

Universidad Hispanoamericana

Facultad de Ciencias Económicas

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura en Administración de Empresas
con Énfasis en Gerencia*

**La aplicación de la Ley General de Control
Interno y su impacto en la gestión
administrativa, en las personas colaboradoras
del dpto. transportes de la Dirección Regional
de San José del Ministerio de Seguridad
Pública, comparando la información del 2019
con 2024**

MARTA EUGENIA MARIN FIGUEROA

Junio, 2025

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	1
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE FIGURAS	4
AGRADECIMIENTOS.....	5
DEDICATORIA	6
RESUMEN	7
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.....	11
1.1.2 Antecedentes nacionales.	11
1.1.3 Antecedentes Internacionales:	19
1.1.4 Delimitación del problema	24
1.1.5 Justificación	24
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	26
1.3 OBJETIVOS	26
1.3.1 Objetivo general.....	26
1.3.2 Objetivos específicos.....	26
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	27
2.1 MARCO TEÓRICO.....	27
2.2 MARCO CONCEPTUAL	29
2.3 MARCO CONTEXTUAL	32
2.3.1 Ministerio Seguridad Publica.	34
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	47
3.1 ENFOQUE.....	48
3.2 ALCANCE.....	49
3.3 DISEÑO	50
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	54
3.4.1 Población.....	54
3.4.2 Tipos de muestras:	54
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión	54
3.4.4 Consideraciones Éticas	55
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	56
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS.....	58

3.7	ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	62
	CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	64
	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	72
	CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
1.1	Introducción.....	80
6.2	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
6.3	LIMITACIONES.....	88
	CAPÍTULO VII: PROPUESTA.....	89
7.1	Fortalecimiento del control In terno y la Gestión Administrativa en el área de transportes.....	89
7.2	Unidades policiales de la Dirección Regional de San José.....	89
7.3	Objetivo general y específicos de la propuesta.....	89
7.4	Cronograma de actividades y responsables.....	90
7.5	Presupuesto necesario para su implementación.....	91
7.6	Fases de la propuesta.....	91
7.7	Referencias.....	92
	Referencias.....	93
	ANEXOSLista de Anexos.....	97
a)	Documentos importantes de la investigación.....	98
b)	Documentación obligatoria establecida por la Universidad Hispanoamericana.....	107
	Anexo 4. Carta de aprobación del Tutor/de la Tutora.....	¡Error! Marcador no definido.
	Anexo 5. Carta de aprobación del Lector/de la Lectora.....	121
	Anexo 6. Carta de aprobación del/la profesional en Filología.....	¡Error! Marcador no definido.
	Anexo 7. Licencia y autorización al CENIT.....	122

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Criterios de inclusión y de exclusión</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 2 Cuadro de operacionalización de las variables.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 3 Cronograma.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 4 Presupuesto.....</i>	<i>91</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura.1 1 Componentes Funcionales</i>	39
<i>Figura.1 2 Componentes Orgánicos</i>	39
<i>Figura.1 3 Sistema de Transportes</i>	47

AGRADECIMIENTOS

Agradecida con Dios por permitirme llegar a mi meta y el logro de los objetivos, por la salud, perseverancia en todo este proceso.

A mis hijos Mauricio y Mauren Badilla Marín, quienes han sido mi mayor motivación, gracias por el apoyo incondicional, por acompañarme en los momentos de cansancio y dificultad, y por darme siempre esas palabras de aliento que necesitaba para continuar. Ustedes son la razón que me impulsa a superarme cada día y a procurar ser un ejemplo de esfuerzo, dedicación y perseverancia en sus vidas.

A mis padres Antonio Marín y Andrea Figueroa, quienes con amor y sabiduría me inculcaron valores fundamentales y me enseñaron que la educación es una herramienta invaluable para la vida. Gracias por enseñarme a no rendirme ante las adversidades, además de agradecer profundamente su acompañamiento y el valioso consejo en mis momentos de procesos.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por permitirme terminar esta etapa tan importante para mi vida, por darme fortaleza, sabiduría y la perseverancia necesaria para concluir con éxito este proyecto personal.

A mis hijos Mauricio y Mauren Badilla Marín quienes han sido mi mayor inspiración y motivación para seguir adelante por el apoyo incondicional en todo este proceso. A la memoria de mi hermano Omar Marín Figueroa, que me enseñó a través de sus acciones que la fe y convicción puesta en Dios todo es posible.

RESUMEN

La siguiente investigación analiza la forma de la aplicación de la Ley General de Control Interno (8292), impacta la gestión administrativa, en las personas colaboradoras del dpto. transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública, comparando la información del 2019 con 2024. Esta investigación nace de la necesidad de comprender de qué manera los funcionarios del departamento de transporte de la Dirección Regional, conocen, interpretan y aplican la normativa de control interno, con la finalidad de identificar posibles debilidades que afecten la eficiencia y eficacia, así como el desempeño de los funcionarios en la gestión administrativa.

El estudio destaca la importancia de los controles internos, como un mecanismo elemento necesario para el adecuado funcionamiento de los controles, permitiendo establecer actividades orientados a prevenir riesgos operativos y administrativos, así, como la aplicación herramientas que contribuyen a reducir riesgos operativos, administrativos y financieros. La implementación adecuada de la normativa establecida en la Ley General de Control Interno, ayuda a fortalecer todos los procesos de planificación, ejecución, supervisión y evaluación, promoviendo una gestión administrativa eficiente, transparente y orientada al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Asimismo, el estudio destaca la relevancia de los controles internos como herramientas que favorecen la correcta toma de decisiones al proporcionar lineamientos claros que regulan las actuaciones del personal y facilitan la rendición de cuentas. Estos mecanismos también fomentan el desarrollo de una cultura organizacional basada en valores como la transparencia, la responsabilidad, en el cumplimiento de la normativa

vigente y en el trabajo en equipo, aspectos esenciales para fortalecer la confianza de la ciudadanía en la institución.

Según lo anterior indicado y según análisis, los problemas de falta de supervisión en los controles establecidos viene a hacer una debilidad importante, con procesos que si bien han venido a solventar los tramites, siguen teniendo retrasos en tramitologías, en la coordinación administrativa, que enfrenta el departamento de transportes de la Dirección Regional, mayormente a la falta de planificación, que son identificados a mediante las supervisiones realizadas, los cuales deben ser comunicados de manera que se adopten las medidas y ajustes correspondientes.

De este modo el control interno es considerado como un proceso integral y fundamental, que abarca una serie de acciones sistemáticas integradas a los procesos, identificando las fortalezas y debilidades de mejoras relacionadas con los distintos componentes del control interno, establecido según la ley 8292, así como su impacto en la gestión administrativa.

Para dar respuestas a la problemática, se optó por realizar una entrevista con preguntas abiertas y cualitativa, al personal administrativo del departamento de transporte, el cual se identificó algunas brechas que no permiten la correcta aplicación y la revisión de los controles establecidos en la Ley General de Control Interno (Ley 8292), del cual se recomienda, mayor supervisión, que contribuya a una mayor eficiencia en el uso de los recursos, la aplicación de cronogramas de trabajo, con la finalidad de lograr optimizar las acciones necesarias en la gestión administrativa del departamento de transportes de la Dirección Regional de San José.

Palabras Clave: Control Interno, Gestión Administrativa, Procesos.

Abstract

The following research analyzes how the application of the General Law of Internal Control (8292) impacts the administrative management of the employees of the transportation department of the San José Regional Directorate of the Ministry of Public Security, comparing information from 2019 with 2024. This research stems from the need to understand how the officials of the transportation department of the Regional Directorate know, interpret, and apply the internal control regulations, in order to identify possible weaknesses that affect the efficiency and effectiveness, as well as the performance of the officials in administrative management.

The study highlights the importance of internal controls as a necessary mechanism for the proper functioning of the system. These controls enable the establishment of activities aimed at preventing operational and administrative risks, as well as the application of tools that contribute to reducing operational, administrative, and financial risks. The proper implementation of the regulations established in the General Law of Internal Control helps strengthen all planning, execution, supervision, and evaluation processes, promoting efficient and transparent administrative management focused on achieving strategic objectives.

The study also highlights the importance of internal controls as tools that facilitate sound decision-making by providing clear guidelines that regulate staff actions and promote accountability. These mechanisms also foster the development of an organizational culture based on values such as transparency, responsibility, compliance with current regulations, and teamwork—essential aspects for strengthening public trust in the institution.

According to the above and the analysis, the lack of supervision in the established controls represents a significant weakness. While processes have helped to streamline procedures, delays in paperwork and administrative coordination continue to plague the Regional Directorate's transportation department. This is largely due to a lack of planning, which is identified through the supervisions carried out. These issues must be communicated so that the corresponding measures and adjustments can be adopted.

Thus, internal control is considered an integral and fundamental process, encompassing a series of systematic actions integrated into the processes, identifying the strengths and weaknesses of improvements related to the different components of internal control, established according to Law 8292, as well as its impact on administrative management.

To address the problem, an interview with open-ended and qualitative questions was conducted with the administrative staff of the transportation department. This revealed some gaps that prevent the correct application and review of the controls established in the General Law of Internal Control (Law 8292). It is recommended that there be greater supervision to contribute to greater efficiency in the use of resources, and the application of work schedules, in order to optimize the necessary actions in the administrative management of the transportation department of the San José Regional Directorate.

Keywords: Internal Control, Administrative Management, Processes.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con la aplicación de la Ley 8292, ley de Control interno, mediante la identificación de sus necesidades en los procesos y procedimientos en decisiones gerenciales, permite aplicar controles que permiten establecer líneas de supervisión que a su vez ayuda a mejorar la calidad del servicio, sino que también evita el daño y el despilfarro de los activos del estado. Es por esta razón que se realizará una investigación de manera comparativa la aplicación de la Ley General de Control Interno y su impacto en la gestión administrativa, en las personas colaboradoras del dpto. transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública, comparando la información del 2019 con 2024.

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

1.1.2 Antecedentes nacionales.

Efectividad del control interno en el área de administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejos De (Br. Bazán Amancio) en su tesis tiene como objetivo principal:

Analizar la efectividad del control interno en el área de administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones – Provias Nacional, Lima, 2018. (Br. Bazán Amancio ,p.27).

“es un estudio no experimental, se realiza sin el empleo de forma deliberada de variables, sólo se observa al fenómeno tal como se presenta, para luego analizarlos”. (p.30)

“Para la presente investigación y a criterio del investigador se consideró tomar una muestra de 50 personas, que laboran en la Oficina de

Contabilidad y Tesorería, siendo personal nombrados y contratados del MTC – Provias Nacional.” (Br. Bazán Amancio, 2019, p.32)

“El procedimiento del muestreo se plasmó en un muestreo no probabilístico discrecional.” (Br. Bazán Amancio, 2019, p.33)

Se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta.

Según Tamayo (2008), citado por Br. Bazán Amancio, (2019) “Da respuestas a los problemas descritos, relaciona las variables de la información recolectada conforme a un diseño definido, que asegure el rigor de la información obtenida”. (p.33)

En su tesis Control Interno Aplicado en el Proceso de Emisión y Determinación del Cobro de las Patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017”. (Araya Castro y Vega Carvajal ,2018). Con el objetivo principal.

“Determinar la eficiencia del control interno aplicado a los procesos de emisión y determinación del cobro de patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017.” (Araya Castro y Vega Carvajal p.22).

Para este estudio, se determinan dos tipos de investigación, la documental y la descriptiva. La documental se enfoca en los archivos y documentos físicos que posee la unidad de patentes de la Municipalidad de Puntarenas, como también la utilización libros y leyes para obtener los datos necesarios. La descriptiva consiste en descubrir situaciones y acontecimientos. Esto declara determinado fenómeno. Este tipo de investigación se reflejará en la descripción del procedimiento de la determinación del cobro y emisión de las patentes. (Araya Castro y Vega Carvajal p.70).

El enfoque cualitativo se utilizará para determinar la eficiencia del control interno en el proceso de emisión y cobro de las patentes y en el enfoque cuantitativo para determinar cuántos trabajadores tienen conocimiento sobre las políticas y el control interno de los procesos. (Araya Castro y Vega Carvajal p.71).

La información principal que se consideró para el desarrollo de esta investigación fueron las leyes y normas por la cual la Municipalidad de Puntarenas está regulada; por ejemplo;

- ✓ Ley d8292. Ley General de Control Interno.
- ✓ Manual de normas generales de control interno para la Contraloría General de la República.
- ✓ Normas de control interno para el sector público.

Fuentes secundaria:

La información adicional considerada para esta investigación es la siguiente:

- ✓ Página oficial de la Municipalidad de Puntarenas.
- ✓ Ley N°7794 Código Municipal.
- ✓ Páginas web, sobre temas de instituciones públicas. (p.72)

La entrevista se diseñó para aplicarla en el área de patentes y facturación en la Municipalidad de Puntarenas, esta tiene como objetivo: “Determinar la eficiencia del control interno aplicado en el proceso de emisión y cobro de las patentes”. (Araya Castro y Vega Carvajal, 2018, p.77).

En su tesis “Gestión del Control Interno de los Inventarios en el Departamento de Proveduría de la Municipalidad de Puntarenas para el año

2018” de la Universidad Técnica Nacional, Sede del Pacífico (Quesada Sirias y Peralta Ureña 2019,p.21).

“Con el objetivo principal, Evaluar la gestión del control interno de los inventarios en el departamento de Proveduría de la Municipalidad de Puntarenas para el año 2018” (Quesada Sirias y Peralta Ureña p.26).

Existen diversas maneras para clasificar la investigación. Para efectos del presente estudio se determinaron dos tipos documental y descriptiva. La investigación documental mediante la consulta de manuales de procedimientos de la Municipalidad de Puntarenas respectivamente en el departamento de Proveduría, el Código Municipal, el Manual Descriptivo de Puestos, además mediante la consulta de libros se reunirá información de temas relacionados con el control de inventarios, su manejo y el impacto que produce un eficiente o deficiente manejo dentro de las entidades. (Quesada Sirias y Peralta Ureña p.77).

“La investigación descriptiva servirá para describir las situaciones y acontecimientos dados en los departamentos de Proveduría, Plantel, y Socorrito la Municipalidad de Puntarenas mediante la descripción de los procedimientos internos aplicados al control del inventario”. (Quesada Sirias y Peralta Ureña,2019, p.78).

“Para el desarrollo de la investigación se seleccionó el enfoque mixto, esto puesto que se tomará en cuenta datos cualitativos y cuantitativos para sustentar la misma.” (Quesada Sirias y Peralta Ureña,2019, p.78).

Se utilizará un enfoque mixto ya que se desea determinar en calidad de características y porcentajes que tanto la Municipalidad de Puntarenas cuenta con una adecuada gestión de control interno de los inventarios. Dentro del enfoque

mixto se utilizará la metodología cualitativa y cuantitativa. (Quesada Sirias y Peralta Ureña p.78).

“En el desarrollo del trabajo se utilizarán las siguientes tres técnicas de investigación: observación, cuestionario y entrevista.” (Quesada Sirias y Peralta Ureña p.80)

“La observación se llevará a cabo dentro de las instalaciones del departamento de Proveduría, Plantel y Socorrito de la Municipalidad de Puntarenas y se prestará atención en la función que realiza el funcionario encargado de las bodegas municipales”. (Quesada Sirias y Peralta Ureña p.80)

Se aplica la entrevista estructurada que contiene una serie de preguntas previamente preparadas mediante la cual se pretende obtener información de los responsables de las operaciones de gestión del control de los inventarios dentro del departamento de Proveduría tanto de auxiliares como del jefe de departamento, esta es una técnica facilita la obtención de datos, y establece un acercamiento con el personal de la entidad, además de que permite aclarar preguntas y resolver las dificultades que se puedan encontrar a la hora de la entrevista. (Quesada Sirias y Peralta Ureña p.80-81)

El objetivo del cuestionario es recopilar información sobre la gestión de control de los inventarios en el departamento de Proveduría de la Municipalidad de Puntarenas para el año 2018, la información brindada será utilizada solamente para efectos de la investigación. (Quesada Sirias y Peralta Ureña p.81).

En la tesis “Auditoría Financiera y de control Interno al Comité cen-cinai de San Pedro de Barva contemplando el Período del 01 de enero del 2021 al 31 de diciembre del 2021”. (Bolaños Campos y Benavides Vergas , 2023). como objetivo;

Realizar una Auditoría financiera sobre la estructura del control interno, evaluando el cumplimiento de las políticas, reglamentos y procedimientos con la finalidad de verificar el correcto manejo y ejecución de los fondos públicos, bajo la responsabilidad del Comité CEN-CINAI de San Pedro de Barva. (Bolaños Campos y Benavides Vergas p.15).

Para esta investigación se elige el enfoque mixto, que implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada, se utiliza evidencia de datos numéricos, estadísticos, una metodología de recolección de información como los cuestionarios y las hojas de cotejo, al igual que preguntas que requieren ser atendidas y se emplea la recolección de datos para dar respuesta a esas interrogantes. (Bolaños Campos y Benavides Vergas p.74).

La investigación amerita el tipo de estudio exploratorio y explicativo; exploratoria porque la auditoría operativa financiera y de control interno es una investigación que se realiza por primera vez en el Comité de San Pedro de Barva, por consiguiente, el tema principal, el objetivo general, objetivos específicos y la problemática se proponen por primera vez, mediante este tipo de estudio se pretende explorar y conocer el objeto de estudio, también se considera el estudio explicativo ya que se determinarán las causas a la problemática y a partir de una

explicación se va a describir el por qué y para qué. (Bolaños Campos y Benavides Vergas p.75).

“En esta investigación se considera la aplicación del diseño de investigación no experimental, se medirán las variables, pero estas no serán manipuladas, solamente se mirarán y analizarán, pero no se modificará ninguna variable”. (hazel Andrea y Luis Fernando,2003. p.77).

La población de la investigación es el grupo amplio donde se tomarán datos con los que se investigara, en esta investigación corresponde a los funcionarios públicos del CEN-CINAI San Pedro de Barva quienes pertenecen a la oficina local de Flores del año 2021. (Quesada Sirias y Peralta Ureña p.80)

“La muestra es el subgrupo específico dentro de la población, la muestra se divide en muestreo probabilístico y muestreo no probabilístico”. (Bolaños Campos y Benavides Vergas p.81).

En su tesis Control Interno aplicado a la Junta de Educación en el Colegio Técnico Profesional de Purral, durante el primer semestre del año 2019. (Alvarado Castro , Bonilla Alpizar y Sanchez Quesada ,2019) tiene como objetivo;

Evaluar el control interno de la Junta de Educación del Colegio Técnico Profesional de Purral, a través de la revisión de la legislación aplicada a controles internos de acuerdo con la Contraloría General de la República de Costa Rica, con la finalidad de la adherencia a la Ley General de Control Interno. (Ley 8292). (p.11).

El enfoque utilizado para esta investigación es el cualitativo debido a que se observaron eventos ordinarios y actividades cotidianas y porque corresponde a la recolección de datos sin medición numérica (Alvarado Castro , Bonilla Alpizar y Sanchez Quesada ,2018,p.86)

Como población de estudio forman parte de la población, los estudiantes, profesores y administrativos del C.T.P. Purral, así como también los miembros activos de la administración de la Junta de Educación que están en ejercicio de las funciones encomendadas por un ordenamiento jurídico como ente auxiliar del MEP. (p.92).

El tipo de muestra no probabilística que se va a utilizar se debe a que los sujetos de información se concentran en un grupo pequeño de personas, a las que se les solicitará que cumplan con proveer la información de acuerdo con las diferentes herramientas que serán aplicadas. (Alvarado Castro , Bonilla Alpizar y Sanchez Quesada p.93).

Para poder alcanzar una recolección exitosa de la información, fue preciso diseñar una herramienta por medio de la cual se capturase detalle a detalle la información pertinente a cada procedimiento asignado a cada miembro de dicho órgano. Dicha herramienta es un cuestionario generado de tal manera que, la información que se recolecte con las preguntas que en él se ejecutan, y a su vez que cumpla con los criterios básicos de las Funciones y atribuciones del Departamento de Gestión de Juntas, formulado con base en lo establecido por el Reglamento General de Juntas de Educación y Juntas Administrativas del Ministerio de Educación Pública. Este será aplicado a los encargados de ejecutar cada proceso designado, por medio de una entrevista personal llevada a cabo con

cada uno de los miembros. (Alvarado Castro , Bonilla Alpizar y Sanchez Quesada p.95).

La recolección de la información se verificó mediante una entrevista personalizada y estructurada de acuerdo con la información dictada por el cuestionario. La recolección de estos datos primarios se ejecuta con entrevista para lograr tener mayor interacción e interés con el entrevistado, logrando entender de mejor manera el proceso descrito por el funcionario. (p.96).

1.1.3 Antecedentes Internacionales:

En la tesis Sistema de Control Interno para optimizar los Procesos del área de Tesorería en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2019 (Alza de la Piedra ,2021), tiene como objetivo principal

Aplicar un Sistema de Control Interno para optimizar los procesos del Área de Tesorería en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2019, con una investigación descriptiva, NO experimental, la población de muestreo fue de 10 colaboradores del Área de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. La muestra constituida por el Gerente General por el Sub Gerente del Área de Tesorería, con las Variable independiente: Sistema de Control Interno y Variable dependiente: en el Procesos del área de tesorería, con la técnica de recolección de datos. (Alza de la Piedra p.13, 25).

En su tesis Control Interno Gubernamental en la Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital de Yauyos de la provincia de Jauja, de la Universidad Nacional del Centro del Perú, facultad de contabilidad, (Bach. Huamán Escobar y Bach. Quispe Reyna), tiene como objetivo principal:

“Proponer el modelo de control interno gubernamental que permita una adecuada gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Yauyos de la Provincia de Jauja”. (Bach. Huamán Escobar y Bach. Quispe Reyna ,2017,p.25)

Tipo de investigación aplicada, íntimamente ligada a la investigación básica, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para llevar a cabo la solución de problemas descubrimientos y aportes teóricos para llevar a cabo la solución de problemas con la finalidad de generar bienestar a la sociedad. (p.27).

El nivel de investigación es el descriptivo, al respecto (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), mencionan que el nivel descriptivo busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (p.28).

Mercado (2011, p.18) citado por (Valderrama, 2013) sostiene que la observación consiste en examinar detenidamente los diferentes aspectos de un objeto o de un proceso, con el fin de percibir, registrar y sistematizar sus características. Se emplea durante todo el procedimiento de investigación, sobre todo al inicio del mismo y en la verificación de las hipótesis. En la presente investigación, este método nos permitió observar la realidad situacional de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Yauyos de la Provincia de Jauja, percibiendo la carencia de un adecuado control interno gubernamental. (p.28).

El diseño utilizado para el proceso de investigación fue el Diseño no experimental transversal - descriptivo, (Pino, 2007) menciona que este tipo de diseño tiene por objetivo la recolección de datos para indagar la incidencia o la tendencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. (p. 30).

“En su tesis Control Interno y su Incidencia en los Procesos de Contratación Pública de las Áreas requirentes del Gad Municipal de Milagro periodo 2017-2019”. (Salgado Oleas ,2022) describe como objetivo;

Analizar el Control Interno y su incidencia en los Procesos de Contratación Pública de las áreas requirentes del GAD Municipal de Milagro periodo 2017-2019, con la finalidad de crear procesos óptimos que ayuden a mejorar la gestión administrativa en los funcionarios. (Salgado Oleas p.4).

La presente investigación se llevará a cabo un estudio de tipo descriptivo y correlacional, debido a que, se busca conseguir datos característicos sobre una población específica de estudio que en este caso son los funcionarios. La modalidad de la investigación para el presente estudio es la investigación de campo, porque se busca describir, interpretar y entender la naturaleza de los fenómenos de estudio, por lo cual, se aplicará la encuesta como técnica principal para la recolección de los datos. El presente estudio está orientado hacia la investigación cuantitativa. Esta investigación permite el uso de métricas y la estadística para conseguir resultados precisos a partir de la información proporcionada por la población objeto de estudio, para ello se utiliza técnicas cuantitativas como es la encuesta mediante el instrumento del cuestionario previamente estructurado. (Salgado Oleas p.33)

Esta investigación se desarrolla aplicando como diseño el no experimental, debido a que permite observar el fenómeno objeto de estudio tal cual sucede en su ambiente natural, sin causar ningún tipo de manipulación en sus variables; también es transversal porque el estudio se realiza a una misma muestra en un tiempo específico. (Salgado Oleas p.33).

En la tesis Control Interno y la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Los Olivos, Lima-2017, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejos, (Br. Baltazar Cachay, 2017), tiene como objetivo principal.

“Determinar la relación del Control Interno y la gestión administrativa de la Municipalidad de Los Olivos, en el 2017. (Br. Baltazar Cachay ,2017,p.37)

Este estudio se enmarca desarrollando el método hipotético deductivo, de estudio es Básico, está orientado a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación a partir de la recopilación de información, tendrá diseño No Experimental debido a que no se manipulará a ninguna de las variables, tampoco tendrá como procedimiento alterar las condiciones del medio en el cual ocurre el hecho, se limita a observar el fenómeno y registrar tal y como sucede en la realidad. Las dos variables que considera este proyecto son vectoriales, es decir, están compuestas por dimensiones e indicadores medibles que permiten su evaluación numérica completa, la población estuvo conformada por 160 servidores públicos de la municipalidad de los Olivos, Se estableció un nivel de confianza del 95%, a través del muestreo aleatorio simple, el instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario (Br. Baltazar Cachay p.43-45)

(Rivera Vivanco,2015), en su tesis Evaluación del Clima Organizacional y desempeño laboral en la sub-Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – 2015, de la Universidad Nacional José María Arguedas de Perú, tiene como objetivo:

“Determinar la percepción del clima organizacional y desempeño laboral en la Sub-Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2015.” (Rivera Vivanco, 2015, P.21).

La presente investigación es de tipo descriptivo, el diseño no experimental, es decir, que no se manipularan datos, se presentaron tal y como la población respondió en base a los instrumentos diseñados, este diseño solo permitió la descripción de las variables de estudio que son el Clima Organizacional y el Desempeño Labora. Al mismo tiempo, es de corte transaccional, puesto que se acudió a los centros que conformaron la muestra y administro el instrumento diseñado a la población sujeto de investigación en un momento único. Para la presente investigación se considerará una muestra de 229 transportistas que brindan servicio público urbano e interurbano en la Provincia de Andahuaylas, se utilizó dos encuestas conformadas cada una por doce preguntas que se aplicó a los trabajadores que midió la variable clima organizacional y usuarios que midió la variable desempeño laboral. La presente investigación es de tipo descriptiva, se procedió a un tratamiento estadístico de igual naturaleza, mediante el programa SPSS 22, caracterizándose por obtener una visión global de todo el conjunto de datos agrupando en cálculo de las frecuencias (Fr), porcentajes (%), de las respuestas arrojadas por la muestra, las cuales se representaron en tablas y gráficos para luego ser analizadas. (Rivera Vivanco p.50-54).

1.1.4 Delimitación del problema

Delimitación temporal:

La investigación se realiza en el periodo comprendido durante el año 2019 y el año 2024.

Delimitación geográfica:

La investigación se realiza en el Cantón de San José, San José, Costa Rica, en el departamento de transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública.

1.1.5 Justificación

Al realizar esta investigación sobre la aplicación de la Ley General de Control Interno (Ley 8292), se tiene como objetivo fundamental comprender los principios, lineamientos y procedimientos que dicha legislación establece para fortalecer el control y la supervisión dentro del Departamento de Transportes de la Dirección Regional de San José. Esta ley constituye un pilar fundamental para fomentar la eficiencia tanto operativa como administrativa, la transparencia en el uso de los recursos públicos y la rendición de cuentas, así como para promover una cultura organizacional orientada hacia la mejora continua.

En este contexto, el estudio se enfoca en la Dirección Regional de San José, específicamente en el Departamento de Transportes, donde se busca identificar de qué manera se implementa y aplica la Ley 8292 en los procesos administrativos y operativos cotidianos. La investigación pretende observar no solo el cumplimiento formal de la normativa, sino también el impacto en la cultura organizacional y las buenas prácticas de los funcionarios de las unidades

policiales, evaluando si la ley se traduce efectivamente en la planificación, ejecución, control y evaluación de las funciones institucionales.

Asimismo, se procura evidenciar posibles áreas de mejora en la gestión interna, identificar debilidades o brechas en la aplicación de los controles internos, y generar recomendaciones que puedan contribuir al fortalecimiento de la institución. La relevancia de esta investigación radica en que una adecuada implementación de la Ley General del control Interno (Ley 8292), puede ser determinante para optimizar el uso de los recursos del estado, (Artículo #8) prevenir irregularidades administrativas y elevar la confianza de la ciudadanía en las instituciones del Estado.

Mediante la aplicación de una entrevista dirigida a los funcionarios del departamento de Transporte de la Dirección Regional de San José, se pretende identificar y evaluar la implementación de los controles en las distintas unidades policiales. Este análisis es esencial para asegurar el correcto manejo y protección de los activos del Estado, minimizando así la posibilidad de errores, fraudes o desviaciones en la administración pública.

En particular, en el Departamento de Transportes, la correcta aplicación de estos controles internos debe contribuir significativamente a reducir riesgos operativos, incrementando la eficiencia en los procesos diarios y facilitando una toma de decisiones más informada y oportuna. Estos controles no solo mejoran la gestión administrativa, sino que también fortalecen la transparencia institucional y la responsabilidad individual de las personas colaboradoras, quienes están obligadas a seguir la normativas y procedimientos estandarizados que garanticen el adecuado de los recursos públicos.

Además, el marco normativo que regula estos controles internos establece pautas organizadas y coherentes que fomentan la aplicación continua y sistemática de buenas prácticas en la gestión pública que contribuya a crear una cultura organizacional basada en la responsabilidad personal de los colaboradores y el trabajo en equipo, lo cual resulta clave para utilizar mejor los recursos disponibles y mejorar el desempeño en beneficio de la ciudadanía costarricense.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿En qué forma la aplicación de la Ley General de Control Interno impacta la gestión administrativa, en las personas colaboradoras del dpto. transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública comparando la información del 2019 con 2024?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general.

Analizar la aplicación de la Ley General de Control Interno en la gestión administrativa, en las personas colaboradoras del dpto. transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública, comparando la información del 2019 con 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar a fecha de implementación de la ley y sus características en relación con la gestión administrativa con el dpto. transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública.
2. Seleccionar los procesos de indicadores para análisis de la información relacionada con la gestión administrativa.

3. Distinguir áreas de mejoras en relación con la gestión administrativa y la aplicación de la ley General de Control Interno.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

Concepto de Diseño Organizacional:

El diseño organizacional es el proceso de construir y adaptar continuamente la estructura de la organización para que alcance sus objetivos y estrategias. La estructura representa la interrelación entre los órganos y las tareas dentro de una organización, y es doblemente dependiente: hacia fuera, depende de la estrategia que se ha definido para alcanzar los objetivos globales, y dentro de la organización depende de la tecnología que utiliza.”

En una organización, los puestos están conectados entre sí, cada uno interactúa con los demás. Aunque a veces pensamos que las organizaciones son solo grupos de personas trabajando por un objetivo, en realidad son mucho más complicadas. Tienen funciones, y responsabilidades que no siempre están claras. El diseño organizacional es el proceso que se encarga de organizar la estructura de la empresa para que logre sus objetivos, definiendo cómo se conectan los departamentos y tareas. Este proceso depende de la estrategia para alcanzar las metas y de la tecnología que se usa. Es complejo porque muchas áreas y puestos tienen que trabajar juntos, y eso no se trata solo de juntar tareas. (Chiabonato,2019,p. 92-93)

Administración:

La administración es definir los objetivos de la organización y transformarlos en acciones organizacionales por medio de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y los niveles de la

empresa con el fin de alcanzar dichos objetivos de la manera más adecuada para la situación y de garantizar la competitividad en un mundo de negocios complejo y saturado de competidores (Chiavenato 2018,p.18).

Procesos de cambio.

Según Chiavenato, “Está relacionado con los conceptos de cambio y capacidad de adaptación de la organización al cambio que ocurre en el ambiente”. (Chiavenato 2007,p.363).

Modelo de tres etapas de Lewin.

Descongelamiento: ocurre cuando la necesidad de cambio hace que la persona, grupo u organización entiendan lo que pasa y lo acepten. Descongelar significa que es preciso destruir y desaprender las ideas y las prácticas viejas para sustituirlas con otras nuevas que tendrán que ser aprendidas. Lograr la aceptación por parte del personal es una transición difícil, pero solo la perseverancia en cambio reflejara el logro alcanzado.

Cambio: ocurre cuando se descubren y adoptan nuevas actitudes, valores y comportamientos. En la fase de cambio, las personas aprenden las ideas y las prácticas y empiezan a pensar ya trabajar de otra manera. Cuando se logra ver los cambios y las mejoras alcanzadas al aceptar y trabajar para la mejora, se manifiestan las nuevas formas y pensamientos respecto al cambio.

Re-congelar: significa que se usaran mecanismos de apoyo y refuerzo para imbuir el patrón nuevo de comportamiento que será la nueva norma. Re congelar significa que lo que las personas han aprendido ha quedado integrado a la práctica presente y que será la forma de desempeñar su trabajo que conocen ahora.

“Un cambio solo ocurrirá si las fuerzas impulsoras y favorable son más potente que las restrictivas que lo impiden”. (Chiavenato, 2022, p. 363).

Según la teoría de Lewin la teoría del cambio de tres etapas de Lewin (1951) es una estructura útil que permite identificar elementos esenciales para los programas de cambio.

Los cambios en una organización no deben de hacerse al azar, por inercia o improvisación, sino que deben planificarse de forma correcta para que su aplicación sea más efectiva. El cambio organizacional constituye un proceso estrechamente relacionado con las aptitudes, actitudes y disposición de las personas que integran la empresa. Su capacidad para adaptarse a nuevas condiciones influye directamente en la mejora del sistema y del entorno laboral. En este contexto, el modelo de las tres etapas propuesto por Kurt Lewin — descongelamiento, cambio y Re-congelamiento— permite comprender cómo se desarrollan las transformaciones organizacionales.

La primera etapa, el **descongelamiento**, implica el reconocimiento de la necesidad de cambio y la preparación de la organización para enfrentar dicha transición. La segunda fase, denominada **cambio**, se centra en la implementación de nuevas estrategias o procesos, en la que el acompañamiento y la adaptabilidad juegan un papel crucial. Finalmente, el **Re-congelamiento** busca consolidar y estabilizar los cambios introducidos, integrándolos en la cultura organizacional mediante un seguimiento continuo.

El cambio organizacional abarca todos los componentes de la empresa: personas, clientes, productos, tecnología, tiempo y entorno. En la actualidad, se manifiesta como un fenómeno constante y transformador. Según Lewin, este proceso se produce dentro de un campo dinámico de fuerzas, en el que interactúan elementos que favorecen el cambio (fuerzas impulsoras) y otros que lo resisten (fuerzas restrictivas), lo cual influye en la dirección e intensidad del cambio organizacional. (Autoría propia).

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Administración:

Es un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos organizacionales. Además, incluye fijar los objetivos que se quieren alcanzar, tomar decisiones en el camino para alcanzarlos y liderar todo ese proceso con el fin de alcanzarlos y ofrecer resultados a los públicos estratégicos de la organización. (Chiavenato p.9).

Procesos Administrativos

Fayol indica que:

“la administración también definió los elementos que la componen: previsión, organización, dirección, coordinación y control. Estos cinco elementos constituyen las llamadas funciones del administrador”. (Chiavenato ,n.f, p.57)

Estas funciones involucran los elementos de la administración, y las describió de la siguiente manera:

1. Prever. Visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
2. Organizar. Constituir tanto el organismo material como el social de la empresa.
3. Dirigir. Guiar y orientar al personal.
4. Coordinar. Ligar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos.
5. Controlar. Verificar que todo transcurra de acuerdo con las reglas y las órdenes giradas.

Estas funciones conforman los elementos de la administración que, a su vez, constituyen el llamado proceso administrativo: se encuentran en el trabajo del administrador de cualquier nivel o área de actividad de la empresa. (p,52).

Indicador de gestión:

Es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

Análisis:

“Implica que organices los datos recogidos, los transcribas cuando resulte necesario y los codifiques”. (Baptista Lucio, Hernández Sampieri y Fernández Collado p.442)

La planificación empresarial es en última instancia la que determina todas las directrices que la organización necesita seguir para obtener el éxito deseado. (diana 2022).

Calidad:

“Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios. (Álvarez Ibarrola, Álvarez Gallego y Bullón Caro ,n.f, p.5)

Servicio:

“Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (diana 2022).

Variables

Cualitativa: aquellas variables cuyos elementos de variación tienen un carácter cualitativo no susceptible de medición numérica, por ejemplo, el sexo (sólo hay dos clases: varón mujer)

Cuantitativa: Son aquéllas en que las características o propiedades pueden presentarse en diversos grados o intensidad y tienen un carácter numérico o cuantitativo, como por ejemplo nivel de ingresos, deserción escolar, e. (Daniel ,n.f, p.3)

2.3 MARCO CONTEXTUAL

A continuación, se detalla una breve historia del Ministerio de Seguridad Pública, que se encuentra en el documento de Historia del Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica, en el portal web https://www.seguridadpublica.go.cr/ministerio/documentos/historia_msp.pdf. Que describe lo siguiente:

Durante la época colonial se hicieron esfuerzos por crear una institución de carácter militar, pero dado que la población costarricense tenía necesidades más urgentes, fundamentalmente de tipo socioeconómico, esas inquietudes fueron relegadas.

Tal situación, aunada a que la independencia de Costa Rica se alcanzó sin necesidad de que mediaran enfrentamientos armados con España, con el paso del tiempo esos hechos fueron reafirmando la vocación civilista y pacifista del pueblo costarricense. La siguiente es una sinopsis de lo que ha sido la evolución de las fuerzas armadas y policiales costarricenses desde el Siglo XIX hasta la actualidad. (Ministerio de Seguridad Pública, párrafo primero).

Para el año 1821: Con la promulgación del Pacto de Concordia se establecieron dos vocales en el área militar, hacienda, economía, policía pública y política, así como comandancias en los pueblos a cargo de un oficial. (Ministerio de Seguridad Pública, párrafo segundo/a).

En el año 1842; “Se trató de crear el servicio militar obligatorio, sin que tuviera éxito alguno”. (Ministerio de Seguridad Pública, párrafo tercero/a).

En el año 1844: “Posteriormente, la Asamblea Constituyente del 9 de abril de 1844, crea mediante la Constitución del Estado Libre de Derecho, en su artículo 163, el Ministerio de Hacienda y Guerra”. (Ministerio de Seguridad Pública, párrafo cuarto).

“En 1923 El presidente Julio Acosta elimina el Ministerio de Guerra, el cual fue reemplazado por el Ministerio de Seguridad Pública y las actividades militares pasaron a un segundo plano”. (Ministerio de Seguridad Publica, párrafo onceavo).

El 26 de mayo de 1994 se crea la "Ley General de Policía" número 7410, con lo que, por primera vez, el país cuenta con un cuerpo legal que regula a todas las policías del país. (Ministerio de Seguridad Publica, párrafo vigésimoquinto).

Esta ley crea por primera vez la carrera policial, con lo que se mejora la capacitación policial, las posibilidades de ascenso, las condiciones salariales y se elimina la remoción de personal con cada cambio de gobierno, con lo que se le garantiza al país la estabilidad laboral de sus fuerzas policiales (Ministerio de Seguridad Publica, párrafo vigésimoquinto).

Las autoridades del Ministerio trabajaron con miras a la puesta en marcha del proyecto (Seguridad Ciudadana Digital), el cual permitiría modernizar la totalidad de la gestión de la Fuerza Pública, principalmente. (Ministerio de Seguridad Publica, párrafo cuadragésimo primero/a).

Uno de sus objetivos fue brindar un sistema de georreferenciación que identificará en tiempo real la ubicación de las y los oficiales, así como el recurso vehicular en servicio. (Ministerio de Seguridad Publica, párrafo cuadragésimo primero/a).

Otro proyecto que se inicia a gestar es la Digitalización de los Trámites en la Dirección de Servicios de Seguridad Privada y de la Dirección General de Armamento, lo que permitiría un mayor y mejor control en la tramitología como la valiosa información que de ella se desprende para lograr un control actualizado y fácilmente accesible, en la trazabilidad de la tenencia de armas; en coherencia

con las políticas que en esta materia se han venido legislando en el país.
(Ministerio de Seguridad Pública, s.f., párrafo cuadragésimo segundo/a).

Basado en la historia del Ministerio de Seguridad Pública se logra identificar los esfuerzos que el Ministerio ha realizado en proyectos de modernización como lo es la seguridad ciudadana, que permite ubicar en tiempo real a los oficiales y del recurso, así como la digitalización de trámites relacionados con seguridad privada y control de armas para mejorar la gestión y el control de la información. (Marín)

Misión

“Servir y proteger a todo ser humano para el goce de sus derechos y libertades en el territorio nacional en alianza con la comunidad”. (Manual de Ética y Valores del Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica. p.4).

Visión

“Ser una institución profesional, eficiente y confiable, integrada a la comunidad en una cultura de seguridad humana” (Manual de Ética y Valores del Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica p.5).

Valores.

Honestidad, disciplina, servicio, respeto y compromiso. (Manual de Ética y Valores del Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica p.8)

2.3.1 Ministerio Seguridad Pública.

La policía en Costa Rica en principio se concibió a partir del legado colonial, en el cual se configuraba la autoridad local a través de los gobiernos de provincia. Primero se encuentra el Título VI de la Constitución de Cádiz, el cual señalaba las jerarquías

de jefe Político Superior y del Intendente, designados por el Rey. Posteriormente, las Juntas Gubernativas de 1821 y 1823 asumieron las funciones policiales y conservaron el marco reglamentario sobre las funciones policiales proveniente de la Constitución de 1812, esto lo señala Abarca Vázquez en su libro *Castigados: poder político y sanción penal en Costa Rica*, en el cual estudia el control policial de la sociedad civil y continúa describiendo cuáles funciones le correspondían al jefe Político Superior. (Jimenez; 20223, párrafo décimo octavo)

Posteriormente, con la recién fundada República de Costa Rica, se realiza un primer esfuerzo por configurar una policía moderna a partir del Reglamento de Policía de 1849, que por primera vez regulaba de forma clara cuáles serían las diversas funciones de la policía. (Jimenez; 20223, párr. 20)

Sin embargo, aquel marco legal en el cual se definía una policía para el Estado costarricense no suponía el establecimiento de dicha institución como tal. Como lo señala Marín, un sistema policial moderno, tal y como se desarrollaba en Europa, no pudo concebirse sino hasta 1890, cuando ya el Estado pudo contar con una infraestructura básica de control, una red de vigilancia estatal, cárceles y todo lo necesario para la labor policial como estaba establecida en el reglamento. De este modo, lo que se conoció como policía en el siglo XIX estuvo compuesto por «Camineros» dedicados a vigilar las veredas y trochas hacia el Pacífico y «Serenos» encargados de iluminar las lámparas de cebo y aceite en los centros urbanos. (Jimenez; 20223, párrafo vigésimo primero).

Además, dicho Reglamento normativo mantuvo la tradición de circunscribir a los entes policiales bajo la influencia y poder político de los Gobernadores. Este hecho implicaría que el surgimiento de la policía tuviera una clara influencia localista.

Según Vázquez, la labor policial generaba rentas propias al gobierno local, derivadas de multas y gajes. (Jimenez; 20223, párr. 24)

La evidencia de cómo en sus inicios se vinculó la función policial con la labor de los gobiernos locales se puede encontrar al analizar el esquema de la estructura jerárquica policial, el cual se encargaba la ejecución de las tareas policiales a los agentes que se dispusieron en los cantones (jefes Políticos) y en los distritos (Jueces de Paz), en obediencia de última instancia a una autoridad local. (Jimenez; 20223, párr. 25)

Este factor localista, en el cual se desarrolló la policía durante los primeros años de la nación costarricense, solo podría ser superado a través del fortalecimiento de la república costarricense y su aparato institucional, que fuese capaz de organizar una autoridad con la capacidad de tener atribuciones sobre todo el territorio nacional y no depender de los gobiernos locales. Dicha orientación venía dándose con la creación del Ministerio de Gobernación y Policía y se fortalece en 1892 a través del decreto N° 70 de agosto de 1892, en el cual se menciona un Ministerio de Policía que trabajaría con la Policía de Orden y Seguridad. Luego, en 1923 se crea el Ministerio de Seguridad Pública, que en un primer plano vendría a sustituir al Ministerio de Guerra y se encargaría además de la seguridad ciudadana. (Jimenez; 20223, párr. 26)

El desarrollo de la función policial estuvo muy ligado a la administración local de las comunidades costarricenses y fue desarrollándose conforme se construía un Estado más robusto, con institucionalidad y recursos suficientes para sostener un aparato de control público. Este no fue posible hasta la década de 1940 y arranca definitivamente luego de la Constitución de 1949, cuando ya se constituye por primera vez un cuerpo policial de carácter nacional. (Jimenez; 20223, párr. 42)

Con la creación del Ministerio de Seguridad Pública, apareció una serie de inconsistencias que se debían de corregir, entre ellas fue el control, dirección de las finanzas y activos del estado que año con a lo fueron creciendo no solo en población, sino que en insumos necesarios para el desarrollo de las funciones. Como se observa desde sus inicios el Ministerio de Seguridad Pública, nace como la necesidad de la nación de implementar y garantizar el bien de pueblo costarricense, sin embargo, conforme su crecimiento en personal, como de activos es que surge la necesidad de implementar controles que ayuden a mantener el orden judicial, sino que también el orden en las finanzas. (Marín).

Ley 8292, Ley General de Control Interno.

Concepto de Control Interno

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección. (Barquero p.23).

Artículo 8°—Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.

d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. (La Asamblea General de la República. p.3).

Responsabilidad por el sistema de control interno.

Artículo 10.

“Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento”. (La Asamblea General de la República. p.3)

Componentes del sistema de control interno

Los componentes del control interno son funcionales y orgánicos. Los componentes funcionales son el ambiente de control, la valoración del riesgo, los sistemas de información, las actividades de control y el seguimiento. Los componentes orgánicos son la Administración Activa y la Auditoría Interna. (Vargas Benavides p.n.f).

Figura.1 1 Componentes Funcionales



Figura 1. Componentes funcionales.

Tomado de "UCI Presentación de Conceptos Básico", por Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica, s.f., https://www.seguridadpublica.go.cr/ministerio/control_mejoramiento/UCI%20Presentacion%20de%20Conceptos%20Basicos.pdf.

Figura.1 2 Componentes Orgánicos



Figura 1. Componentes Orgánicos.

Tomado de "UCI Presentación de Conceptos Básico", por Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica, s.f., https://www.seguridadpublica.go.cr/ministerio/control_mejoramiento/UCI%20Presentacion%20de%20Conceptos%20Basicos.pdf

Características del sistema de control interno

El SCI debe reunir las siguientes características:

- a. Ser aplicable. El funcionamiento del SCI debe responder a las características y condiciones propias de la institución.
- b. Ser completo. El SCI debe considerar la totalidad de la gestión institucional, y en él deben estar presentes los componentes orgánicos y funcionales.
- c. Ser razonable. El SCI debe estar diseñado para lograr los objetivos del sistema y para satisfacer con la calidad suficiente y necesaria las necesidades de la institución, con los recursos que ésta posee y a un costo aceptable.
- d. Ser integrado. Los componentes funcionales y orgánicos del SCI deben interrelacionarse adecuadamente e incorporarse en la gestión institucional.
- e. Ser congruente. El SCI debe ajustarse a las necesidades, capacidades y demás condiciones institucionales y estar enlazado con el bloque de legalidad. (Controloria General de la República p.12).

Responsabilidades del control interno

“La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias.” (Controloria General de la República p.12).

En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales, incluyendo lo relativo a la desconcentración de competencias y la

contratación de servicios de apoyo. (Controloría General de la República p.12).

Como parte de ello, deben contemplar, entre otros asuntos, los siguientes:

Como parte de ello, deben contemplar, entre otros asuntos, los siguientes:

a. La definición de criterios que brinden una orientación básica para la instauración y el funcionamiento de los componentes orgánicos y funcionales del SCI con las características requeridas.

b. El apoyo con acciones concretas, al establecimiento, el funcionamiento y el fortalecimiento de la actividad de auditoría interna, incluyendo la dotación de recursos y las condiciones necesarias para que se desarrolle eficazmente y agregue valor a los procesos de control, riesgo y dirección.

c. La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta.

d. La vigilancia del cumplimiento, la validez y la suficiencia de todos los controles que integran el SCI.

e. La comunicación constante y el seguimiento de los asuntos asignados a los distintos miembros de la institución, en relación con el diseño, la ejecución y el seguimiento del SCI.

f. Las acciones pertinentes para el fortalecimiento del SCI, en respuesta a las condiciones institucionales y del entorno.

g. Una pronta atención a las recomendaciones, disposiciones y observaciones que los distintos órganos de control y fiscalización emitan sobre el particular.

(CONTRALORA GENERAL DE LA REPÚBLICA p.14).

Causales de responsabilidad

Artículo 39. —**Causales de responsabilidad administrativa.** El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. (Ley General de Control Interno Cap.V).

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable. (Ley General de Control Interno Cap.V).

“Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra el jerarca que injustificadamente no asigne los recursos a la auditoría interna en los términos del artículo 27 de esta Ley.” (Ley General de Control Interno Cap.V).

La ley General de Control Interno se estableció con la finalidad de resguardar los intereses del estado, mantener un orden jurídico, para el mejoramiento de la eficiencia y eficacia en los manejos del patrimonio público, es por ello que se establecen mediante la Contraloría General de la República, una serie de normas que su objetivo es establecer diferentes componentes para poder evaluar las áreas administrativas, que permitan reconocer las deficiencias, es por ello que contemplan cinco componentes funcionales que en resumen es la Ley general en su totalidad, cada una de ellas comprende un área de responsabilidad que deben ser atendidas de formas diferentes creando características y condiciones propias de la entidad donde se ejecute.

La ley General de Control Interno es de acatamiento obligatorio y de ejecución inmediata en todas las organizaciones del estado, es por ello que cada una de ellas es responsable de las jefaturas, y de ejecución de cada miembro de la entidad. (palabras propias).

Dirección de transporte del Ministerio de Seguridad Pública.

Con la ley General de Control Interno (Ley 8292), el Ministerio de Seguridad Pública, se vio en la obligación de implementar controles que permitieran controlar a el manejo de los recursos del estado, así como las finanzas, es por ello que a partir del año Xxx nace la Dirección de Transporte del Ministerio de Seguridad Pública. Que con el paso de los años ha venido actualizando el sistema de control o manejo no solo en las finanzas, sino en el estado de la flotilla vehicular de las delegaciones policiales.

Sistema de Transportes

La Dirección de Transportes tendrá las siguientes funciones:

“Velar por la correcta aplicación del ordenamiento jurídico, políticas, manuales y lineamientos sobre la administración de los vehículos automotores del Ministerio que transitan por vías públicas terrestres”. (Ministerio de Seguridad Publica párraf.1).

“Aplicar las recomendaciones y disposiciones que formulan las instituciones que regulan materia vehicular en el país, incluyendo las instancias de control tanto externas como internas”. (Ministerio de Seguridad Publica párraf.2).

“Velar por la correcta administración del Erario, respecto a los vehículos automotores del Ministerio.” (Sistemas de transportes párraf.3)

“Proponer lineamientos técnicos que propicien un adecuado uso y mantenimiento de los vehículos automotores pertenecientes al Ministerio”. (Ministerio de Seguridad Publica párraf.4).

Regular los aspectos relativos a las autorizaciones para el uso de los vehículos; el, personal autorizado para el manejo, los sistemas de control interno, las prohibiciones y los procedimientos ante accidentes de tránsito, en relación con los vehículos automotores del Ministerio. (Ministerio de Seguridad Publica; párraf.5).

“Coordinar la gestión y actualización de la formación del personal del Ministerio en materia de mantenimiento, uso y manejo de vehículos automotores del Ministerio.” (Ministerio de Seguridad Publica, párraf. 6).

“Velar por que se mantengan actualizados los registros y controles de los vehículos automotores y conductores autorizados de este Ministerio; tanto física como digitalmente. (Ministerio de Seguridad Publica ,párraf.7).

“Velar por un oportuno registro de los vehículos asignados al Ministerio en calidad de préstamo o donados.” (Ministerio de Seguridad Publica ,párraf.8).

“Velar por la correcta asignación y control de vehículos automotores de las dependencias del Ministerio, en coordinación con los (las) jercarcas y responsables de cada Programa Presupuestario.” (Ministerio de Seguridad Publica ,párraf.9).

“Velar por el cumplimiento de los contratos y asignaciones de servicio de mecánica, reparación, enderezado, pintura y otros, que tengan que realizar los proveedores autorizados y contratistas”. (Ministerio de Seguridad Publica ,párraf.10).

“Supervisar y verificar el cumplimiento de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos automotores, que tengan que realizarse en los talleres internos de la Institución, así como de la correcta disposición de las herramientas, insumos y repuestos.” (Ministerio de Seguridad Publica párraf.11).

“Realizar las gestiones pertinentes que garanticen el debido aseguramiento de los vehículos automotores pertenecientes al Ministerio”. (Ministerio de Seguridad Publica ,párraf.12).

“Velar porque los vehículos automotores del Ministerio cuenten con todos los dispositivos y aditamentos que exige la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial”. (Ministerio de Seguridad Publica ,párraf.13).

“Velar por el cumplimiento de los trámites de reclamo de póliza y la posterior reparación de los vehículos automotores a través del contrato de póliza de seguro voluntario de automóviles”. (Ministerio de Seguridad Publica ,párraf.14).

Vigilar que se mantengan los controles sobre asuntos disciplinarios y por responsabilidad civil que deriven de los accidentes de tránsito, de las faltas e irregularidades de los servidores del Ministerio, durante la conducción y custodia de los vehículos automotores oficiales. (Ministerio de Seguridad Publica párraf.15).

“Emitir lineamientos técnicos y propuestas de políticas relacionadas con la verificación del cumplimiento de la normativa legal y administrativa en materia de vehículos automotores del Ministerio” (Ministerio de Seguridad Publica ,párraf.16).

“Velar por sistemas de información que permitan la inspección y control de los vehículos automotores y de los conductores autorizados del Ministerio.” (Ministerio de Seguridad Publica ,párraf.17).

“Realizar cualquier otra función propia de su competencia”. (Ministerio de Seguridad Publica ,párraf.18).

“La Dirección de Transportes está integrada por los departamentos de Legal de Tránsito, Control Vehicular y Mantenimiento Vehicular” (Ministerio de Seguridad Publica ,párraf.19).

La creación de manuales para los diferentes procesos ha permitido un mejor control, manejo, la cuales se describen de la siguiente manera.

1. Manual de facturas.
2. Manual avisos de accidentes.
3. Manual registros Legal.
4. Manual de taller.
5. Manual de vehículo.
6. Manual de tarjetas de compras.
7. Manual de conductores.
8. Manual de mantenimientos.
9. Manual de combustibles.
10. Manual técnico.

Cada uno de ellos con la finalidad de orientar a usuario policial y administrativo del uso correcto de los activos y su mantenimiento para asegurar la vida útil de cada uno.

Dentro de los controles esta la implementación de la plataforma de sistema de transportes, agilizando los procesos de manera ágil y oportuna.

Figura.1 3 Sistema de Transportes



Figura 3. Sistema de transporte. Tomado de "Plataforma del sistema de Transportes del Ministerios de seguridad Pública", por Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica, s.f.,

<https://www.seguridadpublica.go.cr/ministerio/>

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación se desprende de aspecto de estudio cualitativo.

Como indica William Jesús Rojas Gutiérrez, la investigación cualitativa la relevancia viene dada, pues, al pertenecer al paradigma interpretativo y el método inductivo y los

diferentes diseños que posee, permiten estudiar la realidad acercándose a ella para conocerla, comprenderla y analizarla. (p.119).

3.1 ENFOQUE

¿Cuál es la idea de una investigación cualitativa? No es medir, no es probar, no es comprobar, no es impactar algo. Recordemos que la investigación cualitativa “es un arte. La flexibilidad del proceso de investigación cualitativa lleva a quien investiga, a las notas de campo, una y otra vez. (p.120).

Cuantitativo:

“Brinda una gran posibilidad de repetición y un enfoque sobre puntos específicos de los fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares.”
(Hernández-Sampieri, 2018. p.20).

Cualitativo:

“Proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. También aporta un punto de vista fresco, natural y completo de los fenómenos”. (Hernández-Sampieri,2018, p.20)

Mixto:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p.612).

Para la siguiente investigación se realizará mediante el método cualitativo, ya que permite explorar, describir el significado y experiencias subjetivas, permitiendo entender los resultados de la investigación.

3.2 ALCANCE

El alcance del estudio de la presente investigación es descriptivo.

Exploratorio: Cuyo objetivo se orienta a identificar primeros hallazgos o aproximaciones inmediatas que puedan servir de base para investigaciones de mayor Envergadura. (Sánchez Carlessi & Reyes Meza , 2015)

- Examina un tema o problema de investigación
- Busca profundizar en el conocimiento de un fenómeno para definir mejor un problema o generar hipótesis.
- Sus objetivos incluyen familiarizarse con el tema, aclarar conceptos, identificar problemas, establecer prioridades y formular hipótesis fundamentadas. (Cauas)

Descriptivo: “Tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado”. (Hernández-Sampieri ,p.108)

- Se centra en describir fenómenos sociales o educativos en un momento y contexto específico.
- Formula preguntas guiadas por esquemas y taxonomías.
- Se enfoca en identificar y medir variables de personas, grupos o situaciones.
- Permite describir con detalle lo que se investiga y, en algunos casos, hacer predicciones básicas.

- Es una forma elemental de aproximarse a la realidad social y es común en los estudios sociales.

“Consiste en poder responder las siguientes cuestiones al final de la investigación:

Pregunta	Términos
¿Qué es?	Enunciado
¿Cómo es?	Propiedades
¿Dónde está?	Lugar
¿Qué actores están involucrados?	Actores
¿Qué elementos lo componen?	Composición”

(Cauas p.7)

Para efecto de la siguiente investigación el alcance de la presente tesis es mediante la investigación descriptiva. (Daniel)

3.3 DISEÑO

“Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento”. (Baptista Lucio, Hernández Sampieri y Fernández Collado p.128)

Existen dos tipos de diseños:

Cuantitativo:

“Actualmente, representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones” (Hernández-Sampieri ,p.5-6)

Experimentales:

“La situación de control donde se manipulan, de manera deliberada, una o más variables independientes (causas) para luego analizar las consecuencias de la

manipulación sobre una o más variables dependientes (efectos)". (Baptista Lucio, Hernández Sampieri y Fernández Collado p.130)

No experimentales;

“Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (Baptista Lucio, Hernández Sampieri y Fernández Collado p.152).

Cualitativo: La investigación desde la ruta cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto. (Roberto Hernández-Sampieri).

Teoría Fundamentada:

“Tiene como rasgo principal que los datos se categorizan con codificación abierta, luego el investigador organiza las categorías resultantes en un modelo de interrelaciones, que representa a la teoría emergente y explica el proceso o fenómeno de estudio.” (Baptista, Hernández y Fernández, p.530)

Hermenéutico:

La ruta cualitativa representa un conjunto heterogéneo o variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos. La ruta cualitativa resulta conveniente para comprender fenómenos desde la perspectiva de quienes los viven y cuando buscamos patrones y diferencias en estas experiencias y su significado. (Baptista, Hernández y Fernández, p.530)

Biográfico:

“(de una persona, grupo o comunidad; sin incluir la narración en vivo de los participantes, ya sea porque fallecieron o no recuerdan a causa de su edad avanzada o enfermedad, o son inaccesibles)”. (p.544)

Diseño Narrativo:

El investigador contextualiza la época y lugar donde ocurrieron las experiencias y reconstruye historias individuales, los hechos, la secuencia de eventos y los resultados e identifica categorías y temas en los datos narrativos, para finalmente entretejerlos y armar una historia o narrativa general. (Baptista, Hernández y Fernández, p.530)

Estudio de Casos:

“Los podríamos definir como “estudios que al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta analizan profundamente una unidad holística para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría” (Baptista Lucio, Hernández Sampieri y Fernández Collado p.164)

Fenomenológico:

Su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias.

El diseño fenomenológico se fundamenta en las siguientes premisas:

Se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente.

- Se basa en el análisis de discursos y temas, así como en la búsqueda de sus posibles significados.
- El investigador confía en la intuición, imaginación y en las estructuras universales para lograr aprender la experiencia de los participantes.

- El investigador contextualiza las experiencias en términos de su temporalidad (momento en que sucedieron), espacio (lugar en el cual ocurrieron), corporalidad (las personas que las vivieron) y el contexto relacional (los lazos que se generaron durante las experiencias). (Baptista Lucio, Hernández Sampieri y Fernández Collado p.494).

Etnográfico;

“Investigan grupos o comunidades que comparten una cultura: el investigador selecciona el lugar, detecta a los participantes, de ese modo recolecta y analiza los datos. Asimismo, proveen de un “retrato” de los eventos cotidianos”. (Baptista Lucio, Hernández Sampieri y Fernández Collado p.485)

Investigación-Acción, entre otros

Su precepto básico es que debe conducir a cambiar y por tanto este cambio debe incorporarse en el propio proceso de investigación. Se indaga al mismo tiempo que se interviene • Se concentran en resolver problemáticas de diferentes índoles. Su precepto básico es que debe conducir a cambiar y por tanto este cambio debe incorporarse en el propio proceso de investigación. Se indaga al mismo tiempo que se interviene. (Baptista Lucio, Hernández Sampieri y Fernández Collado p.496)

Para esta investigación se trabajará bajo el enfoque de la Investigación-Acción, a ser un proceso participativo que integra la planificación, la acción, la observación y la reflexión con el propósito de generar cambios significativos y sostenibles. Este método responde a la necesidad no solo de describir y analizar el problema de estudio, sino de manera que permita obtener resultados que permita la mejora continua. Con ello se pretende involucrar a los participantes en la identificación de las causas, formular estrategias y evaluar los resultados obtenidos mediante la investigación.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

3.4.1 Población

“Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Es preferible, entonces, establecer con claridad las características de la población, con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales”. (Baptista Lucio, Hernández Sampieri y Fernández Collado p.174)

En esta investigación se estará utilizando un total de 03 funcionarios que laboran en el departamento de transportes de la Dirección Regional de San José.

3.4.2 Tipos de muestras:

Muestras probabilísticas.

Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. (Baptista Lucio, Hernández Sampieri y Fernández Collado p.176).

En esta investigación se utilizará un total de 03 funcionarios, con una muestra cualitativa, de experto, a conveniencia, ya que están relacionados con los procesos según la investigación.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Condiciones específicas para los individuos de la muestra.

Tabla 1 Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Personal del Departamento de Transportes que tenga conocimiento de los procesos del tema de investigación.	Colaboradores que tengas menos de tres meses o menos de laborar en el departamento de transportes.

Fuente: Elaboración propia.

3.4.4 Consideraciones Éticas

Manejo ético de la información de una investigación cualitativa.

Cuando los miembros aceptan y respetan esos principios y valores, los mismos anima a sus compañeros a comportarse éticamente de tal manera que sirvan de ejemplo para las demás organizaciones.

En los negocios, la ética influye en el proceso, en la toma de decisiones para lograr determinar cuáles son los valores que afectan a los distintos grupos y establecer el modo en que los directores pueden usar esos valores en la administración diaria de la organización. La ética constituye un elemento importante de las acciones socialmente responsables que desarrolla la organización por medio de sus asociados y directores.

Todo sistema de competencia presupone los valores subyacentes de confianza, colaboración, reconocimiento y justicia. Lo esencialmente importante es que la aplicación de las buenas prácticas éticas en los negocios mejora la salud de los negocios en tres aspectos.

Mejora la productividad.

Mejora las prácticas administrativas.

Minimiza la regulación es impuestas por organismos públicos. (Chavenato p. 43-44)

Consentimiento informado.

Es un proceso comunicativo que certifica la decisión de un individuo (o su representante legal) de participar en una investigación, de manera voluntaria y libre de influencia, incentivos indebidos o coerción. Para esto, es forzoso informar a una persona autónoma y competente que pueda entender el propósito y la naturaleza de la investigación, acerca de los riesgos que deberá afrontar y los beneficios que podría recibir, y que conozca sus derechos como participante. (Sánchez Del Roscio, Grande Ratti y Murature),

Basado en la ética a los participantes se les realizara la entrevista no sin antes hacer mención de los siguiente.

1. Que todos los participantes lo van a hacer de manera voluntaria.
2. Que toda la información se va a manejar con fines académicos.
3. Que todos los participantes van a firmar un consentimiento formado que es un documento donde nos dan permiso para poder utilizar sus respuestas en la investigación.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La investigación desde la ruta cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto. El enfoque cualitativo cuando tu propósito es examinar la forma en que ciertos individuos perciben y experimentan fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significado. (Hernández-Sampieri p.390).

“La recolección de datos ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis. En el caso de seres humanos, en su vida diaria: cómo hablan, en qué creen, qué sienten, cómo piensan, cómo interactúan, etcétera” (Baptista Lucio, Hernández Sampieri y Fernández Collado p.397).

En la presente investigación se realizará entrevistas con preguntas abiertas a 03 funcionarios del departamento de transportes de la Dirección Regional de San José.

¿cuál es el instrumento de recolección de los datos en el proceso cualitativo? Cuando en un curso se hace esta pregunta, la mayoría de los alumnos responden: son varios los instrumentos, como las entrevistas o los grupos de enfoque; lo cual especialmente cierto. Pero, la verdadera respuesta y que constituye una de las características fundamentales del proceso cualitativo es: el propio investigador í, el investigador es quien, mediante diversos métodos o técnicas, recoge los datos (él es quien observa, entrevista, revisa documentos, conduce sesiones, etc.). No sólo analiza, sino que es el medio de obtención de la información. Por otro lado, en la indagación cualitativa los instrumentos no son estandarizados, sino que se trabaja con múltiples fuentes de datos, que pueden ser entrevistas, observaciones directas, documentos, material audiovisual, etc. (Baptista Lucio, Hernández Sampieri y Fernández Collado p.397).

La entrevista abierta

Se fundamenta en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. en la investigación cualitativa, las primeras entrevistas son abiertas y de tipo piloto, y van estructurándose conforme avanza el trabajo de campo. No delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente

información sobre las posibles respuestas de las personas. (Phillips, Phillips y Aaron, 2013).

Las preguntas abiertas proporcionan una información más amplia y son particularmente útiles cuando no tienes información sobre las posibles respuestas de las personas o la que posees es insuficiente (Phillips, Phillips y Aaron, 2013).

También sirven en situaciones donde deseas profundizar en una opinión o en los motivos de un comportamiento. Su mayor desventaja es que son más difíciles de codificar, clasificar y preparar para el análisis. Además, llegan a presentarse sesgos derivados de distintas fuentes; por ejemplo, quienes enfrentan dificultades para expresarse en forma oral y por escrito quizá no respondan con precisión a lo que en realidad desean, o generen confusión en sus respuestas. El nivel educativo, la capacidad de manejo del lenguaje y otros factores pueden afectar la calidad de las respuestas (Johnson y Morgan, 2016). Asimismo, responder a preguntas abiertas requiere mayor esfuerzo y más tiempo. (Hernández-Sampieri p.254).

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Definir las variables cuantitativas (conceptual y operacional) o las categorías cualitativas (conceptual y dimensiones a estudiar). Incluir el cuadro de operacionalización de las variables, si aplica.

Tabla 2 *Cuadro de operacionalización de las variables*

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
---------------------	----------	-----------------------	------------------------	-----------	-------------	--------------

<p>Identificar a fecha de implementación de la ley y sus características en relación con la gestión administrativa con el dpto. transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública.</p>	<p>Gestión administrativa.</p>	<p>Fayol indica que: “la administración también definió los elementos que la componen: previsión, organización, dirección, coordinación y control. Estos cinco elementos constituyen las llamadas funciones del administrador”. Estas funciones involucran los elementos de la administración, y las describió de la siguiente manera: 1. Prever. Visualizar el futuro y trazar el programa de acción. 2. Organizar. Constituir tanto el organismo material como el social de la empresa. 3. Dirigir. Guiar y orientar al personal. 4. Coordinar. Ligar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos. 5. Controlar. Verificar que todo transcurra de acuerdo con las reglas y las órdenes giradas</p>	<p>Se aplicará una entrevista con preguntas abiertas, a los colaboradores del departamento de Transportes de la Dirección Regional de San José</p>	<p>Ley General de control Interno y sus decisiones Aplicación de la Ley General de Control Interno.</p>	<p>Políticas y normas administrativas Mecanismos de control y supervisión</p>	<p>Entrevista con preguntas abiertas</p>
	<p>Ley de General de Control Interno</p>	<p>El control interno comprende el plan de organización y el</p>				

		<p>conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección.</p> <p>Artículo 8º— Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:</p> <p>a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro,</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>uso indebido, irregularidad o acto ilegal.</p> <p>b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.</p> <p>c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones</p> <p>d) cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico</p>				
<p>Seleccionar los procesos de indicadores para análisis de la información relacionada con la gestión administrativa.</p>	Procesos	<p>Cambiar significa pasar de un estado a otro diferente. Es la transición de una situación a otra. El cambio implica transformación, interrupción, perturbación o ruptura, dependiendo de su intensidad. Constituye un proceso compuesto por tres etapas: descongelación, cambio y recongelación.</p>	<p>Se aplicará una entrevista con preguntas abiertas, a los colaboradores del departamento de Transportes de la Dirección Regional de San José</p>	<p>Resultados</p> <p>Procesos</p> <p>Estandarización</p>	<p>Frecuencia de uso de indicadores</p> <p>Definición de procesos</p>	<p>Entrevista con preguntas abiertas</p>
	Indicadores	<p>Es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una</p>				

		desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.				
	Análisis	“Implica que organices los datos recogidos, los transcribas cuando resulte necesario y los codifiques”.				
Distinguir áreas de mejoras en relación con la gestión administrativa y la aplicación de la ley General de Control Interno.	Cambio organizacional	Está relacionado con los conceptos de cambio y capacidad de adaptación de la organización al cambio que ocurre en el ambiente”.	Se aplicará una entrevista con preguntas abiertas, a los colaboradores del departamento de Transportes de la Dirección Regional de San José	Modelo de Lewin	Descongelamiento Cambio Re-congelamiento	Entrevista con preguntas abiertas

Fuente: Elaboración propia.

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Estrategia para el análisis de datos para una investigación cualitativa:

En el análisis cualitativo, la acción esencial consiste en que recibimos datos no estructurados, a los cuales nosotros les proporcionamos una estructura. Los datos son muy variados, pero en esencia recuerda que consisten en observaciones del investigador y narrativas de los participantes. (Hernández-Sampieri p.465)

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

La presente investigación sobre La aplicación de la Ley General de Control Interno y su impacto en la gestión administrativa, en las personas colaboradoras del dpto. transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública, comparando la información del 2019 con 2024, las cual busca analizar, desde la experiencia directa de las personas funcionarias, el grado de conocimiento, aplicación y efectividad del sistema de control interno dentro de la institución, debido a la naturaleza operativa y administrativa de las funciones que se desarrollan, así como al manejo de recursos humanos, materiales y financieros. Esta investigación facilita la exploración de aspectos relevantes como la definición y documentación de los procesos, la identificación y gestión de riesgos, el uso de indicadores para el seguimiento y evaluación de la gestión administrativa, así como el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a las jefaturas y al personal, según lo dispuesto por la normativa vigente. Asimismo, este instrumento permite identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la implementación de los mecanismos de control interno. Toda la información recopilada será tratada de manera confidencial y utilizada exclusivamente para fines académicos, garantizando el respeto a los principios éticos y legales. El análisis de los resultados contribuirá a formular recomendaciones orientada al fortalecimiento del sistema de control interno de la Dirección Regional de San José, específicamente en el área de transportes, para el mejoramiento continuo de la gestión administrativa y al cumplimiento de los objetivos institucionales. Dicha entrevista con preguntas abiertas se les aplicó a los funcionarios **Alejandro Cruz Mendoza, Jonathan Hartley Batista, Jocksan Ruiz Miranda** de la Dirección Regional de San José.

Objetivo 1

Identificar a fecha de implementación de la ley y sus características en relación con la gestión administrativa con el dpto. transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública.

Indicador 1

Mecanismos de control y supervisión

1. ¿De qué manera se evalúan los procesos administrativos en el área de Transportes de la Dirección Regional de San José y cómo se relacionan dichas evaluaciones con los principios de control interno establecidos en la Ley 8292?

Se evalúan mediante supervisión semestralmente a cada delegación policial, en estas se logran encontrar observaciones para mejorar los controles ya establecidos.

Entrevistado Alejandro Cruz Mendoza

No son evaluados de manera directa, sino catalogados por el rendimiento del funcionario para el logro de los objetivos, estos con supervisiones aleatorias sea de forma presencia o virtual, llegar al fondo de los principios del control interno no ha sido fácil.

Entrevistado Jonathan Hartley Batista.

Se evalúan mediante supervisiones trimestrales en las delegaciones, para la verificación de procesos establecidos, su cumplimiento y correcta aplicación. **Entrevistado Jocksan Ruiz Miranda.**

Indicador 2**Políticas y normas administrativas**

2. ¿Cómo se realiza y con qué frecuencia la revisión y actualización de las políticas internas relacionadas con la Ley 8292 en el área de Transportes de la Dirección Regional de San José, y qué impacto considera que tiene esta práctica —o su ausencia— en la aplicación y efectividad de la ley?

Frecuentemente, mediante la remisión de circulares de refrescamientos de actualizaciones en los procesos. Se ha logrado detectar una disminución en los retrasos en los procesos, se logra aprovechar la proyección presupuestaria para reparaciones, más agilidad, mayor alcance.

Entrevistado Alejandro Cruz Mendoza

No existe una revisión correcta de las políticas, sin embargo, mediante recordatorios de circulares relevante se pretende mantener una fluidez en la información. No genera gran impacto, pero se logra mantener a flote la aplicación y efectividad pretendida de la ley.

Entrevistado Jonathan Hartley Batista

Se revisa de manera frecuente, mediante la remisión de circulares de recordatorios en actualizaciones de las políticas internas de manera que no afecte la gestión de procesos.

Entrevistado Jocksan Ruiz Miranda.

Objetivo 2

Seleccionar los procesos de indicadores para análisis de la información relacionada con la gestión administrativa.

Indicador 1

Frecuencia de uso de indicadores

3. ¿Cómo se asegura el área de Transportes de la Dirección Regional de San José de cumplir con las metas y objetivos institucionales, y de qué manera la aplicación de la Ley 8292 influye en su seguimiento y logro?

Para cumplir con las metas, de manera semestralmente, se hace recordatorios mediante correos electrónicos de los avisos de accidentes o trámites a vencer. También mensualmente se remite la liquidación de combustible, asegurándonos el buen uso del recurso financiero. Así como actualización del SISTRA, donde se refleja la cantidad de funcionarios que tiene licencias al día o pronta a vencer.

Entrevistado Alejandro Cruz Mendoza

Mediante supervisiones en relación a la flotilla vehicular de manera digital, permitiendo menos vehículos varados que afecten la operatividad policial. La aplicación de esta ley, influye mediante las jefaturas, el cual se les ha dado la responsabilidad de velar por esta aplicación y seguimiento.

Entrevistado Jonathan Hartley Batista

Para asegurarse las metas y objetivos, se realizan recordatorios de las políticas internas, mediante correos electrónicos del cualquier cambio o actualización, ayudando a la mejora continua en los procesos. **Entrevistado Jocksan Ruiz Miranda.**

Indicador 2

Definición de procesos

4. ¿De qué manera la aplicación de la Ley 8292 ha contribuido a garantizar la uniformidad y estandarización de los procesos administrativos dentro de la Dirección Regional de San José, específicamente en el área de Transportes?

La ley ha contribuido a garantizar uniformidad al obligar a generar controles de manera que aseguremos la información, así como aplicar supervisión y monitoreo, trazabilidad y documentación en la gestión de los procesos que nos lleve a la mejora continua.

Entrevistado Alejandro Cruz Mendoza

Ha sido efectivo, el cual se definieron una serie de pasos para hacer cada una de las funciones signadas. Se logró pasar de trabajar de la forma empírica a tener una guía general de pasos que han ayudado a la mejora continua. **Entrevistado Jonathan Hartley Batista**

Mejorando el ambiente control, pilar fundamental de la ley de control interno. Esta ley ha venido a mejorar el flujo de la información, mediante circulares de recordatorios y el debido seguimiento del mismo ha ayudado a que la información se ubique de forma rápida según solicitud requerida. La ley ha ayudado a entender la importancia de la buena aplicación de los controles. **Entrevistado Jocksan Ruiz Miranda.**

Objetivo 3

Distinguir áreas de mejoras en relación con la gestión administrativa y la aplicación de la ley General de Control Interno

Indicador 1

Descongelamiento

5.Desde su perspectiva ¿cuáles áreas de la gestión administrativa considera que requieren fortalecimiento o mejora para asegurar una aplicación más eficaz de la Ley General de Control Interno, en el área de transportes?

En la compra de repuestos y equipo de mantenimiento mecánico, aunque la gestión es eficiente al mantener un control en el uso del recurso financiero, no es eficaz, por la tardanza en la tramitología que se requiera en la presentación de documentación al realizar dicha gestión de compra. Así como el equipo de mantenimiento que a la fecha no se lleva a cabo, se realiza la compra mas no un mantenimiento preventivo que a la larga ayude a minimizar el costo o gasto de reparación si se le da un buen mantenimiento, hablando de la flotilla vehicular. **Entrevistado Alejandro Cruz Mendoza**

Se requiere una identificación formal de los riesgos que afectan la flotilla vehicular (mal uso, falta de mantenimiento preventivo). La falta de auditorías internas periódicas y sorpresivas sobre las bitácoras y del estado físico de las unidades en delegaciones policiales.

Entrevistado Jonathan Hartley Batista.

En el sistema de compras de repuestos vehicular, agilizar la tramitología o gestión administrativa auditorías internas periódicas y sorpresivas en las unidades policiales por parte del ente regulador del Ministerio de Seguridad pública. **Entrevistado Jocksan Ruiz Miranda.**

Indicador 2

Cambio

6. ¿Qué transformaciones se implementaron en los procesos del área de Transportes de la Dirección Regional de San José, a partir de la aplicación de la Ley 8292 y cómo se desarrolló la adaptación del personal durante esta transición?

Internamente se creó Matrices con hipervínculos, el cual se genera una copia fotográfica como evidencia del sistema SISTRA, que ayuda a mantener un control cruzado con la información del sistema y la información que siendo el caso de una falla en el sistema no se pierda la información. **Entrevistado Alejandro Cruz Mendoza**

Las transformaciones han sido generales, en relación con los tramitadores del área de transportes, desde los plazos de un taller establecidos a nivel interno. Además de la implementación del sistema SISTRA, que vino mejorar los tiempos de respuestas en solicitudes de información. Este sistema mantiene actualizado la información casi en tiempo real. **Entrevistado Jonathan Hartley Batista**

Conforme a la aplicación de la ley 8292, el Ministerio de Seguridad pública ha venido mejorando los controles, todo paso a paso conforme a la necesidad que se van encontrando de camino, ejemplo de ello es la implementación de las plataformas SISTRA en el 2019, donde la información se actualiza constantemente. La adaptación ha sido buena dado que ha ayudado a mejorar los tiempos de trabajos y las respuestas según información sea solicitada, esto con este sistema SISTRA. **Entrevistado Jocksan Ruiz Miranda.**

Indicador 3

Re-congelamiento

7. ¿Qué acciones o mecanismos se han implementado en el área de Transportes de la Dirección Regional de San José, para asegurar la permanencia, seguimiento y mejora continua de los nuevos procedimientos derivados de la aplicación de la Ley 8292?

Circulares de recordatorios, mediante correos electrónicos, donde se les comparte nuevos controles, sistemas o herramientas que ayude a la mejora de remisión de infraestructura de la información que no implique retrasos en el trámite. **Entrevistado Alejandro Cruz Mendoza**

El mantenimiento del sistema de transportes (SISTRA) y el seguimiento para las actualizaciones necesarias en el sistema, misma que ha ayudado a mejorar los procesos y a su vez un poco más efectiva. **Entrevistado Jonathan Harley Batista**

Las acciones han sido mediante el envío de circulares de recordatorios, reuniones con el personal policial y administrativo, sobre la importancia de los controles derivados de la ley 8292. **Entrevistado Jocksan Ruiz Miranda.**

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La interpretación de los resultados de la entrevista realizada representa una fase esencial para evaluar la aplicación y efectividad de la Ley General de Control Interno de Costa Rica (Ley N.º 8292), en relación con la gestión administrativa desarrollada dentro de la institución. Este análisis permite identificar, desde la percepción de las personas entrevistadas, el grado de eficiencia, eficacia, legalidad y transparencia establecidos por la normativa en la práctica institucional. De acuerdo con los resultados obtenidos, la Ley N.º 8292 Ley General de Control Interno, es valorada de manera positiva, al considerarse un instrumento normativo sólido, adecuado y eficaz para fortalecer la rendición de cuentas y el uso responsable de los recursos públicos. Asimismo, se reconoce que su correcta aplicación contribuye al orden, la supervisión y la estandarización de los procesos institucionales, en referencia con los objetivos del control interno definidos en la ley vigente. No obstante, los resultados también pueden evidenciar que la gestión administrativa presenta limitaciones asociadas a la lentitud en los trámites y procesos, lo cual genera retrasos en la ejecución de las actividades operativas y administrativas. Esta situación puede afectar la oportunidad en la toma de decisiones y la eficiencia institucional, especialmente en un contexto donde la agilidad administrativa resulta clave para el cumplimiento de los objetivos de la institución. En este sentido, la presente interpretación busca analizar de manera integral los hallazgos obtenidos, resaltando la eficacia de la Ley General de Control Interno como marco regulador, también señalando la necesidad de fortalecer y optimizar la gestión administrativa, con el fin de asegurar una aplicación más ágil, eficiente y coherente con los principios establecidos en la Ley N.º 8292.

Objetivo 1

Identificar a fecha de implementación de la ley y sus características en relación con la gestión administrativa con el dpto. transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública.

Indicador 1

Mecanismos de control y supervisión

Desde su implementación en el año 2002, la Ley General de Control Interno 8292, se puede observar que los mecanismos de control y supervisión establecidos ha facilitado examinar las evaluaciones administrativas como elementos clave del control interno, tales como la gestión de riesgos, la documentación de procedimientos, la supervisión, el seguimiento y la rendición de cuentas. De esta forma, se puede establecer la relación entre las prácticas evaluativas del departamento y el cumplimiento de los principios normativos, evidenciando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la gestión administrativa. Orientadas al análisis del funcionamiento de los mecanismos de supervisión en las delegaciones policiales, buscando comprender la medida que estas contribuyen al fortalecimiento de la ley 8292, Ley General del Control Interno. Las supervisiones analizan, critica y evalúa cada principio del control interno, identificando la brecha existente entre las normativas y la práctica, el cual aporta mejoras en los procesos en la gestión administrativa, con el propósito de fortalecer la eficiencia administrativa, la transparencia y la rendición de cuentas en la institución policial. Según lo anterior se logra identificar que desde la implementación de la ley 8292, los mecanismos de control y supervisión impacta la pregunta de investigación de la siguiente forma;ha aumentado la responsabilidad en los funcionarios policiales y administrativos el cual se ven en la obligación de ejecutar los procedimientos establecidos, para mantener registros claros y verificables, generando una cultura de responsabilidad, orden y disciplina.

Indicador 2

Políticas y normas administrativas

Con la aplicación de las políticas y normas administrativas, mediante circulares de recordatorios en cumplimiento de las normas, constituye la principal forma de asegurarse una buena gestión en los procesos administrativos, mayor aprovechamiento en la proyección presupuestaria en lo relacionado con reparaciones y asignación de recurso. Aunque la ley 8292, vino a fortalecer y a su vez asegurarse de evitar la corrupción, los resultados ponen de manifiesto una debilidad estructural relevante: la inexistencia de una revisión formal, sistemática y periódica de las políticas administrativas. Dado que las remisiones de circulares de forma constantes permiten mantener una fluidez básica de la información y evitan la paralización de los procesos, su impacto es limitado, ya que no garantizan una evaluación integral de la pertinencia, actualización y efectividad real de dichas políticas en el contexto operativo actual.

Esta aplicación impacta en la gestión, en el cumplimiento de los procesos estandarizados, para mantener un orden documental de lo gestionado que permita tener información requerida para la de toma de decisiones, además una mayor planificación de recursos, reduciendo los tramites de procesos administrativos, esto conlleva a mantener una flotilla vehicular en servicio, de manera que no sea afectado.

Objetivo 2

Seleccionar los procesos de indicadores para análisis de la información relacionada con la gestión administrativa.

Indicador 1

Frecuencia de uso de indicadores

El uso frecuente de los recordatorios como un indicador de seguimiento preventivo, en la aplicación del control interno permite dar seguimiento sistemático al cumplimiento de metas y objetivos institucionales, fortaleciendo la eficiencia operativa y la correcta administración de los recursos. En este sentido, la implementación de controles periódicos, tanto semestrales como mensuales, evidencia un esfuerzo institucional por mantener una gestión preventiva alineada con los principios establecidos en la Ley General de Control Interno, la correcta utilización de los recursos y la continuidad operativa de los procesos administrativos y operativos. Esta práctica se vincula directamente con el **artículo 8** de la Ley N.º 8292, el cual establece la responsabilidad de las instituciones de contar con mecanismos de control que permitan identificar riesgos y asegurar el logro de los objetivos institucionales.

El uso frecuente de indicadores, impacta en la gestión administrativa de forma positiva, ya que ayuda a concientizar a los (as) funcionarios (as) de la importancia vigilar, ejecutar y dar seguimiento a los controles y metas institucionales, generando mayor responsabilidad individual, mayor planificación y mejorando el uso de los recursos. A su vez que da mayor claridad en las funciones y responsabilidades en la ejecución de las funciones administrativas.

Indicador 2

Definición de procesos

La Ley General de Control Interno (Ley N.º 8292) ha tenido una influencia significativa en la definición, estandarización y formalización de los procesos institucionales. Los resultados reflejan que la aplicación de esta normativa ha permitido pasar de prácticas empíricas a procedimientos claramente definidos, documentados y sujetos a supervisión y monitoreo continuo, ha contribuido a garantizar la uniformidad en la gestión de los procesos, al obligar a la generación de controles que aseguran la información, así como a la aplicación sistemática de la supervisión, el monitoreo, la trazabilidad y la documentación. Este cambio evidenció una transición desde una gestión basada en la experiencia individual hacia una gestión orientada por procesos estandarizados. Mediante la aplicación de una herramienta de Autoevaluación aplicada a cada unidad, que dispone la obligatoriedad de establecer controles para proteger y administrar adecuadamente los recursos institucionales, lo cual requiere procesos claros, ordenados y documentados. El artículo 14 de la Ley 8292, señala la responsabilidad de los jefes y titulares subordinados de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, promoviendo una cultura organizacional orientada al cumplimiento, la disciplina administrativa y la mejora continua.

Al conocer mejor la definición de procesos, viene a impactar en la gestión administrativa, generando mayor responsabilidad, mayor cuidado del manejo de la información, uniformidad al realizar las tareas operativas y administrativas, además de obligar a establecer controles para proteger y administrar mejor los recursos asignados.

Objetivo 3

Distinguir áreas de mejoras en relación con la gestión administrativa y la aplicación de la ley General de Control Interno

Indicador 1

Descongelamiento

Esta fase implica el reconocimiento de las debilidades existentes, la identificación de prácticas ineficientes y la toma de conciencia sobre la necesidad de modificar los procesos actuales, si bien la gestión de compra de repuestos y equipo de mantenimiento mecánico se considera eficiente en términos de control del recurso financiero, no resulta eficaz debido a la tardanza en la tramitología administrativa requerida para la presentación de la documentación correspondiente, esto se evidencia como una resistencia estructural al cambio, que se identifican los obstáculos que limitan el desempeño institucional.

Esta fase impacta en la gestión administrativa de los funcionarios, con el conocimiento adquirido adoptan mayor capacidad de análisis crítico, mayor conciencia en la importancia de controles internos y mayor participación en la mejora de la organización, así como adaptarse a nuevos controles y procedimientos, con procesos más formales y documentados, para mejorar los tiempos de respuestas en la gestión documental.

Indicador 2

Cambio

El cambio desde la implementación de la ley 8292 se ha dado de forma progresiva con la implementación de nuevas herramientas, procedimientos y mecanismos de control, orientados a fortalecer la gestión administrativa y operativa del área de Transportes, caracterizada por la adopción de nuevas prácticas que sustituyen los procesos tradicionales, previamente identificados como insuficientes durante la etapa de descongelamiento. Uno de

los principales hallazgos es la creación interna de matrices con hipervínculos, acompañadas de copias fotográficas como evidencia del sistema SISTRA. Esta práctica permite mantener un control cruzado entre la información registrada en el sistema y los respaldos documentales, reduciendo el riesgo de pérdida de información ante eventuales fallas tecnológicas. Las respuestas analizadas confirman que la Ley General de Control Interno, desde su implementación ha servido como marco normativo para orientar estas transformaciones, fortaleciendo la eficiencia, la transparencia y la capacidad de respuesta institucional en el área de Transportes.

El proceso de cambio impacta en la gestión administrativa, se logra identificar que ayuda en la adaptación de nuevas metodologías de trabajo, el uso obligatorio de nuevas herramientas tecnológicas y controles documentados y la sustitución de prácticas empíricas por procesos más estructurados, fortaleciendo la capacidad técnica y administrativa del personal, en la prevención ante fallas tecnológicas, fortaleciendo la confiabilidad en los procesos administrativos.

Indicador 3

Re-congelamiento

Se ha consolidado mediante acciones orientadas a institucionalizar los cambios implementados, asegurando su permanencia en el tiempo y su incorporación en la cultura organizacional, se manifiesta principalmente a través de mecanismos de comunicación formal, mantenimiento de sistemas tecnológicos y refuerzo continuo de los controles derivados de la Ley General de Control Interno, este se ha alcanzado mediante la consolidación de mecanismos de comunicación formal, el mantenimiento y actualización de sistemas tecnológico SISTRA, y el refuerzo constante de los controles internos a través de reuniones y circulares institucionales, estas acciones confirman que están alineadas con la

Ley General de Control Interno, el cual ha permitido estabilizar los cambios implementados, fortaleciendo la eficiencia, la continuidad y la mejora continua en la gestión de los procesos en el área de Transportes de la Dirección Regional de San José.

El impacto de la gestión administrativa en esta fase se logra evidenciar en la interiorización de nuevos procesos, necesidad de nuevos controles de supervisión constante, mayor claridad de los lineamientos administrativos, así como con los objetivos de la institución, fortaleciendo la uniformidad en la gestión de procesos caminados hacia la mejora continua.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1 Introducción

El análisis que se ha desarrollado en esta investigación ha permitido inspeccionar la forma en que la aplicación de la Ley General de Control Interno incurre en la gestión administrativa y en el desempeño de las personas que pertenece al Departamento de Transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública. Tomando en cuenta los resultados obtenidos mediante el proceso de recolección y análisis de información, se es posible identificar las fortalezas, debilidades y áreas de mejoras relacionadas con los elementos de control interno y cómo influye en la eficiencia, transparencia y cumplimiento de los objetivos institucionales,

Aportando las principales conclusiones de este estudio, donde se presentan el impacto que tiene la normativa de control interno en la organización administrativa, la asignación de responsabilidades y la cultura organizacional del departamento analizado. Del mismo modo, se formulan las recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión administrativas, optimizar los procesos internos y promover una aplicación más efectiva de los principios que han sido establecidos en la legislación vigente, de esta manera contribuye al mejoramiento continuo y a su vez al cumplimiento de la misión institucional.

6.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Objetivo 1

Identificar la fecha de implementación de la ley y sus características en relación con la gestión administrativa en el Departamento de Transportes.

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

INDICADOR:

Mecanismos de control y supervisión

La supervisión semestral aplicada en las delegaciones policiales permite identificar debilidades que permitan fortalecer los controles existentes, promoviendo la mejora continua y el monitoreo formal de los procesos administrativos, mediante observaciones indicadas a las jefaturas policiales.

Permiten evaluar aspectos fundamentales como la gestión de riesgos, la documentación de procedimientos, el seguimiento y la rendición de cuentas.

Complementar las supervisiones semestrales con informes de seguimiento trimestrales que permitan dar trazabilidad a las observaciones realizadas y asegurar que los ajustes recomendados se ejecuten oportunamente.

Fortalecer los procesos de supervisión que permitan verificar continuamente el cumplimiento de la ley General de Control Interno.

Diseñar planes de mejora que atiendan las debilidades detectadas durante las supervisiones.

Los procesos de supervisión permiten identificar diferencias entre lo que establece la ley y lo que realmente se ejecuta en las delegaciones. Promover mecanismos que incentiven las responsabilidades administrativas y policiales en el seguimiento de las acciones correctivas.

INDICADOR:

Políticas y normas administrativas

La revisión y actualización frecuente mediante circulares ha generado mejoras visibles en la agilidad de los procesos, una reducción en retrasos y un aprovechamiento más efectivo del presupuesto destinado a reparaciones. Fortalecer la sistematización de estas actualizaciones creando una biblioteca digital de las políticas vigentes, que tenga acceso de manera que facilite la organización y la consulta de información para el personal policial y administrativo, que permita estandarizar la información y evitar confusiones o variaciones en su aplicación.

Los recordatorios constantes mediante circulares, contribuyen a mantener la continuidad de los procesos administrativos y la divulgación de la información institucional. Sin embargo, su impacto es limitado al no garantizar la evaluación de la pertinencia, actualización y efectividad de las políticas. Implementar un proceso formal y periódico de revisión y actualización de las políticas administrativas, con mecanismos de evaluación y seguimiento que permitan medir la efectividad de las políticas.

Objetivo 2

Seleccionar los procesos e indicadores para el análisis de la información relacionada con la gestión administrativa.

CONCLUSIONES

INDICADOR:

Frecuencia de uso de indicadores

La aplicación de controles mensuales y semestrales evidencia un esfuerzo institucional por mantener una gestión alineada con los principios establecidos en la Ley General del Control Interno, específicamente para identificar riesgos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La utilización de indicadores ayuda a concientizar sobre las responsabilidades por parte de los funcionarios en el cumplimiento de sus funciones, mejorando la planificación y el uso adecuado de los recursos del estado.

RECOMENDACIONES

Implementar un tablero digital de control (dashboard) con los principales indicadores: vencimientos, consumo de combustible, licencias, accidentes y cumplimiento de metas, para visualizar en tiempo real el estado de la gestión.

Mantener y mejorar la aplicación de controles periódicos (mensuales y semestrales) como mecanismos de seguimiento preventivo dentro del sistema de control interno.

Promover la capacitación del personal en el uso e interpretación de indicadores de gestión, para mejorar la toma de decisiones

y fortalecer las responsabilidades en las funciones es administrativas.

INDICADOR:

Definición de procesos

La aplicación de la Ley General de Control Interno, ha fortalecido la definición de los procesos y la estandarización, promoviendo procedimientos formales, documentados y sujetos a supervisión continua.

La definición clara de los procesos ha impactado positivamente en la gestión administrativa, al generar mayor responsabilidad, uniformidad en las responsabilidades y mejorar los controles en el manejo de los recursos.

La definición ha permitido una transición de prácticas empíricas hacia una gestión basada en procesos estructurados, con controles que garantizan trazabilidad, el

Desarrollar un manual de procedimientos actualizado que incluya responsablemente las herramientas y controles específicos, con el fin de consolidar la estandarización alcanzada y asegurar su continuidad incluso ante rotación de personal.

El continuo fortalecimiento de la documentación y estandarización de los procesos institucionales para garantizar su correcta aplicación.

Fortalecer el uso de herramientas de autoevaluación que permitan monitorear y mejorar continuamente los procesos administrativos.

Promover una cultura organizacional, mediante talleres, orientada al cumplimiento y la responsabilidad

monitoreo y la adecuada administración de la información y de los recursos.

administrativa, encaminada hacia la mejora continua en la gestión de los recursos.

Objetivo 3

Distinguir áreas de mejora en la gestión administrativa y en la aplicación de la Ley General de Control Interno.

CONCLUSIONES

INDICADOR:

Descongelamiento

Se identifican dos áreas críticas de mejora: la tramitología para la compra de repuestos y la ausencia de un programa de mantenimiento preventivo.

Aunque el control financiero es eficiente, los retrasos burocráticos afectan la eficacia y los costos operativos aumentan debido a la falta de mantenimiento programado.

El proceso de análisis y reconocimiento de las debilidades promueve en los funcionarios una mayor conciencia sobre la importancia del control interno, así como

RECOMENDACIONES

Establecer un plan anual de mantenimiento preventivo de la flotilla vehicular y coordinar con la Proveduría acciones para agilizar la gestión de compras mediante plantillas estandarizadas, listas de verificación y programación anticipada de requerimientos.

Simplificar y optimizar los procedimientos administrativos relacionados con la compra de repuestos y equipos, con el fin de reducir los tiempos de los trámites. Promover la adopción de procesos más formales, estandarizados y documentados que

una mayor participación en la mejora de los procesos administrativos.

faciliten la adaptación a los cambios organizacionales y mejoren los tiempos de respuesta institucional.

Fortalecer la capacitación del personal en materia de control interno y gestión documental para mejorar la eficiencia en los procesos.

INDICADOR:

Cambio

La creación de matrices con hipervínculos y copias fotográficas del SISTRA ha fortalecido el resguardo de la información y permitió mantener un control cruzado eficiente. Estos cambios facilitaron la adaptación del personal y aumentaron la seguridad de los datos administrativos.

Brindar sesiones breves de capacitación al personal sobre el uso y actualización de estas matrices, asegurando que todos conozcan su funcionamiento y que el control cruzado se mantenga actualizado e institucionalizado.

La implementación progresiva de la Ley General de Control Interno 8292 ha impulsado cambios en la gestión administrativa del área de Transportes mediante la incorporación de nuevas

Fortalecer la implementación de herramientas tecnológicas y mecanismos de control que respalden la información administrativa.

herramientas, procedimientos y mecanismos de control. Estandarizar el uso de matrices y respaldos documentales para garantizar la trazabilidad y seguridad de la información institucional.

INDICADOR:

Re congelamiento

La fase de re congelamiento ha permitido consolidar e institucionalizar los cambios implementados, asegurando su permanencia dentro de la gestión administrativa del área de Transportes. Mantener y fortalecer los mecanismos de comunicación formal y seguimiento institucional para asegurar la continuidad de los cambios implementados.

La aplicación de mecanismos de comunicación formal, el mantenimiento del sistema tecnológico SISTRA y el refuerzo de controles internos han contribuido a estabilizar los procesos y fortalecer la gestión institucional conforme a la Ley General de Control Interno 8292. Garantizar la actualización y mantenimiento permanente de los sistemas tecnológicos, como SISTRA, para asegurar la confiabilidad de la información.

La interiorización de nuevos procesos y lineamientos administrativos ha favorecido la uniformidad en la ejecución de las tareas, fortaleciendo la supervisión, la eficiencia y la mejora continua en la organización. Continuar reforzando los controles internos y los procesos de supervisión con el fin de consolidar la cultura organizacional orientada a la mejora continua.

6.3 LIMITACIONES

La investigación desarrollada ha permitido realizar una recopilación de información y análisis que permiten dar una conclusión a la pregunta de investigación de manera que permitió establecer las recomendaciones pertinentes.

En el proceso de entrevistas no se encontraron limitaciones, dado que este fue realizado con éxito a las personas involucradas.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA

La siguiente es una propuesta orientada al fortalecimiento de control interno y la optimización de la gestión administrativa dentro del área de transportes, mediante la identificación de prácticas que fortalezcan el cumplimiento de los principios establecidos en las normativas vigentes, contribuyendo así a mejorar la eficiencia institucional y a la adecuada administración de los recursos públicos.

7.1 Fortalecimiento del control Interno y la Gestión Administrativa en el área de transportes.

7.2 Unidades policiales de la Dirección Regional de San José.

7.3 Objetivo general y específicos de la propuesta

Objetivo general

Fortalecer la gestión administrativa y la eficiencia del personal del área de transportes, mediante la aplicación sistemática de la Ley General de Control. Interno, optimizando procesos, consolidando controles internos y promoviendo el desarrollo de capacidades del personal.

Objetivos específicos

- Objetivo específico 1. Estandarizar y documentar los procesos administrativos y controles internos mediante la implementación de procedimientos formales, indicadores de seguimiento y herramientas tecnológicas.
- Objetivo específico 2.

Consolidar la cultura de control interno y mejora continua mediante capacitación, supervisión constante y mecanismos de institucionalización de los cambios implementados.

7.4 Cronograma de actividades y responsables

Cronograma detallado: dicho cronograma se realizará mediante seis (6) meses, el cual será realizado por el encargado de transporte de la Dirección Regional de San José.

Tabla 3 Cronograma

Fase / Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Responsable
Revisión documental	X	X					Encargado de area transportes.
Diseño de supervisión en las delegaciones policiales	X	X					Encargado de area transportes.
Validación de instrumentos		X					Encargado de area transportes.
Recolección de información (entrevistas, encuestas, supervisiones)			X	X			Encargado de area transportes.
Análisis de información				X	X		Encargado de area transportes.
Elaboración de propuesta de mejora					X	X	Encargado de area transportes.
Redacción del informe final						X	Encargado de area transportes.

(Marin)

7.5 Presupuesto necesario para su implementación

Presupuesto detallado. Para esta propuesta se requiere de materiales tangibles e intangibles, estos gastos son de forma mensual, con el personal del área de transporte de la Dirección Regional, para supervisiones en las delegaciones policiales.

Tabla 4 Presupuesto

Rubro	Descripción	Cantidad	Costo unitario	Total
Materiales	Papelería, impresiones, carpetas	1	₡ 80.000	₡ 80.000
Equipo tecnológico	Uso y mantenimiento de computadora	1	₡35.000	₡35.000
Software	Licencias o herramientas de análisis de datos	1	₡25.000	₡25.000
Transporte	Traslados para entrevistas y recopilación de datos	2	₡10.000	₡20.000
Internet y comunicación	Uso de internet, llamadas, correos	1	₡20.000	₡20.000
		Total		₡180.000

(Marín)

7.6 Fases de la propuesta

Revisión documental.

En esta etapa se realizará la recopilación y análisis de información relacionada con la Ley General de Control interno (Ley 8292), la gestión administrativa y los procesos del área de transportes de la Dirección Regional de San José.

- ✓ Recolección de información documental sobre procesos administrativos de 2019 y 2024.
- ✓ Entrevistas y encuestas a personal del Departamento de Transportes para conocer percepciones sobre cambios en los procesos y controles internos.
- ✓ Identificación de debilidades, ineficiencias y áreas de mejora, incluyendo la tramitología y tiempos de respuesta administrativa.
- ✓ Elaboración de un informe comparativo que resuma hallazgos, brechas y fortalezas.

7.7 Referencias

Cronograma de Gantt, elaboración propia.

Propuesta de Presupuesto.

Referencias

- s.f.
 Barquero, Miguel. «Manual práctico de Control Interno.» s.f.
 <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53822883/taihAQAAQBAJ-libre.pdf?1499747211=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DJ2P_and_P2J_Ver_1.pdf&Expires=1773900893&Signature=F7HDytkMM4VRpdbMGKu4PUJqN4nIZBDOBY~uy2Y6jE5T ablv3sODCKS7LViJquORCvRZH9tU>.
- Alvarado Castro , Johan Armando, Adriana Bonilla Alpizar y Mauricio Alberto Sanchez Quesada. «Control Interno Aplicado a la Junta de educación en el Colegio Técnico Profesional de Purral, Durante el Primer Semestre del año 2019. Tesis para optar Licenciatura en Contaduría Pública. Universidad San Marco.» 2019.
 <<https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/1835/TFG%20ONT%200127%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.
- Álvarez Ibarrola, José María, Ignacio Álvarez Gallego y Javier Bullón Caro. «Introducción a la Calidad.» s.f. <https://chlaep.org.uy/wp-content/uploads/2022/08/16.INTRODUCCION_A_LA_CALIDAD_Aproximacion_a-1.pdf>.
- Alza de la Piedra , Daniela Lucía. «Sistema de Control Interno para optimizar los procesos del área de Tesorería en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2019, Tesis, para optar Tiyulo Provesional de Contaduría Pública, Universidad Señor Sipán.» 2021.
 <<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8137/Alza%20de%20la%20Piedra%20Daniela%20Lucia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.
- Araya Castro, Hazel y Sheily Vega Carvajal. «Control Interno Aplkicado en el proceso de emisdion y determinacion del cobro de las patentes de la municipalidad de Puntarenas durante el año 2017. Tesis para el Grado de licenciatura en contadujria Pública.» 2018. *Univeridad Tecnica Nacional* .
 <<https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/4903e840-0f20-4209-b439-d8cd6c979611/content>>.
- Bach. Huamán Escobar, Cinthia Milagros y Melisa Yamali Bach. Quispe Reyna. «Control Interno Gubernamental en la Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital de Yauyos de la provincia de Jauja, Tesis para optar título Profesion de Contador Público, universidad Nacional Del Centro del Perú.» 2017.
 <<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3879/Huaman%20Escobar-Quispe%20Reyna.pdf?sequence=1>>.
- Baptista Lucio, María del Pilar Ba, Roberto Hernández Sampieri y Carlos Fernández Collado Fernández Collado. *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Ed. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA. QUINTA EDICIÓN. 6 vols. 2010.
 <https://campusvirtual.icap.ac.cr/pluginfile.php/195988/mod_resource/content/1/Metodologia%20de%20la%20investigacio%CC%81n%205ta%20Edicio%CC%81n%20CHernandezSampieri.pdf>.
- BEAL, XAVIER VARGAS. «22.» 2011. *¿Cómo hacer investigación cualitativa?*
 <<https://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/981/94805617-Xavier-Vargas-B-COMO-HACER-INVESTIGA.pdf>>.
- Br. Bazán Amancio, Karim Jessica. «Efectividad del control interno en el área de administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.» 2018.
Universidad César Vallejo

- <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29368/Bazan_AKJ.pdf>.
- Br. Baltazar Cachay, Vilca. «Control Interno y la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Los Olivos, Lima-2017. tesis para Optar Grado de máster en Gestión Pública, Universidad César Vallejos.» 2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8808/Cachay_VB.pdf>.
- Cambronero Garita, Emilce, Orlando Ramirez Rojas y Javier Herera Alvarez . «Sistema de Control Interno.» s.f. <https://www.seguridadpublica.go.cr/ministerio/control_mejoramiento/UCI%20Presentacion%20de%20Conceptos%20Basicos.pdf>.
- Cauas, Daniel. «Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación.» s.f. <<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24762w/Definiciondelasvariables,enfoqueytipodeinvestigacion.pdf>>.
- Chavenato, Idalberto. *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, La dinámica del éxito en las organizaciones*. Ed. Mac Graw Hill. cuarta edición. 2022.
- Chiabenato, Idalberto. *Comportamiento Organizacional*. Segunda Edición. McGRAW-HILL, 2019. <<http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2873/1/Comportamiento%20organizacional.pdf>>.
- Chiavenato, Idalberto. *Comportamiento Organizacional*. Ed. McGraw-Hill Interamericana. Cuarta Edición. 2022.
- . *Comportamiento Organizacional*. cuarta edición. MacGrawHill, 2022.
- . *Introducción a la teoría General de la Administración*. séptima edición. McGraw-Hill, 2007. <https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf>.
- . *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Décima Edición. McGRAW-HILL, n.f. <https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20%283%29.pdf>.
- Contraloría General de la República. *Antecedentes Historicos*. Ed. Contraloría General de la República. s.f. <<https://www.cgr.go.cr/01-cgr-transp/antecedentes-historicos.html>>.
- Coria Paez, Ana Lilla, y otros. «Aplicación del modelo de Lewin a una OCS.» 2016. <<file:///C:/Users/Admin/Downloads/561-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1183-1-10-20170522-2.pdf>>.
- Coto, Marvin Fernández. «Diseño de los Procesos Gestión de Cambios, Caso: Municipalidad de Curridabat.» noviembre de 2018. <file:///E:/DESCARGAS/diseño_procesos_gestión_cambios_gestión.pdf>.
- Daniel, Cauas. «Definición de las variables, enfoque y tipo.» s.f. <<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24762w/Definiciondelasvariables,enfoqueytipodeinvestigacion.pdf>>.
- González-Díaz, Romel Ramón, y otros. «Ruta de Investigación Cualitativa –Naturalista: Una alternativa para estudios Gerenciales.» *Revista de Ciencias Sociales* (2021): 336. <<file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-RutaDeInvestigacionCualitativaNaturalista-8145525.pdf>>.

- Gutiérrez, William Jesús Rojas. s.f. *Enfoque Cualitativo en Investigación: Implicancias y perspectivas*. <<https://umcervantes.cl/wp-content/uploads/2025/02/Reflexiones-para-la-formacion-universitaria.pdf#page=119>>.
- hazel Andrea , Bolaños Campos y Benavides Vergas Luis Fernando. «Auditoría Financiera y de Control Interno al Comité Cen Cinaicde San Pedro de Berva Contemplando el Periodo del 01 de Enero al 2021, al 31 de Diciembre del 2021. Tesis para optar Licenciatura en Contaduría Pública.» 2023. *Universidad San Marcos*. <<https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/1877/TFG%20CONT%200004%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.
- Hernández-Sampieri, Roberto . *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN LAS RUTAS CUANTITATIVA CUALITATIVA Y MIXTA*. Ed. S.A. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES. 2018.
- Jimenez Alvarez, Carlos Josué. *Historia de la policía en Costa Rica: una revisión bibliográfica exploratoria, de 1821 a 1949*. 2023. <https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-454X2023000200127>.
- La Asamblea General de la República. «Ley General de Control Interno.» 2002. <file:///C:/Users/602690411/Desktop/Nueva%20carpeta/Ley_8292_Control_Interno.pdf>.
- Lucia, Alza de la Piedra Daniela. «SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DEL.» 2019. 2024. <<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8137/Alza%20de%20la%20Piedra%20Daniela%20Lucia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.
- Manual de Ética y Valores del Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica . *Manual de Ética y Valores del Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica* . s.f. <https://www.seguridadpublica.go.cr/ministerio/comision_valores/Libros_digitaes/2_Libro_Digital_-_Valores_Institucionales_del_MSP.html#book/7>.
- «Manual de normas generales de control interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización.» Vers. Publicado en La Gaceta N° 107. 05 de junio de 2002. <https://www.mag.go.cr/bibliotecavirtual/control_int_manual.pdf>.
- Marin, Marta. «Creación Propia.» 2026.
- Ministerio de Seguridad Publica, Sistemas de trnsportes. 23 de marzo de 2026. <<https://www.seguridadpublica.go.cr/estructura/viceministroadm/transporte/>>.
- Pasapera, Abel Heraclio Falconí. *Control interno de los bienes patrimoniales del*. Lima, Perú. 14,15. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20366/Falconi_PA.pdf?sequence=1>.
- Quesada Sirias, Sairis y Yerling Peralta Ureña. «Gestión del Control Interno de los Inventarios en el departamento de Proveeduría de la Municipapalidad de Puntarenas para el año 2018. Tesis para optar licentura en Contaduría Pública.» 2019. *Universidad Tecnica Nacional*. <<https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/5a7e7a98-e6c4-44a5-a06a-673b4f49da09/content>>.
- Rivera Vivanco, Bethzabe Raquel. «Evaluación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Subgerencia de Transportes de la Municipalidad provincial de Andahuaylas-2015. Tesis para optar titulo en Licenciado en administracion de Empresas.Universidad Nacional José María Arguedas.» 2015.

- <<https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/228/18-2015-EPAE-Rivera%20Vivanco-Evaluacion%20del%20clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20al%20sub%20gerencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.
- Rocío Aguilar Montoya. «Normas de Control Interno.» 2009. *CONTRALORA GENERAL DE LA REPÚBLICA*. <https://www.seguridadpublica.go.cr/transparencia/normativas/normas_de_Control_Interno_para_el_Sector_Publico_N-2-200.pdf>.
- Salgado Oleas, Miriam Andreina. «El Control Interno y su Incidenciaq en los Procesos de Contratación de las áreas requirentes del GAD Municipal del milagro, periodo 2017-2019, Tesis optar titulo Magsister en administración Pública, Universidad Estatal de Milagro.» Enero de 2022. <<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5915/MARIAM%20ANDREINA%20SALGADO%20OLEAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.
- Sánchez Carlessi, Hugo y Carlos Reyes Meza . *Metodología y Diseños en la investigación Científica*. quint edición. 2015. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/85200155/metodologia_y_diseno_de_la_inve_hugo_sanchez_carlessi_coaguila_valdivia_compress-libre.pdf?1651283577=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_Y_DISENOS_EN_LA_INVESTIGACION.pdf&Expires=17>.
- Sánchez Del Roscio, Agustín, y otros. «Ética en la investigación cualitativa.» . *Área de Investigación en Medicina Interna, Servicio de Clínica Médica. Hospital Italiano de Buenos Aires. Buenos Aires, Argentina* (s.f.).
- Urzola, Palmett y Aurora M. «Metodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica.» 13 de marzo de 2020. <<https://portal.amelica.org/ameli/journal/650/6503406006/6503406006.pdf>>.

ANEXOS

Lista de Anexos

a) Documentos importantes de la investigación

Anexo 1. Guía de entrevista para personas colaboradoras

Preguntas de entrevistas

Indicador 1: Mecanismos de control y supervisión

1.¿De qué manera se evalúan los procesos administrativos en el área de Transportes de la Dirección Regional de San José y cómo se relacionan dichas evaluaciones con los principios de control interno establecidos en la Ley 8292?

Indicador 2: Políticas y normas administrativas

2.¿Cómo se realiza y con qué frecuencia la revisión y actualización de las políticas internas relacionadas con la Ley 8292 en el área de Transportes de la Dirección Regional de San José, y qué impacto considera que tiene esta práctica —o su ausencia— en la aplicación y efectividad de la ley?

Objetivo 2

Seleccionar los procesos de indicadores para análisis de la información relacionada con la gestión administrativa.

Indicador 1: Frecuencia de uso de indicadores

3.¿Cómo se asegura el área de Transportes de la Dirección Regional de San José de cumplir con las metas y objetivos institucionales, y de qué manera la aplicación de la Ley 8292 influye en su seguimiento y logro?

Indicador 2: Definición de procesos

4.¿De qué manera la aplicación de la Ley 8292 ha contribuido a garantizar la uniformidad y estandarización de los procesos administrativos dentro de la Dirección Regional de San José, específicamente en el área de Transportes?

Objetivo 3**Distinguir áreas de mejoras en relación con la gestión administrativa y la aplicación de la ley General de Control Interno****Indicador 1: Descongelamiento**

5.Desde su perspectiva ¿cuáles áreas de la gestión administrativa considera que requieren fortalecimiento o mejora para asegurar una aplicación más eficaz de la Ley General de Control Interno, en el área de transportes?

Indicador 2: Cambio

6.¿Qué transformaciones se implementaron en los procesos del área de Transportes de la Dirección Regional de San José, a partir de la aplicación de la Ley 8292 y cómo se desarrolló la adaptación del personal durante esta transición?

Indicador 3: Re-congelamiento

7.¿Qué acciones o mecanismos se han implementado en el área de Transportes de la Dirección Regional de San José, para asegurar la permanencia, seguimiento y mejora continua de los nuevos procedimientos derivados de la aplicación de la Ley 8292?

Anexo 2. Sistematización de las respuestas obtenidas.

Preguntas de entrevistas

Indicador 1: Mecanismos de control y supervisión

1. ¿De qué manera se evalúan los procesos administrativos en el área de Transportes de la Dirección Regional de San José y cómo se relacionan dichas evaluaciones con los principios de control interno establecidos en la Ley 8292?

No son evaluados de manera directa, sino catalogados por el rendimiento del funcionario para el logro de los objetivos, estos con supervisiones aleatorias, sea de forma presencial o virtual, llegar al fondo de los principios del control interno no ha sido fácil.

Indicador 2: Políticas y normas administrativas

2. ¿Cómo se realiza y con qué frecuencia la revisión y actualización de las políticas internas relacionadas con la Ley 8292 en el área de Transportes de la Dirección Regional de San José, y qué impacto considera que tiene esta práctica —o su ausencia— en la aplicación y efectividad de la ley?

No existe una revisión correcta de las políticas, sin embargo, mediante recordatorias de circulares relevantes se pretende mantener una fluidez en la información. No genera gran impacto, pero se logra mantener a flote la aplicación y efectividad pretendida de la ley.

Objetivo 3

Distinguir áreas de mejoras en relación con la gestión administrativa y la aplicación de la ley General de Control Interno

Indicador 1: Descongelamiento

5. Desde su perspectiva ¿cuáles áreas de la gestión administrativa considera que requieren fortalecimiento o mejora para asegurar una aplicación más eficaz de la Ley General de

Control Interno, en el área de transportes? Se requiere una identificación formal de los riesgos que afectan la flota vehicular (mal uso, falta de mantenimiento preventivo), la falta de auditorías internas periódicas y sorpresivas sobre las bitácoras y el estado físico de las unidades en las delegaciones policiales.

Indicador 2: Cambio

6. ¿Qué transformaciones se implementaron en los procesos del área de Transportes de la Dirección Regional de San José, a partir de la aplicación de la Ley 8292 y cómo se desarrolló

la adaptación del personal durante esta transición? Las transformaciones han sido generales, en relación con los tramitadores del área de transportes, desde los plazos de un taller establecidos a nivel interno. Además de la Implementación del Sistema SISTRA, que uno a mejorar los tiempos de respuesta en solicitudes de información. Este sistema mantiene actualizado la información casi en tiempo real.

Indicador 3: Re-congelamiento

7.¿Qué acciones o mecanismos se han implementado en el área de Transportes de la Dirección Regional de San José, para asegurar la permanencia, seguimiento y mejora continua de los nuevos procedimientos derivados de la aplicación de la Ley 8292?

El mantenimiento del sistema de transporte (SISTR#) y el seguimiento para las actualizaciones necesarias en el sistema, misma que ha ayudado a mejorar los procesos y a su vez un poco más efectiva.

Preguntas de entrevistas**Indicador 1: Mecanismos de control y supervisión**

1. ¿De qué manera se evalúan los procesos administrativos en el área de Transportes de la Dirección Regional de San José y cómo se relacionan dichas evaluaciones con los principios de control interno establecidos en la Ley 8292?

Se evalúan mediante supervisiones trimestrales en las delegaciones, para la verificación de procesos establecidos, su cumplimiento y correcta aplicación.

Indicador 2: Políticas y normas administrativas

2. ¿Cómo se realiza y con qué frecuencia la revisión y actualización de las políticas internas relacionadas con la Ley 8292 en el área de Transportes de la Dirección Regional de San José, y qué impacto considera que tiene esta práctica —o su ausencia— en la aplicación y efectividad de la ley?

Se revisa de manera frecuente, mediante la remisión de circulares de recordatorias en actualizaciones de las políticas internas de manera que no afecte la gestión de procesos.

Objetivo 2

Seleccionar los procesos de indicadores para análisis de la información relacionada con la gestión administrativa.

Indicador 1: Frecuencia de uso de indicadores

3. ¿Cómo se asegura el área de Transportes de la Dirección Regional de San José de cumplir con las metas y objetivos institucionales, y de qué manera la aplicación de la Ley 8292 influye en su seguimiento y logro?

Para asegurarse las metas y objetivos, se realizan recordatorios de las políticas internas, mediante correos electrónicos de cualquier cambio o actualización, ayudando a la mejora continua en los procesos.

Indicador 2: Definición de procesos

4. ¿De qué manera la aplicación de la Ley 8292 ha contribuido a garantizar la uniformidad y estandarización de los procesos administrativos dentro de la Dirección Regional de San José, específicamente en el área de Transportes?

Mejorando el ambiente control, pilar fundamental de la ley de control interno. Esta ley ha venido a mejorar el flujo de la información, mediante circulares de recordatorios y el debido seguimiento del mismo, ha ayudado a que la información se ubique de forma rápida según solicitud requerida, la ley ha ayudado a entender la importancia de la buena aplicación de los controles.

Objetivo 3

Distinguir áreas de mejoras en relación con la gestión administrativa y la aplicación de la ley General de Control Interno

Indicador 1: Descongelamiento

5. Desde su perspectiva ¿cuáles áreas de la gestión administrativa considera que requieren fortalecimiento o mejora para asegurar una aplicación más eficaz de la Ley General de Control Interno, en el área de transportes?

En el sistema de compras de repuestos vehicular, agilizar la tramitología o gestión administrativa, auditorías internas periódicas y sorpresivas, en las unidades policiales por parte del ente regulador del Ministerio de Seguridad Pública.

Indicador 2: Cambio

6. ¿Qué transformaciones se implementaron en los procesos del área de Transportes de la Dirección Regional de San José, a partir de la aplicación de la Ley 8292 y cómo se desarrolló

la adaptación del personal durante esta transición? Conforme a la aplicación de la ley 8292, el Ministerio de Seguridad Pública ha venido mejorando los controles, todo paso a paso, conforme a la necesidad que se va encontrando de camino, ejemplo de ello es la implementación de la plataforma SISTEA en el 2019, donde la información se actualiza constantemente, la adaptación ha sido buena dado que ha ayudado a mejorar los tiempos de trabajo y las respuestas según información solicitada, esto con este Sistema SISTEA.

Indicador 3: Re-congelamiento

7. ¿Qué acciones o mecanismos se han implementado en el área de Transportes de la Dirección Regional de San José, para asegurar la permanencia, seguimiento y mejora continua de los nuevos procedimientos derivados de la aplicación de la Ley 8292?

Las acciones ha sido mediante el envío de circulares de recordatorios, reuniones con el personal policial y administrativo, sobre la importancia de los controles derivados de la ley 8292.

b) Documentación obligatoria establecida por la Universidad Hispanoamericana

Declaración Jurada

Yo, Marta Marín Figueroa, mayor de edad, cédula de identidad número 602690411, en condición de egresada de la carrera de Administración de Empresas con Énfasis en Gerencia de la Universidad Hispanoamericana, y advertida de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Licenciatura, mi trabajo de graduación titulado "La aplicación de la Ley General de Control Interno y su impacto en la gestión administrativa, en las personas colaboradoras del dpto. transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública, comparando la información del 2019 con 2024" es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Llorente de Tibas, el 10 de marzo del año dos mil veintiséis.

Marta Marín Figueroa
Nombre y firma

Cédula de identidad: 602690411

Consentimiento Informado (personas mayores de 18 años)

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Administración de Empresas

Licenciatura Gerencial.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS Y TESIS.

La aplicación de la Ley General de Control Interno y su impacto en la gestión administrativa, en las personas colaboradoras del dpto. transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública, comparando la información del 2019 con 2024

Nombre de la persona participante: Alejandro Cruz Mendoza.

Nombre de la persona investigadora: Marta Marin Figueroa

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso: N° teléfono celular 89600995, correo electrónico marta.marin@uhispano.ac.cr

Nombre de la persona Tutora del trabajo: Seir Francisco Chacón Achí

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Consistirá en colaborar en una entrevista cualitativa con preguntas abiertas, orientada a conocer sus experiencias y percepciones sobre la aplicación de la **Ley General de Control Interno** en la gestión administrativa del Departamento de Transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública. Esta información será comparada con los datos obtenidos en los años **2019 y 2024**, con el fin de analizar los avances, cambios y continuidad en los procesos.


Su participación consistirá en colaborar en una entrevista cualitativa con preguntas abiertas sobre sus experiencias y percepciones relacionadas con el tema de investigación. La entrevista tendrá una duración aproximada de 30 a 45 minutos.

Sus respuestas serán anotadas por el entrevistador, ya que no se utilizarán grabaciones de audio ni video.

Las notas serán organizadas y analizadas únicamente con fines académicos.

Los registros escritos se almacenarán de forma segura y se usarán solo para los objetivos de la investigación.

Su participación es voluntaria, y puede retirarse en cualquier momento sin consecuencias.

Firma de la persona participante:  _____

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

La participación no presenta riesgos físicos, pero podrían surgir molestias leves, como incomodidad al responder algunas preguntas o preocupación por la privacidad de sus respuestas. Existe un riesgo potencial de pérdida de confidencialidad, el cual se minimizará mediante el manejo seguro y restringido de toda la información recopilada.

No se otorgarán compensaciones económicas. Aunque no hay un beneficio directo para usted, su participación aportará información valiosa para mejorar la aplicación

de la Ley General de Control Interno y fortalecer la gestión administrativa del Departamento de Transportes.

Al finalizar la investigación, se compartirá con las personas participantes un resumen ejecutivo con los principales resultados del estudio.

CARÁCTER VOLUNTARIO

Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento, sin afectar sus derechos, beneficios ni generar consecuencia alguna.

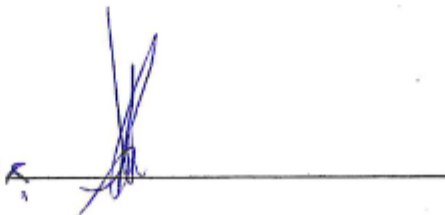
CONFIDENCIALIDAD

Se garantizará un manejo estricto y confidencial de toda la información proporcionada. Los registros serán almacenados de forma segura y únicamente en la institución académica autorizada podrá acceder a ellos para verificar procedimientos y datos.

La información se utilizará exclusivamente para los fines del estudio y, de ser necesario, podrá emplearse en futuras publicaciones académicas, presentaciones o congresos, siempre preservando el anonimato de las personas participantes.

Toda la información será tratada conforme a las medidas de protección vigentes; no obstante, la confidencialidad está sujeta a lo que establece la legislación costarricense aplicable.

Firma de la persona participante:



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Administración de Empresas

Licenciatura Gerencial.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS Y TESIS.

La aplicación de la Ley General de Control Interno y su impacto en la gestión administrativa, en las personas colaboradoras del dpto. transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública, comparando la información del 2019 con 2024

Nombre de la persona participante:

Sebastian Ruiz Miranda

Nombre de la persona investigadora: Marta Marín Figueroa

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso: N° teléfono celular 89600995, correo electrónico marta.marin@uhispano.ac.cr

Nombre de la persona Tutora del trabajo: Seir Francisco Chacón Achi

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Consistirá en colaborar en una entrevista cualitativa con preguntas abiertas, orientada a conocer sus experiencias y percepciones sobre la aplicación de la **Ley General de Control Interno** en la gestión administrativa del Departamento de Transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública. Esta información será comparada con los datos obtenidos en los años **2019 y 2024**, con el fin de analizar los avances, cambios y continuidad en los procesos.

Su participación consistirá en colaborar en una entrevista cualitativa con preguntas abiertas sobre sus experiencias y percepciones relacionadas con el tema de investigación. La entrevista tendrá una duración aproximada de 30 a 45 minutos.

Sus respuestas serán anotadas por el entrevistador, ya que no se utilizarán grabaciones de audio ni video.

Las notas serán organizadas y analizadas únicamente con fines académicos.

Los registros escritos se almacenarán de forma segura y se usarán solo para los objetivos de la investigación.

Su participación es voluntaria, y puede retirarse en cualquier momento sin consecuencias.

Firma de la persona participante:



RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

La participación no presenta riesgos físicos, pero podrían surgir molestias leves, como incomodidad al responder algunas preguntas o preocupación por la privacidad de sus respuestas. Existe un riesgo potencial de pérdida de confidencialidad, el cual se minimizará mediante el manejo seguro y restringido de toda la información recopilada.

No se otorgarán compensaciones económicas. Aunque no hay un beneficio directo para usted, su participación aportará información valiosa para mejorar la aplicación

de la Ley General de Control Interno y fortalecer la gestión administrativa del Departamento de Transportes.

Al finalizar la investigación, se compartirá con las personas participantes un resumen ejecutivo con los principales resultados del estudio.

CARÁCTER VOLUNTARIO

Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento, sin afectar sus derechos, beneficios ni generar consecuencia alguna.

CONFIDENCIALIDAD

Se garantizará un manejo estricto y confidencial de toda la información proporcionada. Los registros serán almacenados de forma segura y únicamente en la institución académica autorizada podrá acceder a ellos para verificar procedimientos y datos.

La información se utilizará exclusivamente para los fines del estudio y, de ser necesario, podrá emplearse en futuras publicaciones académicas, presentaciones o congresos, siempre preservando el anonimato de las personas participantes.

Toda la información será tratada conforme a las medidas de protección vigentes; no obstante, la confidencialidad está sujeta a lo que establece la legislación costarricense aplicable.

Firma de la persona participante:



CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

José Iván Miranda 6339328
Nombre, firma y cédula de la persona participante

N/A.
Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

Marta Marín Figueiroa 602690411
Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

Nombre, firma y cédula del testigo

Dirección Regional San José 4 nov 2025 8:30 a.m.
Lugar, fecha y hora

Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma o mediante la huella digital, de la persona que será participante o de su representante legal.

La persona participante NO perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada para su uso personal.

Firma de la persona participante: 

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Administración de Empresas

Licenciatura Gerencial.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS Y TESIS.

La aplicación de la Ley General de Control Interno y su impacto en la gestión administrativa, en las personas colaboradoras del dpto. transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública, comparando la información del 2019 con 2024

Nombre de la persona participante: Jonathan Hartley Buticchio

Nombre de la persona investigadora: Marta Marin Figueroa

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso: N° teléfono celular 89600995, correo electrónico marta.marin@uhispano.ac.cr

Nombre de la persona Tutora del trabajo: Seir Francisco Chacón Achi

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Consistirá en colaborar en una entrevista cualitativa con preguntas abiertas, orientada a conocer sus experiencias y percepciones sobre la aplicación de la **Ley General de Control Interno** en la gestión administrativa del Departamento de Transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública. Esta información será comparada con los datos obtenidos en los años **2019 y 2024**, con el fin de analizar los avances, cambios y continuidad en los procesos.

Su participación consistirá en colaborar en una entrevista cualitativa con preguntas abiertas sobre sus experiencias y percepciones relacionadas con el tema de investigación. La entrevista tendrá una duración aproximada de 30 a 45 minutos.

Sus respuestas serán anotadas por el entrevistador, ya que no se utilizarán grabaciones de audio ni video.

Las notas serán organizadas y analizadas únicamente con fines académicos.

Los registros escritos se almacenarán de forma segura y se usarán solo para los objetivos de la investigación.

Su participación es voluntaria, y puede retirarse en cualquier momento sin consecuencias.

Firma de la persona participante:



RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

La participación no presenta riesgos físicos, pero podrían surgir molestias leves, como incomodidad al responder algunas preguntas o preocupación por la privacidad de sus respuestas. Existe un riesgo potencial de pérdida de confidencialidad, el cual se minimizará mediante el manejo seguro y restringido de toda la información recopilada.

No se otorgarán compensaciones económicas. Aunque no hay un beneficio directo para usted, su participación aportará información valiosa para mejorar la aplicación

de la Ley General de Control Interno y fortalecer la gestión administrativa del Departamento de Transportes.

Al finalizar la investigación, se compartirá con las personas participantes un resumen ejecutivo con los principales resultados del estudio.

CARÁCTER VOLUNTARIO

Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento, sin afectar sus derechos, beneficios ni generar consecuencia alguna.

CONFIDENCIALIDAD

Se garantizará un manejo estricto y confidencial de toda la información proporcionada. Los registros serán almacenados de forma segura y únicamente en la institución académica autorizada podrá acceder a ellos para verificar procedimientos y datos.

La información se utilizará exclusivamente para los fines del estudio y, de ser necesario, podrá emplearse en futuras publicaciones académicas, presentaciones o congresos, siempre preservando el anonimato de las personas participantes.

Toda la información será tratada conforme a las medidas de protección vigentes; no obstante, la confidencialidad está sujeta a lo que establece la legislación costarricense aplicable.

Firma de la persona participante:



CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Jonathan Anthony Bulst  112620752
Nombre, firma y cédula de la persona participante

N/A
Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

Marta Marín Figueras  602690411
Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

Nombre, firma y cédula del testigo

Dirección Regional San José, 3 NOV 2025 10:00 hrs.
Lugar, fecha y hora

Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma o mediante la huella digital, de la persona que será participante o de su representante legal.

La persona participante NO perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada para su uso personal.

Firma de la persona participante:



Anexo 3. Carta de autorización de la entidad donde se realizó la investigación.

Anexo 3. Carta de autorización de la entidad

San José, 28 de noviembre de 2025.

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

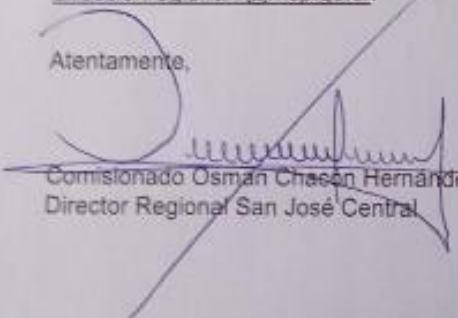
Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Director Regional de Fuerza Pública en la Dirección San José Central, brindo autorización para que la estudiante Marta Marín Figueroa, cédula de identidad 602690411, desarrolle en esta institución el trabajo de investigación titulado: **"La aplicación de la Ley General de Control Interno y su impacto en la gestión administrativa, en las personas colaboradoras del dpto. transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública, comparando la información del 2019 con 2024"**.

Además, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta institución.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico direccionregional1@msp.go.cr.

Atentamente,


Comisionado Osman Chacón Hernández
Director Regional San José Central



Carta de aprobación del TFG por parte del Tutor

CARTA DEL TUTOR

San José, 29 de marzo de 2026

Destinatario
Carrera
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El o La estudiante **MARTA EUGENIA MARIN FIGUEROA**, cédula de identidad número 6-0269-0411, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **La aplicación de la Ley General de Control Interno y su impacto en la gestión administrativa, en las personas colaboradoras del dpto. transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública, comparando la información del 2019 con 2024.** la cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en administración de empresas con énfasis en Gerencia.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	10
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	15
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		85

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente, SEIR FRANCISCO CHACON ACHI
 (FIRMA)

Firmado digitalmente por SEIR FRANCISCO CHACON ACHI (FIRMA)
 Fecha: 2026.03.29 21:16:24 -0600

Nombre Seir Chacón Achi
Cédula identidad N 108480930
Carné Colegio Profesional N 38245

Carta de aprobación del Lector



CARTA DE LECTOR

15 de abril de 2026

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor

La estudiante **MARTA EUGENIA MARIN FIGUEROA**, cédula de identidad **0602690411** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“La aplicación de la Ley General de Control Interno y su impacto en la gestión administrativa, en las personas colaboradoras del Departamento de transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública, comparando la información del 2019 con 2024”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis Gerencia**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

LUIS ALBERTO VARGAS
ZUÑIGA (FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS
ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)
Fecha: 2026.04.15 19:37:35 -06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

Licencia y autorización al CENIT

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN

San José, 29 de marzo de 2026.

Señoras y señores
Centro de Información Tecnológico (CENIT)
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La suscrita, **Marta Marín Figueroa**, con número de identificación 602690411, autor del trabajo de graduación titulado "La aplicación de la Ley General de Control Interno y su impacto en la gestión administrativa, en las personas colaboradoras del dpto. transportes de la Dirección Regional de San José del Ministerio de Seguridad Pública, comparando la información del 2019 con 2024", presentado y aprobado en el año 2026 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en Gerencia; (SI) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,



Marta Marín Figueroa
Cédula 6-0269-0411

ANEXO 1
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LA AUTORA
PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) La autora acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) La autora manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es ella quien asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre de la persona autora y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores, bajo los límites definidos por la Universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), LA AUTORA GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

