



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Control interno y la gestión administrativa según  
el personal de la sede central de los servicios  
postales del Perú, Lima 2016”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Magíster en Gestión Pública**

**AUTOR**

**Br. Cadillo Sigueñas Einer Manolo**

**ASESOR**

**Mgtr. Núñez Untiveros Jesús Enrique**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Control Administrativo**

**PERÚ- 2017**

**Página del jurado**

---

**Dr. Talledo Reyes Rodolfo**  
**Presidente**

---

**Mgr. Rodríguez Rojas Blanca Lucia**  
**Secretario**

---

**Mgr. Núñez Untiveros Jesús**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

Para mi familia, hermanos y mis padres que me han apoyado y me siguen apoyando en el devenir de la vida y en el esfuerzo de construir un mundo más justo y humano

**Einer**

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de superarme, a mi asesor Mgtr. Jesús Núñez Untiveros

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Einer Manolo Cadillo Sigueñas, estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 43656314 con la tesis titulada “Control Interno y la gestión administrativa según el personal de la Sede Central de los Servicios Postales del Perú, Lima 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 13 de Septiembre del 2016

Firma

Nombres y apellidos: Einer Manolo Cadillo Sigueñas

DNI: 43656314

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En el afán de cumplir con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante vosotros la Tesis titulada “control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, Lima 2016.”, la cual, de acuerdo a lo estipulado por la Escuela de Posgrado de la Universidad, someto a vuestra consideración, con el propósito que logre con los requisitos de aprobación, a fin de obtener el Grado de Maestro en Gestión Pública.

Los contenidos, referidos en dicha investigación, se desarrollan de acuerdo a lo establecido en el formato del diseño metodológico:

Capítulo I: Introducción: Es el primer capítulo que abarca de manera panorámica el tema, planteando la realidad problemática y el objetivo de la investigación, además argumentarla con el marco teórico que narran antecedentes y desde luego, el marco teórico.

Capítulo II: Marco Metodológico: Constituye el diseño metodológico de la investigación; precisando el tipo, diseño, variables con sus respectivas Operacionalización, métodos, técnicas, obtención de los datos, además de definir la población y determinando la muestra.

Capítulo III: Resultados: Son los datos obtenidos que se procesan de acorde a los objetivos propuestos, para ello se utilizan los gráficos, tablas sistematizando la información obtenida con los instrumentos.

Capítulo IV: Discusión: Una vez procesados los resultados, se hace la comparación con los resultados de otras investigaciones, ya sean nacionales como internacionales, previamente citados como antecedentes.

Capítulo V: Conclusiones: Las conclusiones comprenden las síntesis de los resultados, que se estructuran de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

Capítulo VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Se orientan a las autoridades tanto del sector como a otros investigadores, a fin de profundizar sobre el tema.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

**Br. Einer Manolo Cadillo Sigueñas**

## Contenido

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	25
1.3 Justificación	53
1.4 Problema	55
1.5 Hipótesis	57
1.6 Objetivos	58
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>59</b>
2.1 Variables	60
2.2 Operacionalización de variables	61
2.3 Metodología	63
2.4 Tipo de investigación	64
2.5 Diseño de investigación	64
2.6 Población, muestra y muestreo	66
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
2.8 Métodos de análisis de datos	73
2.9 Aspectos éticos	77
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>78</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>91</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>97</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>100</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>103</b>
<b>VIII. APÉNDICE</b>	<b>110</b>

**Lista de tablas**

Tabla 1.	<i>Operacionalización de variable Control Interno</i>	61
Tabla 2.	<i>Operacionalización de la gestión administrativa</i>	62
Tabla 3.	<i>Validez del instrumento control interno</i>	75
Tabla 4.	<i>Validez del instrumento administrativa</i>	75
Tabla 5.	<i>Confiabilidad Cuestionario de Control Interno</i>	76
Tabla 6.	<i>Confiabilidad Cuestionario de Gestión Administrativa</i>	76
Tabla 7.	<i>El Control Interno y la Gestión administrativa</i>	79
Tabla 8.	<i>El ambiente del Control Interno y la gestión administrativa</i>	80
Tabla 9.	<i>Evaluación de riesgo del Control Interno y la gestión administrativa</i>	81
Tabla 10.	<i>La actividades del Control Interno y la gestión administrativa</i>	82
Tabla 11.	<i>La Información y comunicación del Control Interno y la gestión administrativa</i>	83
Tabla 12.	<i>La supervisión del Control Interno y la gestión administrativa</i>	84
Tabla 13.	<i>Correlación entre el Control Interno y la gestión administrativa</i>	85
Tabla 14.	<i>Correlación entre el ambiente de control del Control Interno y administrativa</i>	86
Tabla 15.	<i>Correlación entre la evaluación de riesgos del Control Interno y la gestión administrativa</i>	87
Tabla 16.	<i>Prueba de correlación entre las actividades de control del Control interno y la gestión administrativa</i>	88
Tabla 17.	<i>Prueba de correlación entre la información y comunicación del Control interno y la gestión administrativa</i>	89
Tabla 18.	<i>Prueba de correlación entre la supervisión del Control Interno y la gestión administrativa</i>	90



**Lista de figuras**

Figura 1.	<i>Esquema de la relación para la investigación</i>	66
Figura 2.	<i>Fórmula para encontrar el Alfa de Cronbach</i>	74
Figura 3.	<i>Diagrama de columnas del control interno y la gestión administrativa</i>	79
Figura 4.	<i>Diagrama de columnas del ambiente de control del Control interno y la gestión administrativa</i>	80
Figura 5.	<i>Diagrama de columnas de la Evaluación de riesgo del Control interno y la gestión administrativa</i>	81
Figura 6.	<i>Diagrama de columnas de las actividades de control del Control interno y la gestión administrativa</i>	82
Figura 7.	<i>Diagrama de columnas de la Información y comunicación del control Interno y la gestión administrativa</i>	83
Figura 8.	<i>Diagrama de columnas de la supervisión del Control Interno y la gestión administrativa</i>	84

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú 2016, Siendo la población de 115 trabajadores, la muestra fue no probabilística, en los cuales se han empleado la variable: control interno y Gestión Administrativa.

El método utilizado en la investigación fue el hipotético-deductivo. La investigación empleada para su finalidad fue el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, en donde se logró recopilar la información, de manera que se aplicó los instrumentos: Cuestionario control interno, comprendido por 35 ítems en la escala de Likert y el Cuestionario gestión administrativa, el cual estuvo constituido por 31 ítems en la escala de Likert: Cuestionario-Índices: (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) que brindaron información acerca del control interno y la gestión administrativa, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, ambos instrumentos fueron validados por expertos. La investigación concluyó que existe una relación significativa entre control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales 2016, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.883, represento una alta correlación entre las variables.

En resumidas cuentas, en la investigación se sostiene que el Control Interno en sus dimensiones, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión, son elementos claves que guardan relación e intervienen en la gestión administrativa aceptando como válida nuestra hipótesis general de la investigación.

**Palabras Clave:** Control interno y gestión administrativa, servicios postales.

## Abstract

The study was overall objective, to determine the relationship between internal control and administrative management by the staff of the headquarters of Postal Services of Peru 2016, with the population of 115 workers, the sample was not random, in which they have used the variable: internal control and administrative management.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. The employee research for their purpose was not experimental design correlational level cross section, where it was possible to gather information so that the instruments are applied: Questionnaire internal control, comprised of 35 items in Likert scale and Questionnaire administrative management, which consisted of 31 items in the Likert scale: Questionnaire-indices: (never, rarely, sometimes, often, always) that provided information on internal control and administrative management, through the evaluation of its various dimensions, both instruments were validated by experts. The investigation concluded that there is a significant relationship between internal control and administrative staff as the headquarters of Postal Services 2016, being that the correlation coefficient of 0.883 Spearman Rho, represent a high correlation between variables.

In short, the research argues that internal control in its dimensions, control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and supervision are key elements relate and intervene in the administration accepting as validates our hypothesis of the research.

**Keywords:** Internal control and administrative management, postal services.