control de procesos, y con la “información documentada” como medio para comunicar y evidenciar lo realizado. (ISO, 2015; COSO, 2013).

Programación de actividades administrativas

Se define como el nivel en que la entidad planifica y calendariza actividades administrativas (tareas, responsables, plazos y recursos), articulándolas con objetivos institucionales para asegurar orden, oportunidad y previsibilidad en la gestión. Este indicador se sostiene en el enfoque de planificación y en el ciclo de mejora (Plan–Do–Check–Act), donde la programación forma parte del “Plan” para organizar el trabajo y orientar resultados. (ISO, 2015).

Distribución de funciones

Corresponde al nivel de claridad y adecuación con que se asignan responsabilidades, roles y tareas entre unidades y puestos, evitando duplicidades, vacíos de responsabilidad o confusión en la línea de mando. Una distribución funcional clara se asocia a la división del trabajo y a la organización racional que facilita coordinación y eficiencia. (Encyclopaedia Britannica, 2026; NCERT, 2019)

Cumplimiento de procedimientos administrativos

Se refiere al grado en que el personal ejecuta los trámites y actividades conforme a procedimientos establecidos, requisitos documentarios, pasos definidos y controles previstos (normas internas, directivas, manuales, flujos, formatos vigentes), asegurando consistencia y reduciendo errores o retrabajos. El cumplimiento se fortalece cuando la documentación del sistema permite demostrar una operación efectiva y controlada de los procesos. (ISO, 2015)

Evaluación de los procesos administrativos

Es el nivel con que la entidad mide, analiza y valora el desempeño de sus procesos (tiempos, cumplimiento de plazos, calidad del expediente, conformidad del trámite, incidencias), identificando brechas y adoptando acciones correctivas o de mejora. Este indicador se vincula al “Check” del PDCA y a la exigencia de monitoreo y evaluación para impulsar la mejora continua del sistema y de los procesos. (ISO, 2015).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.

2.5.2 Hipótesis específica

- a) El ambiente de control se relaciona de forma significativa en la planificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.
- b) La evaluación de riesgos se relaciona de forma significativa en la organización administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.
- c) Las actividades de control se relacionan de forma significativa en la ejecución de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.
- d) La información y comunicación se relaciona de forma significativa en el control y seguimiento administrativo en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES:

VARIABLE INDEPENDIENTE

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Índices
Variable Independiente	El control interno es definido por COSO como un proceso realizado por el directorio, la gerencia y el personal, orientado a brindar seguridad razonable respecto del logro de objetivos en operaciones, información/reportes y cumplimiento (COSO, 2013).	-Ambiente de control	-Cultura organizacional orientada al control	-Muy de acuerdo
Control interno	En el marco peruano, la Ley N.º 28716 señala que el sistema de control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de autoridades y personal, organizados e instituidos para alcanzar los objetivos del Estado (Congreso de la República, 2006)	-Evaluación de riesgos	-Identificación de riesgos administrativos	-De acuerdo
		-Actividades de control.	-Aplicación de procedimientos de control	-Indiferente
		-Información y comunicación	-Flujo de información institucional	-En desacuerdo
				-Muy en desacuerdo

VARIABLE DEPENDIENTE:

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Índices
Variable Dependiente Calidad de los procesos administrativos	Desde la administración, el proceso administrativo se comprende como el conjunto de funciones de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos para alcanzar objetivos organizacionales con eficiencia y eficacia (Robbins & Coulter, 2005). Desde el enfoque de gestión de calidad, un proceso es un “conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan” que transforman entradas en salidas, por lo que la calidad de los procesos se fortalece cuando se gestionan como un sistema controlado y mejorable (ISO, 2011). Además, la gestión de la calidad basada en procesos promueve planificar–hacer–verificar–actuar (PHVA) para introducir mejoras continuas (ISO, s. f.	-Planificación administrativa -Organización administrativa -Ejecución de los procesos administrativos -Control y seguimiento administrativo	- Programación de actividades administrativas -Distribución de funciones -Cumplimiento de procedimientos administrativos -Evaluación de los procesos administrativos	- Muy de acuerdo - De acuerdo - Indiferente - En Desacuerdo -Muy en desacuerdo

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1 DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico de este estudio es de tipo aplicado y corresponde a un enfoque no experimental, dado que no se intervinieron ni manipularon las variables, sino que estas fueron observadas durante el trabajo de campo para analizar la relación entre ambas variables aplicadas en la Municipalidad Provincial de Ancash.

3.1.1 Nivel de estudio

El estudio se enmarcó en un nivel descriptivo-correlacional, ya que busca determinar la relación o el grado de asociación existente entre dos o más variables dentro de un contexto determinado, tal como lo señalan diversos autores. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

3.1.2 Tipo de investigación

En razón de sus peculiaridades del estudio es básica, reúne los contextos necesarios para una indagación descriptiva, de carácter transversal, entendiendo que el proceso de recopilación de datos será desarrollado en el tiempo que la entidad así nos lo permita.

3.1.3 Enfoque de investigación

Por su característica el enfoque será cuantitativo, en la medida que nos admitirá cuantificar la capacidad en la gestión de tesorería que permita apreciar sus valores reales y su manifestación en la gestión y su comportamiento existente, palpable, visible, medible.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Para el desarrollo de la investigación consideramos que nuestra población estará constituida por 70 trabajadores que laboran en la Municipalidad Provincial de Ancash. La cual se considera a personas entre gerente general, empleados, contador, especialista en el control interno y la calidad de los procesos administrativos, quienes laboran en el área de economía y finanzas.

3.2.2 Muestra

En el desarrollo de investigación la muestra representa un grupo de personas de la población seleccionada. Por lo que el tamaño de la muestra estará constituido por 60 personas entre gerentes, administradores, contadores, especialistas en control interno y la calidad de los procesos administrativos, quienes laboran en el área control interno, el cual utilizaremos la fórmula de muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, cuando se trata de una población finita o conocida, la cual se detalla a continuación:

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

De dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Valor de la abscisa de la curva normal para una Probabilidad del 95% de confianza.

P = Proporción (Se asume P=0.5).

Q = Proporción. (Q = 0.5, valor asumido debido al desconocimiento de Q).

E = Parte por falla 5%

N = Población

n = Volumen óptimo de modelo.

Entonces, se tendrá en cuenta a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error. Remplazando cálculos tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (70)}{(0.05)^2 (70-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{67.228}{0.1725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{67.228}{1.1329}$$

$$n = 59.54$$

$$n = 60$$

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas por emplear

Para el desarrollo de la investigación será necesario utilizar herramientas y técnicas que permitan realizar la recopilación de datos como:

Cuestionario

Instrumento que nos permitirá obtener opinión de los individuos identificados en la muestra seleccionada con la finalidad de contrastar con las hipótesis, de la situación planteada.

Encuestas

Técnica que permitirá obtener datos, información y opinión de entrevistados, relacionados con el control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025

Análisis Documental.

Técnica que ayudará en la recolección de datos, documentación la cual será examinada como corresponde al control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash 2025.

3.3.2 Descripción de los instrumentos

3.3.3 Ficha bibliográfica:

Instrumento que será utilizado para el proceso selección y registro de los diferentes textos, monografías, revistas, periódicos, y trabajos a la cual se tenga acceso en el trabajo de campo, así mismo se recurrirá a información de Internet.

Guía de entrevista:

Dicha herramienta será preelaborada teniendo en cuenta las variables adoptadas como los indicadores determinados de manera que se pueda conseguir información importante de las personas seleccionadas de la muestra de manera aleatoria.

Ficha de encuesta:

Instrumento que estará utilizada y pre elaborada para su aplicación en el proceso de producción de información y documentación necesaria de manera que se pueda formular interrogaciones a la muestra seleccionada

Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.

Del desarrollo de los instrumentos elaborados que serán puestos en consulta a profesionales con la experiencia requerida, se requiere que estos sean comprobados para determinar su confiabilidad, la aplicación de la encuesta (10) como piloto a 44 personas quienes serán determinados al azar entre la muestra determinada por contador, asistentes contables y especialistas en control interno y la calidad de los procesos administrativos, a prueba de expertos con la finalidad de comprobar la calidad de la información obtenida.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

3.4.1 Técnicas de análisis

Se tomarán en cuenta la aplicación de las siguientes técnicas:

- Análisis documental
- Conciliación de datos
- Indagación
- Rastreo

3.4.2 Técnicas para el procesamiento de datos

El trabajo de investigación permitirá procesar los datos e información que se obtengan de las diferentes fuentes por medio de las diversas técnicas como:

- Ordenamiento y clasificación
- Registro manual
- Análisis documental
- Tabulación de Cuadros con porcentajes
- Comprensión de gráficos

Proceso Computarizado con SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 24.0 del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Análisis de los Resultados

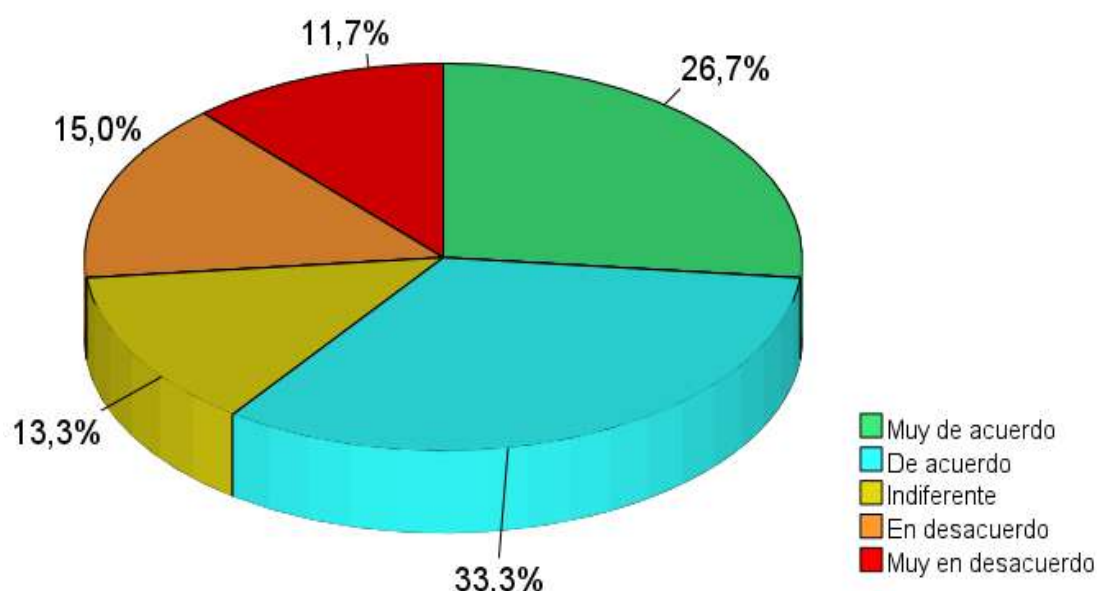
4.1.1. Descripción de la variable control interno.

Tabla 1: ¿Cómo se desarrolla el control interno en la Municipalidad Provincial de Ancash durante el año 2025?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	16	26,7	26,7	26,7
	De acuerdo	20	33,3	33,3	60,0
	Indiferente	8	13,3	13,3	73,3
	En desacuerdo	9	15,0	15,0	88,3
	Muy en desacuerdo	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota 1: Elaboración propia

Figura 1:

Control interno.**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla 1, referida a la variable control interno en la Municipalidad Provincial de Ancash durante el año 2025, se observa que el 33,3% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 26,7% muy de acuerdo, lo que en conjunto representa un 60,0% de percepción favorable respecto al desarrollo del control interno en la entidad. Este resultado evidencia que, en términos generales, el sistema de control interno es considerado adecuado por la mayoría del personal administrativo. Sin embargo, un 13,3% de los encuestados se mostró indiferente, lo cual refleja una posible falta de conocimiento o claridad sobre la aplicación del control interno en la institución. Asimismo, el 15,0% indicó estar en desacuerdo y el 11,7% muy en desacuerdo, sumando un 26,7% de percepción negativa, lo que evidencia la existencia de deficiencias o debilidades en la implementación de los mecanismos de control interno. En ese sentido, si bien predomina una valoración positiva, los resultados también revelan que aún existe un porcentaje significativo de trabajadores que perciben limitaciones en el desarrollo del control interno. Esto sugiere la necesidad de fortalecer su implementación, mejorar la comunicación interna y capacitar al personal, con el propósito de optimizar su funcionamiento y contribuir a una gestión administrativa más eficiente y transparente.

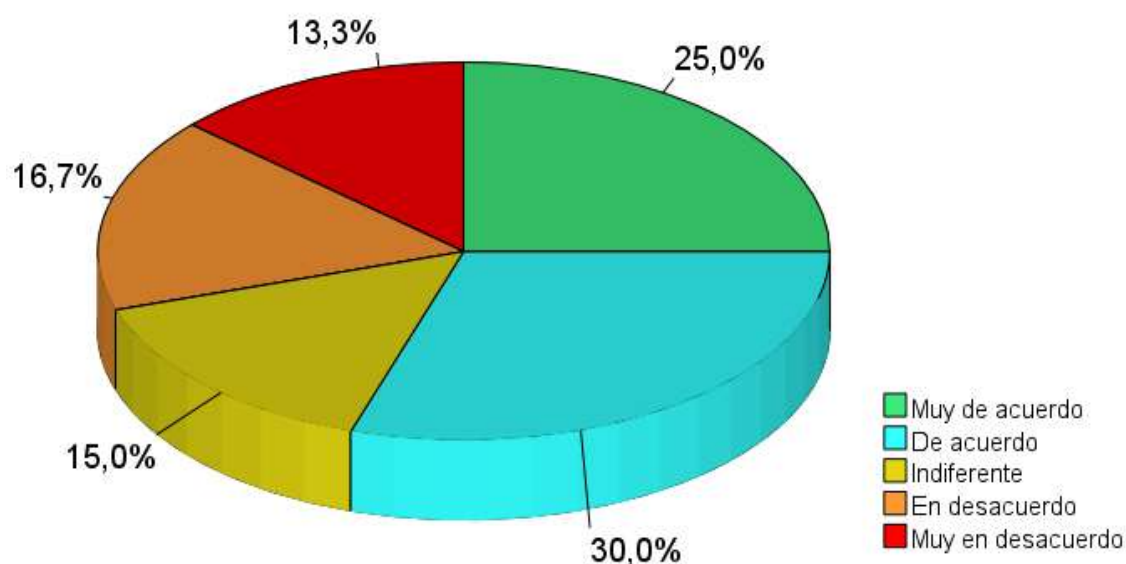
a. Indicador: Cultura organizacional.

Tabla 2: ¿En la municipalidad se promueve una cultura organizacional orientada al cumplimiento de normas y procedimientos de control interno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	15	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	18	30,0	30,0	55,0
	Indiferente	9	15,0	15,0	70,0
	En desacuerdo	10	16,7	16,7	86,7
	Muy en desacuerdo	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota 2: Elaboración propia

Figura 2:

Cultura organizacional.**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 2, relacionados con el indicador cultura organizacional en la Municipalidad Provincial de Ancash, se observa que el 30,0% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 25,0% muy de acuerdo, lo que en conjunto representa un 55,0% de percepción favorable respecto a la promoción de una cultura organizacional orientada al cumplimiento de normas y procedimientos de control interno. Este resultado indica que, para más de la mitad del personal, la institución fomenta valores y prácticas alineadas con el control interno. No obstante, el 15,0% de los encuestados se mostró indiferente, lo cual podría reflejar desconocimiento o escasa participación en las políticas institucionales vinculadas a la cultura organizacional. Asimismo, el 16,7% indicó estar en desacuerdo y el 13,3% muy en desacuerdo, sumando un 30,0% de percepción negativa, lo que evidencia que una proporción considerable del personal no percibe de manera adecuada la promoción de dicha cultura. En consecuencia, si bien predomina una valoración positiva, los resultados también revelan la existencia de debilidades en la consolidación de una cultura organizacional sólida orientada al control interno. Por ello, se hace necesario fortalecer estrategias de sensibilización, capacitación y comunicación interna que permitan mejorar el compromiso del personal con el cumplimiento de normas y procedimientos institucionales.

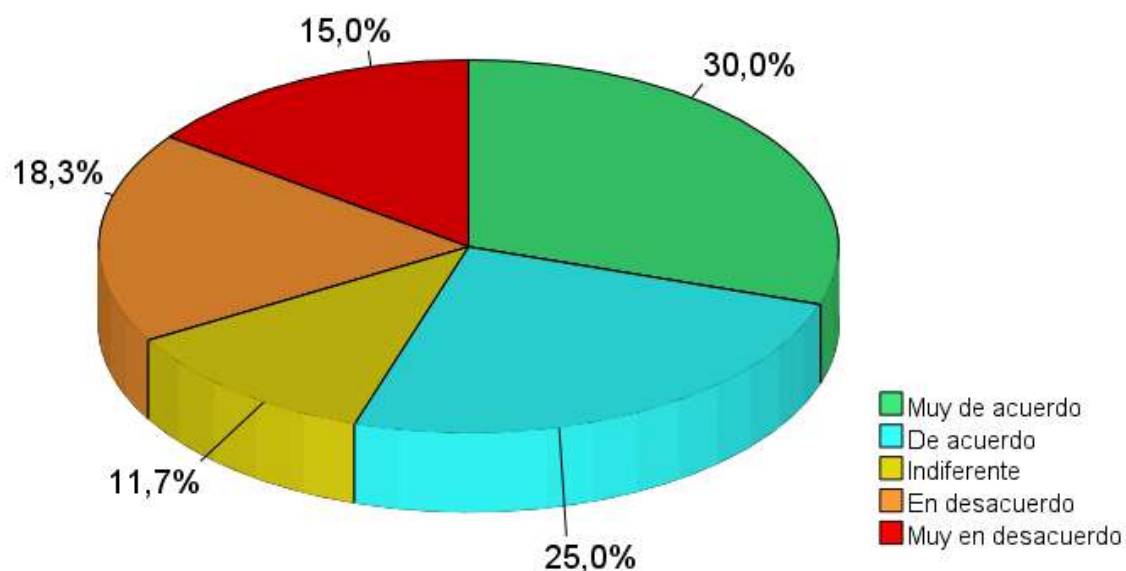
b. Indicador: Manera oportuna.

Tabla 3: ¿La municipalidad identifica de manera oportuna los riesgos que pueden afectar los procesos administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	18	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	15	25,0	25,0	55,0
	Indiferente	7	11,7	11,7	66,7
	En desacuerdo	11	18,3	18,3	85,0
	Muy en desacuerdo	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota 3: Elaboración propia

Figura 3:

Manera oportuna.**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 3, relacionados con el indicador identificación oportuna de riesgos en la Municipalidad Provincial de Ancash, se observa que el 30,0% de los encuestados manifestó estar muy de acuerdo y el 25,0% de acuerdo, lo que en conjunto representa un 55,0% de percepción favorable respecto a la capacidad de la entidad para identificar oportunamente los riesgos que pueden afectar los procesos administrativos. Este resultado evidencia que, para más de la mitad del personal, la municipalidad desarrolla acciones adecuadas en la gestión preventiva de riesgos. Sin embargo, el 11,7% de los encuestados se mostró indiferente, lo cual podría indicar desconocimiento o limitada participación en los procesos de identificación de riesgos. Asimismo, el 18,3% indicó estar en desacuerdo y el 15,0% muy en desacuerdo, sumando un 33,3% de percepción negativa, lo que refleja la existencia de debilidades en la detección oportuna de riesgos dentro de la institución. En consecuencia, si bien predomina una valoración positiva, los resultados evidencian que aún existe una proporción considerable del personal que percibe deficiencias en este aspecto. Por ello, se hace necesario fortalecer los mecanismos de identificación y evaluación de riesgos, así como promover la participación activa del personal mediante capacitaciones y mejoras en los procesos internos, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

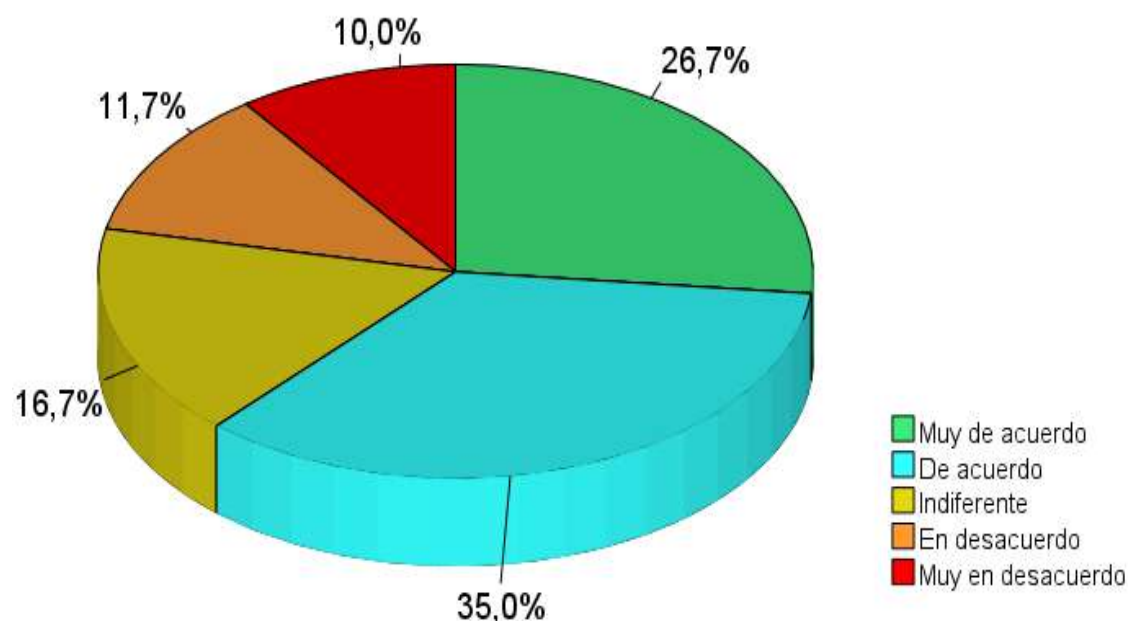
c. Indicador: Procedimientos de control.

Tabla 4: ¿Se aplican procedimientos de control para verificar el cumplimiento de las actividades administrativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	16	26,7	26,7	26,7
	De acuerdo	21	35,0	35,0	61,7
	Indiferente	10	16,7	16,7	78,3
	En desacuerdo	7	11,7	11,7	90,0
	Muy en desacuerdo	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota 4: Elaboración propia

Figura 4:

Procedimientos de control.**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 4, referidos al indicador procedimientos de control en la Municipalidad Provincial de Ancash, se observa que el 35,0% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 26,7% muy de acuerdo, lo que en conjunto representa un 61,7% de percepción favorable respecto a la aplicación de procedimientos de control para verificar el cumplimiento de las actividades administrativas. Este resultado evidencia que la mayoría del personal reconoce la existencia de mecanismos de control dentro de la institución. Sin embargo, el 16,7% de los encuestados se mostró indiferente, lo cual podría reflejar desconocimiento o limitada participación en la aplicación de dichos procedimientos. Asimismo, el 11,7% indicó estar en desacuerdo y el 10,0% muy en desacuerdo, sumando un 21,7% de percepción negativa, lo que evidencia que aún existen debilidades en la aplicación efectiva de los procedimientos de control. En consecuencia, aunque predomina una valoración positiva, los resultados también muestran la necesidad de fortalecer la implementación y supervisión de los procedimientos de control, así como mejorar la capacitación del personal y la estandarización de procesos, con el fin de garantizar el cumplimiento adecuado de las actividades administrativas y optimizar la gestión institucional.

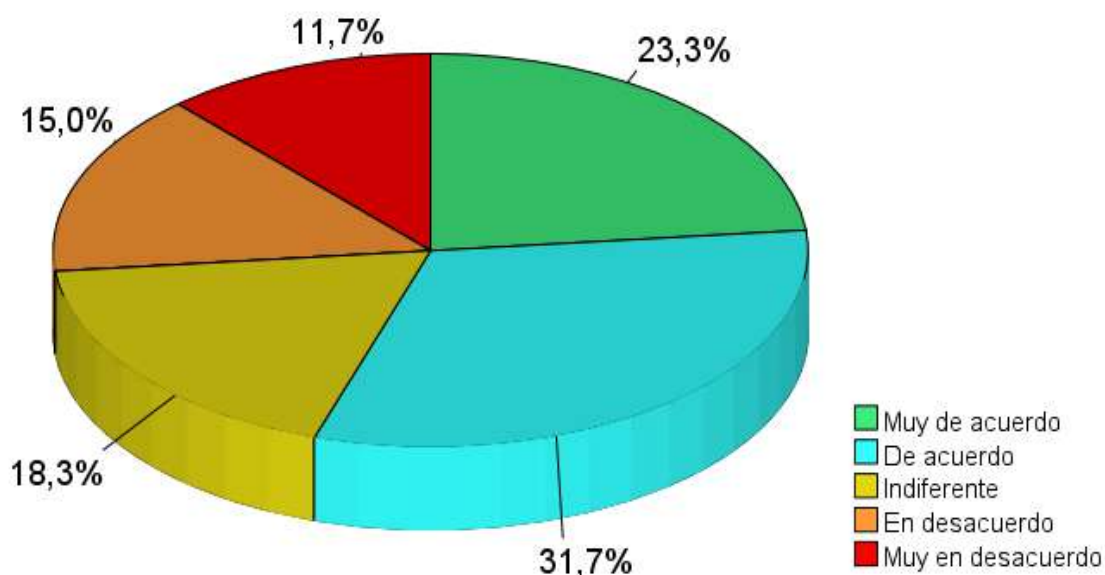
d. Indicador: Procesos administrativos.

Tabla 5: ¿La información relacionada con los procesos administrativos se transmite de manera clara y oportuna dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	14	23,3	23,3	23,3
	De acuerdo	19	31,7	31,7	55,0
	Indiferente	11	18,3	18,3	73,3
	En desacuerdo	9	15,0	15,0	88,3
	Muy en desacuerdo	7	11,7	11,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Nota 5: Elaboración propia

Figura 5:

Procesos administrativos.**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 5, relacionados con el indicador transmisión de la información en los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, se observa que el 31,7% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 23,3% muy de acuerdo, lo que en conjunto representa un 55,0% de percepción favorable respecto a que la información se transmite de manera clara y oportuna dentro de la institución. Este resultado evidencia que, para más de la mitad del personal, existe un adecuado flujo de información en los procesos administrativos. No obstante, el 18,3% de los encuestados se mostró indiferente, lo cual podría reflejar una percepción de limitada claridad o consistencia en la comunicación interna. Asimismo, el 15,0% indicó estar en desacuerdo y el 11,7% muy en desacuerdo, sumando un 26,7% de percepción negativa, lo que evidencia que una parte importante del personal percibe deficiencias en la transmisión de la información. En consecuencia, si bien predomina una valoración positiva, los resultados revelan la necesidad de fortalecer los canales de comunicación interna, garantizar la difusión oportuna de la información y promover mecanismos que aseguren su claridad y accesibilidad, con el fin de optimizar la coordinación y eficiencia de los procesos administrativos dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash.

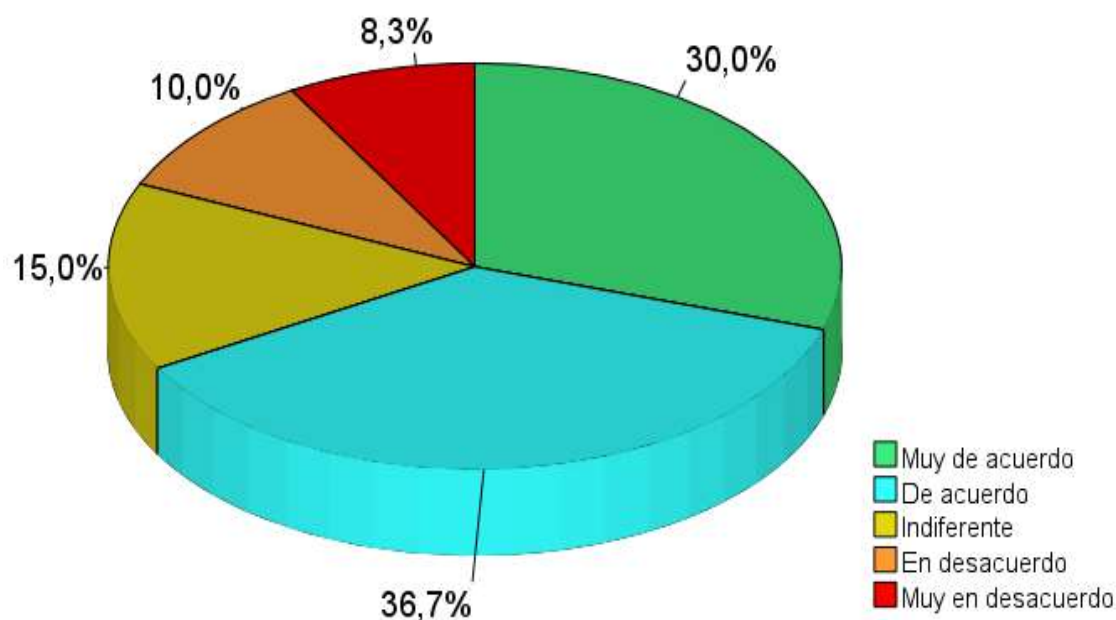
e. Indicador: Nivel de calidad.

Tabla 6: ¿Cuál es el nivel de calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash durante el año 2025?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	18	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	22	36,7	36,7	66,7
	Indiferente	9	15,0	15,0	81,7
	En desacuerdo	6	10,0	10,0	91,7
	Muy en desacuerdo	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota 6: Elaboración propia

Figura 6:

Nivel de calidad.**Interpretación:**

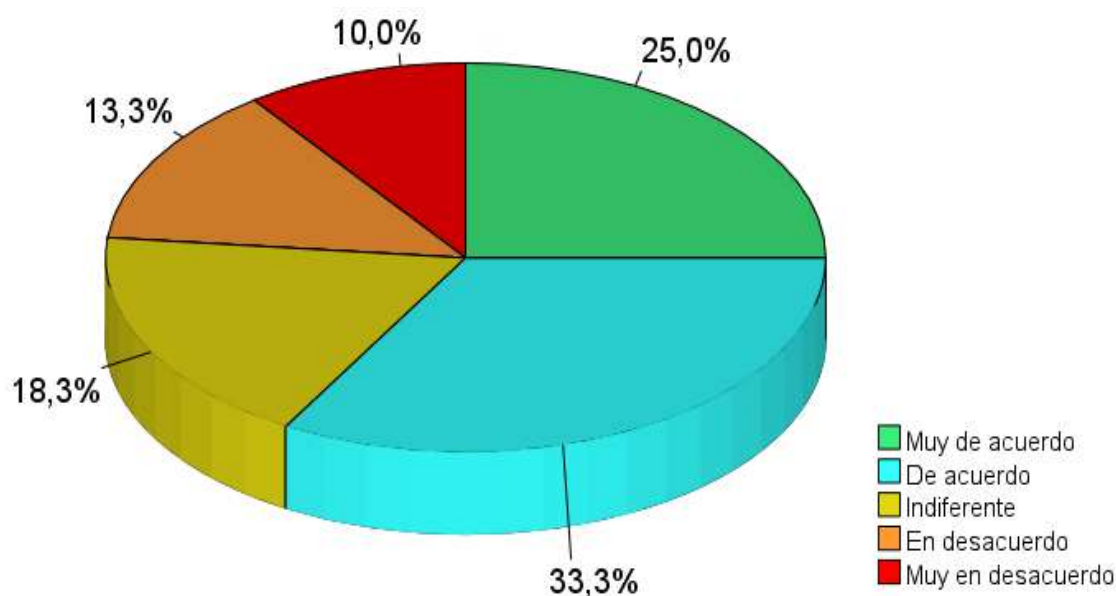
De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 6, referidos al indicador nivel de calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash durante el año 2025, se observa que el 36,7% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 30,0% muy de acuerdo, lo que en conjunto representa un 66,7% de percepción favorable respecto al nivel de calidad de los procesos administrativos. Este resultado evidencia que la mayoría del personal considera que los procesos administrativos se desarrollan con un nivel adecuado de calidad dentro de la institución. Sin embargo, el 15,0% de los encuestados se mostró indiferente, lo cual podría indicar una percepción neutral o falta de conocimiento sobre los estándares de calidad aplicados. Asimismo, el 10,0% indicó estar en desacuerdo y el 8,3% muy en desacuerdo, sumando un 18,3% de percepción negativa, lo que evidencia que aún existen áreas de mejora en la calidad de los procesos administrativos. En consecuencia, si bien predomina una valoración positiva, los resultados reflejan la necesidad de fortalecer continuamente los mecanismos de mejora, supervisión y evaluación de los procesos administrativos, con el fin de garantizar altos estándares de calidad y contribuir al logro eficiente de los objetivos institucionales.

f. Indicador: Las actividades administrativas.

Tabla 7: ¿Las actividades administrativas se planifican adecuadamente dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	15	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	20	33,3	33,3	58,3
	Indiferente	11	18,3	18,3	76,7
	En desacuerdo	8	13,3	13,3	90,0
	Muy en desacuerdo	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota 7: Elaboración propia

Figura 7:***Las actividades administrativas.*****Interpretación:**

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 7, referidos al indicador planificación de las actividades administrativas en la Municipalidad Provincial de Ancash, se observa que el 33,3% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y el 25,0% muy de acuerdo, lo que en conjunto representa un 58,3% de percepción favorable respecto a que las actividades administrativas se planifican adecuadamente dentro de la institución. Este resultado evidencia que, para más de la mitad del personal, existe una adecuada organización y previsión en la ejecución de las actividades administrativas. No obstante, el 18,3% de los encuestados se mostró indiferente, lo cual podría reflejar una percepción de limitada claridad o participación en los procesos de planificación. Asimismo, el 13,3% indicó estar en desacuerdo y el 10,0% muy en desacuerdo, sumando un 23,3% de percepción negativa, lo que evidencia la existencia de deficiencias en la planificación de las actividades administrativas. En consecuencia, si bien predomina una valoración positiva, los resultados revelan la necesidad de fortalecer los procesos de planificación, mejorar la coordinación entre áreas y promover una mayor participación del personal, con el fin de optimizar la ejecución de las actividades administrativas y contribuir al logro de los objetivos institucionales.

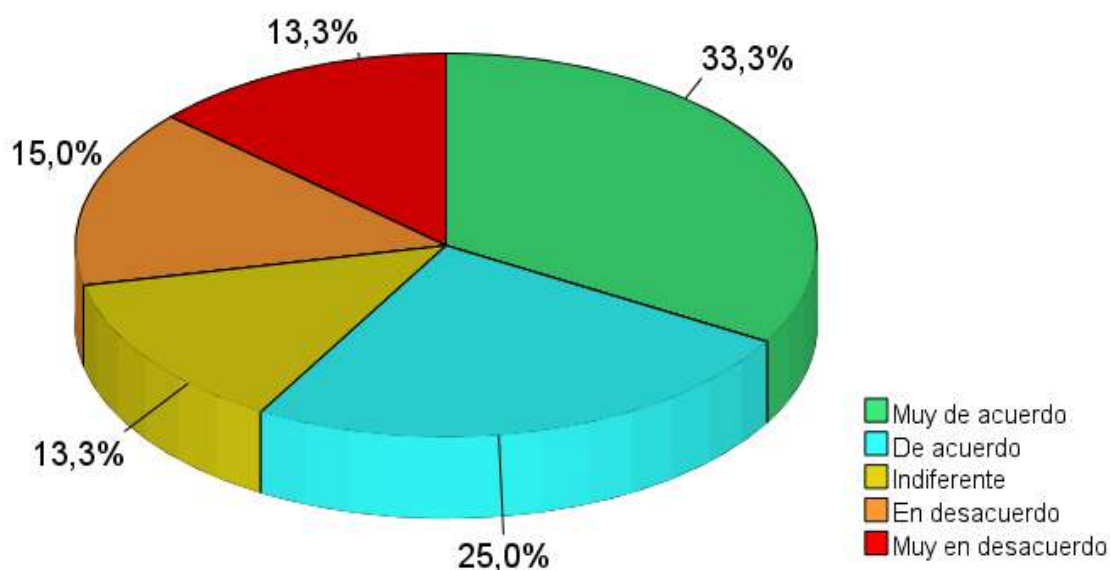
g. Indicador: Las funciones administrativas.

Tabla 8: ¿Las funciones administrativas se encuentran claramente definidas dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	20	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	15	25,0	25,0	58,3
	Indiferente	8	13,3	13,3	71,7
	En desacuerdo	9	15,0	15,0	86,7
	Muy en desacuerdo	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota 8: Elaboración propia

Figura 8:

Las funciones administrativas.**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 8, referidos al indicador funciones administrativas en la Municipalidad Provincial de Ancash, se observa que el 33,3% de los encuestados manifestó estar muy de acuerdo y el 25,0% de acuerdo, lo que en conjunto representa un 58,3% de percepción favorable respecto a que las funciones administrativas se encuentran claramente definidas dentro de la institución. Este resultado evidencia que, para más de la mitad del personal, existe una adecuada delimitación de responsabilidades y roles en la organización. No obstante, el 13,3% de los encuestados se mostró indiferente, lo cual podría reflejar falta de claridad o comunicación insuficiente respecto a las funciones asignadas. Asimismo, el 15,0% indicó estar en desacuerdo y el 13,3% muy en desacuerdo, sumando un 28,3% de percepción negativa, lo que evidencia que una proporción significativa del personal percibe deficiencias en la definición de funciones administrativas. En consecuencia, si bien predomina una valoración positiva, los resultados revelan la necesidad de fortalecer la claridad organizacional mediante la actualización de manuales de funciones, mejora en la comunicación interna y capacitación del personal, con el fin de optimizar el desempeño institucional y la eficiencia de los procesos administrativos.

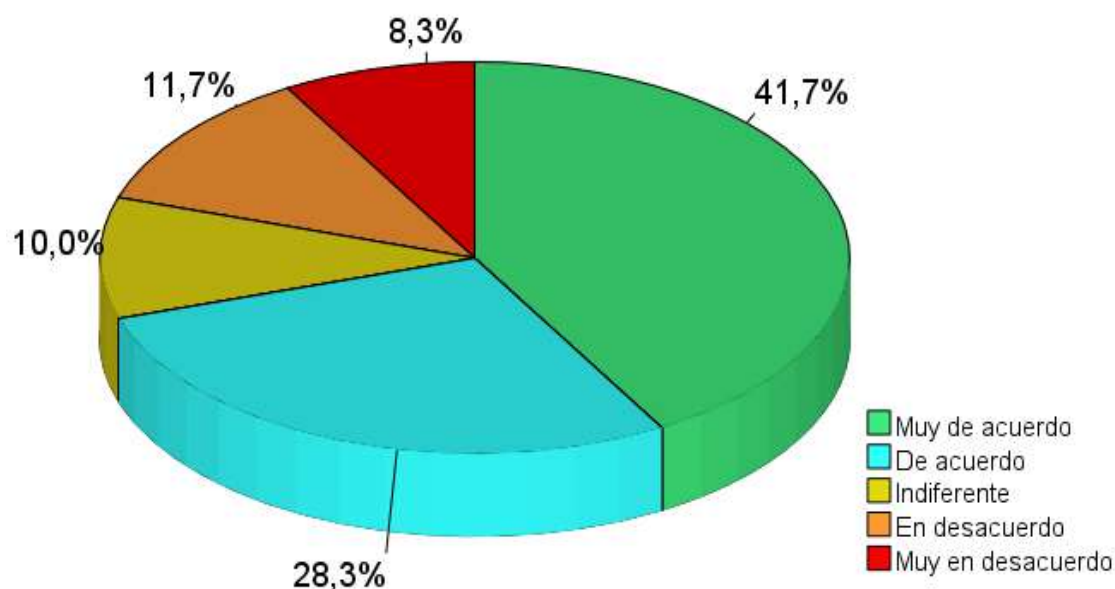
h. Indicador: Los procedimientos administrativos.

Tabla 9: ¿Los procedimientos administrativos se ejecutan de acuerdo con las normas establecidas por la Municipalidad Provincial de Ancash?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	25	41,7	41,7	41,7
	De acuerdo	17	28,3	28,3	70,0
	Indiferente	6	10,0	10,0	80,0
	En desacuerdo	7	11,7	11,7	91,7
	Muy en desacuerdo	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota 9: Elaboración propia

Figura 9:

Los procedimientos administrativos.**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 9, referidos al indicador ejecución de los procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, se observa que el 41,7% de los encuestados manifestó estar muy de acuerdo y el 28,3% de acuerdo, lo que en conjunto representa un 70,0% de percepción favorable respecto a que los procedimientos administrativos se ejecutan conforme a las normas establecidas por la institución. Este resultado evidencia que la mayoría del personal reconoce el cumplimiento normativo en la ejecución de los procedimientos administrativos. Sin embargo, el 10,0% de los encuestados se mostró indiferente, lo cual podría reflejar desconocimiento o escasa participación en la aplicación de dichos procedimientos. Asimismo, el 11,7% indicó estar en desacuerdo y el 8,3% muy en desacuerdo, sumando un 20,0% de percepción negativa, lo que evidencia que aún existen deficiencias en la ejecución uniforme de los procedimientos administrativos. En consecuencia, si bien predomina una valoración positiva, los resultados reflejan la necesidad de fortalecer los mecanismos de supervisión y control, así como asegurar la estandarización y difusión adecuada de las normas institucionales, con el fin de garantizar el cumplimiento eficiente de los procedimientos administrativos y mejorar la calidad de la gestión pública.

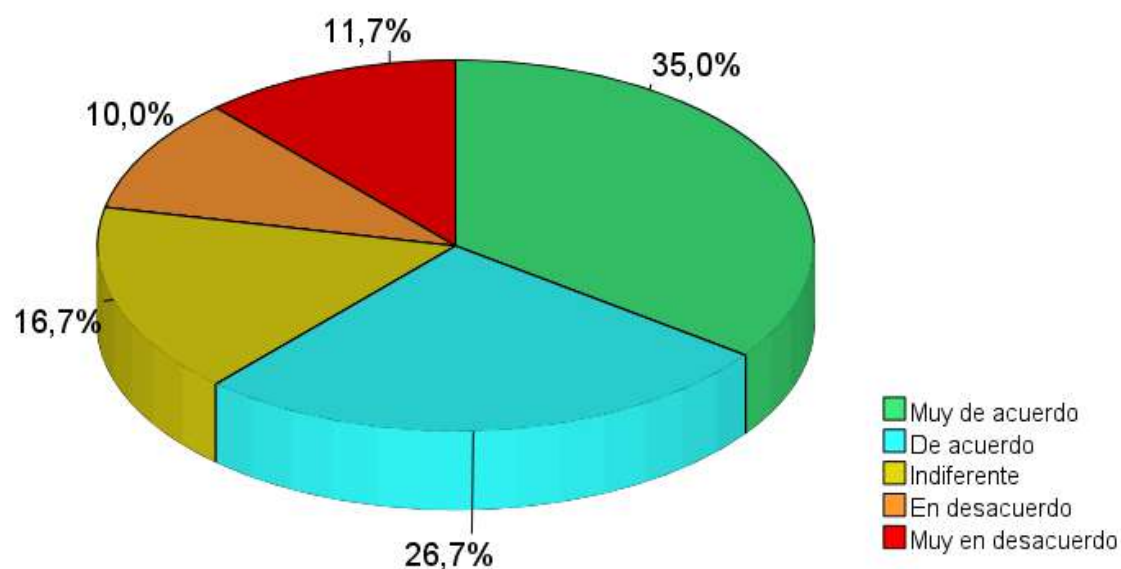
i. Indicador: Evaluaciones periódicas.

Tabla 10: ¿Se realizan evaluaciones periódicas para verificar la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	21	35,0	35,0	35,0
	De acuerdo	16	26,7	26,7	61,7
	Indiferente	10	16,7	16,7	78,3
	En desacuerdo	6	10,0	10,0	88,3
	Muy en desacuerdo	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota 10: Elaboración propia

Figura 10:

Evaluaciones periódicas.**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 10, referidos al indicador evaluaciones periódicas en la Municipalidad Provincial de Ancash, se observa que el 35,0% de los encuestados manifestó estar muy de acuerdo y el 26,7% de acuerdo, lo que en conjunto representa un 61,7% de percepción favorable respecto a la realización de evaluaciones periódicas para verificar la calidad de los procesos administrativos. Este resultado evidencia que la mayoría del personal reconoce la existencia de mecanismos de evaluación dentro de la institución. No obstante, el 16,7% de los encuestados se mostró indiferente, lo cual podría reflejar una percepción de limitada frecuencia o claridad en dichas evaluaciones. Asimismo, el 10,0% indicó estar en desacuerdo y el 11,7% muy en desacuerdo, sumando un 21,7% de percepción negativa, lo que evidencia que aún existen debilidades en la aplicación constante y efectiva de las evaluaciones periódicas. En consecuencia, si bien predomina una valoración positiva, los resultados revelan la necesidad de fortalecer la periodicidad, sistematización y difusión de las evaluaciones, con el fin de asegurar la mejora continua de los procesos administrativos y contribuir al logro eficiente de los objetivos institucionales.

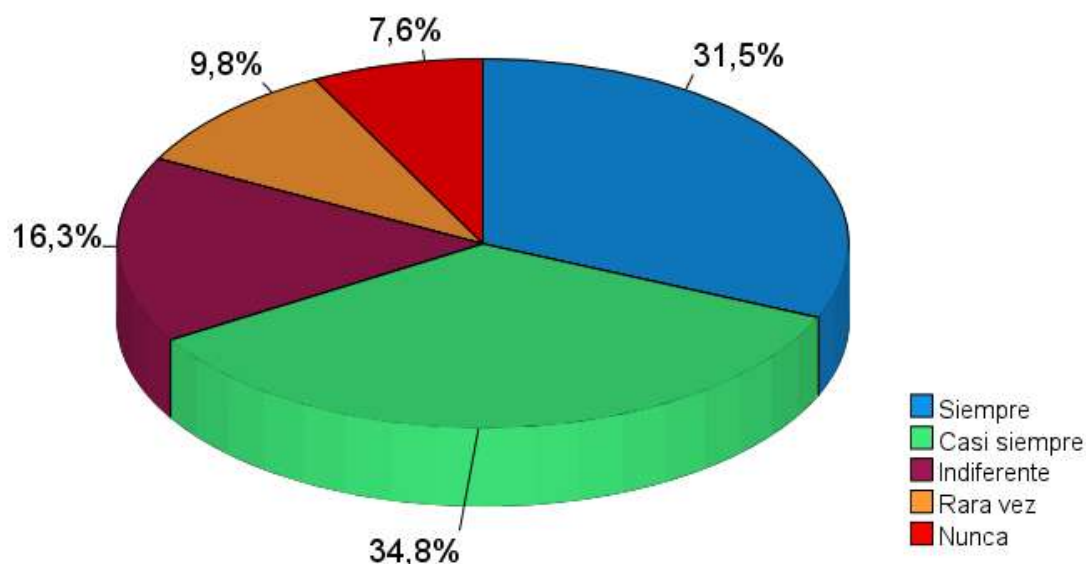
j. Indicador: Impacto en la Gancia neta.

Tabla 11: Se evidencia el impacto en la Gancia neta por baja de activos fijos en el estado de resultado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	29	31,5	31,5	31,5
	De acuerdo	32	34,8	34,8	66,3
	Indiferente	15	16,3	16,3	82,6
	En desacuerdo	9	9,8	9,8	92,4
	Muy en desacuerdo	7	7,6	7,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota 11: Elaboración propia

Figura 11:

Impacto en la Gancia neta.**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 11, referidos al indicador impacto en la ganancia neta por la baja de activos fijos en el estado de resultados, se observa que el 34,8% de los encuestados manifestó que esto ocurre casi siempre y el 31,5% siempre, lo que en conjunto representa un 66,3% de percepción favorable respecto a la evidencia del impacto en la ganancia neta. Este resultado indica que, para la mayoría del personal, la baja de activos fijos influye de manera recurrente en los resultados financieros de la entidad. Sin embargo, el 16,3% de los encuestados se mostró indiferente, lo cual podría reflejar desconocimiento o limitada comprensión sobre el tratamiento contable de la baja de activos fijos y su efecto en el estado de resultados. Asimismo, el 9,8% indicó que esto ocurre rara vez y el 7,6% nunca, sumando un 17,4% de percepción negativa, lo que evidencia que una parte del personal no percibe claramente dicho impacto. En consecuencia, si bien predomina una valoración positiva, los resultados revelan la necesidad de fortalecer el conocimiento contable y financiero del personal, así como mejorar la transparencia en el registro y análisis de la baja de activos fijos, con el fin de garantizar una adecuada interpretación de su impacto en la ganancia neta y en la gestión financiera institucional.

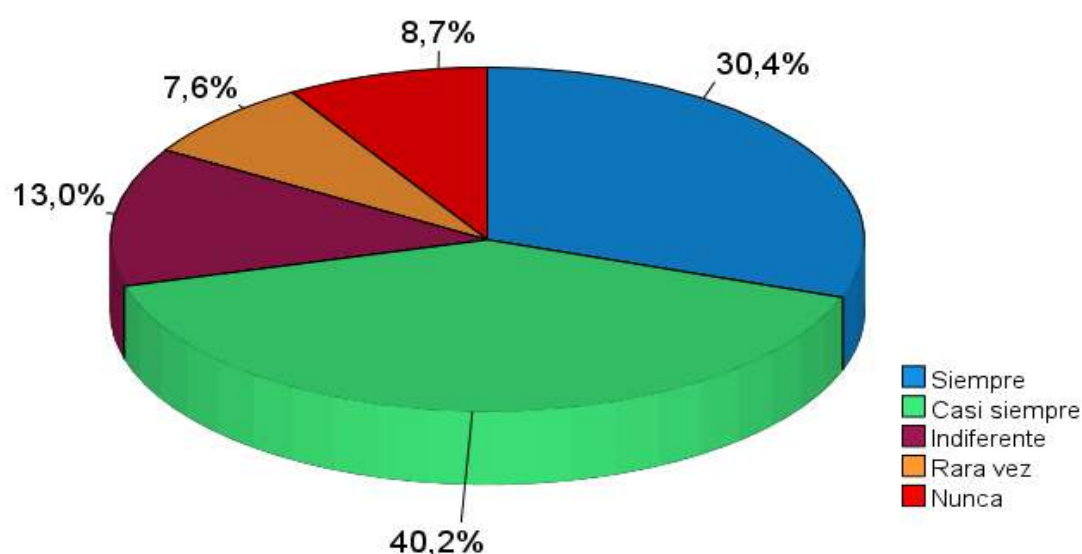
k. Indicador: Ventas en el estado de flujo.

Tabla 12: Se muestra el resultado de flujo de efectivo por ventas en el estado de flujo de efectivo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	28	30,4	30,4	30,4
	De acuerdo	37	40,2	40,2	70,7
	Indiferente	12	13,0	13,0	83,7
	En desacuerdo	7	7,6	7,6	91,3
	Muy en desacuerdo	8	8,7	8,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota 12: Elaboración propia

Figura 12:

Ventas en el estado de flujo.**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 12, referidos al indicador flujo de efectivo por ventas, se observa que el 40,2% de los encuestados manifestó que este resultado se evidencia casi siempre y el 30,4% siempre, lo que en conjunto representa un 70,6% de percepción favorable respecto a que las ventas se reflejan en el estado de flujo de efectivo. Este resultado indica que, para la mayoría del personal, existe una adecuada relación entre las operaciones de ventas y su registro en los flujos de efectivo de la entidad. No obstante, el 13,0% de los encuestados se mostró indiferente, lo cual podría reflejar desconocimiento o limitada comprensión sobre la elaboración y análisis del estado de flujo de efectivo. Asimismo, el 7,6% indicó que esto ocurre rara vez y el 8,7% nunca, sumando un 16,3% de percepción negativa, lo que evidencia que una parte del personal no percibe de manera clara la incidencia de las ventas en dicho estado financiero. En consecuencia, si bien predomina una valoración positiva, los resultados evidencian la necesidad de fortalecer la capacitación del personal en materia financiera y contable, así como mejorar la presentación y análisis del estado de flujo de efectivo, con el fin de garantizar una adecuada interpretación de los ingresos por ventas y su impacto en la liquidez institucional.

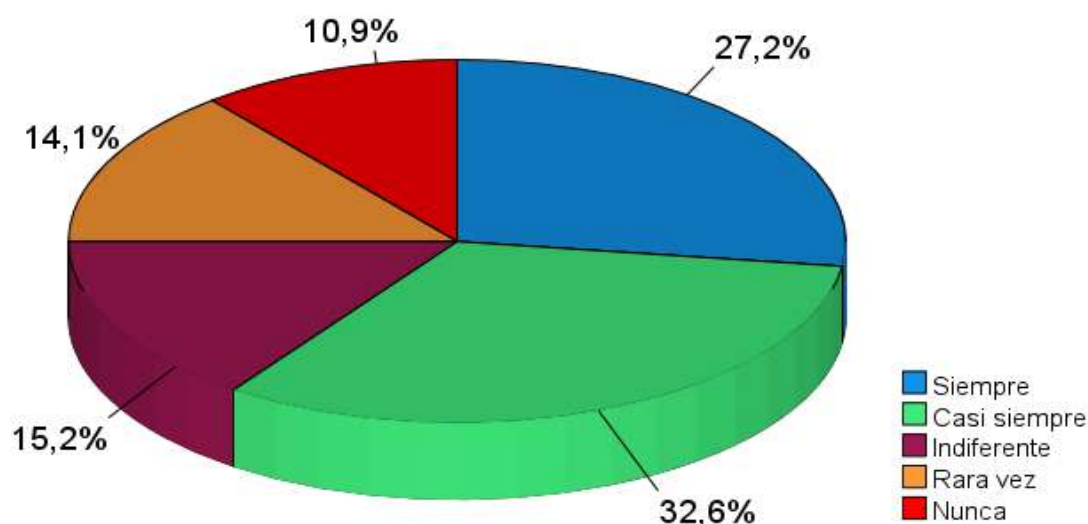
I. Indicador: Flujo operativo en el estado.

Tabla 13: Se muestra el resultado de flujo operativo en el estado de flujo de efectivo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	25	27,2	27,2	27,2
	De acuerdo	30	32,6	32,6	59,8
	Indiferente	14	15,2	15,2	75,0
	En desacuerdo	13	14,1	14,1	89,1
	Muy en desacuerdo	10	10,9	10,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota 13: Elaboración propia

Figura 13:

Flujo operativo en el estado.**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 13, referidos al indicador flujo operativo en el estado de flujo de efectivo, se observa que el 32,6% de los encuestados manifestó que este resultado se evidencia casi siempre y el 27,2% siempre, lo que en conjunto representa un 59,8% de percepción favorable respecto a la presentación del flujo operativo en el estado de flujo de efectivo. Este resultado indica que, para más de la mitad del personal, las operaciones relacionadas con el flujo operativo se reflejan de manera adecuada en los reportes financieros de la entidad. Sin embargo, el 15,2% de los encuestados se mostró indiferente, lo cual podría reflejar desconocimiento o limitada comprensión sobre la estructura y análisis del flujo operativo. Asimismo, el 14,1% indicó que esto ocurre rara vez y el 10,9% nunca, sumando un 25,0% de percepción negativa, lo que evidencia que una proporción importante del personal no percibe de manera clara la presentación del flujo operativo en el estado financiero. En consecuencia, si bien predomina una valoración positiva, los resultados evidencian la necesidad de fortalecer la capacitación del personal en temas contables y financieros, así como mejorar la claridad y consistencia en la elaboración del estado de flujo de efectivo, con el fin de garantizar una adecuada interpretación del flujo operativo y su impacto en la gestión institucional.

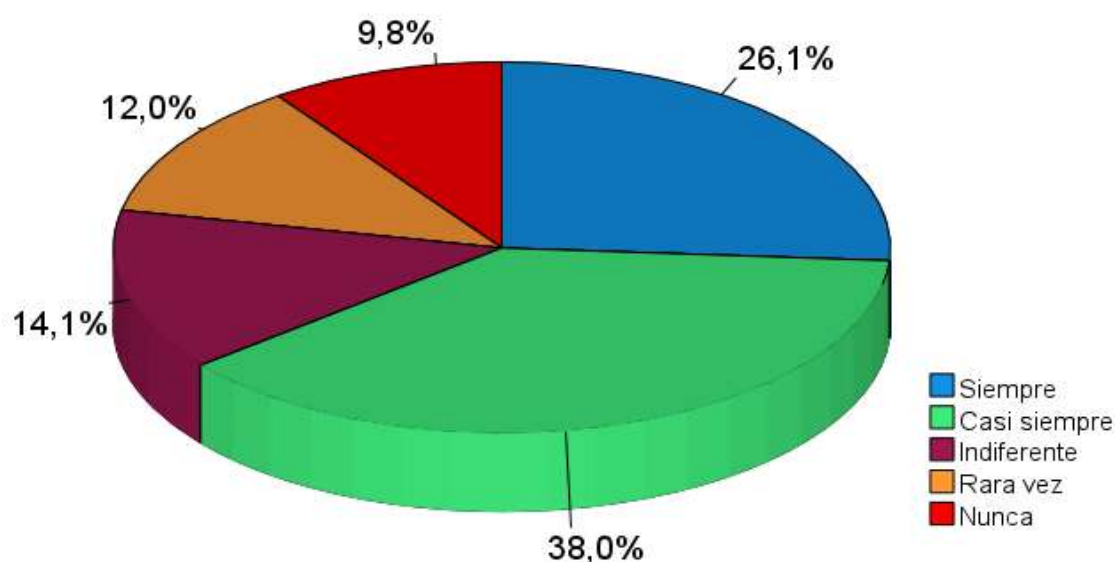
m. Indicador: Efectos en los estados financieros.

Tabla 14: Considera que la baja de activos fijos tiene sus efectos en los estados financieros en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	24	26,1	26,1	26,1
	De acuerdo	35	38,0	38,0	64,1
	Indiferente	13	14,1	14,1	78,3
	En desacuerdo	11	12,0	12,0	90,2
	Muy en desacuerdo	9	9,8	9,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota 14: Elaboración propia

Figura 14:

Efectos en los estados financieros.**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 14, referidos al indicador efectos en los estados financieros por la baja de activos fijos, se observa que el 38,0% de los encuestados manifestó que esto ocurre casi siempre y el 26,1% siempre, lo que en conjunto representa un 64,1% de percepción favorable respecto a que la baja de activos fijos genera efectos en los estados financieros de la entidad. Este resultado evidencia que la mayoría del personal reconoce la incidencia de este hecho contable en la información financiera. No obstante, el 14,1% de los encuestados se mostró indiferente, lo cual podría reflejar desconocimiento o limitada comprensión sobre el impacto contable de la baja de activos fijos. Asimismo, el 12,0% indicó que esto ocurre rara vez y el 9,8% nunca, sumando un 21,8% de percepción negativa, lo que evidencia que una parte del personal no percibe claramente estos efectos en los estados financieros. En consecuencia, si bien predomina una valoración positiva, los resultados reflejan la necesidad de fortalecer la capacitación del personal en temas contables y financieros, así como mejorar la transparencia y claridad en el registro de la baja de activos fijos, con el fin de asegurar una adecuada interpretación de sus efectos en los estados financieros y contribuir a una mejor gestión institucional.

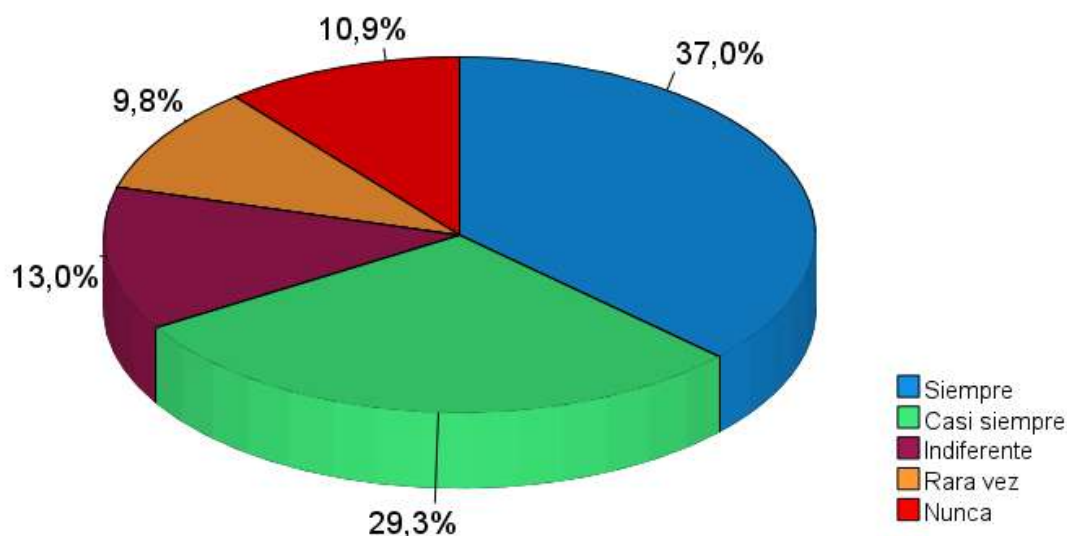
n. Indicador: Activos fijos en la empresa.

Tabla 15: Como afecta en los estados financieros la baja de activos fijos en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	34	37,0	37,0	37,0
	De acuerdo	27	29,3	29,3	66,3
	Indiferente	12	13,0	13,0	79,3
	En desacuerdo	9	9,8	9,8	89,1
	Muy en desacuerdo	10	10,9	10,9	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Nota 15; Elaboración propia

Figura 15:

Activos fijos en la empresa.**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 15, referidos al indicador efecto de la baja de activos fijos en los estados financieros de la empresa, se observa que el 37,0% de los encuestados manifestó que esto ocurre siempre y el 29,3% casi siempre, lo que en conjunto representa un 66,3% de percepción favorable respecto a que la baja de activos fijos afecta los estados financieros. Este resultado evidencia que la mayoría del personal reconoce la incidencia directa de este hecho contable en la información financiera de la entidad. No obstante, el 13,0% de los encuestados se mostró indiferente, lo cual podría reflejar desconocimiento o limitada comprensión sobre el tratamiento contable de los activos fijos. Asimismo, el 9,8% indicó que esto ocurre rara vez y el 10,9% nunca, sumando un 20,7% de percepción negativa, lo que evidencia que una parte del personal no percibe claramente el impacto de la baja de activos fijos en los estados financieros. En consecuencia, si bien predomina una valoración positiva, los resultados reflejan la necesidad de fortalecer el conocimiento del personal en materia contable y financiera, así como mejorar los procedimientos de registro y análisis de los activos fijos, con el fin de garantizar una adecuada interpretación de su impacto en los estados financieros y contribuir a una gestión más eficiente y transparente.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación directa significativamente entre el control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.

Ha: Existe relación directa significativamente entre el control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.

Estadística de prueba

Tabla 11:

Correlación entre el control interno y la calidad de los procesos administrativos.

			Control interno.	Calidad de los procesos administrativos.
Rho de Spearman	Control interno.	Coeficiente de correlación	1,000	,886**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de los procesos administrativos.	Coeficiente de correlación	,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla 11, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,886, lo cual indica una correlación positiva muy alta entre las variables control interno y calidad de los procesos administrativos. Asimismo, el nivel de significancia obtenido es $p = 0,000$, valor que es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,01$). En ese sentido, dado que $p < 0,01$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), concluyéndose que existe una relación directa, positiva y estadísticamente significativa entre el control interno y la calidad de los procesos administrativos. Este resultado evidencia que a medida que mejora el control interno en la Municipalidad Provincial de Ancash, también se incrementa la calidad de los procesos administrativos, lo cual confirma la importancia

del fortalecimiento de los mecanismos de control interno como un factor clave para optimizar la gestión institucional.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación directa entre el ambiente de control y la planificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.

Ha: Existe relación directa entre el ambiente de control y la planificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.

Estadística de prueba

Tabla 12:

Correlación entre el ambiente de control y la planificación administrativa.

			Ambiente de control.	Planificación administrativa.
Rho de Spearman	Ambiente de control.	Coeficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Planificación administrativa.	Coeficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla 12, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,662, lo cual indica una correlación positiva considerable entre el ambiente de control y la planificación administrativa. Asimismo, el nivel de significancia obtenido es $p = 0,000$, valor que es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,01$). En ese sentido, dado que $p < 0,01$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), concluyéndose que existe una relación directa, positiva y estadísticamente significativa entre el ambiente de control y la planificación administrativa. Este resultado evidencia que un adecuado ambiente de control, caracterizado por valores éticos, liderazgo y compromiso institucional, contribuye

significativamente a mejorar la planificación administrativa dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación directa entre la evaluación de riesgos se relaciona de forma significativa en la organización administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.

Ha: Existe relación directa entre la baja de activos fijos influye negativamente el estado de situación financiera de empresa Embotelladora San Miguel del Sur, 2025.

Estadística de prueba

Tabla 13:

Correlación entre la evaluación de riesgos y la organización administrativa.

			Evaluación de riesgos.	Organización administrativa.
Rho de Spearman	Evaluación de riesgos.	Coeficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Organización administrativa.	Coeficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Existe relación directa y significativa entre la evaluación de riesgos y la organización administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025. De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla 13, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,701, lo cual indica una correlación positiva alta entre la evaluación de riesgos y la organización administrativa. Asimismo, el nivel de significancia obtenido es $p = 0,000$, valor que es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,01$). En ese sentido, dado que $p < 0,01$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), concluyéndose que existe una relación directa, positiva y estadísticamente

significativa entre la evaluación de riesgos y la organización administrativa. Este resultado evidencia que una adecuada identificación y gestión de riesgos contribuye significativamente a mejorar la organización administrativa, permitiendo una mejor estructuración de funciones, recursos y procesos dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación directa entre las actividades de control y la ejecución de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.

Ha: Existe relación directa entre las actividades de control y la ejecución de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.

Estadística de prueba

Tabla 14:

Correlación entre las actividades de control y la ejecución de los procesos administrativos.

			Actividades de control.	Ejecución de los procesos administrativos.
Rho de Spearman	Actividades de control.	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Ejecución de los procesos administrativos.	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Existe relación directa y significativa entre la evaluación de riesgos y la organización administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025. De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla 13, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,701, lo cual indica una correlación positiva alta entre la evaluación de riesgos y la organización administrativa. Asimismo, el nivel de significancia obtenido es

$p = 0,000$, valor que es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,01$). En ese sentido, dado que $p < 0,01$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), concluyéndose que existe una relación directa, positiva y estadísticamente significativa entre la evaluación de riesgos y la organización administrativa. Este resultado evidencia que una adecuada identificación y gestión de riesgos contribuye significativamente a mejorar la organización administrativa, permitiendo una mejor estructuración de funciones, recursos y procesos dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 4

Formulación de hipótesis

H_0 : No existe relación directa entre la información y comunicación y el control y seguimiento administrativo en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.

H_a : Existe relación directa entre la información y comunicación y el control y seguimiento administrativo en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.

Estadística de prueba

Tabla 15:

Correlación entre la información y comunicación y el control y seguimiento administrativo.

			Información y comunicación.	Control y seguimiento administrativo.
Rho de Spearman	Información y comunicación.	Coeficiente de correlación	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Control y seguimiento administrativo.	Coeficiente de correlación	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla 15, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,508, lo cual indica una correlación positiva moderada entre la información y comunicación y el control y seguimiento administrativo. Asimismo, el nivel de significancia obtenido es $p = 0,000$, valor que es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,01$). En ese sentido, dado que $p < 0,01$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), concluyéndose que existe una relación directa, positiva y estadísticamente significativa entre la información y comunicación y el control y seguimiento administrativo. Este resultado evidencia que una adecuada gestión de la información y comunicación contribuye a mejorar los procesos de control y seguimiento administrativo, facilitando la toma de decisiones oportunas y fortaleciendo la supervisión de las actividades dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash.

CAPÍTULO V DISCUSION

5.1 Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian la existencia de una relación positiva y significativa entre el control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025. Este hallazgo confirma lo planteado en las bases teóricas del modelo Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, el cual establece que un sistema de control interno sólido, estructurado en componentes como ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, contribuye directamente al logro de los objetivos institucionales y a la mejora continua de la gestión administrativa.

En relación con el ambiente de control, los resultados muestran que su fortalecimiento influye en la mejora de la planificación y organización institucional. Esto coincide con lo señalado por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, que resalta la importancia de una cultura organizacional basada en valores éticos, liderazgo y compromiso institucional como base para el desarrollo de procesos administrativos eficientes.

Respecto a la evaluación de riesgos, los resultados indican que su adecuada aplicación permite anticipar situaciones adversas que podrían afectar la ejecución de los procesos administrativos. Este resultado es consistente con los enfoques teóricos que consideran la gestión de riesgos como un elemento clave para la toma de decisiones oportunas y la reducción de incertidumbre en la administración pública.

En cuanto a las actividades de control, se evidenció que la implementación de procedimientos y mecanismos de supervisión contribuye significativamente a la eficiencia operativa. Este hallazgo se alinea con la teoría del control interno, que sostiene que las políticas y procedimientos bien definidos permiten garantizar la correcta ejecución de las actividades institucionales.

Asimismo, los resultados relacionados con la información y comunicación reflejan que la disponibilidad de información oportuna y confiable mejora la dirección y el control de los procesos administrativos. Este aspecto es fundamental, ya que, según el enfoque de

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, la comunicación efectiva facilita la coordinación entre áreas y fortalece la toma de decisiones.

En términos generales, los resultados obtenidos son coherentes con investigaciones previas en el ámbito de la gestión pública, las cuales sostienen que un adecuado sistema de control interno permite optimizar los procesos administrativos, mejorar la eficiencia institucional y garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En consecuencia, se puede afirmar que el control interno no solo actúa como un mecanismo de supervisión, sino como un factor estratégico que incide directamente en la calidad de los procesos administrativos, reforzando la necesidad de su fortalecimiento continuo dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash.

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- 1.- Se comprobó que el ambiente de control influye significativamente en la planificación y organización de los procesos administrativos, al promover valores éticos, responsabilidad y compromiso institucional. Se evidenció que la evaluación de riesgos permite anticipar situaciones adversas, facilitando la toma de decisiones oportunas y reduciendo deficiencias en la gestión administrativa.
- 2.- Se determinó que las actividades de control inciden de manera directa en la eficiencia operativa, al garantizar el cumplimiento de procedimientos y normas internas. Se estableció que la información y comunicación influyen significativamente en la dirección y control de los procesos administrativos, al permitir una adecuada coordinación y flujo de información entre áreas.
- 3.- Se identificó que las debilidades en el sistema de control interno generan limitaciones en la calidad de los procesos administrativos, afectando el cumplimiento de objetivos institucionales.
- 4.- Se concluyó que el fortalecimiento del control interno constituye un factor clave para optimizar la gestión pública y mejorar la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.
- 5.- Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Ancash fortalecer integralmente el sistema de control interno mediante la implementación de políticas, procedimientos y mecanismos de supervisión alineados a estándares reconocidos, con el fin de mejorar la calidad de los procesos administrativos y garantizar el logro de los objetivos institucionales.

6.2 Recomendación

- 1.- Se recomienda desarrollar y aplicar metodologías sistemáticas para la identificación y evaluación de riesgos, con el propósito de prevenir situaciones que afecten la gestión administrativa, en la Municipalidad Provincial de Ancash.
- 2.- Establecer y actualizar procedimientos de control interno que aseguren la correcta ejecución de las actividades y el cumplimiento de las normas institucionales. Mejorar los sistemas de información y comunicación interna, garantizando el acceso oportuno a información confiable para la toma de decisiones.
- 3.-Realizar evaluaciones periódicas del sistema de control interno, a fin de identificar debilidades y proponer acciones correctivas oportunas.
- 4.-Promover la supervisión y monitoreo constante de los procesos administrativos, con el objetivo de asegurar su eficiencia, transparencia y alineación con los objetivos institucionales
- 5.- Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Ancash fortalecer integralmente el sistema de control interno mediante la implementación de políticas, procedimientos y mecanismos de supervisión alineados a estándares reconocidos, con el fin de mejorar la calidad de los procesos administrativos y garantizar el logro de los objetivos institucionales

CAPITULO VII FUENTES DE INFORMACIÓN

7.1 Fuentes documentales

Aristóteles. (2004). *Ética a Nicómaco* (trad. en español). Alianza Editorial. (Trabajo original publicado ca. 350 a. C.)

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Internal control—Integrated framework*. COSO.

Congreso de la República del Perú. (2006). *Ley N.º 28716: Ley de Control Interno de las Entidades del Estado*.

Congreso de la República del Perú. (2002). *Ley N.º 27785: Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*.

Contraloría General de la República. (2006). *Resolución de Contraloría N.º 320-2006-CG: Resolución que aprueba las Normas de Control Interno*.

Davenport, T. H. (1993). *Process innovation: Reengineering work through information technology*. Harvard Business School Press.

Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.

Dewey, J. (2004). *Logic: The theory of inquiry*. Southern Illinois University Press. (Trabajo original publicado en 1938)

Encyclopaedia Britannica. (2026). *Bureaucracy*

Fernández, M., & Morales, J. (2025). *Control interno y calidad de la gestión administrativa en municipalidades argentinas*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.

Flores, R. (2025). *Control interno y calidad de la gestión administrativa municipal*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

- Gómez, L., & Rojas, P. (2021). Control interno y eficiencia administrativa en gobiernos locales de Bogotá. *Revista Latinoamericana de Administración Pública*, 15(2), 45–60.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution*. HarperBusiness.
- International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 Quality management systems Requirements. ISO.
- Internacional Organization for Standardization. (2015). The process approach in ISO 9001:2015. ISO.
- International Organization for Standardization. (2018). ISO 31000:2018 Risk management—Guidelines. ISO.
- International Organization for Standardization. (2015). The process approach in ISO 9001:2015. ISO.
- International Organization for Standardization. (2018). ISO 31000:2018 Risk management—Guidelines. ISO.
- James, W. (2000). *Pragmatism*. Hackett Publishing. (Trabajo original publicado en 1907)
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305–360.
- Kant, I. (2002). *Fundamentación de la metafísica de las costumbres* (trad. en español). Tecnos. (Trabajo original publicado en 1785)
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14.a ed.). McGraw-Hill
- López, J., & Hernández, D. (2023). Control interno y eficiencia administrativa en el sector público ecuatoriano. *Revista de Gestión Pública*, 10(1), 33–49.
- Martínez, A., & Torres, R. (2022). Sistema de control interno y gestión administrativa en municipios de Jalisco. *Revista Mexicana de Administración*, 8(3), 55–70.

- Mendoza, L. (2024). Control interno y eficiencia administrativa en municipalidades. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Pérez, F., & Ramírez, C. (2024). Control interno y calidad de la gestión administrativa en municipios de Chile. *Revista Chilena de Administración Pública*, 12(1), 40–58.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12.a ed.). Pearson.
- Rodríguez, P., & Castro, M. (2024). Control interno y desempeño administrativo en gobiernos locales españoles. *Revista Europea de Administración Pública*, 9(2), 25–39.
- Silva, R., & Barreto, L. (2025). Control interno y gestión pública eficiente en municipalidades brasileñas. *Revista Brasileira de Administração Pública*, 18(1), 61–75.
- Quispe, J. (2021). *Control interno y gestión administrativa en municipalidades de Lima*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Torres, P. (2022). *Control interno y procesos administrativos en una municipalidad provincial*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ramírez, A. (2023). *Control interno y calidad de los procesos administrativos en municipalidades*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Salazar, M. (2023). *Control interno y gestión administrativa en gobiernos locales*. Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Vargas, D. (2024). *Control interno y calidad de los procesos administrativos en municipalidades de Huaura*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Weber, M. (1978). *Economy and society: An outline of interpretive sociology* (G. Roth & C. Wittich, Eds.). University of California Press. (Trabajo original publicado en 1922)

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“El control interno y la calidad de los procesos administrativos en la municipalidad provincial de Ancash, 2025.”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General ¿De qué manera el ambiente de control se relaciona con la planificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025? Problemas Específicos. a. ¿De qué manera el ambiente de control se relaciona con la planificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025? b. ¿De qué manera la evaluación de riesgos se relaciona con la organización administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025? c. ¿De qué manera las actividades de control se relacionan con la ejecución de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025? d. ¿De qué manera la información y comunicación se relacionan con el control y seguimiento administrativo en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025?	Objetivo General Determinar la relación entre el control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025. Objetivos Específicos a. Analizar la relación entre el ambiente de control y la planificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025. b. Determinar la relación entre la evaluación de riesgos y la organización administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025 c. Evaluar la relación entre las actividades de control y la ejecución de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025. d. Examinar la relación entre la información y comunicación y el control y seguimiento administrativo en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025	Hipótesis General Existe relación significativa entre el control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025. Hipótesis Específicas a. El ambiente de control se relaciona de forma significativa en la planificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025. b. La evaluación de riesgos se relaciona de forma significativa en la organización administrativa en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025. c. Las actividades de control se relacionan de forma significativa en la ejecución de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025. d. La información y comunicación se relaciona de forma significativa en el control y seguimiento administrativo en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025.	Variable Independiente X: El Control interno Indicadores: X1: Cultura organizacional orientada al control X2: Identificación de riesgos administrativos X3: Aplicación de procedimientos de control X4: Flujo de información institucional Variable Dependiente Y: Calidad de los procesos administrativos Indicadores: Y1: Programación de actividades administrativas Y2: Distribución de funciones Y3: Cumplimiento de procedimientos administrativos Y4: Evaluación de los procesos administrativos	1. Tipo de Investigación Cuantitativa – Explicativa 2. Población = Estará constituida por 70 trabajadores que laboran en la 3. Muestra = estará constituida por 60 personas entre: gerentes, administradores contadores servidores, y profesionales a prueba de expertos. 4. Instrumentos de recolección de datos ○ Guía de entrevista. ○ Ficha de Encuesta. ○ Cuestionario

ANEXO 2

INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

ENCUESTA:

La presente técnica que se presenta es el Cuestionario correspondiente al trabajo de investigación denominado: El control interno y la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash, 2025, con relación a dicho trabajo se pide que tenga abien marcar con un aspa (X) la alternativa que según su criterio conteste la pregunta que se formula. Se agradece de antemano por su colaboración.

1. ¿Cómo se desarrolla el control interno en la Municipalidad Provincial de Ancash durante el año 2025?
 - a. Muy de acuerdo ()
 - b. De acuerdo ()
 - c. Indiferente ()
 - d. En desacuerdo ()
 - e. Muy en desacuerdo ()

2. ¿En la municipalidad se promueve una cultura organizacional orientada al cumplimiento de normas y procedimientos de control interno?
 - a. Muy de acuerdo ()
 - b. De acuerdo ()
 - c. Indiferente ()
 - d. En desacuerdo ()
 - e. Muy en desacuerdo ()

3. ¿La municipalidad identifica de manera oportuna los riesgos que pueden afectar los procesos administrativos?
 - a. Muy de acuerdo ()
 - b. De acuerdo ()
 - c. Indiferente ()
 - d. En desacuerdo ()
 - e. Muy en desacuerdo ()

4. ¿Se aplican procedimientos de control para verificar el cumplimiento de las actividades administrativas?
- a. Muy de acuerdo ()
 - b. De acuerdo ()
 - c. Indiferente ()
 - d. En desacuerdo ()
 - e. Muy en desacuerdo ()
5. ¿La información relacionada con los procesos administrativos se transmite de manera clara y oportuna dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash?
- a. Muy de acuerdo ()
 - b. De acuerdo ()
 - c. Indiferente ()
 - d. En desacuerdo ()
 - e. Muy en desacuerdo ()
6. ¿Cuál es el nivel de calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash durante el año 2025?
- a. Muy de acuerdo ()
 - b. De acuerdo ()
 - c. Indiferente ()
 - d. En desacuerdo ()
 - e. Muy en desacuerdo ()
7. ¿Las actividades administrativas se planifican adecuadamente dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash?
- a. Muy de acuerdo ()
 - b. De acuerdo ()
 - c. Indiferente ()
 - d. En desacuerdo ()
 - e. Muy en desacuerdo ()

- 8 ¿Las funciones administrativas se encuentran claramente definidas dentro de la Municipalidad Provincial de Ancash?
- a. Muy de acuerdo ()
 - b. De acuerdo ()
 - c. Indiferente ()
 - d. En desacuerdo ()
 - e. Muy en desacuerdo ()
- 9 ¿Los procedimientos administrativos se ejecutan de acuerdo con las normas establecidas por la Municipalidad Provincial de Ancash?
- a. Muy de acuerdo ()
 - b. De acuerdo ()
 - c. Indiferente ()
 - d. En desacuerdo ()
 - e. Muy en desacuerdo ()
- 10 ¿Se realizan evaluaciones periódicas para verificar la calidad de los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Ancash?
- a. Muy de acuerdo ()
 - b. De acuerdo ()
 - c. Indiferente ()
 - d. En desacuerdo ()
 - e. Muy en desacuerdo ()

.....

.....

.....

.....

Muchas gracias por su apoyo