

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**El control interno en la Gerencia de Administración Tributaria de la
Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Por:

Haydee Quispe Coaquira

Asesor:

Mg. Victor Yujra Sucaticona

Juliaca, diciembre de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Mg. Victor Yujra Sucaticona, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“EL CONTROL INTERNO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA, 2019”** constituye la memoria que presenta la Bachiller Haydee **Quispe Coaquira**, para obtener el título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 17 días del mes de diciembre del año 2020.



Mg. Victor Yujra Sucaticona
Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 14 día(s) del mes de diciembre del año 2019, siendo las 11:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Jorge Alejandro Sánchez Garcés, el secretario: Mg. Ruth Elizabeth Villa fuerte Alcantara y los demás miembros: Mtro. Richard Zegarra Estrada, Mtro. Karen Yaso Mamani Monterroy y el asesor Mg. Victor Yuxa Sucaticona con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: "El control interno en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019"

Bachiller/es: a) Quispe Coaguira Haydee b) conducente a la obtención del Título profesional de Contador Público (Nombre del Título Profesional)

con mención en El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltos por el(los)/la(las) candidato(a)/s. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Quispe Coaguira Haydee

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Values: Aprobado, 16, B, Bueno, Muy Bueno.

Candidato (b):

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Values are blank.

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente

Handwritten signature of the Secretary, with the word 'Secretario' written below it.

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Dedicatoria

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida, a mis Padres Juan y Adela Leonarda por ser las personas que me han acompañado durante todo el trayecto estudiantil y que con sus consejos y gran sabiduría han sabido guiarme para culminar mi carrera profesional, a mis profesores, gracias por su tiempo, sus conocimientos y paciencia que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Haydee.

Agradecimientos

En primera instancia agradezco a Dios, a mi querida Universidad Peruana Unión, por haberme brindado la oportunidad de actualizar y perfeccionar mis conocimientos, a mis formadores que son mis Padres, mi Familia, Docentes, A mi asesor de tesis Mg. Victor Yujra Sucaticona por haberme orientado, guiado en el desarrollo de la presente investigación y fortalecer mis conocimientos personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

Admito que no fue sencillo el proceso, pero gracias a los ánimos de los míos y las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una agradable titulación profesional.

Índice de contenido

Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	ix
Resumen	xi
Capítulo I	13
Problema de investigación	13
1.1 Identificación del problema	13
1.2 Planteamiento del problema	14
1.2.1 Problema general.	14
1.1.2 Problemas específicos.	15
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación	16
1.5 Presuposición filosófica	17
Capítulo II	18
Revisión de la literatura	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Marco teórico	19
2.2.1 El control interno.	19

2.2.2 Ambiente de control.	19
2.2.3 Evaluación de riesgo	20
2.2.4 Actividades de control	22
2.2.5 Información y comunicación	22
2.2.6 Actividades de supervisión	24
Capítulo III	25
Materiales y métodos	25
3.1 Tipo de investigación	25
3.2 Diseño de investigación	25
3.3 Descripción del lugar de ejecución.	25
3.4 Población y muestra.	25
3.4.1 Población	26
3.4.2 Muestra	26
3.5 Formulación de la hipótesis (si fuera aplicable).	27
3.6 Identificación de variables	28
3.7 Operacionalización de variables (si fuera aplicable).	28
Fuente: Adaptado de (Alvarez & Villanes, 2018)	29
3.8 Instrumentos de recolección de datos.	29
3.9 Técnicas de recolección de datos	29
3.10 Validación de instrumentos.	29
3.11 Plan de procesamiento de datos.	29
Capítulo IV	30
Resultados y conclusiones	30

4.1 Resultados demográficos	30
4.2 Resultados específicos	31
4.2.1 Resultado específico 01	31
4.2.2 Resultado específico 02	39
4.2.3 Resultado específico 03	45
4.2.4 Resultado específico 04	51
4.2.5 Resultado específico 05	57
4.3 Resultado general	62
4.4 Discusión	63
Capítulo V	64
Conclusiones y recomendaciones	64
5.1 Conclusiones	64
5.2 Recomendaciones	64
Referencias bibliográficas	66

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable	38
Tabla 2 Escala de valoración	39
Tabla 3 Edad	41
Tabla 4 Sexo	41
Tabla 5 Nivel educativo	41
Tabla 6 En la entidad el comportamiento del personal y funcionarios es con ética, integridad y valores	42
Tabla 7 Existe independencia de la supervisión de control interno	43
Tabla 8 La entidad tiene visión, misión, metas y objetivos estratégicos	44
Tabla 9 La entidad cuenta con la aprobación y vigencia de políticas y estrategias para la administración de los Recursos Humanos como parte de su Administración	45
Tabla 10 El Órgano de Control Institucional (OCI), supervisa permanentemente la gerencia de Administración tributaria	46
Tabla 11 Ambiente de control	47
Tabla 12 La entidad tiene una estrategia clara y organizada para identificar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad	49
Tabla 13 La entidad ha establecido una matriz de los riesgos debidamente identificados y evaluados	50
Tabla 14 Los riesgos identificados en la entidad son evaluados bajo el enfoque de probabilidad e impacto respecto al cumplimiento de sus objetivos	51
Tabla 15 La entidad considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos contra el logro de sus objetivos	52
Tabla 16 Evaluación de riesgo	53
Tabla 17 La segregación de funciones del personal en su entidad ha sido establecida para coadyuvar con su misión, visión y objetivos estratégicos y operacionales	55
Tabla 18 La entidad hace una evaluación de los controles utilizando los criterios de factibilidad y conveniencia	56

Tabla 19 En la entidad se verifican los procesos, actividades o tareas significativas antes y después de realizarse	57
Tabla 20 Todos los procesos, actividades y tareas están debidamente documentados	58
Tabla 21 Actividades de control	59
Tabla 22 La información manejada por la entidad se relaciona con los datos internos, sucesos, actividades y condiciones externas	61
Tabla 23 La calidad de los sistemas de información se aseguran por medio de la elaboración de procedimientos documentados	62
Tabla 24 Existe una comunicación efectiva a través de los procesos y niveles jerárquicos dentro de la entidad	63
Tabla 25 En la entidad contamos con políticas y procedimientos de archivo adecuados para la preservación y conservación de los documentos e información	64
Tabla 26 Información y comunicación	65
Tabla 27 La entidad realiza actividades de prevención y monitoreo, en todos sus procesos y operaciones	67
Tabla 28 Los titulares y funcionarios determinan las acciones correctivas para solucionar las problemáticas detectadas e implementan las recomendaciones de las revisiones y acciones de control realizadas	68
Tabla 29 La entidad se compromete a mejorar los errores encontrados en sus procesos y operaciones	69
Tabla 30 Supervisión	70
Tabla 31 Control interno en la Gerencia de Administración Tributaria	72

Resumen

En la presente investigación titulada: “El control interno en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019”, tuvo como objetivo describir el control interno en la Gerencia de Administración Tributaria del mismo. La investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental. El instrumento que se usó para la recolección de datos fue un cuestionario sobre control interno, el cual fue aplicado a una muestra de trabajadores que laboran en la Gerencia de Administración Tributaria.

Los resultados obtenidos fueron que un 43.30% de los trabajadores y funcionarios señalaron que están de acuerdo en que la entidad realice el control interno, siendo el ambiente de control el que más porcentaje presenta dentro de este apartado. Por otro lado, el 12.06% están totalmente de acuerdo que se realice control interno dentro de la entidad, siendo la dimensión información y comunicación el que más porcentaje presenta. Consecuentemente, un 22.30% de los trabajadores y funcionarios indican que no están de acuerdo ni en desacuerdo que se perciba el control interno en la Gerencia de Administración Tributaria. Asimismo, un 17.40% señalan que están en desacuerdo que se perciba el control interno en la Gerencia de Administración Tributaria, y con la dimensión que más en desacuerdo que se realice en la entidad es con la evaluación de riesgos. Finalmente, un 4.94% señala estar totalmente en desacuerdo que se realice control interno en la entidad en este aspecto con el que más en desacuerdo están es con las actividades de control.

Palabras clave: Control interno, ambiente de control, evaluación de riesgos, información y comunicación.

Summary

In the present research entitled: "Internal control in the Tax Administration Management of the San Roman Provincial Municipality - Juliaca, 2019", its objective was to describe the internal control in the Tax Administration Management of the same place. The type of research is descriptive, non-experimental design. The instrument used for data collection was a internal control questionnaire, which was applied to a sample of workers who works in the same Tax Administration Management.

The results obtained were that 43.30% of the workers and civil servant indicated that they agree that the entity should carry out internal control, being the control environment the one that presents more percentage within this section. On the other hand, 12.06% are totally agree that internal control is carried out within the entity, being the information and communication dimension the one with the highest percentage. Consequently, 22.30% of the workers and civils servants indicate that they neither agree nor disagree with the perception of internal control in the Tax Administration Management. Likewise, 17.40% indicated that they are disagree with the perception of internal control in the Tax Administration Department, and the dimension with which they most disagreed was risk assessment. Finally, 4.94% of the respondents totally disagreed with the fact that internal control is performed in the entity, and the most disagreed with the control activities.

Key words: *Internal control, control environment, risk assessment, information and communication.*

Capítulo I

Problema de investigación

1.1 Identificación del problema

En las administraciones tributarias municipales en el Perú muchas veces la población percibe que no tiene una buena gestión y que el control interno no está siendo bien aplicado dentro de ella, lo que perjudica una buena gestión administrativa. Esta percepción de la falta de control interno en los municipios se refleja en el descontento que manifiesta la población respecto de la administración pública.

La corrupción en el Perú es un problema de nunca acabar de acuerdo a Morales (2018), “según el último Índice de Percepción de la Corrupción de *Transparency International*, Nueva Zelanda y Dinamarca son los países menos corruptos del mundo, con puntuaciones de 90 sobre 100. Perú se ubica en el puesto 101 de 176 países, con una puntuación de 35, que refleja un alto nivel de corrupción”, esto de alguna manera refleja lo que pasa en los municipios del Perú.

De acuerdo al Plan Nacional de lucha contra la corrupción Decreto Supremo N° 119-2012-PCM (2012), indica que “en el ámbito preventivo, los esfuerzos anticorrupción han descansado, principalmente, en 4 pilares: el Sistema Nacional de Control, en la modernización de la gestión pública y simplificación administrativa, en la reforma del empleo público y en el Régimen de Contrataciones”. Entonces se puede decir que uno de los pilares del plan anticorrupción que el estado peruano ha implementado es el sistema de control interno, el control interno debe ser evaluado desde todo punto de vista para conocer y mejorar la gestión pública.

En la reseña que hace del libro “Historia de la corrupción en el Perú” Blondet (2013), señala del sistema de control. No existe hasta muy avanzada la República, y cuando se crea,

no opera o lo hace deficientemente. Tampoco funciona el control social. No existe la vergüenza para el que no paga impuestos o para el que no acata las normas. Esto pasa en muchos municipios del Perú y en entidades del sector público.

Según la página web de la Defensoría del Pueblo (2019), donde presenta las “Mapas de la corrupción en el Perú”, se puede apreciar que la Región Puno en el año 2016 presenta 1213 casos de corrupción de funcionarios y en el año 2018 este se incrementó a 1652 casos, este problema presentan las entidades públicas hace necesario que en esta investigación se evalúe el caso de la Gerencia de Administración Tributaria, la percepción que se tiene acerca del sistema de control interno por ser uno de los pilares del plan nacional de lucha contra la corrupción.

No es la excepción a esta realidad la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román donde por ejemplo los procedimientos administrativos de dicha gerencia no son comprendidos ni aplicados por la totalidad de los trabajadores por lo que existe muchas veces confusión.

Los expedientes muchas veces no tienen un manejo adecuado respecto de la derivación de documentos que garantice la rápida atención por las oficinas que corresponde, lo que perjudica muchas veces al contribuyente, pues se demora la resolución administrativa del caso presentado.

Es de mucha importancia el control interno para la buena gestión administrativa de los municipios y las diversas gerencias con las que cuentan, es por ello que se pretende conocer cómo está el control interno en la Gerencia de Administración Tributaria en la Municipalidad Provincial de San Román.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Problema general.

¿Cuál es la percepción del control interno en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019?

1.1.2 Problemas específicos.

¿Cuál es la percepción del ambiente de control en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019?

¿Cuál es la percepción de la evaluación de riesgo en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019?

¿Cuál es la percepción de las actividades de control en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019?

¿Cuál es la percepción sobre la información y comunicación en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019?

¿Cuál es la percepción sobre las actividades de supervisión en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Describir el control interno en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Describir el ambiente de control en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019.

Describir la evaluación de riesgo en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019.

Describir las actividades de control en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019.

Describir la información y comunicación en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019.

Describir las actividades de supervisión en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019.

1.4 Justificación

Conocer cómo está el control interno en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, permitirá tomar mejores decisiones a las autoridades del municipio respecto a mejorar el control interno que debe de aplicarse dentro de las oficinas administrativas de esta dependencia con la finalidad de mejorar la gestión administrativa de esta área.

Conocer la percepción sobre el control interno en esta área de trabajo, ayudará a que los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria puedan tomar conciencia de la realidad en la que se encuentran respecto del control interno que se realiza, dado que todos los trabajadores deben de conocer y trabajar en un ambiente de constante control dado que son servidores públicos y por ello se debe de cuidar cada uno de los procesos de servicio que desarrollan.

La comprensión de cómo se encuentra el control interno en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román ayudará a que los trabajadores y responsables de cada subgerencia tomen conocimiento y actúen en mejora de la administración en favor de la población.

Siendo que el control interno es una actividad importante que se desarrolla en la administración pública para evitar los malos manejos es necesario conocer como este se desarrolla dentro de la Gerencia de Administración Tributaria.

Sobre la justificación teórica, en esta investigación se describirá los conceptos y teorías que se toman en cuenta para la comprensión de esta investigación y a la vez que ayuden en el proceso de la realización de esta investigación. El análisis de las teorías que se aplican en el control interno puede servir de referencia para la realización de otros trabajos de investigación de similares características. Dado que el control interno en muchos distritos del Perú no se aplica con regularidad.

Sobre la justificación metodológica, al ser esta una investigación que sigue el método científico, desarrollando para encontrar los objetivos propuestos un tipo de investigación como es el descriptivo y un diseño de investigación como es el no experimental puede servir

como guía metodológica para otros investigadores que realicen trabajos de investigación de similares características.

1.5 Presuposición filosófica

En Génesis 39:1-3 nos cuenta la historia de José el cual fue llevado a Egipto, Potifar oficial de Faraón, capitán de la guardia, varón egipcio, lo compró de los ismaelitas que lo habían llevado allá. Más Jehová estaba con José, y fue varón próspero; y estaba en la casa de su amo el egipcio. Y vio su amo que Jehová estaba con él, y que todo lo que él hacía, Jehová lo hacía prosperar en su mano.

Aquí en este texto la biblia nos cuenta sobre la prosperidad que hubo en la casa de Potifar, y que la administración diligente hacía prosperar dicha casa, en estos tiempos veríamos que si una institución tiene un manejo diligente también puede prosperar y beneficiar a los ciudadanos a los cuales se debe.

En Génesis 39:4-6 continúa la historia de que “así halló José gracia en sus ojos, y le servía; y él le hizo mayordomo de su casa y entregó en su poder todo lo que tenía. Y aconteció que desde cuando le dio el encargo de su casa y de todo lo que tenía, Jehová bendijo la casa del egipcio a causa de José, y la bendición de Jehová estaba sobre todo lo que tenía, así en casa como en el campo. Y dejó todo lo que tenía en mano de José, y con él no se preocupaba de cosa alguna sino del pan que comía. Y era José de hermoso semblante y bella presencia”.

Así como esta historia la biblia te menciona muchos ejemplos de que cuando se administra diligentemente entonces esta es acompañada de prosperidad. En la actualidad si una institución pública se administrara con mucha diligencia por parte de los funcionarios y trabajadores que en ella trabajan entonces estaría acompañado de mucha prosperidad que redundaría en beneficio de los ciudadanos que forman parte de un municipio.

Capítulo II

Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

Cahuana (2019) en su tesis *“El control interno y la gestión administrativa en el área de administración de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani-Cusco periodo 2017”* en esta investigación se plantea el objetivo de diagnosticar el control interno y para ello el tipo de investigación es descriptivo correlacional, diseño no experimental donde la población de estudio fueron los trabajadores que laboran en la Sanidad de la Policía Nacional del Perú en Sicuani, en la cual se llegó a los siguientes resultados un 88.9% señala que se aplica de forma regular los componentes del control interno, mientras que un 11.1% considera que es bueno y un 0% que es malo.

Crispin (2012), en su tesis *“Control interno gubernamental y la eficiencia administrativa del Área de Tesorería del Gobierno Regional de Huancavelica”* planteó el objetivo de “determinar el impacto que tiene el control interno gubernamental en la eficiencia administrativa del área de tesorería del Gobierno Regional de Huancavelica” para lo cual realizó una investigación descriptiva correlacional de diseño no experimental utilizando métodos como la observación, análisis y síntesis, cuya población estuvo conformada por los trabajadores del área de tesorería del Gobierno Regional de Huancavelica. Llegando a la conclusión de que el control interno gubernamental tiene para estos efectos un alto impacto en la determinación de la eficiencia administrativa.

Cadillo (2017), en su tesis *“Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016”*, planteó el objetivo determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa, para ello realizó una investigación correlacional de diseño no experimental en una población de 115 trabajadores

del personal de la sede central de los Servicios Postales 2016. Llegando al resultado de Rho de Spearman 0.883 que representa una alta correlación entre las variables estudiadas.

Valera (2017), en su tesis *“Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, 2016”*, planteó como objetivo conocer la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa. Para ello realizó un estudio descriptivo correlacional, de diseño no experimental, aplicado en una población de 30 trabajadores administrativos de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central. Llegando a la conclusión de que existe una relación directa y significativa entre el control interno y la gestión administrativa.

2.2 Marco teórico

2.2.1 El control interno.

La página web Municipio al día (2019) señala que el control interno es un sistema diseñado para ejercer el control previo, simultáneo y posterior, esto con el fin de garantizar el buen uso de los recursos, bienes y operaciones que administra y gestiona un municipio. Por otra parte, la Contraloría General de la República (2014) indica que es un proceso integral el cual debe ser realizado por el titular, los funcionarios y los trabajadores de la entidad el cual se desarrolla con la finalidad de alcanzar los objetivos, minimizando los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de la gestión.

Asimismo, Del Toro, et al (2005) señalan que el control interno es un proceso que se integra a las operaciones de la dirección y el personal de una entidad, y lo cual proporciona confiabilidad de la información, eficiencia en las operaciones, cumplimiento de las normas establecidas. Por otra parte, Estupiñán (2002) señala que las actividades de control deben de ser establecidas y ejecutadas en conjunto con las operaciones y deben de llevarse a cabo en todos los niveles de la entidad. Con la finalidad de minimizar los riesgos y desarrollar una gestión eficiente.

Coso (2013), señala que el control interno es un proceso integral y no es un proceso lineal sino es un proceso dinámico. Para Serrano (2018) el control es cuando se realiza la

evaluación del cumplimiento de los objetivos y corregir oportunamente las diferencias que se puedan dar entre los objetivos propuestos y los resultados. Para la gestión administrativa es muy importante porque caso contrario no se podría saber si lo planificado, organizado y ejecutado ha sido desarrollado de acuerdo a lo planeado.

Sotomayor (2012), indica principalmente que es un proceso que relaciona planeación, organización y dirección y otro punto importante que señala es que el control es anticipado, concurrente y posterior. Por otra parte, Mantilla B. (2018), indica que el control interno comprende el plan, la organización, en el cual se busca mediante la aplicación de medidas y métodos buscar la eficiencia operacional y el cumplimiento de las políticas.

2.2.2 Ambiente de control.

Los municipios deben de trabajar en un ambiente de control y este se logra cuando todo el personal es consciente que el control es necesario para una buena gestión. Salas (2012) señala que el ambiente de control marca las pautas de comportamiento y son la base de los demás componentes del control interno tal como lo señala también Del Toro Ríos, et al (2005) y da énfasis en que son los directivos los que deben asumir el control interno para que los trabajadores también lo asuman. Por otra parte, Fonseca (2011), indica que son los directivos los que deben de tomar conocimiento de las deficiencias. Y para la Contraloría General de la República (2014), es el conjunto de normas y procesos que son la base del control interno en la entidad.

Asimismo, Meléndez (2015), el ambiente de control viene a ser el conjunto de normas y procesos que forman una estructura para el desarrollo del control interno. Asimismo, Coso (2013), al respecto indica que incluye la integridad y los valores éticos que se practican dentro de la entidad. Por otro lado, Boente (2011), señala que es el punto fundamental para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud que asumió la dirección. Intosai (s. f.), indica que el ambiente de control influye en toda la organización y es el fundamento para el desarrollo de los demás componentes del control interno. Es lo que sostiene Amador (2002), que señala

que el ambiente de control influye en áreas, actividades o funciones que se desarrollan en la entidad.

El ambiente de control contiene como indicadores el compromiso con la integridad y valores que refiere a tener políticas para desarrollar una entidad en un entorno de conducta y ética frente a conflictos de interés. También está la independencia de la supervisión que refiere cuando en una entidad el control interno es independiente del que es supervisado. Asimismo, está la estructura organizacional apropiada, la competencia profesional en el cual una entidad desarrolla y retiene a trabajadores competentes y por último considera el principio de responsable de control interno en el cual una entidad cuenta con responsables del control interno. (Contraloría General de la República, 2014).

2.2.3 Evaluación de riesgo

La evaluación de riesgo es otro de los componentes del control interno para García y Salazar (2005) los riesgos son diferentes en cada empresa o entidad porque depende de los objetivos y decisiones de ella. Por lo tanto, la gestión del riesgo es de acuerdo al perfil de la entidad, donde se evalúa los riesgos esperados e inesperados que vendrían a ser los no rutinarios. Por otra parte, Del Toro, et al (2015), el control interno es para limitar los riesgos que puedan afectar las actividades que se desarrollan en la entidad. Mediante la investigación y el análisis se debe evaluar los puntos débiles que representan un riesgo para la entidad y el desarrollo de actividades.

Asimismo, Posso y Barrios (2014), señala que es necesario evaluar los riesgos para reducirlos, para ello se debe implementar operaciones para que disminuir los riesgos a un nivel aceptable. Por otro lado, Serna (2006), señala que independientemente de su actividad productiva debe de realizar la evaluación de riesgos. Rudas (2017) la gestión de riesgos sirve para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa. Khoury (2014), el riesgo es una posibilidad que un evento adverso afecta el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Por ello la evaluación de riesgos en la entidad debe ser de forma permanente.

Por otra parte Meléndez (2015), indica que la evaluación de riesgos es amplio porque abarca las áreas de operaciones, informes financieros, cumplimiento de leyes y otros. Para Coso (2013), es un proceso dinámico para identificar y evaluar riesgos que puedan afectar la consecución de los objetivos de la entidad. Fonafe (2006), la entidad debe identificar y analizar los riesgos que impidan el cumplimiento de los objetivos de la entidad. De la misma forma Estupiñán (2006), indica que la entidad debe de buscar mecanismos para identificar los riesgos y estos sean neutralizados. Y para la Contraloría general de la República (2014) es una posibilidad que afecte negativamente el cumplimiento de objetivos de la entidad de allí la importancia de su revisión y análisis.

El componente evaluación de riesgos contiene como principio los objetivos claros que refiere a la claridad de los objetivos y la evaluación de riesgos que están relacionados a ella. También contiene al principio de gestión de riesgos que refiere a la identificación de los riesgos. La identificación de fraudes refiere que la entidad considera el riesgo de fraude en contra de los objetivos. Y está el principio de monitoreo de cambios que hace referencia a identificar los cambios que podrían afectar el control interno. (Contraloría General de la República, 2014).

2.2.4 Actividades de control

Otro de los componentes del control interno son las actividades de control, el cual Pérez (2012), que señala que son las políticas que ayudan al cumplimiento de las instrucciones de los directivos, también ayudan a minimizar los riesgos que afecten los objetivos de la empresa. Por otra parte, Bacallao (2019), son los procedimientos que permiten que las indicaciones de la dirección se lleven a cabo, las cuales deben desarrollarse en todas las actividades y niveles de las entidades.

La Contraloría general de la Republica (2015), señala que hace referencia a las políticas para disminuir los riesgos e indica que las actividades de control se realizan en todo el proceso y niveles de gestión de la entidad. Este componente integra los siguientes principios como

son los controles para las TIC que refiere sobre el control para la tecnología de la información. También está el control a través de políticas y procedimientos el control interno.

2.2.5 Información y comunicación

Otro de los componentes del control interno es la información y comunicación al respecto Rodríguez (2010) la falta de comunicación entre las diferentes áreas de una entidad en el cual se deja a la espontaneidad y no se cumplen con las políticas de la entidad los procedimientos establecidos termina afectando la presentación razonable de los estados financieros. Según, Fonseca (2011), la información si no es de calidad afecta la capacidad para que la dirección de una entidad pueda tomar decisiones razonables o aceptables, la información debe de ser oportuna y actual. Para Mantilla (2013), la comunicación debe de ser en toda la organización de los niveles bajos hacia arriba y viceversa.

Por otro lado, Estupiñán (2016), indica que una información de calidad viene a ser una ventaja competitiva para la entidad ya que está relacionada a la capacidad de realizar una buena gestión dado que la dirección puede tomar mejores decisiones. Según, Mantilla (2013), las actividades que realiza cada trabajador se relacionan con la de otros por lo tanto es responsabilidad de la alta dirección que el control interno sea de conocimiento de todo el personal. Y por último según, Fonseca (2011), cuando los sistemas de información son adecuados ayudan al logro de los objetivos de la entidad.

Meléndez (2016), señala que la información debe ser de calidad ya sea interna o externa para a la vez servir a los otros componentes del control interno siendo la comunicación e información un proceso continuo. Asimismo, Serrano (2018), señala que esta información debe ser de forma oportuna hacia todos los sectores. Para Gallo (2016), la comunicación en el trabajo posibilita evaluar la eficiencia y eficacia con la que se desarrollan las actividades.

Este componente agrupa principios como la información de calidad que refiere sobre una entidad que utiliza información relevante y de calidad para el control interno. También está la comunicación de la información que refiere sobre la comunicación de información

interna y también considera la comunicación a terceras partes asuntos que afecten el control interno de la entidad. (Contraloría General de la República, 2014).

2.2.6 Actividades de supervisión

El sistema de control interno para retroalimentarse tiene que tener medidas de autocontrol y supervisión, en ella integra principios como la evaluación del control interno que refiere cuando una entidad realiza evaluaciones periódicas sobre el control interno y también se refiere al principio de comunicación de deficiencias que consiste en comunicar oportunamente a los responsables según corresponda. (Contraloría General de la República, 2014).

Capítulo III

Materiales y métodos

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se desarrolla es de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo, porque se va describir y medir las características de la variable control interno en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.

Según, Hernández, Fernández, & Baptista (2014), en los estudios descriptivos se busca determinar las características de un fenómeno de estudio y el enfoque cuantitativo es cuando la investigación busca medir las características del fenómeno de estudio.

3.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación que se desarrollará en este proyecto es no experimental porque no influiremos en ninguna variable, solo se describirá la variable tal como se presenta en la realidad; además es de corte transversal porque se tomará los datos en un solo momento.

Según, Behar (2008), sobre los diseños no experimentales es cuando se observan los fenómenos de estudios tal como se presenta. Y sobre los estudios de corte transversal Ávila (2006), son cuando se realiza las observaciones en un mismo momento o punto.

3.3 Descripción del lugar de ejecución.

Esta investigación se desarrollará en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, que está ubicado en la Región Puno, en el sur del Perú, con una población de 307 417 habitantes, su población en su mayoría se dedica al comercio.

La Gerencia de Administración Tributaria es un área de mucha importancia dado que ella cumple la función recaudación respecto del impuesto predial, alcabala y los arbitrios

municipales (servicio de limpieza pública, el mantenimiento de parques, jardines y áreas verdes; serenazgo y residuos sólidos).

3.4 Población y muestra.

3.4.1 Población

La población para esta investigación son los trabajadores que laboran en el área de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, que cuenta con 47 trabajadores.

Según, Lepkowski citado en Hernández, Fernández, & Baptista (2014) la población son todos los casos que muestran determinadas características en común.

3.4.2 Muestra

La muestra para esta investigación es no probabilística porque será considerado el total de la población, es decir la muestra estará conformada por los 47 trabajadores administrativos del área de la Gerencia de Administración Tributaria.

Según, Hernández, et al (2014) sobre las muestras no probabilísticas refiere que es un es cuando la muestra de la investigación no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación.

El área de la Gerencia de Administración Tributaria cuenta con 47 trabajadores administrativos y está distribuido de la siguiente manera:

Gerencia de Administración Tributaria:

- Gerente:	1
- Abogado:	1
- Asesor Legal:	1
- Asistente Administrativo:	1
- Secretaria:	2
- Analista Tributario:	1
Total	7

Subgerencia de Operaciones y Orientación Tributaria:

- Subgerente:	1
- Asistente Administrativo:	2
- Gestor de plataforma:	9
- Orientador:	1
- Archivo:	2
Total	14

Subgerencia de Gestión y Control de la Deuda:

- Subgerente:	1
- Secretaria:	1
- Asistente Administrativo:	2
- Digitadores:	2
Total	6

Subgerencia de fiscalización tributaria:

- Subgerente:	1
- Secretaria:	1
- Emisor y Control de Requerimiento:	1
- Fiscalizador Tributario:	8
- Notificadores:	9
Total:	20

Haciendo un total de 47 trabajadores administrativos que laboran en las distintas subgerencias de la Gerencia de Administración Tributaria.

3.5 Formulación de la hipótesis (si fuera aplicable).

Este trabajo de investigación no llevará hipótesis porque es un trabajo descriptivo, que busca diagnosticar como percibe el comportamiento de los componentes del control interno en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca.

Según, Charaja (2011) las investigaciones descriptivas son de diagnóstico por ello es que esta investigación no lleva hipótesis.

3.6 Identificación de variables

X= Control Interno

X₁= Ambiente de control

X₂= Evaluación de riesgo

X₃= Actividades de control

X₄= Información y comunicación

X₅= Actividades de supervisión

3.7 Operacionalización de variables (si fuera aplicable).

Tabla 1
Operacionalización de la variable

Variable	Dimensión	Indicador
Control interno	Ambiente de control	Integridad y valores
		Independencia de la supervisión
		Administración estratégica
		Administración de los recursos humanos
		Órgano de control institucional
	Evaluación de riesgos	Planeamiento de la administración de riesgos
		Identificación de los riesgos
		Valoración de los riesgos
	Actividades de control	Identificación de fraude en la evaluación de riesgos
		Segregación de Funciones
Evaluación Costo-Beneficio		
Verificaciones, Conciliaciones y Rendición de cuentas		
Información y Comunicación	Documentación y Revisión de Procesos, actividades y tareas	
	Información y Responsabilidad	
	Sistemas de Información	
Supervisión	Comunicación Interna y Externa	
	Archivo Institucional	
	Actividades de Prevención y Monitoreo	
	Seguimiento de Resultados	
	Compromisos de Mejoramiento	

Fuente: Adaptado de (Alvarez & Villanes, 2018)

3.8 Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento de recolección de datos será el cuestionario sobre control interno adaptado de (Alvarez & Villanes, 2018) de su tesis “Control interno de la gestión administrativa de las municipalidades de la provincia de Huancayo 2016-2017”

3.9 Técnicas de recolección de datos

La técnica a utilizar en esta investigación es la encuesta, y la valoración de la misma es la siguiente:

Tabla 2
Escala de valoración

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

3.10 Validación de instrumentos.

La validación del contenido del cuestionario fue realizada a través del método juicio de expertos.

Para la confiabilidad del instrumento se realizó a través del Alpha de Cronbach cuyo resultado es 0.963, lo que significa que existe una alta confiabilidad. (anexo 03).

3.11 Plan de procesamiento de datos.

Para el procesamiento de los datos, se siguió el siguiente procedimiento, primero se hará llenar las encuestas sobre control interno a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, luego estos datos fueron vaciados en el SPSS 23, de las cuales se obtendrán las tablas para el análisis y la descripción correspondiente.

Capítulo IV

Resultados y conclusiones

4.1 Resultados demográficos

Tabla 3

Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
21-30	34	72.3	72.3	72.3
31-40	10	21.3	21.3	93.6
41-50	1	2.1	2.1	95.7
51-60	2	4.3	4.3	100.0
Total	47	100.0	100.0	

Fuente propia

En la tabla 3 se puede apreciar la edad de los trabajadores de la muestra seleccionada para este estudio en el cual un 72.3% tiene edades entre 21 a 30 años el cual representa a la mayoría de los trabajadores, asimismo un 21.3% se encuentra en las edades de 31 a 40 años, asimismo un 2.1% representa a los trabajadores entre 41 a 50 años y por último un 4.3% está representado por los trabajadores entre las edades de 51 a 60 años.

Tabla 4

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	19	40.4	40.4	40.4
Masculino	28	59.6	59.6	100.0
Total	47	100.0	100.0	

Fuente propia

En la tabla 4 se muestra los resultados respecto al sexo de los participantes de esta investigación donde un 59.6% está representado por el sexo masculino, el 40.4% está representado por el sexo femenino, entonces se puede afirmar que más de la mitad de los trabajadores son de sexo masculino.

Tabla 5
Nivel educativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Instituto	2	4.3	4.3	4.3
Universitario	39	83.0	83.0	87.2
Postgrado	6	12.8	12.8	100.0
Total	47	100.0	100.0	

Fuente propia

En la tabla 5 se muestra el nivel educativo que tienen los trabajadores que participaron de esta investigación donde el 4.3% está representado por trabajadores que tienen estudios técnicos en un instituto superior, asimismo un 83% está representado por trabajadores que cuentan con estudios universitarios y finalmente un 12.8% representa trabajadores que tienen estudios de postgrado.

4.2 Resultados específicos

4.2.1 Resultado específico 01

Describir el ambiente de control en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019

Tabla 6
En la entidad el comportamiento del personal y funcionarios es con ética, integridad y valores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	12.77	12.77	12.77
En desacuerdo	3	6.38	6.38	19.15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	23.40	23.40	42.55
De acuerdo	19	40.43	40.43	82.98
Totalmente de acuerdo	8	17.02	17.02	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Encuestas

En la tabla 6 se muestra sobre si el comportamiento del personal y funcionarios es con ética, integridad y valores en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 40.43% señala

que está de acuerdo que en la entidad se practica la ética, integridad y valores en el comportamiento del personal y un 17.02% está totalmente de acuerdo con la práctica de este indicador; mientras que un 23.40% ni está de acuerdo ni en desacuerdo sobre la práctica de la ética, integridad y valores en el comportamiento del personal y funcionarios. Asimismo, un 12.77% está totalmente en desacuerdo que en la Gerencia de Administración Tributaria se practique el comportamiento ético, integro y con valores y solamente un 6.38 está en desacuerdo que se practique.

Tabla 7

Existe independencia de la supervisión de control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6.38	6.38	6.38
En desacuerdo	8	17.02	17.02	23.40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	23.40	23.40	46.81
De acuerdo	21	44.68	44.68	91.49
Totalmente de acuerdo	4	8.51	8.51	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se muestra sobre si existe independencia de la supervisión del control interno en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 44.68% señala que está de acuerdo que, si existe independencia de la supervisión de control interno en la entidad, por otro lado, un 23.40% ni está de acuerdo ni en desacuerdo del cumplimiento de este indicador. Asimismo, un 17.02% está en desacuerdo de que exista independencia de la supervisión del control interno en la entidad. Por otro lado, un 8.51% está totalmente de acuerdo con el cumplimiento de este indicador, lo cual es un porcentaje reducido; mientras que un 6.38% señala que está totalmente en desacuerdo que exista independencia en la supervisión de control interno en la entidad.

En este aspecto podemos señalar que cerca a la mitad de los trabajadores y funcionarios que laboran en la Gerencia de Administración Tributaria señalan que se practica la independencia en la supervisión del control interno. Y menos de la mitad indican que no se cumple con este indicador.

Tabla 8
La entidad tiene visión, misión, metas y objetivos estratégicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.13	2.13	2.13
En desacuerdo	5	10.64	10.64	12.77
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8.51	8.51	21.28
De acuerdo	30	63.83	63.83	85.11
Totalmente de acuerdo	7	14.89	14.89	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Encuestas

En la tabla 8 se muestra si en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que la entidad tiene visión, misión, metas y objetivos estratégicos, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 63.83% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 14.89 está totalmente de acuerdo que la entidad tiene visión, misión, metas y objetivos estratégicos, siendo más de la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. por otro lado, un 8.51% señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 10.64% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y solamente un 2.13% está totalmente en desacuerdo de que la entidad cumpla con tener una visión, misión, metas y objetivos estratégicos en la entidad.

Sobre este indicador podemos señalar que más de la mitad de los trabajadores y funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria señalan que se cumple con este

indicador es decir que la entidad tiene misión, visión, metas y objetivos estratégicos y un porcentaje mínimo indican que no se cumple con este indicador.

Tabla 9

La entidad cuenta con la aprobación y vigencia de políticas y estrategias para la administración de los Recursos Humanos como parte de su Administración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	7	14.89	14.89	14.89
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	25.53	25.53	40.43
De acuerdo	24	51.06	51.06	91.49
Totalmente de acuerdo	4	8.51	8.51	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 se muestra si en la Gerencia de Administración Tributaria la entidad cuenta con la aprobación y vigencia de políticas y estrategias para la administración de los Recursos Humanos como parte de su Administración, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 51.06% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 8.51% está totalmente de acuerdo que la entidad cuenta con la aprobación y vigencia de políticas y estrategias para la administración de los Recursos Humanos como parte de su Administración, siendo más de la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. por otro lado, un 25.53% señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 14.89% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y un 0% está totalmente en desacuerdo de que la entidad cumpla con tener una visión, misión, metas y objetivos estratégicos en la entidad.

Tabla 10

El Órgano de Control Institucional (OCI), supervisa permanentemente la gerencia de Administración tributaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6.38	6.38	6.38
En desacuerdo	16	34.04	34.04	40.43
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	19.15	19.15	59.57
De acuerdo	19	40.43	40.43	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00		
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 se muestra si en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que el Órgano de Control Institucional (OCI), supervisa permanentemente la gerencia de Administración Tributaria, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 40.43% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 0% está totalmente de acuerdo que el Órgano de Control Institucional (OCI), supervisa permanentemente la gerencia de Administración tributaria, siendo cerca a la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. Por otro lado, un 19.15% señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 34.04% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y un 6.38% está totalmente en desacuerdo de que la entidad cumpla que el Órgano de Control Institucional (OCI), supervisa permanentemente la gerencia de Administración Tributaria.

Tabla 11
Ambiente de control

	Integridad y valores	Independencia de la supervisión	Administración estratégica	Administración de los recursos humanos	Órgano control institucional	Ambiente de control
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12.77	6.38	2.13	0.00	6.38	5.53
En desacuerdo	6.38	17.02	10.64	14.89	34.04	16.60
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23.40	23.40	8.51	25.53	19.15	20.00
De acuerdo	40.43	44.68	63.83	51.06	40.43	48.09
Totalmente de acuerdo	17.02	8.51	14.89	8.51	0.00	9.79
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

En la tabla 11 se muestra los resultados correspondientes al objetivo específico 01 como es describir el ambiente de control en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, en el cual se ha encontrado los siguientes resultados: Un 48.09% de los trabajadores y funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria señalan que están de acuerdo que se percibe un ambiente de control en la entidad, siendo el indicador administración estratégica el indicador que más se percibe, es decir que la entidad tiene visión, misión, metas y objetivos estratégicos. Asimismo, un 9.79% está totalmente de acuerdo que existe ambiente de control en la Gerencia de Administración Tributaria, en este apartado el indicador que más resalta es el de integridad y valores, es decir que se percibe que el comportamiento del personal y funcionarios es con ética, integridad y valores en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román. Mientras que un 20% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que hay ambiente de control en la entidad. Por otro lado un 16.60% está en desacuerdo que exista ambiente de control dentro de la entidad, en el cual el indicador que más resalta es el de Órgano de Control

Institucional, es decir que los trabajadores y funcionarios están en desacuerdo que en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que el Órgano de Control Institucional (OCI), supervisa permanentemente la gerencia de Administración Tributaria. Por otra parte, un 5.53% de los trabajadores y funcionarios señalan que están totalmente en desacuerdo que exista ambiente de control en la Gerencia de Administración Tributaria, siendo el indicador integridad y valores con el que más en desacuerdo están es decir que no se percibe que el comportamiento del personal y funcionarios es con ética, integridad y valores en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, pero en mínimo porcentaje.

4.2.2 Resultado específico 02

Describir la evaluación de riesgo en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019

Tabla 12

La entidad tiene una estrategia clara y organizada para identificar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4.26	4.26	4.26
En desacuerdo	14	29.79	29.79	34.04
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	23.40	23.40	57.45
De acuerdo	13	27.66	27.66	85.11
Totalmente de acuerdo	7	14.89	14.89	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 se muestra si la Gerencia de Administración Tributaria tiene una estrategia clara y organizada para identificar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 27.66% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 14.89 está totalmente de acuerdo. La entidad tiene una estrategia clara y organizada para identificar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad, siendo menos de la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. por otro lado, un 23.40% señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 29.79% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y solamente un 4.26% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 13*La entidad ha establecido una matriz de los riesgos debidamente identificados y evaluados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6.38	6.38	6.38
En desacuerdo	13	27.66	27.66	34.04
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	29.79	29.79	63.83
De acuerdo	16	34.04	34.04	97.87
Totalmente de acuerdo	1	2.13	2.13	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13 se muestra si en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que la entidad ha establecido una matriz de los riesgos debidamente identificados y evaluados, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 34.04% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 2.13% está totalmente de acuerdo que la entidad ha establecido una matriz de los riesgos debidamente identificados y evaluados, siendo menos de la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. por otro lado, un 29.79% señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 27.66% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y solamente un 2.13% está totalmente en desacuerdo de que la entidad ha establecido una matriz de los riesgos debidamente identificados y evaluados.

Sobre este indicador podemos señalar que menos de la mitad de los trabajadores y funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria señalan que se cumple con este indicador.

Tabla 14

Los riesgos identificados en la entidad son evaluados bajo el enfoque de probabilidad e impacto respecto al cumplimiento de sus objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4.26	4.26	4.26
En desacuerdo	11	23.40	23.40	27.66
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14.89	14.89	42.55
De acuerdo	22	46.81	46.81	89.36
Totalmente de acuerdo	5	10.64	10.64	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 se muestra si en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que los riesgos identificados en la entidad son evaluados bajo el enfoque de probabilidad e impacto respecto al cumplimiento de sus objetivos, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 46.81% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 10.64% está totalmente de acuerdo que los riesgos identificados en la entidad son evaluados bajo el enfoque de probabilidad e impacto respecto al cumplimiento de sus objetivos, siendo la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. por otro lado, un 14.89% señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 23.40% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y solamente un 4.26% está totalmente en desacuerdo de que los riesgos identificados en la entidad son evaluados bajo el enfoque de probabilidad e impacto respecto al cumplimiento de sus objetivos.

Tabla 15

La entidad considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos contra el logro de sus objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4.26	4.26	4.26
En desacuerdo	9	19.15	19.15	23.40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	55.32	55.32	78.72
De acuerdo	9	19.15	19.15	97.87
Totalmente de acuerdo	1	2.13	2.13	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15 se muestra si en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que la entidad considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos contra el logro de sus objetivos, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 19.15% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 2.13% está totalmente de acuerdo que la entidad considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos contra el logro de sus objetivos, siendo menos de la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. por otro lado, un 55.32% señalan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 19.15% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y solamente un 4.26% está totalmente en desacuerdo de que la entidad considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos contra el logro de sus objetivos.

Un porcentaje muy reducido percibe que se cumple con este indicador en la Gerencia de Administración Tributaria.

Tabla 16
Evaluación de riesgo

	Planeamiento de la administración de riesgos	Identificación de los riesgos	Valoración de los riesgos	Identificación de fraude en la evaluación de riesgos	Evaluación de riesgo
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4.26	6.38	4.26	4.26	4.79
En desacuerdo	29.79	27.66	23.40	19.15	25.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23.40	29.79	14.89	55.32	30.85
De acuerdo	27.66	34.04	46.81	19.15	31.91
Totalmente de acuerdo	14.89	2.13	10.64	2.13	7.45
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16 se muestra los resultados correspondientes al objetivo específico 02 como es describir la evaluación de riesgo en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, en el cual se ha encontrado los siguientes resultados: Un 31.91% de los trabajadores y funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria señalan que están de acuerdo que se percibe la evaluación de riesgo en la entidad, siendo el indicador valoración de riesgo el indicador que más se percibe, es decir que los riesgos identificados en la entidad son evaluados bajo el enfoque de probabilidad e impacto respecto al cumplimiento de sus objetivos. Asimismo, un 7.45% está totalmente de acuerdo que existe evaluación de riesgo en la Gerencia de Administración Tributaria, en este apartado el indicador que más resalta es el de planeamiento de la evaluación de riesgos, es decir que la entidad ha establecido una matriz de los riesgos debidamente identificados y evaluados en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román. Mientras que un 30.85% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que hay evaluación de riesgos en la entidad. Por otro lado, un 25.00% está en desacuerdo que exista ambiente de control dentro de la entidad, en el cual el indicador que más resalta y con el que están en desacuerdo

que se realice es con el planeamiento de la administración de riesgos, es decir que los trabajadores y funcionarios están en desacuerdo que en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que la entidad tiene una estrategia clara y organizada para identificar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Por otra parte, un 4.79% de los trabajadores y funcionarios señalan que están totalmente en desacuerdo que exista evaluación de riesgo en la Gerencia de Administración Tributaria, siendo el indicador identificación de los riesgos con el que más en desacuerdo están es decir que no se percibe que la entidad ha establecido una matriz de los riesgos debidamente identificados y evaluados en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, pero en mínimo porcentaje.

4.2.3 Resultado específico 03

Describir las actividades de control en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019

Tabla 17

La segregación de funciones del personal en su entidad ha sido establecida para coadyuvar con su misión, visión y objetivos estratégicos y operacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	14	29.79	29.79	29.79
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	17.02	17.02	46.81
De acuerdo	20	42.55	42.55	89.36
Totalmente de acuerdo	5	10.64	10.64	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 17 se muestra si en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que la segregación de funciones del personal en su entidad ha sido establecida para coadyuvar con su misión, visión y objetivos estratégicos y operacionales, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 42.55% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 10.64% está totalmente de acuerdo que exista segregación de funciones del personal en la gerencia de Administración tributaria, siendo un poca más de la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. Por otro lado, un 17.02% señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 29.79% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y un 0% está totalmente en desacuerdo de que la entidad cumpla con la segregación de funciones del personal.

Tabla 18

La entidad hace una evaluación de los controles utilizando los criterios de factibilidad y conveniencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6.38	6.38	6.38
En desacuerdo	9	19.15	19.15	25.53
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	23.40	23.40	48.94
De acuerdo	23	48.94	48.94	97.87
Totalmente de acuerdo	1	2.13	2.13	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 18 se muestra si en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que la entidad hace una evaluación de los controles utilizando los criterios de factibilidad y conveniencia, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 48.94% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 2.13% está totalmente de acuerdo que exista evaluación de los controles utilizando los criterios de factibilidad y conveniencia en la Gerencia de Administración Tributaria, siendo un poco más de la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. Por otro lado, un 23.40% señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 19.15% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y un 6.38% está totalmente en desacuerdo de que la entidad cumpla con la evaluación de los controles utilizando los criterios de factibilidad y conveniencia.

Un menor porcentaje de los trabajadores y funcionarios percibe que no se cumpla con este indicador.

Tabla 19

En la entidad se verifican los procesos, actividades o tareas significativas antes y después de realizarse

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	10.64	10.64	10.64
En desacuerdo	3	6.38	6.38	17.02
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	23.40	23.40	40.43
De acuerdo	25	53.19	53.19	93.62
Totalmente de acuerdo	3	6.38	6.38	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 19 se muestra si en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que en la entidad se verifican los procesos, actividades o tareas significativas antes y después de realizarse, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 53.19% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 6.38% está totalmente de acuerdo que se verifican los procesos, actividades o tareas significativas antes y después de realizarse en la Gerencia de Administración Tributaria, siendo un poco más de la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. Por otro lado, un 23.40% señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 6.38% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y un 10.64% está totalmente en desacuerdo de que la entidad cumpla con verificar los procesos, actividades o tareas significativas antes y después de realizarse.

Un porcentaje representativo indica que está totalmente en desacuerdo que se cumpla con este indicador.

Tabla 20*Todos los procesos, actividades y tareas están debidamente documentados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6.38	6.38	6.38
En desacuerdo	7	14.89	14.89	21.28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.13	2.13	23.40
De acuerdo	20	42.55	42.55	65.96
Totalmente de acuerdo	16	34.04	34.04	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 20 se muestra si en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que en la entidad todos los procesos, actividades y tareas están debidamente documentados, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 42.55% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 34.04% está totalmente de acuerdo que todos los procesos, actividades y tareas están debidamente documentados en la Gerencia de Administración Tributaria, siendo más de la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. Por otro lado, un 2.13% señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 14.89% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y un 6.38% está totalmente en desacuerdo de que en la entidad todos los procesos, actividades y tareas están debidamente documentados.

Un porcentaje muy alto de trabajadores y funcionarios señalan que se cumple con este indicador es decir todas los procesos, actividades y tareas que se desarrollan en la entidad están debidamente documentados.

Tabla 21
Actividades de control

	Segregación de Funciones	Evaluación Costo-Beneficio	Verificaciones, Conciliaciones y Rendición de cuentas	Documentación y Revisión de Procesos, actividades y tareas	Actividades de control
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Frecuencia
Totalmente en desacuerdo	0.00	6.38	10.64	6.38	5.85
En desacuerdo	29.79	19.15	6.38	14.89	17.55
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17.02	23.40	23.40	2.13	16.49
De acuerdo	42.55	48.94	53.19	42.55	46.81
Totalmente de acuerdo	10.64	2.13	6.38	34.04	13.30
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 21 se muestra los resultados correspondientes al objetivo específico 03 como es describir las actividades de control en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, en el cual se ha encontrado los siguientes resultados: Un 46.81% de los trabajadores y funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria señalan que están de acuerdo que se percibe actividades de control en la entidad, siendo el indicador verificaciones, conciliaciones y rendición de cuentas el indicador que más se percibe, es decir que en la entidad se verifican los procesos, actividades o tareas significativas antes y después de realizarse. Asimismo, un 13.30% está totalmente de acuerdo que existe actividades de control en la Gerencia de Administración Tributaria, en este apartado el indicador que más resalta es el de documentación y revisión de procesos, actividades y tareas, es decir que en la entidad los procesos, actividades y tareas están debidamente documentados en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román. Mientras que un 16.49% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que hay actividades de control. Por otro lado, un 17.55% está en desacuerdo que exista

actividades de control dentro de la entidad, en el cual el indicador que más resalta y con el que están en desacuerdo que se realice es con la segregación de funciones, es decir que los trabajadores y funcionarios están en desacuerdo que en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que la segregación de funciones del personal en su entidad ha sido establecida para coadyuvar con su misión, visión y objetivos estratégicos y operacionales. Por otra parte, un 5.85% de los trabajadores y funcionarios señalan que están totalmente en desacuerdo que exista actividades de control en la Gerencia de Administración Tributaria, siendo el indicador verificaciones, conciliaciones y rendición de cuentas con el que más en desacuerdo están es que no se percibe que en la entidad se verifican los procesos, actividades o tareas significativas antes y después de realizarse en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, pero en mínimo porcentaje.

4.2.4 Resultado específico 04

Describir la información y comunicación en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019

Tabla 22

La información manejada por la entidad se relaciona con los datos internos, sucesos, actividades y condiciones externas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	8.51	8.51	8.51
En desacuerdo	3	6.38	6.38	14.89
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	31.91	31.91	46.81
De acuerdo	20	42.55	42.55	89.36
Totalmente de acuerdo	5	10.64	10.64	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 22 se muestra si en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que en la entidad la información manejada por la entidad se relaciona con los datos internos, sucesos, actividades y condiciones externas, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 42.55% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 10.64% está totalmente de acuerdo que la información manejada por la entidad se relaciona con los datos internos, sucesos, actividades y condiciones externas en la Gerencia de Administración Tributaria, siendo más de la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. Por otro lado, un 31.91% señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 6.38% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y un 8.51% está totalmente en desacuerdo que la información manejada por la entidad se relaciona con los datos internos y externos.

Tabla 23

La calidad de los sistemas de información se aseguran por medio de la elaboración de procedimientos documentados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4.26	4.26	4.26
En desacuerdo	6	12.77	12.77	17.02
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14.89	14.89	31.91
De acuerdo	22	46.81	46.81	78.72
Totalmente de acuerdo	10	21.28	21.28	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 23 se muestra si en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que la calidad de los sistemas de información se aseguran por medio de la elaboración de procedimientos documentados, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 46.81% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 21.81% está totalmente de acuerdo que la calidad de los sistemas de información se aseguran por medio de la elaboración de procedimientos documentados en la Gerencia de Administración Tributaria, siendo más de la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. Por otro lado, un 14.89% señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 12.77% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y un 4.26% está totalmente en desacuerdo de que en la entidad la calidad de los sistemas de información se asegura por medio de la elaboración de procedimientos documentados.

Tabla 24

Existe una comunicación efectiva a través de los procesos y niveles jerárquicos dentro de la entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4.26	4.26	4.26
En desacuerdo	8	17.02	17.02	21.28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	17.02	17.02	38.30
De acuerdo	21	44.68	44.68	82.98
Totalmente de acuerdo	8	17.02	17.02	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 24 se muestra si en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que existe una comunicación efectiva a través de los procesos y niveles jerárquicos dentro de la entidad, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 44.68% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 17.02% está totalmente de acuerdo que existe una comunicación efectiva a través de los procesos y niveles jerárquicos dentro de la entidad en la Gerencia de Administración Tributaria, siendo más de la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. Por otro lado, un 17.02% señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 17.02% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y un 4.26% está totalmente en desacuerdo de que en la entidad existe una comunicación efectiva a través de los procesos y niveles jerárquicos dentro de la entidad.

Se puede indicar al respecto que un porcentaje alto considera que la entidad cumple con este indicador.

Tabla 25

En la entidad contamos con políticas y procedimientos de archivo adecuados para la preservación y conservación de los documentos e información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0.00	0.00
En desacuerdo	10	21.28	21.28	21.28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	19.15	19.15	40.43
De acuerdo	19	40.43	40.43	80.85
Totalmente de acuerdo	9	19.15	19.15	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 25 se muestra si en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que en la entidad contamos con políticas y procedimientos de archivo adecuados para la preservación y conservación de los documentos e información, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 40.43% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 19.15% está totalmente de acuerdo que en la entidad contamos con políticas y procedimientos de archivo adecuados para la preservación y conservación de los documentos e información en la Gerencia de Administración Tributaria, siendo más de la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. Por otro lado, un 19.15% señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 21.28% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y un 0% está totalmente en desacuerdo de que en la entidad se cuenta con políticas y procedimientos de archivo adecuados para la preservación y conservación de los documentos e información. Un porcentaje alto considera que la entidad cumple con este indicador.

Tabla 26
Información y comunicación

	Información y Responsabilidad	Sistemas de Información	Comunicación Interna y Externa	Archivo Institucional	Información y comunicación
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8.51	4.26	4.26	0.00	4.26
En desacuerdo	6.38	12.77	17.02	21.28	14.36
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31.91	14.89	17.02	19.15	20.74
De acuerdo	42.55	46.81	44.68	40.43	43.62
Totalmente de acuerdo	10.64	21.28	17.02	19.15	17.02
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 26 se muestra los resultados correspondientes al objetivo específico 04 como es describir la información y comunicación en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, en el cual se ha encontrado los siguientes resultados: Un 43.62% de los trabajadores y funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria señalan que están de acuerdo que se percibe actividades de control en la entidad, siendo el indicador sistemas de información el indicador que más se percibe, es decir que en la entidad la calidad de los sistemas de información se aseguran por medio de la elaboración de procedimientos documentados. Asimismo, un 17.02% está totalmente de acuerdo que existe información y comunicación en la Gerencia de Administración Tributaria, en este apartado el indicador que más resalta es el de sistemas de información. Mientras que un 20.74% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que hay actividades de control. Por otro lado, un 14.36% está en desacuerdo que exista información y comunicación dentro de la entidad, en el cual el indicador que más resalta y con el que están en desacuerdo que se realice es con archivo institucional, es decir que los trabajadores y funcionarios están en desacuerdo que en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que la entidad cuenta con políticas

y procedimientos de archivo adecuados para la preservación y conservación de los documentos e información. Por otra parte, un 4.26% de los trabajadores y funcionarios señalan que están totalmente en desacuerdo que exista información y comunicación en la Gerencia de Administración Tributaria, siendo el indicador información y responsabilidad con el que más en desacuerdo están, que no se percibe que en la entidad la información manejada por la entidad se relaciona con los datos internos, sucesos, actividades y condiciones externas en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, pero en mínimo porcentaje.

4.2.5 Resultado específico 05

Describir las actividades de supervisión en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019

Tabla 27

La entidad realiza actividades de prevención y monitoreo, en todos sus procesos y operaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4.26	4.26	4.26
En desacuerdo	6	12.77	12.77	17.02
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	36.17	36.17	53.19
De acuerdo	18	38.30	38.30	91.49
Totalmente de acuerdo	4	8.51	8.51	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 27 se muestra si en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que en la entidad realiza actividades de prevención y monitoreo, en todos sus procesos y operaciones, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 38.30% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 8.51% está totalmente de acuerdo que en la entidad realiza actividades de prevención y monitoreo, en todos sus procesos y operaciones en la Gerencia de Administración Tributaria, siendo cerca de la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. Por otro lado, un 36.17% señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 12.77% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y un 4.26% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 28

Los titulares y funcionarios determinan las acciones correctivas para solucionar las problemáticas detectadas e implementan las recomendaciones de las revisiones y acciones de control realizadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.13	2.13	2.13
En desacuerdo	8	17.02	17.02	19.15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	21.28	21.28	40.43
De acuerdo	23	48.94	48.94	89.36
Totalmente de acuerdo	5	10.64	10.64	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 28 se muestra si en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que en la entidad los titulares y funcionarios determinan las acciones correctivas para solucionar las problemáticas detectadas e implementan las recomendaciones de las revisiones y acciones de control realizadas, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 48.94% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 10.64% está totalmente de acuerdo que en la entidad los titulares y funcionarios determinan las acciones correctivas para solucionar las problemáticas detectadas e implementan las recomendaciones de las revisiones y acciones de control realizadas en la Gerencia de Administración Tributaria, siendo más de la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. Por otro lado, un 21.28% señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 17.02% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y un 2.13% está totalmente en desacuerdo de que en la entidad se cumpla con este indicador.

Tabla 29

La entidad se compromete a mejorar los errores encontrados en sus procesos y operaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6.38	6.38	6.38
En desacuerdo	5	10.64	10.64	17.02
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12.77	12.77	29.79
De acuerdo	24	51.06	51.06	80.85
Totalmente de acuerdo	9	19.15	19.15	100.00
Total	47	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 29 se muestra si en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que en la entidad se compromete a mejorar los errores encontrados en sus procesos y operaciones, en el cual se encontró los siguientes resultados: Un 51.06% de los trabajadores y funcionarios que laboran en la entidad señalan que están de acuerdo de que la entidad cumple con este indicador; mientras que un 19.15% está totalmente de acuerdo que en la entidad se compromete a mejorar los errores encontrados en sus procesos y operaciones en la Gerencia de Administración Tributaria, siendo más de la mitad de los trabajadores que están de acuerdo con el cumplimiento de este indicador. Por otro lado, un 12.77% señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se cumpla con este indicador en la entidad. Por otra parte, un 10.64% está en desacuerdo que se cumpla con este indicador y un 6.38% está totalmente en desacuerdo de que en la entidad se compromete a mejorar los errores encontrados en sus procesos y operaciones. Un porcentaje alto considera que la entidad cumple con este indicador.

Tabla 30
Supervisión

	Actividades de Prevención y Monitoreo	Seguimiento de Resultados	Compromisos de Mejoramiento	Supervisión
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4.26	2.13	6.38	4.26
En desacuerdo	12.77	17.02	10.64	13.48
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36.17	21.28	12.77	23.40
De acuerdo	38.30	48.94	51.06	46.10
Totalmente de acuerdo	8.51	10.64	19.15	12.77
Total	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 30 se muestra los resultados correspondientes al objetivo específico 05 como es describir la supervisión en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, en el cual se ha encontrado los siguientes resultados: Un 46.10% de los trabajadores y funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria señalan que están de acuerdo que se percibe la supervisión en la entidad, siendo el indicador compromisos de mejoramiento el indicador que más se percibe, es decir que en la entidad se compromete a mejorar los errores encontrados en sus procesos y operaciones. Asimismo, un 12.77% está totalmente de acuerdo que existe supervisión en la Gerencia de Administración Tributaria, en este apartado el indicador que más resalta es el de compromisos de mejoramiento. Mientras que un 23.40% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que hay actividades de control. Por otro lado, un 13.48% está en desacuerdo que exista supervisión dentro de la entidad, en el cual el indicador que más resalta y con el que están en desacuerdo que se realice es con seguimiento de resultados, es decir que los trabajadores y funcionarios están en desacuerdo que en la Gerencia de Administración Tributaria se percibe que en la entidad los titulares y funcionarios determinan las acciones correctivas para solucionar las

problemáticas detectadas e implementan las recomendaciones de las revisiones y acciones de control realizadas. Por otra parte, un 4.26% de los trabajadores y funcionarios señalan que están totalmente en desacuerdo que exista supervisión en la Gerencia de Administración Tributaria, siendo el indicador compromisos de mejoramiento con el que más en desacuerdo están, que no se percibe que la entidad se compromete a mejorar los errores encontrados en sus procesos y operaciones en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román, pero en mínimo porcentaje

4.3 Resultado general

Describir el control interno en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019

Tabla 31
Control interno en la Gerencia de Administración Tributaria

	Ambiente de control	Evaluación de riesgos	Actividades de control	Información y comunicación	Supervisión	Control interno
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5.53	4.79	5.85	4.26	4.26	4.94
En desacuerdo	16.60	25.00	17.55	14.36	13.48	17.40
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20.00	30.85	16.49	20.74	23.40	22.30
De acuerdo	48.09	31.91	46.81	43.62	46.10	43.30
Totalmente de acuerdo	9.79	7.45	13.30	17.02	12.77	12.06
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 31 se observa cómo se percibe el control interno en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca en el año 2019, en ella se puede observar que un 43.30% de los trabajadores y funcionarios señalan que están de acuerdo que en la entidad se realice el control interno siendo el ambiente de control el que más porcentaje presenta dentro de este apartado. De igual manera el 12.06% están totalmente de acuerdo que se realice control interno dentro de la entidad, siendo la dimensión información y comunicación el que más porcentaje presenta. Por otro lado, un 22.30% de los trabajadores y funcionarios indica que no están de acuerdo ni en desacuerdo que se perciba el control interno en la Gerencia de Administración Tributaria. Asimismo, un 17.40% señalan que están en desacuerdo que se perciba el control interno en la Gerencia de Administración Tributaria, y con la dimensión que más en desacuerdo que se realice en la entidad es con la evaluación de riesgos. Y finalmente un 4.94% señala estar totalmente en desacuerdo que se realice control interno en la entidad en este aspecto con el que más en desacuerdo están es con las actividades de control.

4.4 Discusión

(Cahuana, 2019) en su tesis “El control interno y la gestión administrativa en el área de administración de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani-Cusco periodo 2017”, en la cual se llegó a los siguientes resultados, un 88.9% señala que se aplica de forma regular los componentes del control interno, mientras que un 11.1% considera que es bueno y un 0% que es malo. En esta investigación realizada en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román se ha encontrado los siguientes resultados respecto de la percepción del control interno en esta entidad donde un 43.30% está de acuerdo que se perciba el control interno y un 12.06% está totalmente de acuerdo, es decir más de la mitad de los trabajadores y funcionarios de la entidad perciben control interno dentro de la entidad. por otro lado 22.30% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se realice el control interno. Estos resultados llegan a corroborar que en ambas instituciones que son entidades del estado se percibe casi similarmente que se realiza el control interno. Sin embargo, en el aspecto de que no se percibe existe en la investigación realizada en la Sanidad de la Policía Nacional de Sicuani 0% mientras que en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román presenta que están en desacuerdo que se perciba el control interno en un 17.40% y un 4.94% está totalmente en desacuerdo. Esta diferencia entre estas dos instituciones puede deberse probablemente que siendo un entidad policial se cumpla con las normas y reglas de manera estricta mientras que en la Gerencia de Administración Tributaria existe flexibilidad en el cumplimiento de normas por parte de los trabajadores y funcionarios.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Respecto al ambiente de control que existe en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román se concluye que el 48.09% de los trabajadores y funcionarios perciben que se cumple con los indicadores que componen el ambiente de control, asimismo un 16.60% está en desacuerdo que se cumpla con este componente.

Sobre la evaluación de riesgo que se da en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román se concluye que el 31.91% está de acuerdo que se percibe que hay evaluación de riesgo en la entidad, mientras que el 25% de los trabajadores y funcionarios está en desacuerdo que se cumpla con esta dimensión.

Respecto a las actividades de control que presenta la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román se concluye que un 46.81% señala que están de acuerdo que se cumple con los indicadores que conforman este componente, asimismo un 17.55% de los trabajadores y funcionarios están en desacuerdo que se cumpla con esta dimensión.

Sobre la información y comunicación que se da en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román se concluye que un 43.62% están de acuerdo que se cumplen con los indicadores que conforman este componente, asimismo un 14.36% están en desacuerdo que se cumpla con esta dimensión.

5.2 Recomendaciones

Sobre el ambiente de control, se debe mejorar en integridad y valores dado que existe un 12.77% que está totalmente en desacuerdo que se perciba este indicador, asimismo es necesario mejorar la participación del órgano de control institucional en la Gerencia de

Administración Tributaria dado que un 34.04% está en desacuerdo que se perciba que el Órgano de Control Institucional supervise permanentemente la Gerencia de Administración Tributaria.

Sobre la evaluación de riesgos, se recomienda mejorar el planeamiento de la administración de riesgos dado que un 29.79% está en desacuerdo que se perciba se desarrolle este indicador, asimismo se debe mejorar en la identificación de los riesgos dado que un 27.66% está en desacuerdo que se perciba que se realice la identificación y evaluación de los riesgos por lo tanto se puede realizar una matriz de riesgos que se presenten en la entidad.

Para mejorar las actividades de control se debe de socializar la segregación de funciones de cada uno de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria, dado que un 29.79% está en desacuerdo que se realice este indicador.

Respecto a la mejora del componente información y comunicación se debe mejorar las políticas y procedimientos de archivo adecuados para la preservación y conservación de los documentos dado que un 21.28% esta en desacuerdo que se perciba se realice este indicador.

Sobre la mejora de la supervisión donde se tiene que poner énfasis es en la actividad de seguimiento de resultados que se da en la Gerencia de Administración Tributaria dado que un 17.02% está en desacuerdo que se perciba este indicador.

Para mejorar el control interno en la Gerencia de Administración Tributaria es necesario incidir en la mejora del componente evaluación de riesgos en el cual un 25% está en desacuerdo que se perciba la realización de este componente, asimismo se debe de mejorar las actividades de control, dado que un 17.55% señala que se perciba se realice este componente.

Referencias bibliográficas

- Alvarez , X., & Villanes, F. C. (2018). *Control interno de la gestión administrativa de las municipalidades de la provincia de Huancayo 2016-2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú.
- Amador Sotomayor, Alfonso. (2002). *Control interno y auditori Su aportacion en las organizaciones*. Lima, Peru: Cd. Universitaria San Nicolás de los Garza N.L. Obtenido de http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080123399/1080123399_MA.PDF
- Armijo, M. (2005). *Planificación Estratégica e Indicadores de desempeño en el sector público*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL.
- Avila, H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Cuauhtemoc, Chihuahua, Mexico: Eumed.net. Recuperado el 7 de Abril de 2019, de <https://clea.edu.mx/biblioteca/INTRODUCCION%20A%20LA%20METODOLOGIA%20ODE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Bacallao, M. (2019). *Genesis del Control Interno*. La Habana, Cuba.
- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom.
- Blondet, C. (02 de 05 de 2013). *Reseña del libro "Historia de la corrupción en el Perú"*. Recuperado el 06 de 11 de 2019, de Argumentos Revista de Análisis y Crítica: <https://revistaargumentos.iep.org.pe/articulos/resena-del-libro-historia-de-la-corrupcion-en-el-peru-de-alfonso-quiros/>
- Boente Corcho, A. (2011). *Fundamentos del control interno empresarial*. <https://es.scribd.com/doc/51772568/Fundamentos-Del-Control-Interno>. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/51772568/Fundamentos-Del-Control-Interno>
- Cadillo, E. M. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

- Cahuana, H. (2019). *El control interno y la gestión administrativa en el área de administración de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani-Cusco periodo 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Andina del Cusco. Cusco, Perú.
- Charaja, F. (2011). *El mapic en la metodología de la investigación*. Puno, Peru: Fransisco Charaja Cutipa.
- Comisión Europea, & Intosai, RECHNUNGSHOF. (s.f.). *Guía para las normas de control interno del sector público*. Viena, Austria: INTOSAI. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/GUIA-PARA-LAS-NORMAS-DE-CONTROL-INTERNO-DEL-SECTOR-PUBLICO-INTOSAI_.pdf
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco conceptual del control Interno*. Lima, Perú: Contraloría General de la República y Cooperación Alemana al Desarrollo - Agencia de la GIZ en el Perú. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Coso. (2013). *Control Interno-Marco Integrado*. Madrid, España: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Coso. (2013). *Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Lima, Peru: Coso y control de un adecuado Sistema de Control Interno.
- Crispin, W. I. (2012). *Control interno gubernamental y la eficiencia administrativa del Área de Tesorería del Gobierno Regional de Huancavélica*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Decreto Supremo N° 119-2012-PCM. (2012). *Aprueban Plan Nacional de Lucha Contra la Corrupción 2012-2016*. Lima.
- Defensoría del Pueblo. (16 de 05 de 2019). *Presentamos los "Mapas de la corrupción en el Perú"*. Recuperado el 06 de 11 de 2019, de Defensoría del Pueblo:

<https://www.defensoria.gob.pe/presentamos-los-mapas-de-la-corrupcion-en-el-peru-a-nivel-nacional/>

Del Toro Ríos, J. C., Fonteboa, V. A., Armada Trabas, C. E., & Santos Cid, C. M. (2005).

Control Interno. La Habana, Cuba: Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros. Obtenido de

http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf

Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control interno y fraudes con base en los ciclos*

transaccionales analisis de informe coso I y II . Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones .

Estupiñan, R. (2002). *Control interno y fraudes*. bogota: Xpress estudio grafico y Digital.

Estupiñan, R. (2016). *Control interno y fraudes analisis de informe COSO I, II y III*. Bogota:

Ecoe Ediciones Ltda.

Fonafe. (2006). *Manual Corporativo:"Guía para la evaluacion del sistema del Control*

Interno". Obtenido de

http://www.egesur.com.pe/Documents/Gu%C3%ADa_Evaluaci%C3%B3n_SCI_12_18.pdf

Fonseca , O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones* . Lima: Instituto de investigacion en Accountability y control - IICO.

Gallo, r. (mayo de 2016). auditoria de control interno. (e. N. 13, Ed.) *Revista Digital Auditoria de Control Interno* , 5.

Garcia Hanson, J., & Salazar Escobar, P. (2005). *y Evaluacion del Riesgo*. Chile. Obtenido

de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/garcia_j2/sources/garcia_j2.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista , P. (2014). *Metodología de la investigación*.

México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Khoury Zarzar, F. (2014). *Marco conceptual del control interno*. Lima, Peru: La Contraloría General de la República .

La Contraloria general de la Republica . (2015). *Marco conceptual del control interno* . Lima,

Perú: Contraloria General de la Republica y Cooperacion Alemana al Desarrollo - Agencia de la GIZ en el Perú .

- Layme, E. S. (2014). *Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2014*. Universidad José Carlos Mariátegui. (Tesis de pregrado), Moquegua, Perú.
- Mantilla B., S. A. (2018). *Auditoria del control interno*. Bogota, Colombia. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Mantilla, S. A. (2013). *Auditoria del control interno*. Bogota: Ecoe Ediciones Ltda.
- Meléndez Torres, J. (2016). *Control interno*. Chimbote, Ancash- Peru: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Meléndez Torres, J. (2016). *Control interno*. Chimbote, Ancash- Peru: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://utex.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATOLICA/165/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meléndez Torres, J. B. (2015). *Compilado de Control Interno*. Chimbote, Ancash – Perú: <https://erp.uladech.edu.pe/archivos/01/01018/textobase/106.pdf>.
- Meléndez Torres, J. B. (2015). *Compilado de Control Interno*. Chimbote, Ancash – Perú: <https://erp.uladech.edu.pe/archivos/01/01018/textobase/106.pdf>. Obtenido de http://utex.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATOLICA/165/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Melendez, J. (2016). *Control interno*. Chimbote, Ancash, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

- Morales, K. (10 de 12 de 2018). *¿Cómo funciona la corrupción en el Perú? Análisis del caso Odebrecht*. Recuperado el 05 de 11 de 2019, de Conexión esan:
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/12/10/como-funciona-la-corrupcion-en-el-peru-analisis-del-caso-odebrecht/>
- Municipio al día*. (11 de Marzo de 2019). Obtenido de
<https://municipioaldia.com/organizacion-municipal/el-sistema-de-control/>
- Perez, P. (2012). *Instituto de auditores Internos*. Santiago, Chile.
- Posso Rodelo, J., & Barrios Barrios, M. (2014). *Diseño de Modelo de control Interno en la Empresa Prestadora de servicios*. Cartagenas de India.
- Rodriguez, J. (2010). *CONTROL INTERNO: UN EFECTIVO SISTEMA PARA LA EMPRESA*. Ecuador : Trillas .
- Rudas Tayo, L. P. (2017). *Modelo de Gestion de Riesgo para Proyectos de Desarrollo Tecnológico*. Santiago de Queretaro.
- Salas, J. (2012). *Sistema de Auditoria y Control*. Cali, Colombia: Sistemas y procedimientos contables MC Graw/Will.
- Serna Calvo, M. (2006). *Manual para la Identificación y Evaluación de Riesgos Laborales*. Barcelona. Obtenido de <https://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/pdf/Manual-IPER.pdf>
- Serrano, P. A. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala. *Espacios*, 39(03).
- Sotomayor, A. (2012). *Control interno y la auditoria su aportación a las Organizaciones*. Ciudad Universitaria San Nicolas de los Garza N.L. México.
- Valera, N. E. (2017). *Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Juanjuí, Perú.