

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, CONTABLES Y FINANCIERAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**



**TESIS**

**“IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, SU  
INFLUENCIA EN EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO EN LA PROVINCIA  
DE HUAURA 2016”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PRESEENTADO POR BACHILLERES:**

**LIZ ANY VILLACORTA TAMARA  
LILIAN MERCEDES VILLACORTA TAMARA**

**ASESOR:**

**MG. CPCC. TEODORICO ANGEL VILLANUEVA RODRIGUEZ**

**HUACHO – PERÙ**

**2020**

**PRESENTADO POR:**

**LIZ ANY VILLACORTA TAMARA  
LILIAN MERCEDES VILLACORTA TAMARA**

**ASESOR**

**MG. CPCC. TEODORICO ANGEL VILLANUEVA RODRIGUEZ**



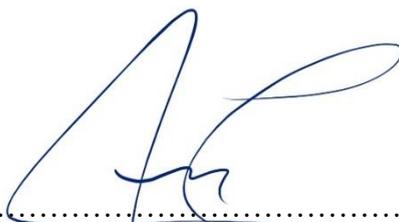
**MG. CPCC. TEODORICO ANGEL VILLANUEVA RODRIGUEZ**

**ASESOR**

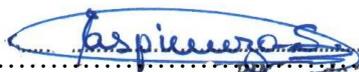
**JURADO EVALUADOR**



.....  
**Dr. CPCC. MIGUEL ÁNGEL SUAREZ ALMEIRA**  
**PRESIDENTE**



.....  
**Mg. CPCC. RAUL MANUEL CANO CURIOSO**  
**SECRETARIO**



.....  
**Mg. CPCC. SILVIA ESPINOZA DE SANCHEZ**  
**VOCAL**

**DEDICATORIA:**

A Dios, por ser mi guía y por permitirnos cumplir nuestros objetivos, a mis padres por su apoyo incondicional en todas las etapas de nuestra vida, por su amor y sus sabios consejos que nos ayudaron a culminar todos los objetivos que nos proponemos.

**AGRADECIMIENTO:**

A los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financiera y de manera especial a nuestro asesor de tesis, por toda su colaboración, orientación, seguimiento, supervisión y entrega para guiarnos a la feliz culminación de la investigación, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido a lo largo de este año

## **INDICE DE CONTENIDOS**

CARATULA	I
CONTRACARATULA	II
FIRMA DEL ASESOR	III
FIRMA DEL JURADO EVALUADOR	VI
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
INDICE DE CONTENIDOS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCION	X

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	01
1.2. Formulación del Problema.....	05
1.2.1 Problema General.....	05
1.2.2 Problemas Específicos.....	05
1.3. Objetivos de la Investigación .....	06
1.3.1 Objetivo General.....	06
1.3.2 Objetivos Específicos.....	06

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	08
2.2. Bases Teóricas.....	24
2.2.1. Sistema de Control Interno.....	24
2.2.2. Buen servicio al Ciudadano.....	37
2.3. Definiciones Conceptuales.....	48
2.4. Formulación de Hipótesis.....	52
2.4.1. Hipótesis General.....	52
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	53

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

3.1. Diseño Metodológico.....	54
3.1.1. Tipo.....	54
3.1.2. Enfoque.....	55
3.2. Población y Muestra.....	57
3.2.1. Población.....	57
3.2.2. Muestra.....	58
3.3. Operacionalización de Variables e Indicadores.....	60
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	63
3.4.1. Técnicas a Emplear.....	63
3.4.2. Descripción de los Instrumentos.....	64
3.5. Técnicas para el Procesamiento de la Información.....	65
3.5.1 Técnicas de Análisis.....	65

3.5.2. Técnicas de Procesamiento de Datos.....	65
--	----

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

4.1. Resultados.....	66
4.2. Contratación de Hipótesis.....	86

## **CAPITULO V**

### **DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusión.....	98
5.2. Conclusiones.....	99
5.3. Recomendaciones.....	100

## **CAPITULO VI**

### **FUENTES DE INFORMACION**

6.1. Fuentes Bibliográficas.....	101
6.2. Referencias Electrónicas.....	103

## **ANEXOS**

<b>01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</b>	<b>105</b>
<b>02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....</b>	<b>107</b>

## INDICE DE TABLAS

N°	DETALLE	Pág.
1	Se cumplió con la fase de planificación de la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad.	67
2	<i>Se cumple con la</i> implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura.	69
3	Se cumple con la fase de evaluación sobre la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad.	71
4	Se aplica la fase de seguimiento sobre la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad.	73
5	Se aplica la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura.	75
6	La atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura es Buena	77
7	La atención al ciudadano es eficiente en la Municipalidad Provincial de Huaura.	79
8	En la Municipalidad Provincial de Huaura se aplica el control de la calidad para la atención a los ciudadanos	81
9	El nivel de información para la atención al ciudadano es el más adecuado en la Municipalidad Provincial de Huaura.	83
10	La implementación del sistema de control interno influye en la buena atención al ciudadano en la Municipalidad.	85
11	<i>La fase de planificación del sistema de control interno, permite verificar la orientación al ciudadano</i>	88
12	<i>La ejecución del sistema de control interno influye positivamente en el nivel de eficiencia.</i>	90
13	<i>La fase de evaluación para implementación del sistema de control interno permite evaluar la calidad de gestión.</i>	92
14	<i>El seguimiento de la implementación del sistema de control interno permite mejorar la gestión de atención.</i>	94
15	<i>La implementación del sistema de control interno influye en el buen servicio al ciudadano.</i>	96

## INDICE DE GRAFICAS

<b>Nº</b>	<b>DETALLE</b>	<b>Pág.</b>
1	Se cumplió con la fase de planificación de la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad.	68
2	Se cumple con la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura.	70
3	Se cumple con la fase de evaluación sobre la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad.	72
4	Se aplica la fase de seguimiento sobre la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad.	74
5	Se aplica la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura.	76
6	La atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura es Buena	78
7	La atención al ciudadano es eficiente en la Municipalidad Provincial de Huaura.	80
8	En la Municipalidad Provincial de Huaura se aplica el control de la calidad para la atención a los ciudadanos	82
9	El nivel de información para la atención al ciudadano es el más adecuado en la Municipalidad Provincial de Huaura.	84
10	La implementación del sistema de control interno influye en la buena atención al ciudadano en la Municipalidad.	86
11	La fase de planificación del sistema de control interno, permite verificar la orientación al ciudadano	89
12	La ejecución del sistema de control interno influye positivamente en el nivel de eficiencia.	91
13	La fase de evaluación para implementación del sistema de control interno permite evaluar la calidad de gestión.	93
14	El seguimiento de la implementación del sistema de control interno permite mejorar la gestión de atención.	95
15	La implementación del sistema de control interno influye en el buen servicio al ciudadano.	97

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar como la implementación del sistema de control interno influye en el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura 2016. **Métodos:** La población de estudio fueron 120 personas que laboran en la Municipalidad Provincial de Huaura, seleccionadas mediante el muestreo probabilístico, se utilizó instrumento de medición de actitudes la escala Dicotómica. Se consideró como dimensiones: Situación administrativa, cumplimiento de actividades, situación de cumplimiento y metas y objetivos. La confiabilidad de instrumentos fue validado mediante la aplicación del proceso Computarizado con SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 21.0 del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%. La prueba de ji cuadrada. **Resultados:** *Los resultados muestran que el mayor porcentaje (58.70%) autoridades, gerentes y servidores están de acuerdo que la implementación del sistema de control interno influye en la buena gestión al ciudadano, en cuanto a la evaluación del control interno (52.17%) está de acuerdo.* **Conclusión:** Los resultados obtenidos demuestran *que* la implementación del sistema de control interno influye en el buen servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2016.

**Palabras Claves:** Control Interno, Atención al Ciudadano, Gestión eficiente.

## ABSTRACT

**Objective:** Determine how the implementation of the internal control system influences the good service to the citizen in the Province of Huaura 2016. **Methods:** The study population was 120 people who work in the Provincial Municipality of Huaura, selected by probabilistic sampling, instrument was used of attitude measurement the Dichotomous scale. The following dimensions were considered: Administrative situation, compliance with activities, compliance situation and goals and objectives. Instrument reliability was validated through the application of the Computerized Process with SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Version 21.0 of the Pearson correlation model and 95% confidence level. The chi-square test. **Results:** The results show that the highest percentage (58.70%) authorities, managers and servers agree that the implementation of the internal control system influences the good management of the citizen, in terms of the evaluation of internal control (52.17%). agree. **Conclusion:** The results obtained show that the implementation of the internal control system influences the good service to the citizen in the Provincial Municipality of Huaura 2016.

**Key words:** Internal Control, Citizen Attention, Efficient Management.

## INTRODUCCION

La presente investigación tiene como título **“Implementación del Sistema de Control Interno, su Influencia en el Buen Servicio al Ciudadano en la Provincia de Huaura 2016”**, se ha desarrollado en cumplimiento a lo normado por la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras; el mismo que está estructurado por seis capítulos de la manera siguiente: *Planteamiento del Problema; Marco Teórico; Metodología; Resultados; Discusión, Conclusiones y Recomendaciones; y Fuentes de Información; la cual sustenta el desarrollo de la investigación, así mismo se adjunta los anexos correspondientes.*

*Capítulo I: denominado Planteamiento del Problema, en dicho capítulo se abarca la situación problemática que se presenta en la carencia de la no implementación oportuna del sistema de control interno en la Municipalidad, lo cual permite en muchos casos tener una gestión deficiente, además que no permite cumplir oportuna y adecuadamente con un buen servicio de atención al ciudadano, lo cual nos muestra la carencia de liderazgo en sus autoridades y principales funcionarios, por cuanto la gestión municipal debe de cumplir con una adecuada gestión y de servicio adecuado a la ciudadanía, para lo cual hemos aplicado la metodología científica, que forma parte de la descripción de la realidad problemática, la formulación de problemas, y sus respectivos objetivos de la investigación.*

*Capítulo II: denominado Marco Teórico, el mismo que se desarrolló siguiendo los aspectos relacionados con los antecedentes, de la misma forma se abordó las bases teóricas de la investigación, las cuales nos permiten dar el sustento doctrinario de nuestro estudio, así como las definiciones conceptuales sobre el control interno y el buen servicio al ciudadano, para ello se desarrolló las conceptualizaciones sobre los temas tratados por diferentes autores a nivel nacional como internacional, considerado la normas contables sobre dicha*

*materia, luego nos permitimos a desarrollar la formulación de la hipótesis general como sus respectivas hipótesis específicas.*

*Capítulo III: denominado Metodología, el cual comprende desde el diseño metodológico, en la cual se precisa el nivel de la investigación, el método, se considera el tipo y enfoque de la investigación; complementado con la población que estuvo compuesta por 120 personas entre autoridades, gerentes, sub-gerentes y servidores quienes laboran directamente en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Huaura, en la cual desarrollan sus actividades, sobre la cual se determinó la muestra para la investigación, la misma que estuvo constituida por 92 personas quienes fueron seleccionados en forma aleatoria teniendo en cuenta su composición determinada en la población, posteriormente se procedió a desarrollar la operacionalización de variables, técnicas de recolección de datos, procesamiento y análisis de la información.*

*Capítulo IV: denominado Resultados, el cual abarco desde la interpretación y análisis de Resultados, se trabajó con la utilización de la técnica del cuestionario aplicando preguntas cerradas, con las cuales se realizaron la parte estadística así como las gráficas respectivas, debemos indicar que se procedió a desarrollar la interpretación de respuestas a cada una de las interrogantes formuladas, facilitando así una mejor comprensión de las respuestas, culminando con la contrastación de las hipótesis.*

*Capítulo V: denominado Discusión, Conclusiones y Recomendaciones las cuales fueron obtenidas como producto final de la investigación desarrollada y que nos permiten concluir que existe una problemática y una relación intrínseca entre las variables del presente estudio.*

*Finalmente, el Capítulo VI: Se adjunta la fuente Bibliográfica que fueron necesarias para cumplir con el desarrollo de nuestro trabajo de investigación así mismo se adiciona los anexos respectivos.*

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

De acuerdo a la Constitución Política del Perú, la cual señala en su artículo 194° reconoce a las Municipalidades como órganos de Gobierno Local, que tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, precepto de nuestra Carta Magna, que guarda relación con lo dispuesto en el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972.

Así mismo debemos de tener en cuenta que, el art. 4° de la Constitución Política del Perú, prescribe que la comunidad y el Estado protegen, entre otros, al anciano en situación de abandono, de la misma forma también, en su art. 7° prescribe que la persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad.

Así mismo debemos de tener en cuenta que, el art. 2° de la Ley N° 30490 - Ley de las Personas Adultas Mayores, establece que persona adulta mayor será aquella que tenga 60 o más años de edad, así, en su art. 10° prescribe que los centros

integrales de atención al adulto mayor (CIAM) son espacios creados por los gobiernos locales, en el marco de sus competencias, para la participación e integración social, económica y cultural de la persona adulta mayor, a través de la prestación de servicios, en coordinación o articulación con instituciones públicas o privadas; programas y proyectos que se brindan en su jurisdicción a favor de la promoción y protección de sus derechos.

Así mismo el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables promueve la creación de centros integrales de atención al adulto mayor (CIAM) por los gobiernos locales.

En tal sentido mediante Ordenanza Municipal N° 022-2016/ MPH de fecha

04.08.2016, se crea el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor en la Municipalidad Provincial de Huaura, con el objeto de brindar una atención integral y permanente a las personas adultas mayores de sesenta (60) años de edad a más, para mejorar su calidad de vida e integrarlos plenamente al desarrollo social, económico, político y cultural de nuestra comunidad, implementando para ello en forma progresiva, diversos servicios y programas.

Asimismo, es necesario tener presente que a través del artículo 5° del Decreto Supremo N° 400-2015-EF, la Municipalidad Provincial de Huaura es considerada como una de las 210 municipalidades de ciudades principales tipo “B”, siendo así, mediante el Anexo N° 02 y N° 03 de la norma en comento se detallan las metas del Programa de

Incentivos que deben de cumplir las Municipalidades de Ciudades Principales Tipo “B” al 31 de julio y al 31 de diciembre de 2016, respectivamente. Al respecto, dentro de las metas planteadas para las Municipalidades Tipo “B”, se encuentra la Meta N° 31: “Creación o adecuación del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor - CIAM”, Actividad N° 05: “Reglamento de Funcionamiento del Centro Integral de

Atención al Adulto Mayor - CIAM” Bajo este contexto, la Sub Gerencia de la Mujer y Adulto Mayor, Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, mediante Informe N° 101-2016-SGMAMDMNA/MPH-H de fecha 13.06.2016, manifiesta que a fin de cumplir con la Meta N° 31, Actividad N° 05 del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal del año 2016, se hace necesaria la reglamentación del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor – CIAM; por lo que, presenta un de proyecto Reglamento de funcionamiento del mencionado Centro, el mismo que cuenta con el V° B° de la Gerencia de Desarrollo Humano, mediante Informe N° 773-2016-GDH/MPH de fecha 14.06.2016

Que, mediante Informe Legal N° 689-2016-GAJ/ MPH-H de fecha 06.09.2016, la Gerencia de Asesoría Jurídica, encuentra observaciones al mencionado proyecto de Reglamento, sin embargo, señala que superadas las mismas, el proyecto en referencia resulta viable, por lo que, mediante Informe N° 163-2016-SMAMDMNA/MPHH de fecha 07.09.2016, la Sub Gerencia de la Mujer y Adulto Mayor, Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, levanta las observaciones realizadas por la Gerencia de Asesoría Jurídica. Asimismo, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, mediante Provéido N° 2722-2016-GPP/ MPH-H de fecha 14.09.2016, manifiesta que, en virtud del Provéido N° 1748-2016-SGPEP/MPH-H de la Sub Gerencia de Planificación Estratégica y Presupuesto, el mencionado proyecto de Reglamento no acarrea incidencia presupuestal, asimismo, indica que las capacitaciones a desarrollarse por el CIAM, estipuladas en el art. 20° del Reglamento, serán consideradas en el POI –2017 dentro de la Sub Gerencia de la Mujer y Adulto Mayor, Defensoría

Municipal del Niño y Adolescente. Estando a lo expuesto, conforme a las facultades conferidas en el inciso 6) del artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972.

En función a las consideraciones señaladas se emite el Decreto de Alcaldía N° 012-2016/MPH Huacho, con fecha 26 de octubre de 2016, mediante el cual se aprueba el Reglamento de Funcionamiento del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM) de la Municipalidad Provincial de Huaura, el cual consta de Trece (XIII) Títulos, Veintiún (21) Artículos y Dos (02) Disposiciones Transitorias, Complementarias y Finales, que como Anexo forma parte integrante del presente Decreto. En tal sentido se encarga a la Sub Gerencia de la Mujer y Adulto Mayor, Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, su debida implementación.

Si bien es cierto la Municipalidad Provincial de Huaura norma la atención al ciudadano mayor de 60 años, por la particularidad de los servicios que presta a la comunidad tiene como función el trato permanente con los ciudadanos en la atención de cada uno de sus servicios, en consecuencia se requiere de unidades orgánicas que cuenten con el personal debidamente preparados para una atención adecuada a todos los usuarios que a diario se personan a las oficinas de la Municipalidad, así como la atención a través de sus serenos como el personal de servicios de limpieza pública y otros.

Para contar con el personal preparado y con unidades orgánicas adecuadas, es necesario la implementación del sistema de control interno por cuanto permitirá

contar con áreas o unidades eficientes para una atención de acuerdo a las necesidades de la población en el ámbito de la Provincia de Huaura.

## **1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera la implementación del sistema de control interno influye en el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura 2016?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- a. ¿En qué medida la fase de planificación para implementación del sistema de control interno verifica la orientación al ciudadano en la Provincia de Huaura?
- b. ¿En qué medida la fase de ejecución del sistema de control interno influye en el nivel de eficiencia para el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura?
- c. ¿De qué manera la fase de evaluación para la implementación del sistema de control interno permite evaluar el nivel de gestión de calidad para la atención al ciudadano en la Provincia de Huaura?
- d. ¿De qué manera el nivel de seguimiento de la implementación del sistema de control interno permite una información oportuna al ciudadano en la Provincia de Huaura?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

**1.3.1 Objetivo General** Determinar como la implementación del sistema de control interno influye en el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura 2016.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar si la fase de planificación para la implementación del sistema de control interno verifica la orientación al ciudadano en la Provincia de Huaura.
- b) Establecer si la fase de ejecución del sistema de control interno influye en el nivel de eficiencia para el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura.
- c) Comprobar si en la fase de evaluación para la implementación del sistema de control interno permite evaluar el nivel de gestión de calidad para la atención al ciudadano en la Provincia de Huaura.
- d) Evaluar cómo el seguimiento de la implementación del sistema de control interno permite mejorar la información que se otorgue al ciudadano en la Provincia de Huaura

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

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

Sin embargo, en lo referente a otros estudios e investigación a nivel nacional se ubicaron los siguientes:

**De La Cruz Montoya, David y Salvador Pachas, Ricardo Manuel** (2015), en su tesis titulada: “La Implementación del Control Interno y su influencia en la gestión contable, administrativa y financiera en la empresa Hung & Yong S.A.C.”; para obtener el Título de Contador Público en la Universidad Autónoma del Perú

El Bachiller **RAMOS SOTO, Ricardo Alberto** (2015) en su tesis: **“El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de Brandon’s Negocios e Inversiones S. A. C., 2015”**, para optar el Título Profesional de Contador Público, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

El aspirante a Contador Público señala que el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Brandon’s Negocios e Inversiones S. A. C. del Porvenir, Trujillo, durante el año 2015. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa mediante la técnica de la entrevista. Se encontraron los siguientes resultados: los autores nacionales y regionales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú; sin embargo, las bases teóricas establecen que sí existe una influencia mutua entre el control interno y la gestión administrativa. Asimismo, se ha podido evidenciar grosso modo que Brandon’s Negocios e Inversiones S. A. C. carece de una buena implementación de su sistema de control interno; este, por lo tanto, no influye positivamente en la gestión de dicha empresa. Finalmente, se concluye que tanto a nivel nacional como en la empresa estudiada no se ha demostrado la influencia positiva del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y la empresa del caso; sin

embargo, la literatura pertinente señala que el control interno aplicado adecuadamente sí influye positivamente en la gestión.

**URBINA NÚÑEZ, Mario Orlando**, en su Tesis titulada: **“El Sistema de Control Interno Contable y su incidencia en la gestión administrativa y financiera de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2015”**, para optar el Título de Contador Público en la Universidad Nacional de Trujillo.

El presente trabajo es una investigación con el propósito de ayudar al proceso de mejora continua del sistema de control contable en las Municipalidades, e involucra evaluación constante de los procesos operacionales de las entidades y las municipalidades como parte de ellas no están exceptuadas de ella, con la finalidad de adaptarlos a los cambios. Que deben contemplar sistemas de información, que permitan obtener información precisa y oportuna, para una adecuada toma de decisiones y evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos. La interacción de los subsistemas y sistemas que operan en las municipalidades afectan en gran medida el cumplimiento de la visión, misión, objetivos y metas establecidas. En este marco y acorde con la hipótesis de investigación: **El Sistema de Control Interno Contable si incide positivamente en la Gestión Administrativa y Financiera de la Municipalidad Distrital de Guadalupe” - 2015;** y conforme a los resultados de la presente investigación; se logró a establecer de que el Sistema de Control Interno contable incide y asume un papel importante, porque a través de sus evaluaciones permanentes hace posible maximizar resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía, equidad, ética y ecología, indicadores que fortalecen la gestión municipal. En

conclusión se recomienda a las autoridades municipales diseñar, implementar y evaluar un sistema de control interno que se constituya en el instrumento facilitador del logro de las metas, objetivos y misión institucional con el fin de salvaguardar los bienes de la Municipalidad Distrital de Guadalupe evitando así el mal uso de dinero y de recursos que deterioren la gestión administrativa y financiera de la entidad, Además Se recomienda a las autoridades, funcionarios, empleados y vecinos de las municipalidades, trabajar en mejora de algo y cumpliendo los controles establecidos para minimizar errores y lograr objetivos.

**SALAZAR CATALÁN, Lesly Karin,** (2013) en su tesis denominada: **El Control Interno: Herramienta Indispensable para el Fortalecimiento de las Capacidades de la Gerencia Pública de Hoy;** investigación realizada para la obtención del Grado Académico de Magister en Ciencia Política y Gobierno con mención Gerencia Pública, en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

La autora menciona que la presente investigación busca demostrar que el Control Interno es una herramienta de apoyo para el gerente público de hoy, pues lejos de entorpecer las actividades inherentes a las funciones públicas, principalmente en el gerenciamiento público, el Control Interno busca brindar una seguridad razonablemente de que en el proceso de alcanzar los objetivos institucionales, también se alcanzarán objetivos gerenciales relacionados con la calidad de los servicios públicos que se prestan, el cumplimiento del marco normativo, haciendo un buen uso del recurso público

Finalmente la autora llega a las siguientes conclusiones:

- a) El actual concepto de Control Interno se enmarca dentro de una perspectiva de control integral, donde la supervisión de la gestión pública

y la verificación del cumplimiento de las normas legales, se realiza a nivel interno y externo de una entidad. El Control Interno, busca que la Alta Dirección, los gerentes y personal de cada entidad, efectúen acciones de cautela previa, simultánea y posterior a sus actividades, con la finalidad de que el uso de sus recursos, bienes y operaciones, este orientado a la consecución de los objetivos, metas y misión de cada entidad.

- b) La Contraloría General, como órgano técnico competente en materia de control gubernamental, ha establecido que sobre la base de una gestión de riesgos las entidades deben implementar los controles internos que sean necesarios para la consecución de los objetivos, metas y misión institucional, lo cual además favorece el cumplimiento de objetivos gerenciales relacionados con el buen manejo de los recursos públicos, destacándose entre ellos la transparencia, la organización interna, la rendición de cuentas y el control posterior.
- c) La Contraloría General, ha establecido cinco (05) componentes del Sistema de Control Interno. La profundidad en la aplicación de cada uno de ellos dependerá principalmente de la naturaleza de cada entidad. Así tenemos, el "Ambiente de Control" dedicado a la organización de la entidad y a la sensibilización del personal respecto al Control Interno. La "Evaluación de Riesgos", necesario para identificar y priorizar el control en aquellas operaciones que ponen en riesgo la consecución de los objetivos y metas de la entidad. Las "Actividades de Control Gerencial", comprenden en sí, desarrollar procedimientos que aseguren el manejo de los riesgos detectados, teniendo en cuenta algunas pautas como

responsables, registros, accesos, verificaciones, entre otros. Por su lado con la "Información y Comunicación" se busca fomentar el uso de plataformas de información para la toma de decisiones, y con la "Supervisión" se incentiva efectuar los ajustes y mejoras al Sistema de Control Interno.

- d) La Contraloría General, estableció un plazo de dos (02) años para la implantación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado; el mismo que debe realizarse en tres (03) fases: planificación, ejecución y evaluación. Este plazo vencía en octubre del 2009, sin embargo, fue eliminado con la dación del Decreto de Urgencia N° 067-2009, el cual posteriormente fue modificado sin establecerse nuevos plazos perentorios para su implementación.
- e) De los diecisiete (17) Ministerios, existentes a junio del 2011, y de la Presidencia de Consejo de Ministros, se ha verificado que catorce (14) de ellos han avanzado con la emisión de los dos (02) requisitos formales y previos a la implantación del Sistema de Control Interno, los cuales corresponden al "Acta de Compromiso" de la Alta Dirección y la conformación del "Comité de Control Interno", lo cual advierte poco avance de la incorporación del Sistema de Control Interno a las funciones y operaciones de cada entidad.
- f) Teniendo en cuenta que el factor humano influye en el diseño e implementación de Controles Internos, se efectuó un "Barómetro de la Internalización del Control Interno" a los funcionarios y servidores que laboran en los diecisiete (17) Ministerios y la Presidencia de Consejo de Ministros, a partir de cuatro (04) encuestas virtuales. A pesar de los

esfuerzos, estas encuestas no tuvieron mucha recepción, y si bien no podemos aplicar las reglas de la estadística, los resultados nos revelan a nivel del "personal de los órganos funcionales", que no todos tienen en claro el concepto y aplicación del Control Interno. Asimismo, se encuestó a los "jefes de los Órganos de Control Institucional" y a sus "auditores"; encontrándose que si bien los primeros se encuentran capacitados y consideran importante el establecimiento de Controles Internos para realizar su labor de control posterior, el segundo grupo no necesariamente se siente parte del Sistema de Control Interno de su entidad.

- g)** Se han identificado problemas estructurales en el Poder Ejecutivo que pueden limitar el correcto funcionamiento de los Sistemas de Control Interno en las entidades. Así tenemos que la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo ha establecido que el encargado del control gubernamental a nivel Ministerial es el Órgano de Control Institucional, lo cual va contra el propio concepto de control gubernamental. Asimismo, limita el Sistema de Control Interno a un Sistema Administrativo, desvinculándolo de los Sistemas Funcionales.
- h)** La Contraloría General no ha demostrado tener una política a largo plazo en lo que respecta a cómo impulsar la implementación de los Sistemas de Control Interno en las entidades del Estado, a través de sus Órganos de Control Interno.
- i)** A partir de la experiencia sobre el proceso de aprobación de los contratos de hidrocarburos, en lo que respecta a las funciones del Ministerio de Energía y Minas, ha quedado demostrado que implantar controles

internos, propicia además de la activación de los elementos y componentes del Sistema de Control Interno, el cumplimiento de objetivos gerenciales relacionados con la transparencia del proceso de aprobación de los contratos de hidrocarburos, la mejora en la organización interna de las dependencias relacionadas con el proceso de aprobación de los contratos de hidrocarburos, acercar a una efectiva rendición de cuentas, toda vez que el contar con información permite conocer quién y por qué se decidió aprobar o desaprobar un contrato de hidrocarburo, aspectos que a su vez posibilita un efectivo control posterior; quedando demostrado la utilidad de esta herramienta gerencial.

**ESPINOZA QUISPE, Deny** (2013) en su Tesis: **El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Sub gerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos**”, para optar el Título de Contador Público, en la Universidad San Martín de Porres

La autora llega a las siguientes conclusiones:

- a. Los objetivos del control interno no influyen en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.
- b. El planeamiento del control interno no ayuda a la organización de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.
- c. Los procedimientos que se utilizan como parte del control interno no optimizan la dirección de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

**BARBARÁN BARRAGÁN, Gloria María** (2013), en su tesis **Implementación del Control Interno en la Gestión Institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú**, para optar el Grado Académico de Maestro en Contabilidad y Finanzas con Mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial, en la Universidad San Martín de Porres

La autora señala, En la investigación, se planteó como objetivo, implementar el control interno en la gestión administrativa del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), para lograr que se apliquen las normas de control y que los sistemas administrativos generen una gestión transparente ante la población, lo que conducirá a que los funcionarios y servidores coadyuven a la implementación de los controles internos. Al concluir la investigación, se determinó que la aplicación de la metodología de la investigación científica fue aplicada desde el planteamiento del problema, el manejo de la información para el desarrollo del parte teórico conceptual, como también en cuanto a los objetivos, hipótesis y todos los otros aspectos vinculados al estudio, para, finalmente, llevar a cabo la contrastación de las hipótesis y llegar a las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, la autora llega a las siguientes conclusiones:

- a. La implementación del control interno incide en la gestión del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. La Implementación del control interno implica que el entorno de control aporte el ambiente en el que las personas desarrollen sus actividades y cumplan con sus responsabilidades de control. Sirve de base de los otros componentes. Dentro de este entorno, los

directivos evalúan los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices de la alta dirección para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por todo el CGBVP. Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias. Asimismo se realiza el seguimiento de los resultados y se asume el compromiso de mejoramiento institucional.

- b.** El ambiente de Control Interno ayuda en el Establecimiento de metas y objetivos institucionales; mediante la generación de la pauta del funcionamiento del CGBVP y la influencia en la concienciación de todo el personal respecto al control. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos, la capacidad del personal de la entidad, la filosofía de la dirección y el estilo de gestión orientada a la optimización de la entidad.
- c.** La evaluación de riesgos influye en las políticas institucionales del CGBVP; por cuanto es un proceso interactivo continuo y constituye un componente fundamental de un sistema de control interno eficaz. La dirección debe examinar detalladamente los riesgos existentes a todos los niveles de la entidad y tomar medidas efectivas y oportunas.
- d.** Las actividades de control Inciden en las estrategias utilizadas en el CGBVP; por cuanto dichas actividades consisten en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan las directrices de la dirección del CGBVP; también tienden a asegurar que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se llevan a cabo en

cualquier parte de la organización y pueden ser aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de los activos y la segregación de funciones.

- e. Los tipos de control interno optimizan los procedimientos a nivel de la institución. El Control Interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior. El control interno previo y simultáneo compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de la entidad como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos. El control interno posterior es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional.
- f. La ejecución de las acciones de control interno logran la eficiencia y eficacia institucional. La Acción de control es la herramienta esencial del Sistema, por la cual el personal técnico de sus órganos conformantes, mediante la aplicación de las normas, procedimientos y principios que regulan el control gubernamental efectúa la verificación y evaluación, objetiva y sistemática, de los actos y resultados producidos por la entidad en la gestión y ejecución de los recursos, bienes y operaciones institucionales.
- g. El seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control interno incide en el liderazgo y toma de decisiones en la institución, por cuanto contribuyen en la solución de los problemas institucionales en el

aspecto operativo, administrativo y de otro tipo. El seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control interno incide en el liderazgo y toma de decisiones en la institución para el uso de los recursos de que dispone la institución y este sea orientada en forma eficiente al logro de sus metas y objetivos.

Los Bachilleres Campos Jave, Fernando Omar y Gupioc Ventur, John Darwin (2014) en su tesis denominada “Influencia de la Aplicación de la Guía de Control Interno en el Área de Logística del Instituto Regional de Oftalmología”, para optar el Título Profesional de Contador Público en la universidad Privada Antenor Orrego.

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito dar a conocer la influencia de aplicar la guía de Control Interno en el área de logística del Instituto Regional de Oftalmología – IRO demostrando que se pueden mejorar la gestión de los procesos, operaciones y evitando el riesgo de sanciones administrativas, por ello que compete a los Gestores, adecuarse a los cambios y asumir responsabilidades, procurando eficiencia, eficacia, economía, calidad en su trabajo y en la utilización de los recursos, asociada al cumplimiento de las Normas de Control Interno.

Para conocer y evaluar el control interno del área se aplicaron cuestionarios a los 7 trabajadores encargados, detectando deficiencias e irregularidades, identificándose que no se realizan programaciones para las compras y en algunos casos sin la firma del funcionario encargado ya que solo se coordina vía telefónica. Como respuesta a las deficiencias encontradas se plantea Implementar un Sistema de Control Interno adecuado según la Guía, es necesario tener en cuenta

los componentes del control interno que son indispensables, ya que no sólo se busca medir riesgos sino crear una ventaja competitiva frente a instituciones que brindan el mismo servicio.

Se realizó el diagnóstico del estado de gestión del área de logística por medio de las encuestas y revisión documentaria diseñando el sistema de control interno a través de flujo-gramas para obtener, analizar los resultados por medio de cuadros comparativos y evaluar los resultados obtenidos.

Efectuado el trabajo se concluyó que la institución tenía deficiencia en el área de logística porque no contaba con un control interno adecuado para las compras, inventarios y almacenes.

Finalizando con las recomendaciones que deben ser aplicadas al área para contribuir a lograr controles internos eficientes y obtener un mejor funcionamiento en dicha área.

**Tracy Alexandra Prieto Barragán** (2013) en su tesis denominada: **“Elementos a tomar en cuenta para implementar la Política de mejor atención al Ciudadano a Nivel Nacional”**; trabajo de investigación desarrollado para optar el Grado Académico de Magister en Ciencia Política y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

El objeto de esta investigación fue analizar qué condiciones deben darse para que esta política se implemente a nivel nacional y cumpla con el objetivo para el que fue creada: llevar el Estado a los ciudadanos. La tesis cobra especial relevancia pues pone en evidencia la importancia de esta política y la utilidad de que no solo se aplique en experiencias específicas y focalizadas sino que

involucre a toda la gestión pública, que implique una transformación en la forma en que son ofrecidos los servicios públicos a nivel nacional, por lo que se justifica su escalamiento.

1. Luego de elaborar la tesis, se ha llegado a las siguientes conclusiones: La política de Mejor Atención al Ciudadano se vincula estrechamente con la Nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información. Implica el desarrollo de capacidades en el personal y gestiona la calidad del servicio otorgado, que son algunos de los instrumentos de la NGP.
2. La política de Mejor Atención al Ciudadano responde a los principios expresados en la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública pues prioriza que las administraciones públicas están al servicio de los ciudadanos, exige la coordinación y cooperación de las entidades de la administración pública, apunta a universalizar el acceso de los servicios a todos los ciudadanos, busca ser eficaz en el trabajo para alcanzar sus objetivos y ejecuta una evaluación permanente de sus servicios brindados.
3. Las características claves de las políticas públicas propuestas por Stein et al. Han sido sumamente útiles para el análisis de los elementos que deben caracterizar a la política de Mejor Atención al Ciudadano. Así también, lo han sido los recursos propuestos por Joan Subirats et al. Que son utilizados en las diferentes etapas de la política pública. Una

combinación de ambos ha permitido definir, en distintos ámbitos, qué se debe tener en cuenta para implementar la política a nivel nacional.

4. La política de Mejor Atención al Ciudadano coincide con el análisis realizado por Lahera de la articulación entre la política y las políticas públicas para la relación "Gobierno y políticas". En el texto Lahera sostiene que para los servicios públicos es muy conveniente definir estándares de servicios y mediar la satisfacción de los usuarios haciendo uso de diversos indicadores y MAC, por su parte, tiene un protocolo de servicio diferenciado para el usuario y aplica encuestas que miden atención del personal, trato del personal, tiempo de espera, disponibilidad de información, claridad de la información recibida y ambiente del local.

## **2.2. BASES TEORICAS**

Las bases teorías que se consideraran como aspecto principal doctrinario normativo para el desarrollo de la investigación serán las siguientes:

### **2.2.1. SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Según Estupiñan (2006) el control interno es un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para salvaguardar los activos y mostrar una información contable fidedigna.

De este modo, bajo el mismo criterio Santillana (2001) agrega que el control interno permite la eficiencia operativa y estimula la adhesión a las políticas prescritas por la administración.

Conjuntamente, Perdomo (2004) asume que este plan es adoptado por empresas públicas, privadas o mixtas.

Mantilla, (2005) Por otro lado, el control interno se define como un proceso que permite el logro y la medición de los objetivos específicos de una entidad, mediante diversos componentes interrelacionados

A ello adicionan, Mantilla y Cante (2005) señalan que el control interno es un procedimiento continuo que involucra a todos los niveles del personal.

Según Daniel Leyva<sup>1</sup> define el Control interno como el conjunto de acciones de cautela que se realiza antes, durante y después de la ejecución de los procesos u operaciones en una entidad, con el fin de que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta, eficaz y eficientemente, y coadyuve con el logro de los objetivos y misión institucional. El desarrollo e implementación del control interno es responsabilidad de las autoridades, funcionarios y servidores de las entidades del Estado.

## **OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO**

El control interno tiene como principales objetivos: lograr las metas empresariales, promover eficiencia operativa y la confiabilidad en la información financiera de las unidades económicas.

Respecto al primer objetivo, Santillana (2001) cita que el control interno permite fomentar el pleno respeto, apego, observancia y adhesión a las políticas

---

<sup>1</sup> DANIEL LEYVA. CONTROL INTERNO HERRAMIENTA PARA UNA GESTION EFICIENTE p.6

establecidas por la administración de la entidad, con el fin de alcanzar los objetivos trazados.

De este modo, el control interno garantiza el éxito de una entidad, afirmando la consecución de los objetivos básicos empresariales (Cooper & Lybrand, 1997).

Al respecto, Mantilla (2005) menciona que al realizar un control interno, dentro de una organización, se alcanzaría el uso económico y eficiente de los recursos.

Asimismo, es de importante identificar claramente las metas y estándares de operación para medir el desempeño y calificar la eficiencia, eficacia y economía; elementos indispensables para conseguir un desempeño integral de la empresa (Santillana González, 2001).

Por otra parte, considerando el tercer objetivo, el último autor (2001) señala que control interno certifica la razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y complementaria administrativa y operacional que se genera en la entidad, con el fin de que sirvan como base para la toma de decisiones para garantizar bienestar futuro.

Además, Perdomo (2004) añade que el control interno permite localizar posibles errores administrativos, contables y financieros. Añadiendo además, otros objetivos específicos como: proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa; detectar desperdicios innecesarios de material, tiempo, etcétera.

### **Enfoques de control interno**

Sobre el enfoque tradicional de control interno. Al respecto Estupiñan (2006) el enfoque tradicional define al control interno como un plan de organización y el

conjunto de métodos y procedimientos, que se rige bajo los siguientes elementos concretos:

- **Organización:** Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- **Sistemas y procedimientos:** Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar los resultados en términos financieros.
- **Personal:** el personal debe tener aptitud, capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- **Supervisión:** Las operaciones deben ser examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

Por otro lado, Mantilla (2005) afirma que en la segunda generación enfoque tradicional, se desarrolló con mucha fuerza las oficinas, las jefaturas y los comités, así como los manuales y procedimientos de operación a través de roles como: el rol de ejecución y el rol de evaluación.

### **Modelo de control interno COSO**

**Origen** La historia del modelo COSO está enmarcada a dos aspectos fundamentales: Contexto en la que se origina y el grupo de trabajo que hizo la propuesta. Como forma de solucionar la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al control interno, es publicado en 1992, el modelo COSO en los Estados Unidos (Normas generales de control Interno 2007).

Al respecto, Melini (2005) manifiesta: el modelo COSO nace como una respuesta a la preocupación generalizada respecto de los razonantes casos jurisprudenciales que evidencian situaciones límites, donde las quiebras están originadas en fallas de los administradores respecto al manejo de los patrimonios de las empresas.

De esta forma, los escándalos financieros ocurridos en Europa y, posteriormente en Norteamérica a inicios del siglo XXI, estremecieron el mundo empresarial y sirvieron para posicionar al COSO como un marco adecuado para la evaluación del control interno de las compañías (Fonseca Luna, 2011).

Por otro lado, el grupo de trabajo estuvo constituido por representantes de la American Accounting Association (AAA); American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), Financial Executive Institute (FAI), Institute of Internal Auditors (IIA) e Institute of Management Accountants (IMA), y sus siglas COSO que corresponde al Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission (Cooper & Lybrand, 1997). Asimismo, Mantilla (2005) menciona el mismo consenso de cinco asociaciones profesionales de líderes, las cuales lo han convertido al COSO, en el estándar internacional de control interno.

**Concepto** El modelo “COSO” puede ser definido como: técnicas de control interno y criterios para una eficiente gestión de la organización. Siendo así, el informe COSO plantea que el control interno sea un proceso integrado, que forme parte de los procesos de los negocios y no pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos (Cooper & Lybrand, 1997).

Sin embargo, Diego (2011) alude que el modelo COSO es más que un conjunto de procedimientos de control, se trata más bien de un marco que considera la tarea de un control interno de una empresa como un fenómeno complejo y dinámico.

Por lo contrario, para Fonseca Luna (2011) el COSO establece los criterios para lograr una gestión efectiva y eficiente en la evaluación del riesgo y en la evaluación de los controles internos en las organizaciones.

Asimismo, el presente modelo brinda un plan estratégico que incide esencialmente en los resultados de la gestión (Cuellar, 2009). Objetivos Los objetivos primordiales del modelo COSO son: integrar diversos conceptos del control interno y ser la base para evaluar los sistemas de control interno en las entidades.

De esta manera, el modelo COSO fue creado con la finalidad de conceptualizar el control interno, principalmente para la emisión de información financiera (Lara, 2012).

Por otra parte, el modelo COSO presenta pautas de funcionamiento para prevenir la violación de la estructura de organización y de sus sistemas (Ricardo, 2005).

Al respecto también, Mantilla (2004) asevera que el modelo COSO puede ser usado como base para revisar la efectividad de los sistemas de control y determinar cómo mejorarlos.

### **Elementos del COSO**

**Ambiente de control** El ambiente de control marca la base del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control.

Según Orellana (2002) el ambiente de control es la piedra angular de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

Asimismo, el ambiente de control da el tono de una organización, donde la administración asigna autoridad y responsabilidad (Mantilla, 2005). En esencia, este componente es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes, siendo a su vez indispensable para la realización de los objetivos de control de una organización (Estupiñan Gaitán & Estupiñan Gaitán, 2006).

Por otra parte, Betancur & López (2007) mencionan que el ambiente de control constituye las pautas de comportamiento en una organización y las formas cómo los directivos trazan las políticas para influenciar el control de la gente.

De esta forma, lo trascendente de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia (Núñez Hurtado, 2012).

También, Mantilla (2004) refiere que los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; el estilo de operación de la administración y cómo la administración organiza y desarrolla a su gente.

**Evaluación de riesgos** La evaluación de riesgos radica en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes de una organización.

Para Orellana (2002) el mencionado elemento del informe COSO consiste en la identificación, cuantificación y priorización de potenciales eventos que pudieran tener impacto y/o consecuencias significativas para la organización y la consecución de los objetivos fijados por la empresa.

Del mismo modo, Estipulan (2006) refiere que la evaluación de riesgos se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios.

Además, una condición previa a la evaluación de los riesgos es el establecimiento de los objetivos en cada nivel de la organización y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados (Cooper & Lybrand, 1997).

Es por ello que todas las entidades enfrentan diversos riesgos procedentes de fuentes tanto internas como externas, los cuales deber evaluarse a nivel de la entidad y actividad; y, a partir de ello, establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos. (Vega Fernández & Pérez Díaz, 2010).

**Actividades de control** Las actividades de control pueden estar agrupadas como: políticas y procedimientos que aseguren las directrices de la dirección.

Así para Betancur & López (2007) las actividades de control se hacen visibles en las políticas organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégico, administrativo y operacional. Dicho de otro modo, es necesario un conjunto de reglas y normas de actuación, que rijan tanto para los procesos informativos contables como, para el operativo de la empresa (recursos financieros y humanos), lo que ayudará a tener un mejor control de los procesos (Núñez Hurtado, 2012).

Además de ello, Mantilla (2000) menciona algunos procedimientos de control como: revisiones de alto nivel, funciones directivas o actividades administrativas, procesamiento de información, controles físicos, indicadores de desempeño y segregación de responsabilidad.

Por consiguiente, las actividades de control ayudan a asegurar que se lleven a cabo aquellas acciones identificadas como necesarias para afrontar los riesgos, y así conseguir los objetivos de la entidad (Gutiérrez Colque, 2012).

**Información y comunicación** La información y comunicación se refieren básicamente a captar e intercambiar la información en una organización y el apoyo al cumplimiento de las responsabilidades. Cada entidad debe desarrollar sistemas interrelacionados que permitan al personal de la entidad capturar e

intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones (Ricardo, 2005).

De tal forma, Mantilla (2005) hace referencia que los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, para operar y controlar el negocio.

Por otra parte, Veraz Rabines (2013) infiere que en esta actividad se refiere a la identificación, recopilación y comunicación de información de la organización, de modo tal que permita, en el tiempo y la forma, ser oportuna y contribuya a que los empleados cumplan con sus responsabilidades.

En concordancia, es necesario que cada miembro de una organización conozca el rol que le corresponde desempeñar en su interior y que cuenten con información periódica y oportuna que requieren para orientar sus acciones. (Cervantes Corona, 2009).

**Monitoreo** El monitoreo deber realizarse a través de dos procedimientos como: actividades de revisión y evaluaciones que aseguren el buen funcionamiento de los controles.

Conforme a ello, Mantilla (2005) expone que el monitoreo incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones.

Igualmente, resulta necesaria la revisión de las actividades de control a través del tiempo, dado que toda organización tiene áreas en donde estos están en evolución, y necesitan ser reforzados o modificados (Cooper & Lybrand, 1997).

Por otro lado, las evaluaciones pueden ser desarrolladas por distintas instancias, según la importancia de la actividad, magnitud de los riesgos, estructura organizativa y políticas internas de cada organización (Orellana Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra, 2002).

En definitiva, cada entidad debe monitorear el proceso total, y debe considerar como necesario hacer modificaciones. De esta manera, el sistema de control puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen (Núñez Hurtado, 2012).

### **Componentes y Principio**

El Marco establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos diecisiete principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. A continuación se enumeran los principios que soportan los componentes del control interno.

### **Entorno de Control**

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

#### **Evaluación de Riesgos**

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

#### **Actividades de Control**

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica

### **Información y Comunicación**

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

### **Actividades de Supervisión**

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda

## **2.2.2. BUEN SERVICIO CIUDADANO**

Al respecto David Solano Cornejo Investigador de la Universidad del Pacífico, señala que con este concepto, podríamos decir que implementando una buena mesa de partes y recepción estaríamos cumpliendo con este precepto. Y este el concepto que recoge el Manual oficial sobre servicios al ciudadano del 2015, que se basa en la atención a la persona que se acerca (física o virtualmente) a la institución. Atender al ciudadano es algo mucho más profundo que la orientación que se brinda a la entrada de un ministerio, municipalidad u hospital. Hay que tomar en cuenta que cada institución que se crea en el Estado responde a un problema que afecta el desarrollo. Así, existe un Ministerio de Educación, de Salud o de Ambiente porque es necesario abordar en forma institucional ciertos asuntos que afectan a los ciudadanos.

Entonces, podemos decir que la atención a las personas empieza por conocer los verdaderos problemas que lo afectan y desarrollar acciones que ayuden a solucionarlos. Por ejemplo, si hay problemas de contaminación, el Estado a escala nacional, regional o local debería conocerlos a fondo y tener propuestas para solucionarlos.

¿Esto se logra solo con mesas de partes o recepcionistas amables y sonrientes? No, se logra con funcionarios que detectan los problemas que afectan al ciudadano de a pie, que viajan por el país o la región, que saben cómo recoger esos problemas y se comprometen con ellos.

Tener un buen servicio es priorizar las molestias que tienen los ciudadanos y atenderlas. Significa saber cuáles son los problemas cotidianos en el ámbito que

le compete a la institución y trabajar en el campo para abordarlos adecuadamente. Implica también tener indicadores de gestión basados en la satisfacción de las personas con los servicios y, sobre todo, con la solución de problemas.

Podemos concluir entonces que si el Estado quiere dar un buen servicio al ciudadano, no basta con atenderlos bien cuando se acerquen a las oficinas. La forma de medir este servicio debe ser mediante problemas solucionados, y no solo en la cantidad de atenciones, documentos recibidos u orientación adecuada, aunque todo esto es muy importante. Que la mejora del servicio no sea solo una sonrisa amable, sino un verdadero interés en los problemas diarios y el trabajo arduo por su solución.

## **GESTION**

(Ramírez, 2005, p. 14). La gestión implica la ejecución de acciones para llegar a un resultado.

Como manifiesta Fajardo (2005), el término gestión tiene relación estrecha con el término inglés Management, el cual fue traducido inicialmente al español como administración y ahora es entendido como gestión de organizaciones, referida al “conjunto de conocimientos modernos y sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las organizaciones en interacción con un contextos social orientado por la racionalidad social y técnica” (Fajardo, 2005).

Es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Esto busca fundamentalmente la supervivencia y crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco determinado por los objetivos y políticas establecidos por el plan de desarrollo estratégico e involucra a todos los niveles de responsabilidad de la entidad. (Luis Eduardo 2010)

### **Orientación al ciudadano**

La razón de ser de la gestión pública es servir a los ciudadanos. Ello significa que el Estado y sus entidades deben definir sus prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas y en función de ello, establecer las funciones y los procesos de gestión que permitan responder más y mejor a esas necesidades con los recursos y capacidades disponibles en cada momento presente. Ello implica invertir el orden de razonamiento habitual en la gestión pública en el Perú: de un enfoque de oferta, supeditado a la racionalidad del Estado, sus organizaciones y servidores, a un enfoque de demanda, que parte de las necesidades y preferencias ciudadanas y busca agregar valor público en todas las intervenciones estatales. Esta apuesta requiere inevitablemente de flexibilidad por parte del Estado para adaptarse a la diversidad de las preferencias y demandas de los ciudadanos, asociadas a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales. Necesita por lo tanto, un Estado dialogante, abierto a escuchar y entender las necesidades de los ciudadanos, y a consensuar con ellos las respuestas que a través de sus políticas públicas, puede ofrecer a esas necesidades en cada situación.

La apuesta central: una gestión pública orientada a resultados al servicio del ciudadano

Al respecto el MEF en Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, pág. 28-29 señala: La gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano. Esto es una gestión en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan en el marco de políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales, según las competencias que corresponden a cada nivel de gobierno- por entender las necesidades de los ciudadanos y organizan tanto los procesos de producción o actividades (como conjunto de acciones que transforman los insumos en productos en la “cadena de valor”) como los de soporte (los sistemas administrativos), con el fin de transformar los insumos en productos (seguridad jurídica, normas, regulaciones, bienes o servicios públicos) que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos, garantizando sus derechos y al menor costo posible.

Una gestión pública orientada a resultados efectiva se alcanzará cuando las entidades estén en capacidad de:

- I. Establecer objetivos claros y articulados, a nivel sectorial así como territorial (nacional, regional y local), expresados en metas de producción (cantidades de servicios de una determinada calidad) que brindarán como resultado un mayor nivel de satisfacción al ciudadano.

- II.** Reasignar los recursos presupuestales para maximizar los niveles de producto y resultados esperados. Es decir, formular el presupuesto en función de los objetivos establecidos en los planes.
- III.** Desarrollar y optimizar los procesos de producción o trabajo (la “cadena de valor”) y los de soporte (que alimentan a los anteriores) de Michael Porter en su obra “Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance” (1985), con el fin de alcanzar los niveles de producción de bienes y servicios públicos de calidad esperados por la población, con la mayor eficacia y eficiencia posibles en el uso de los recursos.
- IV.** Reordenar o reorganizar a nivel nacional, regional y local, las competencias y funciones contenidas en la estructura funcional actual adecuándolos a una organización basada en procesos de la cadena de valor.
- V.** Establecer un sistema de indicadores de desempeño y resultados que le permitan monitorear y evaluar si los insumos se están transformando en los productos cuyos resultados son los que los ciudadanos demandan, y si están aplicando los procesos más eficaces y eficientes.

La información que provea el monitoreo y desempeño deberá capitalizarse en un sistema de Gestión del Conocimiento que permita establecer procesos de Cambio Cultural o de Mejora Continua de la Calidad, sobre la base de las mejores prácticas internacionales (“benchmark”) y nacionales, y a través de la sistematización y el almacenamiento de la información relativa a los estándares de trabajo que mejor funcionaron o los procesos más eficaces y eficientes, de los

formatos más amigables, los términos de referencia o el alcance de los proyectos, los contratos más seguros, los precios y costos pactados, los perfiles profesionales que mejor se desempeñaron, las empresas consultoras con las que se trabajó y una evaluación de su desempeño y otros aspectos recogidos durante la gestión.

Asimismo, para lograr una gestión pública moderna orientada a resultados, las entidades deben:

- I. Desarrollar canales para lograr mayor transparencia, accesibilidad y participación de todos los ciudadanos y rendición de cuentas por el Estado;
- II. Desarrollar y emplear intensivamente tecnologías de información y comunicación (TIC) que permitan acercar los servicios del Estado a los ciudadanos y empresas, y optimizar los procesos de todos y cada uno de los organismos que conforman la Administración Pública;
- III. Coordinar y cooperar entre sí, a fin de articular y complementar objetivos, acciones, recursos y capacidades institucionales en función de maximizar el rendimiento de dichos recursos y capacidades y a través de estos, el desempeño y los servicios del Estado a favor de los ciudadanos; y finalmente;
- IV. Fomentar un cambio cultural en las instituciones públicas que permita sostener el esfuerzo de modernización, el cual deberá partir por entender la necesidad de cambiar la gestión pública hacia una gestión por resultados. En ese sentido, la gestión del cambio constituye el motor que

hará posible sostener este salto de una gestión centrada en sí misma a una que enfoque su accionar en el ciudadano.

Al respecto BAENA DE ALCÁZAR, (1996: 3-5). Señala: La Nueva Gestión Pública La Atención al Ciudadano es la manera que el Estado tiene para vincularse con la población a través de los diferentes servicios que le ofrece, teniendo en cuenta: calidad, tiempo de respuesta, costo y trato en la atención, entre otros. Por esa razón, es importante conocer cómo han ido cambiando los paradigmas sobre la forma en que se realiza la Administración Pública, comparando el Modelo Tradicional de la misma con la Nueva Administración Pública, prestando particular atención a lo vinculado con la atención al ciudadano. El Modelo Tradicional de Administración Pública se preocupa, sobre todo, del cumplimiento de los procedimientos administrativos por encima de la consecución de objetivos: la actividad administrativa se considera legítima en tanto sea legal.

Las principales características de este modelo son:

1. La información se desarrolla en un modelo top-down: La cadena de mando y el flujo de la información se dirige fundamentalmente desde el Estado hacia la sociedad. Se piensa que los altos funcionarios conocen mejor cuáles son las demandas de los ciudadanos y cómo éstos quieren los servicios, sin necesidad de preguntarles. No existe un modelo bottom-up que eleve las inquietudes y las demandas de los ciudadanos a los decisores superiores.

2. Hay una escasa preocupación por los resultados y más bien una excesiva concentración en los procedimientos.

Por su parte, (GARCÍA, 2007:8). Precisa: la Nueva Gestión Pública (NGP) apunta hacia una administración eficiente y eficaz, que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, fomentando, para ello, la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Implica la existencia de sistemas de control que otorguen transparencia a los procesos, planes y resultados, para que favorezcan la participación ciudadana.

Para FERNÁNDEZ, (2008: 6-7) La Nueva Gestión Pública se traduce en reformas en diferentes ámbitos. Las más relevantes, en relación con el tema de estudio, son:

- Factores económicos: Ajuste presupuestal.
- Factores ideológicos: Mayor orientación al ciudadano, prestando mayor interés a sus necesidades y derechos.
- Factores tecnológicos: Nuevas tecnologías de la información e intercambio fluido de información para una rápida toma de decisiones, una mejor relación entre el ciudadano y la Administración y una mayor coordinación de todos los servicios.

## Ley de Modernización del Estado

A inicios del año 2002, se promulgó la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, en el Capítulo II estableció que la finalidad fundamental del proceso de modernización es la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. Se apuntaba a un Estado: al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana; descentralizado y desconcentrado, transparente en su gestión; con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados; y fiscalmente equilibrado.

La ley también señalaba en el artículo 11° del capítulo III (Relaciones del Estado con el ciudadano) de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Que eran obligaciones de los trabajadores y funcionarios del Estado:

- i. privilegiar, en el cumplimiento de sus funciones, la satisfacción de las necesidades del ciudadano;
- ii. brindar al ciudadano un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo;
- iii. otorgar la información requerida en forma oportuna a los ciudadanos; y
- iv. someterse a la fiscalización permanente de los ciudadanos.

Como se puede apreciar, la mencionada norma priorizaba la atención al ciudadano como un elemento clave de la modernización. Resaltó la importancia

de satisfacer sus necesidades, brindarle un servicio imparcial, oportuno, confiable y de bajo costo, elementos que se encontrarán, más adelante, como ejes de la política de Mejor Atención al Ciudadano.

Al año siguiente, en una reunión de la Comisión de Modernización del Estado Peruano del Congreso de la República se resaltó la necesidad de: crear un Estado al Servicio de las personas, agilizar los sistemas administrativos y hacer uso de las TICs (Gobierno Electrónico). También se apuntó a establecer una relación interactiva con el ciudadano, en trabajadores públicos sientan que están al servicio de las personas y que las personas se sientan y sean ciudadanos con derechos y obligaciones frente al Estado, y cuenten con mecanismos de información y de comunicación con el mismo. Se resaltó que ciudadano es el fin y no el medio, y eso debe quedar plasmado en la modernización del Sistema Administrativo: el objetivo final es servir bien al ciudadano y para ello es necesaria la capacitación de los servidores públicos.

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, nos será útil el uso de los siguientes términos conceptuales:

#### **FASE DE PLANIFICACION**

Según la Contraloría General de la Republica en Los Tres Pilares de una Gestión Publica Limpia y Eficiente. Señala Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de

la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

### **FASE DE EJECUCION**

Según la Contraloría General de la Republica en Los Tres Pilares de una Gestión Pública Limpia y Eficiente Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

### **FASE DE EVALUACION**

Según la Contraloría General de la Republica en Los Tres Pilares de una Gestión Publica Limpia y Eficiente Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

## **FASE DE SEGUIMIENTO**

Según Directiva N°013-2016 Implementación del Sistema de Control Interno en Entidades del Estado (2016) Las entidades de todos los niveles de gobierno registran de manera obligatoria y permanente la información correspondiente a la implementación del SCI, en el aplicativo informático Seguimiento y Evaluación del Sistema de Control Interno dispuesto por la Contraloría. La información que la entidad ingresa al aplicativo informático está referida a los productos correspondientes a cada fase y etapa del proceso de implementación del SCI y demás información que solicite los módulos de dicho aplicativo. La Contraloría, a través del mencionado aplicativo mide el nivel de madurez del SCI, con base a la información registrada por la entidad y de acuerdo a las disposiciones que emite la Contraloría, para lo cual puede efectuar visitas selectivas a fin de corroborar el sustento de la información registrada. El OCI en el marco del servicio relacionado "Evaluación de la implementación del SCI", valida las evidencias que sustentan el grado de avance de la implementación del SCI, registradas por la entidad en el aplicativo informático en virtud de lo dispuesto en la presente Directiva. El presidente del Comité es responsable del registro de la información que se solicita en el aplicativo informático.

## **EFICIENCIA**

Según Juan Jiménez Mayor (2013) Eficiencia: uso óptimo de los insumos (menor uso de recursos o mayor alcance utilizando la misma cantidad de recursos) para la obtención de los resultados deseados.

Según Idalberto Chiavenato, en su libro *Introducción a la Teoría General de la Administración* p.52 eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados"

Para Reinaldo O. Da Silva, la eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada"

### **GESTION DE CALIDAD**

Según Deming (1989) la calidad es "un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado". El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Según la Dra. Adith Ríos Soria (2009 p. I-2) en la Revista *Actualidad Empresarial* señala Gestión de Calidad es un proceso de la gestión oportuno y adecuado de valor agregado, que promueve y ejecuta las políticas de calidad en forma permanente con el objeto de orientar sus actividades y procesos hacia niveles expectante y elevados, para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio público, de acuerdo con las necesidades y exigencias del público usuario o "Cliente" significa Mejorar los estándares; llámense niveles de calidad, costos, productividad, tiempos de espera, significa establecer estándares más

altos. Una vez hecho esto, el trabajo de supervisión por la Gerencia consiste en procurar que se observen los nuevos estándares. El mejoramiento continuo, sólo se logra cuando la gente trabaja para estándares más altos.

## **INFORMACION**

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos de ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre el sistema de información. (Estupinán Gaitán, 2006)

## **2.4 FORMULACION DE HIPOTESIS**

### **2.4.1. Hipótesis General**

La implementación del sistema de control interno influye positivamente en el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura 2016.

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

- a.** La fase de planificación para la implementación del sistema de control interno permite verificar la orientación que se da al ciudadano en la Provincia de Huaura.
- b.** La fase de ejecución del sistema de control interno influye positivamente en el nivel de eficiencia para el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura.
- c.** La fase de evaluación para la implementación del sistema de control interno si permite evaluar el nivel de gestión de calidad de atención al ciudadano en la Provincia de Huaura.
- d.** El seguimiento de la implementación del sistema de control interno si permite mejorar el nivel de información que se otorga al ciudadano en la Provincia de Huaura.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 DISEÑO METODOLOGICO

##### 3.1.1. Tipo

El estudio realizado de acuerdo a la característica y naturaleza del problema planteado en concordancia a sus objetivos que buscamos, consideramos que reúne las condiciones para su denominación como una investigación Aplicada – Explicativa, considerando que nos permitió realizar la investigación, ya que nos permitió proponer alternativas de soluciones a la problemática de la implementación del sistema de control interno y cómo influye en el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura.

Al respecto el Dr. Roberto Hernández Sampieri (2010) señala que: los diseños experimentales se utilizan cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula.

El diseño específico de la investigación es Descriptivo Correlacional, para la cual se plantea el diagrama siguiente:

**M = ox I oy**

**Dónde:**

M = Muestra seleccionada.

O = Observación.

X = Implementación del Sistema de Control Interno

Y = Buen servicio al ciudadano

I = Grado de influencia entre la causa y el efecto.

### **3.1.2. Enfoque**

El estudio fue desarrollado teniendo en cuenta un enfoque cuantitativo, considerando que nos permitió proporcionar un aporte sobre un hecho real o tangible, observable, medible sobre la importancia que significa la implementación del sistema de control interno y cómo influye en el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura.

Para proceder al desarrollo de la presente investigación consideramos que fue necesaria la utilización de los siguientes métodos:

#### **HISTORICO**

Método que su utilización nos permitió conocer la evolución, desarrollo e implementación del sistema de control interno, así como evaluar si su implementación influye en el mejoramiento de buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura.

#### **DESCRIPTIVO**

Método que fue utilizado para identificar, analizar y estudiar las variables de la investigación. Así mismo nos permitió describir e interpretar los procesos como datos, documentación e información que se obtuvieron de los antecedentes que se presentan en relación a la implementación del sistema de control interno,

situación que nos permitió determinar si su implementación influye en el mejoramiento del buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura.

### **EXPLICATIVO**

Método que nos permitió explicar los mecanismos que se utilizan en el proceso de la implementación de cada una de las fases del sistema de control interno, situación que nos permitió demostrar con la verificación de la documentación fuente e información que se obtuvo en la visita in situó que se realizó en cada una de las oficinas que tienen relación directa con el ciudadano, situación que nos permitió determinar si influye en el buen servicio a los ciudadanos ubicados en la Provincia de Huaura.

### **ANALITICO**

Método que nos permitió analizar los métodos y procedimientos que se utilizan en la gestión administrativa, así como funcionarios y autoridades, principalmente aquellas áreas que tienen participación directa en la atención a la ciudadanía, así como las actividades que fueron analizadas y principalmente si se están aplicando cada uno de los procesos para la implementación del sistema de control interno lo cual se verificara si influye en el mejoramiento de la atención al ciudadano en la Provincia de Huaura.

## **3.2. POBLACION Y MUESTRA**

### **3.2.1 Población**

La población para la presente investigación estuvo constituida por 120 personas entre ellos el señor Alcalde Gerente Municipal, Gerencias, Sub

Gerencias y servidores de la siguiente manera: Alcalde (1), Gerente Municipal (1) Gerencias (12) Administración y Finanzas; Planeamiento y Presupuesto; Administración Tributaria; Desarrollo Humano; Gestión Ambiental y Servicios a la Ciudad; Desarrollo Económico; Desarrollo y Ordenamiento Territorial; Transporte; Secretaria General; Seguridad Ciudadana y Gestión Municipal; Fiscalización y Control; y Asesoría Jurídica; Sub Gerencias (36) Gestión de Talento Humano; Logística Servicios Generales y Control Patrimonial; Tecnologías Sistemas de Información y Estadística; Desarrollo del Turismo; Registro Civil; La Mujer y el Adulto Mayor Defensoría del Niño y Adolescente; Programas Sociales; Educación, Cultura, Deporte, Recreación y Biblioteca; Atención a Personas con Discapacidad y Salud Humana; Gestión Ambiental y Vigilancia Sanitaria; Estudios, Proyectos y Obras Públicas; Programación e Inversiones; Obras Privadas; Formalización de la Propiedad Informal; Planeamiento Territorial y Catastro; Gestión de Cobranza y Control de la Deuda; Planeamiento, Control Normativo y Orientación al Contribuyente; Fiscalización Tributaria; Contabilidad; Tramite Documentario y Archivo General; Relaciones Publicas e Imagen Institucional; Gestión de Riesgos de Desastres Fiscalización; Operaciones y Defensa Civil; Planificación Estratégica y Presupuesto; Micro y Pequeña Empresa Promoción del Empleo y Autorizaciones; Desarrollo Institucional; Policía Municipal; Juventud y Participación Vecinal; Difusión Normativa y Control de Sanciones; Cobranzas Coactivas; Cobranzas Coactivas Administrativas; Desarrollo Productivo; Seguridad Ciudadana; Promoción de la Inversión y Cooperación Técnica;

Tesorería; Regulación y Fiscalización de Tránsito y Transporte; Ingeniera del Transporte y Transito; y 70 servidores que laboran directamente en la Municipalidad Provincial de Huaura.

### 3.2.2 Muestra

Para nuestra investigación la muestra estuvo conformada por un grupo de personas, por lo que el tamaño de la muestra, estuvo constituida por 92 personas conformada por: el señor Alcalde, Gerente, Sub-gerentes y servidores, para lo cual utilizaremos la fórmula del muestreo aleatorio simple que permite estimar proporciones, para una población finita o conocida, la cual se detalla a continuación:

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

Donde:

**n**= Tamaño de la muestra

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

**P**= Proporción constituida por señor Alcalde, Gerente, Sub-gerentes y servidores quienes manifestaron que la implementación del sistema de control interno influye positivamente en el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura. (Se asume P=0.5).

**Q**= Proporción constituida por señor Alcalde, Gerente, Sub-gerentes y servidores quienes manifestaron que la implementación del sistema

de control interno no influye en el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura. (Q = 0.5, valor asumido debido al desconocimiento de Q).

**E**= Margen de error 5%

**N**= Población

**n**= Tamaño óptimo de muestra.

Entonces, a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error

Reemplazando cálculos tenemos

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (120)}{(0.05)^2 (120-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{115.248}{1.2579} = 91.619$$

**n**= 92 Personas

### **3.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES**

#### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

#### **CONTROL INTERNO**

#### **CONCEPTO OPERACIONAL**

Según (Meigs, W; Larsen, G. 1994:49), el propósito del control interno es: “Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización”. Esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados por errores y omisiones, presentándose en

cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia.

El enfoque de este concepto consiste, en resguardar los activos contra la situación que se considere en peligro de pérdida, es decir, si a menudo se presenta esta situación tratar de eliminar o reducirlas al máximo, su idea es tratar de fomentar la eficiencia en el manejo de las operaciones que el desempeño realizado por las políticas fijadas de la organización y por último procurar que el control interno establecido dé como resultado, mantener a la administración informada del manejo operativo y financiero y que dicha información sea confiable y llegue en el momento más oportuno, para así, permitir a la gerencia tomar decisiones adecuados a la situación real que está atravesando la empresa.

#### **DIMENSIONES**

- Situación administrativa
- Cumplimiento de actividades
- Situación de cumplimiento
- Cumplimiento de metas y objetivos

#### **INDICADORES:**

- Fase de Planificación
- Fase de Ejecución
- Fase de Evaluación
- Fase de Seguimiento

#### **INDICES**

- Situación de actividades
- Evaluación de actividades

- Información oportuna
- Evaluación de cumplimiento

## **VARIABLE DEPENDIENTE (VD)**

### **BUEN SERVICIO CIUDADANO**

#### **CONCEPTO OPERACIONAL**

Según Zeithaml & Bitner (2002) mencionan que la cadena de valor del servicio está directamente relacionada con el servicio al cliente y la utilidad que podría obtener una organización si emplea en forma eficiente sus servicios. Cuando las compañías de servicio ponen en primer lugar a sus empleados y clientes, ocurre un cambio radical en la forma en la cual administran y miden el éxito.

Lo que se muestra claramente a través de la cadena de valor en relación a la importancia del servicio de los empleados a la ciudadanía por parte de funcionarios y servidores generara el éxito de la gestión pública, principalmente a través de aquellos servidores que tienen relación directa con la ciudadanía, que son aquellos que a diario se relacionan con los usuarios o ciudadanos, para la atención a sus necesidades.

Esta situación también deja en manifiesto que un servidor público satisfecho es aquel que se encuentra preparado o tienen la capacidad de satisfacer la necesidad de los ciudadanos. Lo cual significa que el personal deberá de estar técnicamente capacitado para interactuar adecuadamente con los ciudadanos.

## **DIMENSIONES**

- Planeamiento de gestión
- Calidad de atención
- Cumplimiento gerencial
- Rentabilidad social

## **INDICADORES:**

- Orientación al ciudadano
- Nivel de eficiencia
- Gestión de calidad
- Nivel de Información

## **INDICES**

- Buena atención
- Atención oportuna
- Cumplimiento de metas
- Calidad de atención

### **3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

#### **3.4.1 Técnicas a emplear**

Para el desarrollo de la presente investigación fue necesaria la utilización de técnicas entre las más importantes señalamos a continuación:

##### **1) Encuestas.**

Técnica que nos permitió la obtención de información que nos permita determinar si la implementación del sistema de control interno influye en la

buena atención al ciudadano en la Provincia de Huaura.

## **2) Análisis Documental.**

Dicha técnica de suma importancia por cuanto nos permitió evaluar y analizar la base normativa que rige la gestión administrativa, así como la obtención de bibliografía en relación al control interno, su conocimiento y si influye en la gestión administrativa del Centro Educativo Particular Divino Corazón de Jesús.

### **3.4.2. DESCRIPCION DE LOS INSTRUMENTOS**

#### **1. Ficha bibliográfica:**

Instrumento que fue necesaria su utilización en el proceso de búsqueda de libros, monografías, revistas como trabajos de investigación que ayuden a la obtención del conocimiento del control interno y la gestión administrativa en los centros educativos particulares.

#### **2. Guía de entrevista:**

Dicha técnica fue elaborada previamente con la finalidad que permitió desarrollar la entrevista al señor Alcalde, Gerente, Sub-gerentes y servidores que nos permita conocer si la implementación del sistema de control interno influye en el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura.

#### **3. Ficha de encuesta:**

Dicha ficha nos permitió facilitar el acopiamiento o recolección de documentos e información en relación a la implementación del sistema

de control interno aprobada por parte del señor Alcalde, e implementada por Gerente, Sub-gerentes y servidores en la Provincia de Huaura.

### **Procedimientos de comprobación de validez y confiabilidad de los instrumentos**

Dichos instrumentos pre-elaborados fueron consultados al señor Alcalde, Gerente, Sub-gerentes y servidores que cuentan con la experiencia requerida. Con la finalidad de probar la confiabilidad de la información se procedió a aplicar una encuesta a 92 personas determinados en la muestra quienes previamente serán seleccionados al azar, con el objetivo que nos permitan comprobar la fea ciencia y calidad de la información y datos recolectados.

## **3.5 TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION**

### **3.5.1 Técnicas de Análisis**

Se aplicaron las siguientes técnicas:

- Análisis documental
- Conciliación de datos
- Indagación
- Rastreo

### **3.5.2 Técnicas de Procesamiento de Datos**

Técnicas que permitieron el procesamiento de los datos de la investigación los cuales fueron obtenidos de las diferentes fuentes por medio de las diversas técnicas como:

- Ordenamiento y clasificación

- Registro manual
- Análisis documental
- Tabulación de Cuadros con porcentajes
- Comprensión de gráficos
- Conciliación de datos

Proceso Computarizado con SPSS (Statistical Package for Social Sciences),  
Versión 21.0 del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del  
95%.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. RESULTADOS

Toda investigación realizada finaliza necesariamente con conclusiones del trabajo realizado, por ello fue necesario indicar que en el presente caso producto de la revisión, análisis, interpretación y evaluación de la documentación y datos obtenidos, así como de la importante información proporcionada por parte de los encuestados quienes fueron previamente seleccionados para la muestra del trabajo de campo, dicha encuesta estuvo estructurada por diez (10) preguntas, de acuerdo a los indicadores de cada una de las variables, las mismas que fueron absueltas en su totalidad por autoridades, funcionarios y servidores que laboran directa en la Municipalidad Provincial de Huaura, a través de los cuales nos permito determinar que la implementación del sistema de control interno, influye positivamente en el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura 2016.

En tal sentido nos permitimos presentar las tablas elaboradas, en función de las de cada una de las respuestas a las preguntas formuladas a nivel porcentual, así como la interpretación en forma individual a cada uno de ellas, de la misma forma se representa gráficamente, cada respuesta que nos muestra los resultados de la siguiente manera:

##### 4.1.1. A la pregunta:

¿Considera Usted que se cumplió con la fase de planificación de la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura?

TABLA N° 01

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
a) De acuerdo	49	53.26	53.26	53.26
c) En desacuerdo	38	41.31	41.31	94.57
e) Desconoce	05	5.43	5.43	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

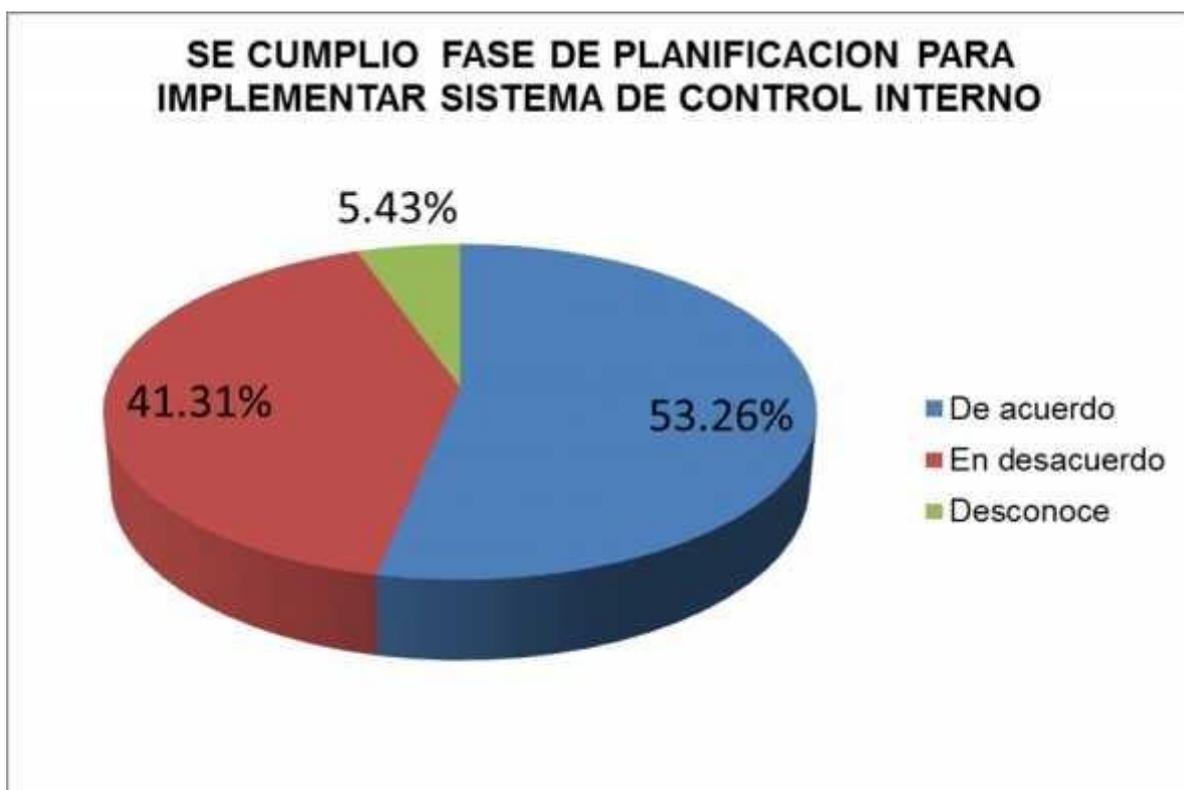
### INTERPRETACIÓN

Tal como se muestra en la tabla precedente podemos evidenciar que la respuesta a la pregunta formulada, se puede observar que el 53.26% de los encuestados respondieron marcando por la primera alternativa o sea consideraron que, si se cumplió con la fase de planificación para la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura, pero contradictoriamente el 41.31% respondieron por la segunda alternativa lo cual quiere decir que, consideraron que no se cumplió con la fase de planificación de la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad y finalmente un 5.43% marcaron por la tercera alternativa o sea desconocen sobre la pregunta formulada, completando así el 100% de la muestra encuestada.

Como podemos observar la mayoría de los encuestados manifestaron que se

cumplió con la planificación para la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad situación que deberá de ser compartido por todos los trabajadores.

**GRAFICA N° 01**



**FUENTE: ALCALDE, GERENTES, SUB-GERENTES, Y SERVIDORES**

**4.1.2. A la pregunta:**

¿Considera Usted que se cumple con la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura?

**TABLA N° 02**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENT. VALIDO	
a) De acuerdo	42	45.65	45.65	45.65
c) En desacuerdo	45	48.91	48.91	94.56
e) Desconoce	05	5.44	5.44	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

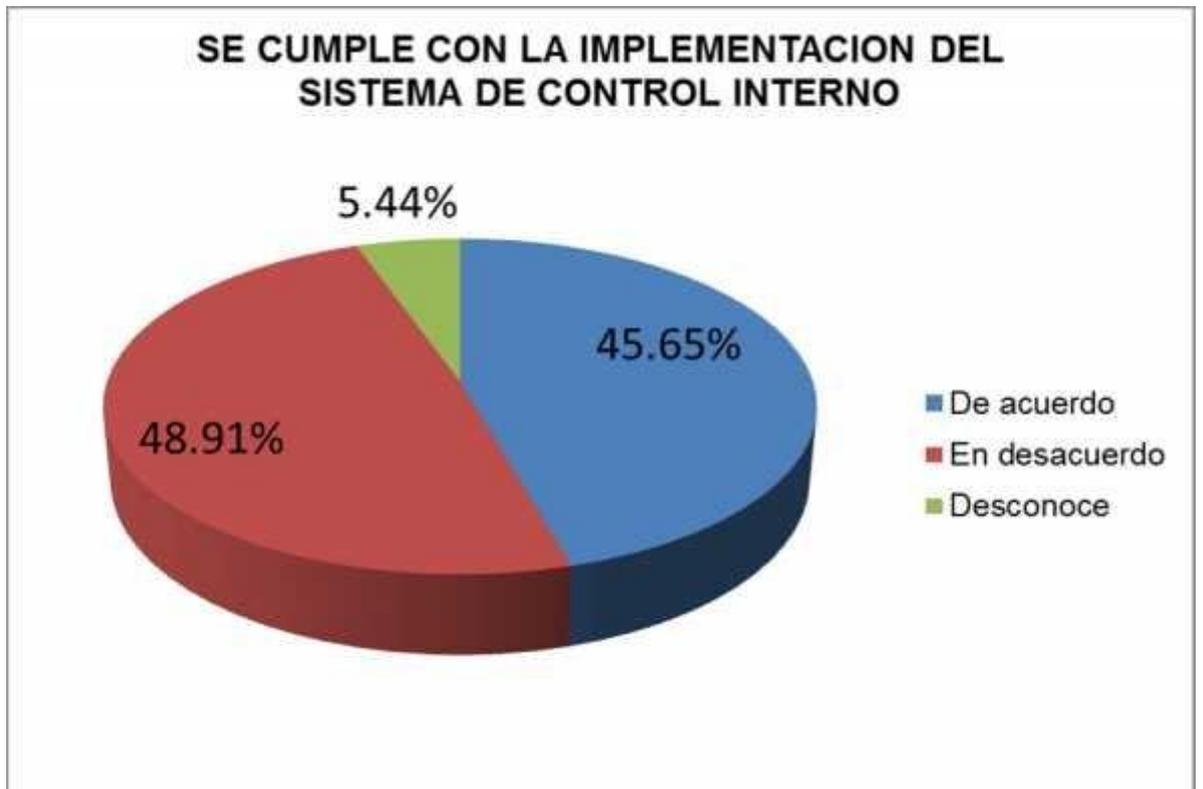
**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

### INTERPRETACIÓN

De lo que se puede evidenciar en la tabla precedente, podemos precisar que el 45.65% de los encuestados respondieron marcando por la primera alternativa, quiere decir que opinaron que, si se cumple con la implementación del sistema del control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura; contradictoriamente el 48.91% marcaron por la segunda alternativa o sea consideraron que no se cumple con la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad; y finalmente un 5.44% respondieron marcando por la tercera alternativa o sea desconocen sobre la pregunta formulada, llegando así al 100% de la muestra.

Las respuestas obtenidas muestran que la mayoría de los encuestados opinaron que sí, se cumple con la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura, situación de suma importancia por cuanto es una actividad de todos los servidores de la municipalidad.

GRAFICA N° 02



*FUENTE: ALCALDE, GERENTES, SUB-GERENTES, Y SERVIDORES*

#### 4.1.3. A la pregunta:

¿Considera Usted que se cumple con la fase de evaluación sobre la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura?

TABLA N° 03

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
a) De acuerdo	48	52.17	52.17	52.17
b) En desacuerdo	40	43.48	43.48	95.65
c) Desconoce	04	4.35	4.35	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

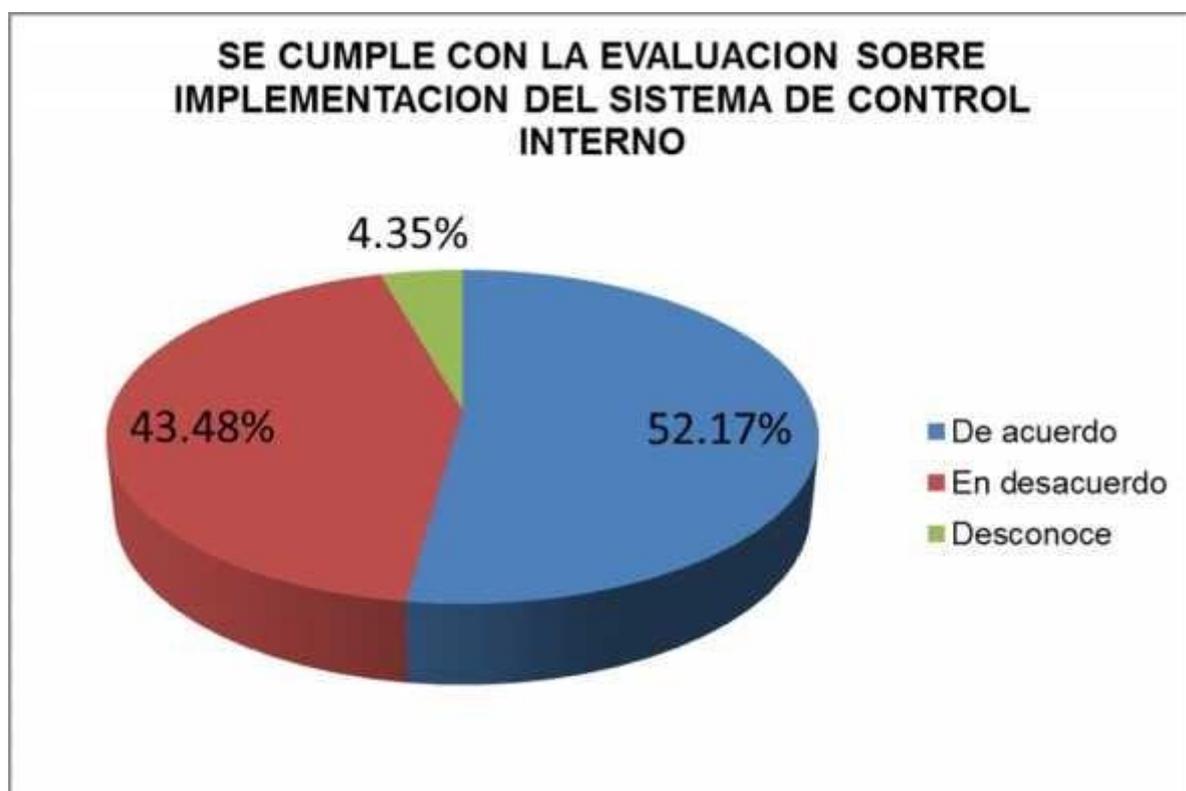
### **INTERPRETACIÓN**

Observando los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que el 52.17% de los encuestados marcaron por la primera alternativa o sea están de acuerdo que, si se cumple con la fase de evaluación sobre la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura; pero sin embargo contradictoriamente el 43.48% respondieron estar en desacuerdo que se cumpla con la fase de evaluación sobre la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad; y finalmente el 4.35% marco por la tercera alternativa o sea desconocen sobre el resultado la pregunta formulada sumando así el 100% de la muestra.

Como resultado de la encuesta podemos indicar que la mayoría de encuestados están de acuerdo que se cumple con la fase de evaluación sobre la

implementación del sistema de control interno, sin embargo autoridades y funcionarios deberán de realizar las acciones necesarias para que dicha actividad sea entendida y ejecutada por la integridad de autoridades, funcionarios y servidores.

**GRAFICA N° 03**



**FUENTE: ALCALDE, GERENTES, SUB-GERENTES, Y SERVIDORES**

**4.1.4. A la pregunta:**

¿Considera Usted que se aplica la fase de seguimiento sobre la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura?

TABLA N° 04

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
a) De acuerdo	39	42.39	42.39	42.39
c) En desacuerdo	48	52.17	52.17	94.56
e) Desconoce	05	5.44	5.44	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

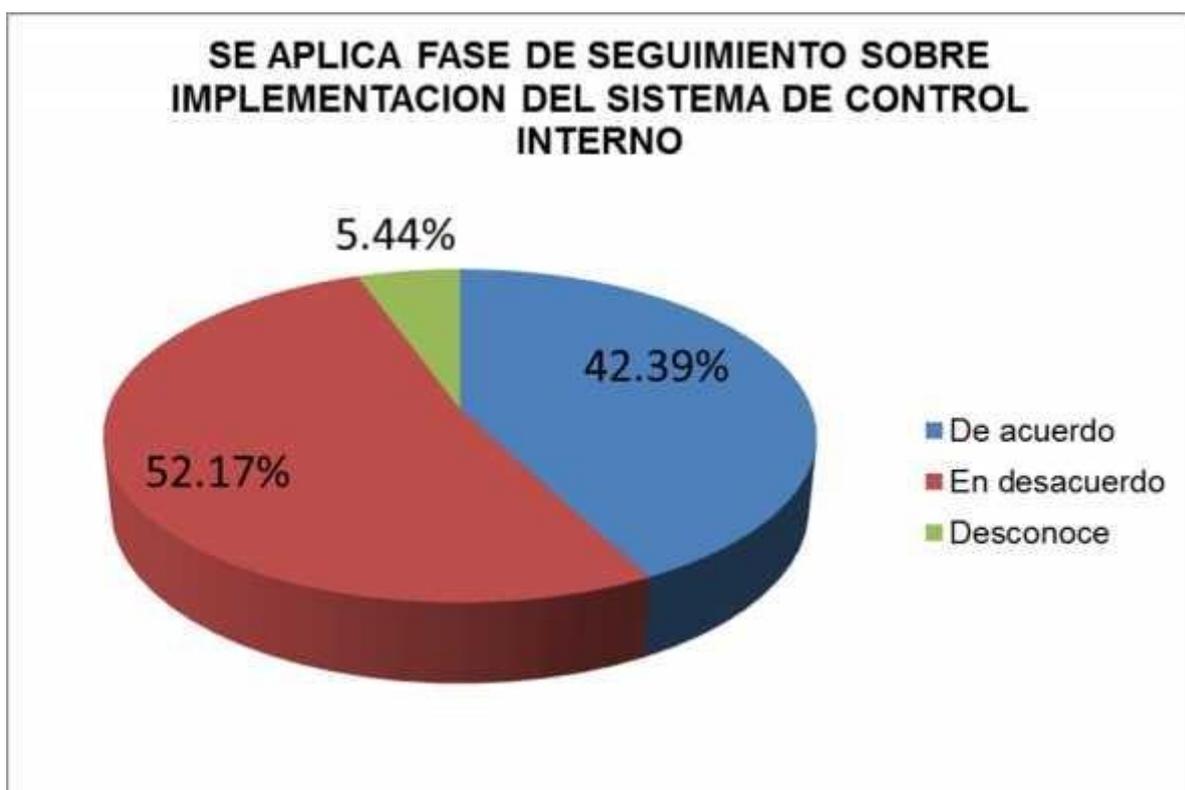
### INTERPRETACIÓN

De lo mostrado en la tabla precedente podemos observar que la respuesta a la pregunta formulada se evidencia que el 42.39% de los encuestados marcaron por la primera alternativa, lo cual quiere decir que si, se aplica la fase de seguimiento sobre la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura; pero sin embargo contradictoriamente el 52.17% respondió marcando por la segunda alternativa opinando que no se aplica la fase de seguimiento sobre la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad; y finalmente el 5.44% respondieron marcando por la tercera alternativa o sea desconocen sobre la pregunta formulada.

Analizando la información obtenida podemos mencionar que la mayoría de los encuestados, opinaron que no se aplica la fase de seguimiento sobre la

implementación del sistema de control interno, situación que deberá de tener en cuenta principalmente autoridades y funcionarios por cuanto el seguimiento implica el plantear el plan de mejora, para mejorar la gestión en la Municipalidad.

**GRAFICA N° 04**



**FUENTE: ALCALDE, GERENTES, SUB-GERENTES, Y SERVIDORES**

**4.1.5. A la pregunta:**

¿Considera Usted que se aplica la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura?

TABLA N° 05

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
a) De acuerdo	43	46.74	46.74	46.74
c) En desacuerdo	44	47.83	47.83	94.57
e) Desconoce	05	5.43	5.43	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

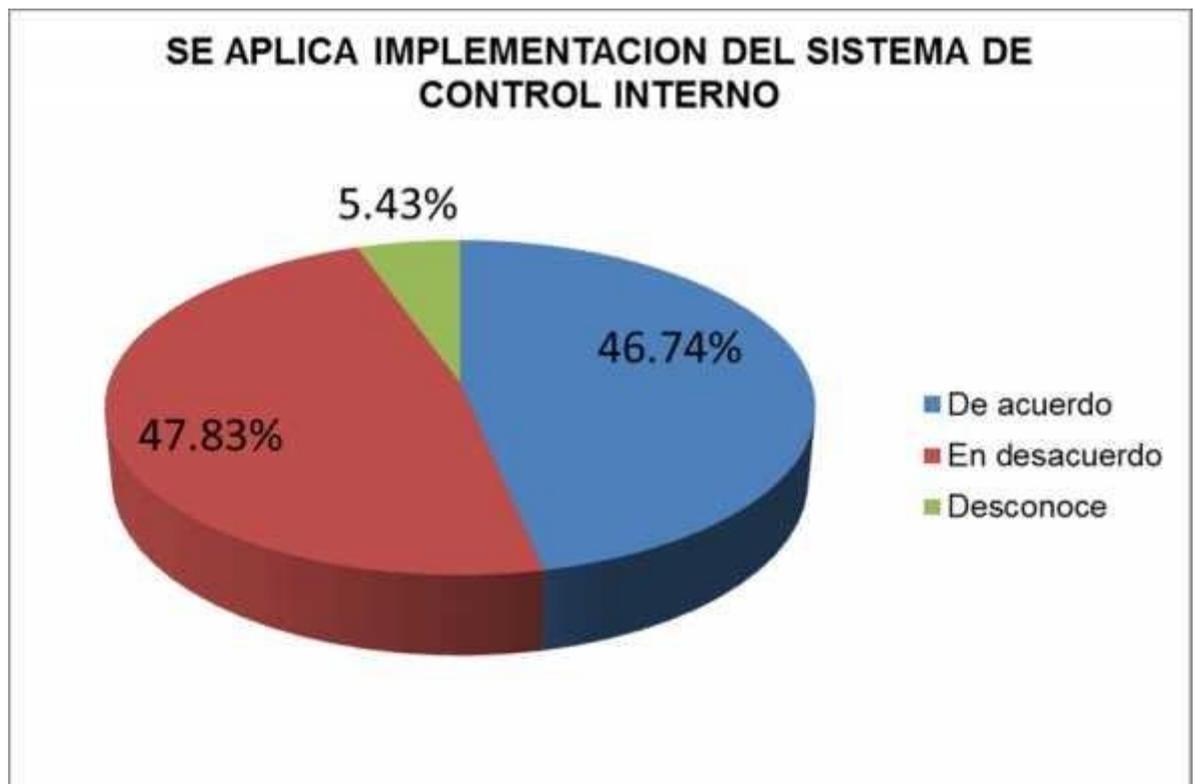
### INTERPRETACIÓN

Observando los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que el 46.74% de los encuestados marcaron por la primera alternativa o sea quiere decir que, si se aplica la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura; sin embargo contradictoriamente el 47.83% de encuestados marcaron por la segunda alternativa o sea consideraron que, no se aplica la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad; y finalmente el 5.43% de los encuestados respondieron marcando por la tercera alternativa quiere decir expresaron que desconocen sobre la pregunta formulada.

De lo expresado como resultado de la encuesta la gran mayoría de los encuestados consideraron no estar de acuerdo que se cumpla con la aplicación en la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad situación que

debe preocupar a autoridades y funcionarios por cuanto la implementación deberá de ser liderada por autoridades y funcionarios.

**GRAFICA N° 05**



**FUENTE: ALCALDE, GERENTES, SUB-GERENTES, Y SERVIDORES**

**4.1.6. A la pregunta:**

¿En su opinión la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura es buena?

TABLA N° 06

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
a) De acuerdo	48	52.17	52.17	52.17
c) En desacuerdo	38	41.31	41.31	93.48
e) Desconoce	06	6.52	6.52	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

### INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que el 52.17% de los encuestados marcaron por la primera alternativa o sea opinaron estar de acuerdo que la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura es buena; pero contradictoriamente el 41.31% de los encuestados marcaron por la segunda alternativa o sea opinaron estar en desacuerdo que la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura sea buena; pero finalmente el 6.52% de los encuestados respondieron marcando por la tercera alternativa o sea expresaron desconocer sobre la pregunta formulada.

Como resultado de la encuesta podemos indicar que un porcentaje importante opinaron estar de acuerdo que la atención al ciudadano en la Municipalidad

Provincial de Huaura es buena, sin embargo deberán de considerar que existe un porcentaje importante que deberá de tenerse en cuenta.

**GRAFICA N° 06**



**FUENTE: ALCALDE, GERENTES, SUB-GERENTES, Y SERVIDORES**

**4.1.7. A la pregunta:**

¿Considera usted que la atención al ciudadano es eficiente en la Municipalidad Provincial de Huaura?

TABLA N° 07

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
a) De acuerdo	49	53.26	53.26	53.26
c) En desacuerdo	39	42.39	42.39	95.65
e) Desconoce	04	4.35	4.35	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

### INTERPRETACIÓN

Observando los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos precisar que el 53.26% de los encuestados marcaron por la primera alternativa o sea quiere decir que están de acuerdo que la atención al ciudadano es eficiente en la Municipalidad Provincial de Huaura; sin embargo contradictoriamente el 42.39% respondieron estar en desacuerdo que la atención al ciudadano sea eficiente en la Municipalidad; y finalmente el 4.35% expresaron su opinión marcando por la tercera alterativa o sea desconocen los hechos por la pregunta formulada.

Como resultado de la encuesta realizada y mostrada en el párrafo anterior podemos afirmar que la mayoría, respondió estar de acuerdo que la atención al ciudadano es eficiente en la Municipalidad Provincial de Huaura, sin embargo, deberán de realizar las acciones necesarias por revertir la situación expuesta.

GRAFICA N° 07



**FUENTE: ALCALDE, GERENTES, SUB-GERENTES, Y SERVIDORES**

**4.1.8. A la pregunta:**

¿Considera usted que en la Municipalidad Provincial de Huaura se aplica el control de la calidad para la atención a los ciudadanos?

TABLA N° 08

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
a) De acuerdo	49	53.26	53.26	53.26
c) En desacuerdo	41	44.57	44.57	97.83
e) Desconoce	02	2.17	2.17	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

### INTERPRETACIÓN

De lo observando a los resultados obtenidos de la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que el 53.26% de los encuestados marcaron por la primera alternativa o sea opinaron que en la Municipalidad Provincial de Huaura, si se aplica el control de la calidad para la atención a los ciudadanos; sin embargo el 44.57% marco por la segunda alternativa o sea están en desacuerdo que en la Municipalidad Provincial de Huaura, no se aplica el control de la calidad para la atención a los ciudadanos; finalmente el 2.17% respondieron marcando por la tercera alternativa situación que expresa su desconocimiento por la pregunta formulada.

Como resultado de la encuesta podemos indicar que una mínima mayoría de los encuestados, están de acuerdo que en la Municipalidad Provincial de Huaura se aplica el control de la calidad para la atención a los ciudadanos, sin embargo,

autoridades y funcionarios deberán de realizar las acciones pertinentes que permitan revertir la situación mostrada.

**GRAFICA N° 08**



**FUENTE: ALCALDE, GERENTES, SUB-GERENTES, Y SERVIDORES**

**4.1.9. A la pregunta:**

¿En su opinión el nivel de información para la atención al ciudadano es el más adecuado en la Municipalidad Provincial de Huaura?

TABLA N° 09

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
a) De acuerdo	43	46.74	46.74	46.74
c) En desacuerdo	44	47.83	47.83	94.57
e) Desconoce	05	5.43	5.43	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

### INTERPRETACIÓN

Observando los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que el 46.74% de los encuestados respondieron marcando por la primera alternativa o sea opinaron que el nivel de información para la atención al ciudadano es el más adecuado en la Municipalidad Provincial de Huaura; en forma contraria se manifestó el 47.83% por cuanto marcaron por la segunda alternativa opinaron que el nivel de información para la atención al ciudadano, no es el más adecuado en la Municipalidad Provincial de Huaura; y finalmente el 5.43% de los encuestados marcaron por la tercera alternativa situación que expresa su desconocimiento sobre la pregunta formulada, completando así el 100% de la muestra.

Como resultado de la encuesta podemos indicar que la mayoría de los

encuestados opinaron estar en desacuerdo que la información para la atención al ciudadano es el más adecuado, la situación mostrada deberá de ser preocupante para autoridades y funcionarios quienes deberán de realizar acciones pertinentes con la finalidad de revertir la situación mostrada.

**GRAFICA N° 09**



**FUENTE: ALCALDE, GERENTES, SUB-GERENTES, Y SERVIDORES**

**4.1.10. A la pregunta:**

¿Considera Usted que la implementación del sistema de control interno influye en la buena atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura?

**TABLA N° 10**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
a) De acuerdo	54	58.70	58.70	58.70
c) En desacuerdo	34	36.95	36.95	95.65
e) Desconoce	04	4.35	4.35	100.00
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

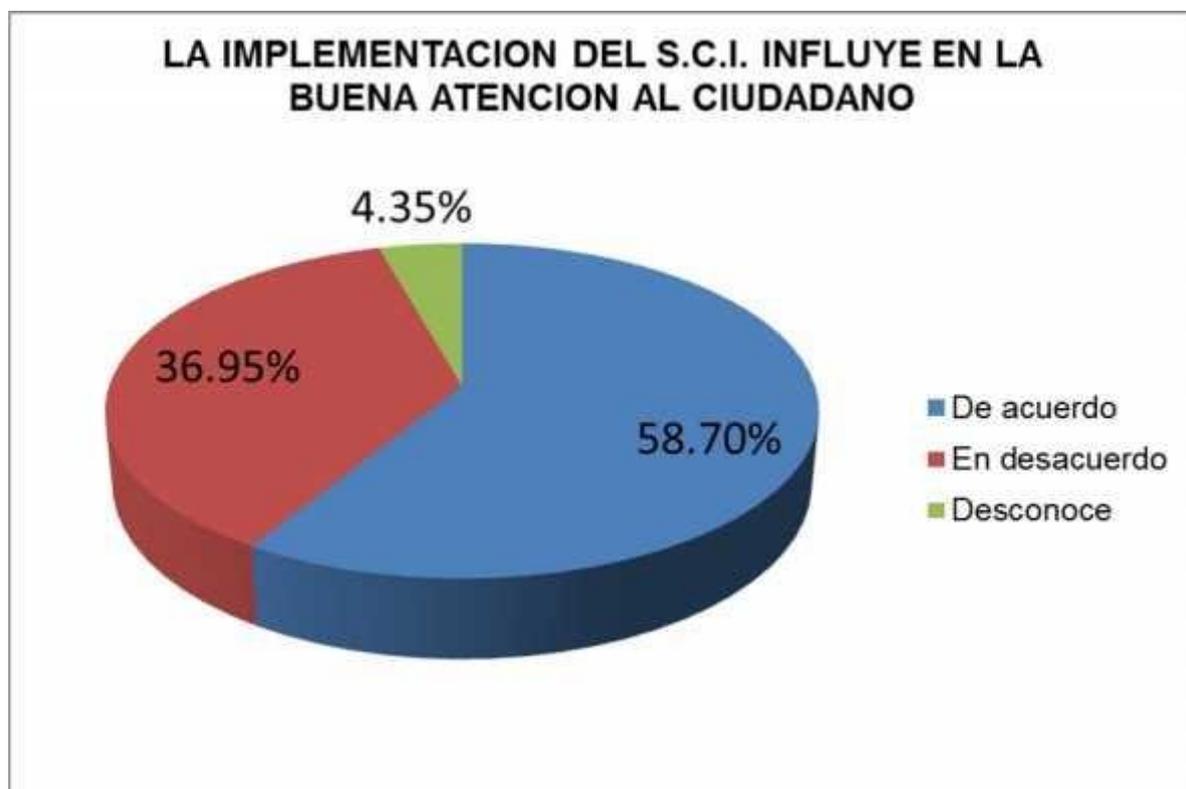
### **INTERPRETACIÓN**

Observando los resultados obtenidos a la pregunta formulada que se muestran en la tabla precedente, podemos señalar que el 58.70% de los encuestados marcaron por la primera alternativa o sea opinaron que la implementación del sistema de control interno influye en la buena atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura; contrariamente un 36.95% de los encuestados marcaron por la segunda alterativa o sea están en desacuerdo, que la implementación del sistema de control interno influya en la buena atención al ciudadano en la Municipalidad; y finalmente un 4.35% marcaron por la tercera alternativa lo cual expresa su desconocimiento sobre la pregunta formulada, completando así el 100% de la muestra encuestada.

Como resultado que se muestra en el párrafo anterior podemos interpretar que la mayoría de los encuestados opinaron estar de acuerdo que la implementación del sistema de control interno influye en la buena atención al ciudadano en la Municipalidad, sin embargo deberán de realizar las acciones pertinentes con la

finalidad de revertir la situación mostrada.

**GRAFICA N° 10**



**FUENTE: ALCALDE, GERENTES, SUB-GERENTES, Y SERVIDORES**

#### **4.2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS**

Luego de probar uno a uno la distribución de los datos, de acuerdo a cada hipótesis propuesta, se procedió a elegir la probabilidad exacta de Fisher, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. La muestra es obtenida aleatoriamente.
2. Las variables se encuentran medidas nominalmente.

3. Más del 20% de las celdas que contienen las frecuencias esperadas de la tabla 3x3 tienen valores menores a cinco por lo que se deben unir las celdas adyacentes a estas celdas.
4. Al unir las celdas de la tabla 3x3, se obtuvo una tabla 2x2 la misma que presenta por lo menos una celda con valor esperado menor a cinco.

Entonces, la estadística de prueba a utilizar para contrastar las hipótesis se define de la siguiente manera:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

Dónde:

a= Celda, primera columna, primera fila

b= Celda, segunda columna, primera fila

c= Celda, primera columna, segunda fila

d= Celda, segunda columna, segunda fila

n= muestra.

### **Hipótesis a:**

**H<sub>0</sub>:** La fase de planificación para la implementación del sistema de control interno, si permite verificar la orientación que se da al ciudadano en la Provincia de Huaura.

**H<sub>1</sub>:** La fase de planificación para la implementación del sistema de control interno, no permite verificar la orientación que se da al ciudadano en la Provincia de Huaura.

**TABLA N° 11**

LA FASE DE PLANIFICACION PARA IMPLEMENTACION DEL S.C.I.	PERMITE VERIFICAR LA ORIENTACION AL CIUDADANO			Total
	Si	No	Desconoce	
a) De acuerdo	29	20	0	49
b) En desacuerdo	37	1	0	38
c) Desconoce	1	2	2	05
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>92</b>

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

**1.- Estadística de prueba:**

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

**2.- Nivel de significancia o error de tipo I:  $\alpha = 0.05$ .**

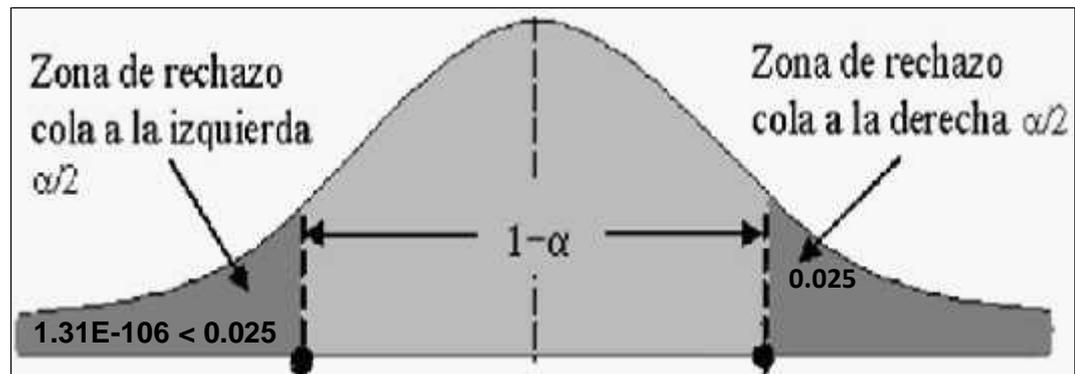
**3.- Cálculo de la estadística de prueba:** Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(49)!(38)!(66)!(21)!}{92!29!37!20!!}$$

$$= 1.31E-106$$

**4.- Decisión estadística:** Dado que  $1.31E-106 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$ .

**FIGURA N° 11**



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

**5.- Conclusión:** Como  $1.31 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$ . Por lo tanto se concluye que la fase de planificación para la implementación del sistema de control interno, si permite verificar la orientación que se da al ciudadano en la Provincia de Huaura

**Hipótesis b:**

**$H_0$ :** La fase de ejecución del sistema de control interno, no influye positivamente en el nivel de eficiencia para el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura

**H<sub>1</sub>:** La fase de ejecución del sistema de control interno, si influye positivamente en el nivel de eficiencia para el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura

**TABLA N° 12**

LA EJECUCION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	INFLUYE POSITIVAMENTE EN EL NIVEL DE EFICIENCIA			Total
	Si	No	Desconoce	
a) De acuerdo	22	20	0	42
b) En desacuerdo	44	1	0	45
c) Desconoce	1	2	2	05
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>92</b>

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

**1.- Estadística de prueba:**

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

**2.- Nivel de significancia o error de tipo I:  $\alpha = 0.05$ .**

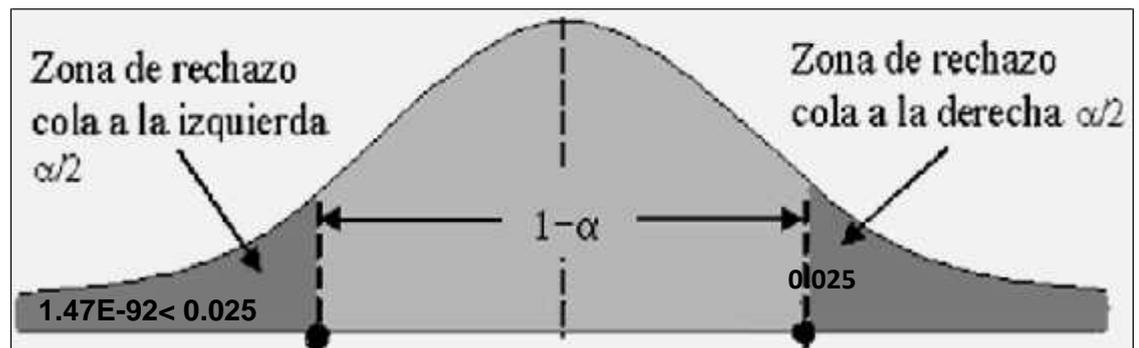
**3.- Cálculo de la estadística de prueba:** Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(42)!(45)!(66)!(21)!}{92!22!44!20!}$$

$$= 1.47E-92$$

**4.- Decisión estadística:** Dado que  $1.47E-92 < 0.05$ , se rechaza **H<sub>0</sub>**.

**FIGURA N° 12**



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

**5.- Conclusión:** Si  $1.47 < 0.05$ , entonces se rechaza **H<sub>0</sub>**; por lo tanto se concluye que la fase de ejecución del sistema de control interno influye positivamente en el nivel de eficiencia para el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura

**Hipótesis c:**

**H<sub>0</sub>:** La fase de evaluación para la implementación del sistema de control interno no permite evaluar el nivel de gestión de calidad de atención al ciudadano en la Provincia de Huaura

**H<sub>1</sub>:** La fase de evaluación para la implementación del sistema de control interno si permite evaluar el nivel de gestión de calidad de atención al

ciudadano en la Provincia de Huaura

**TABLA N° 13**

LA FASE DE EVALUACION PARA IMPLEMENTACION DEL S.C.I.	PERMITE EVALUAR EL NIVEL DE GESTION DE CALIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO			Total
	Si	No	Desconoce	
a) De acuerdo	20	19	0	39
b) En desacuerdo	48	1	0	48
c) Desconoce	1	2	2	05
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>92</b>

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

**1.- Estadística de prueba:**

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

**2.- Nivel de significancia o error de tipo I:  $\alpha = 0.05$ .**

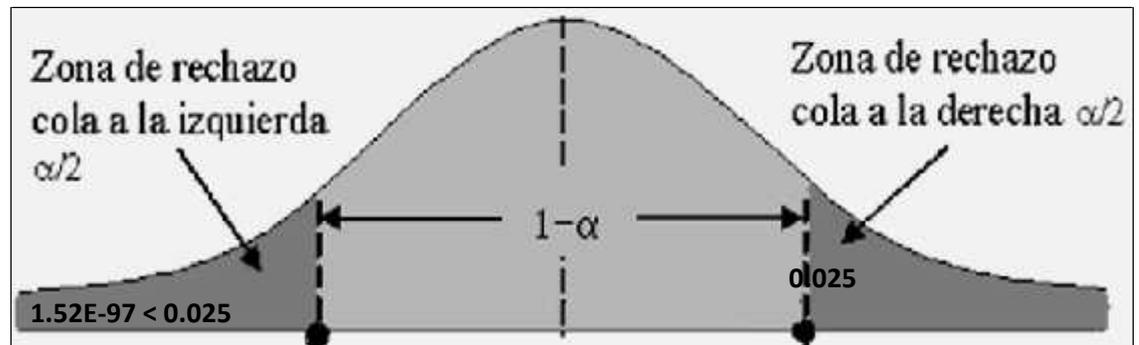
**3.- Cálculo de la estadística de prueba:** Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(39)!(48)!(68)!(20)!}{92!20!48!9!}$$

$$= 1.52E-97$$

4.- **Decisión estadística:** Dado que  $1.52E-97 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$ .

**FIGURA N° 13**



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

5.- **Conclusión:** Si  $1.52 < 0.05$ , entonces se rechaza  $H_0$ ; por lo tanto se concluye que la fase de evaluación para la implementación del sistema de control interno si permite evaluar el nivel de gestión de calidad de atención al ciudadano en la Provincia de Huaura

#### **Hipótesis d:**

**H<sub>0</sub>:** El seguimiento de la implementación del sistema de control interno no permite mejorar el nivel de información que se otorga al ciudadano en la Provincia de Huaura

**H<sub>1</sub>:** El seguimiento de la implementación del sistema de control interno si permite mejorar el nivel de información que se otorga al ciudadano en la Provincia de Huaura

TABLA N°14

EL SEGUIMIENTO D ELA IMPLEMENTACION DEL S.C.I.	PERMITE MEJORAR EL NIVEL DE INFORMACION QUE OTORGA AL CIUDADANO			Total
	Si	No	Desconoce	
a) De acuerdo	20	19	0	39
b) En desacuerdo	47	1	0	48
c) Desconoce	1	2	2	05
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>92</b>

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

**1.- Estadística de prueba:**

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

**2.- Nivel de significancia o error de tipo I:  $\alpha = 0.05$ .**

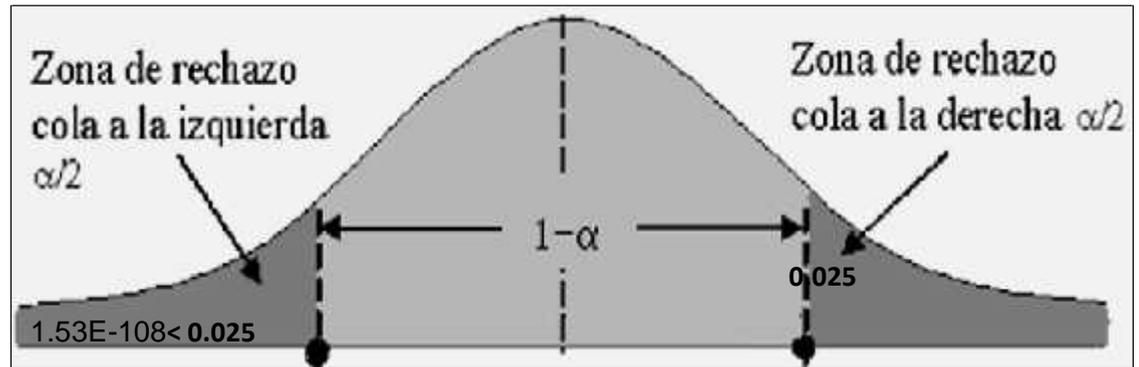
**3.- Cálculo de la estadística de prueba:** Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(39)!(48)!(67)!(20)!}{92!20!47!19!0!}$$

$$= 1.53E-108$$

**4.- Decisión estadística:** Dado que  $1.53E-108 < 0.05$ , se rechaza **H<sub>0</sub>**.

FIGURA N° 14



**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

**5.- Conclusión:** Si  $1.53 < 0.05$ , entonces se rechaza  $H_0$ ; por lo tanto se concluye que el seguimiento de la implementación del sistema de control interno si permite mejorar el nivel de información que se otorga al ciudadano en la Provincia de Huaura

#### **HIPÓTESIS GENERAL:**

**H<sub>0</sub>:** La implementación del sistema de control interno, no influye positivamente en el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura 2016.

**H<sub>1</sub>:** La implementación del sistema de control interno, si influye positivamente en el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura 2016.

TABLA N° 15

LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	INFLUYE EN EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO			Total
	Si	No	Desconoce	
a) De acuerdo	23	20	0	43
b) En desacuerdo	43	1	0	44
c) Desconoce	2	1	2	05
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>92</b>

**FUENTE: ELABORACION PROPIA**

**1.- Estadística de prueba:**

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

**2.- Nivel de significancia o error de tipo I:  $\alpha = 0.05$ .**

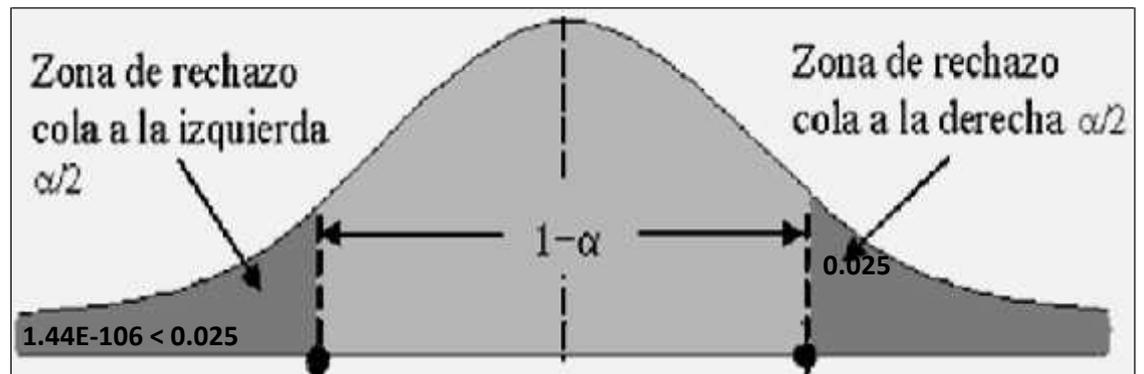
**3.- Cálculo de la estadística de prueba:** Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$p(f) = \frac{(43)!(44)!(66)!(21)!}{92!23!43!20!0!}$$

$$= 1.44E-106$$

**4.- Decisión estadística:** Dado que  $1.44E-106 < 0.05$ , se rechaza **H<sub>0</sub>**.

FIGURA N° 15



FUENTE: ELABORACION PROPIA

- 5.- Conclusión:** Si  $1.44 < 0.05$ , entonces se rechaza  $H_0$ ; por lo tanto se concluye que la implementación del sistema de control interno influye positivamente en el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura 2016.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. DISCUSION**

De la revisión a las investigaciones realizadas por diferentes autores que han escrito sobre el control interno así como la base normativa al respecto, expresan la importancia en su implementación como herramienta que orientara la mejora en la gestión para una adecuada atención o servicio al ciudadano en la provincia de Huaura así mismo coinciden que están orientadas a mejorar los niveles del control interno, en cada una de las actividades que se realizan en la entidad, es por ello que consideramos que autoridades y funcionarios sean quienes lideren la implementación de tan importante herramienta en las entidades gubernamentales de manera que les permita contar con una gestión municipal eficiente y que se administre en forma correcta sus recursos en la búsqueda de una mejora en la atención al ciudadano como parte de sus funciones y de la responsabilidad social; al respecto todos los autores coinciden que las entidades gubernamentales y en particular los gobiernos locales deberán de implementar el sistema de control interno.

## 5.2. CONCLUSIONES

- a. De la revisión a la documentación e información a la cual se ha tenido acceso, se ha determinado que la fase de planificación para la implementación del sistema de control interno permite verificar la orientación que se da al ciudadano en la Provincia de Huaura.
- b. De la revisión y análisis a la documentación e información pertinente se ha determinado que la fase de ejecución del sistema de control interno influye positivamente en el nivel de eficiencia para el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura.
- c. Del análisis a la información obtenida se ha determinado que la fase de evaluación para la implementación del sistema de control interno si permite evaluar el nivel de gestión de calidad de atención al ciudadano en la Provincia de Huaura.
- d. Del análisis a la información y revisión a la documentación obtenida hemos determinado que el seguimiento de la implementación del sistema de control interno si permite mejorar el nivel de información que se otorga al ciudadano en la Provincia de Huaura.
- e. Finalmente, del resultado de la contrastación de las hipótesis se concluye que la implementación del sistema de control interno influye positivamente en el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura 2016.

### 5.3. RECOMENDACIONES

- a. Que Autoridades y Gerentes deberán de verificar que el Comité de implementación del sistema de control interno cumpla con la fase de planificación en la cual se considere la atención a la ciudadanía.
- b. Que Autoridades y Gerentes conjuntamente con el comité de control interno deberán de supervisar su cumplimiento lo cual permitirá mejorar el nivel de eficiencia en la atención al ciudadano.
- c. Que el Órgano de Control Institucional deberá de supervisar el cumplimiento de la fase de evaluación de la implementación del sistema de control interno, lo cual permitirá mejorar el nivel de gestión de calidad en atención al ciudadano.
- d. Que el Órgano de Control Institucional deberá de evaluar el nivel de seguimiento de la implementación del sistema de control interno teniendo en cuenta que ello permitirá mejorar la gestión y atención en la Municipalidad.
- e. El señor Alcalde y Gerente Municipal deberán de dar el apoyo necesario con la finalidad que se cumpla con la implementación del sistema de control interno, lo cual permitirá mejorar la gestión de atención a la ciudadanía.

## CAPITULO VI

### FUENTES DE INFORMACION

#### 6.1. Fuentes Bibliográficas

1. Agustín Reyes Ponce. Editorial Limaza (1998). Administración de empresas, teoría y práctica.
2. ARÓN, ANA MARÍA y NEVA MILIC (2004): «Clima escolar». Documento de Valores UC. P.1 Unesco. Santiago: Editorial Andrés Bello.
3. BAENA DE ALCÁZAR, Mariano (1996) La implantación de la “Nueva Gestión Pública” en el “viejo” continente: la experiencia anglosajona como modelo. II Congreso Español de C<sup>a</sup> Política y de la Administración. Madrid. Consulta: 01 de mayo de 2012.
4. BREALEY Richard A. (1998) Principios de Finanzas Corporativas. Madrid.
5. Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana, (2004, Pág. 52). Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición.
6. FERNÁNDEZ, Yolanda et Al. 2008 Modernización de la Gestión Pública. Necesidad, incidencias, límites y críticas. León. Consulta: 01 de mayo de 2012.

7. GARCÍA, Isabel María 2007 La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Salamanca. Consulta: 01 de mayo de 2012.
8. IDEL VEXLER TALLEDO DESAFÍOS PARA LA GESTIÓN EDUCATIVA DEL SIGLO XXI (2012) Instituto de Gobierno y Gestión Pública | USMP Lima - Perú
9. MANTILLA B. Samuel. (2010) Control Interno. Informe COSO. 4ta edición.
10. Mantilla, S. A. (2005). Control interno (Informe COSO). Bogotá: Ecoe Ediciones.
11. MEIGS, Walter B, (2009). Principios de auditoría. 2da edición BOGOTÁ, COLOMBIA: Mcgraw-Hill Interamericana.
12. Munch Galindo y García Martínez (2002). Fundamentos de la administración. Editorial: Trillas.
13. Meigs, W. Larsen, J. (1994). Principios de Auditoría. Segunda Edición. México. Editorial Diana.
14. Oliveira Da Silva Reinaldo, Teorías de la Administración International Thomson Editores, S.A. de C.V., 2002, Pág. 20.
15. PANEZ MEZA, Julio. (2006). Auditoría Contemporánea. Lima: Iberoamericana de Editores SA. 155
16. RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín; (2006) CONTROL INTERNO. UN EFECTIVO SISTEMA PARA LA EMPRESA. EDICION: 1ª. México. Editorial Trillas
17. ROBERTSON, J. (1979), Bussines Publications. Mexico: Editorial Business Publications.

18. ROJAS QUIÑONES, J.M., Gestión Educativa en la Sociedad del Conocimiento, GESTIÓN MAGISTERIO, (2006 P.27) COLOMBIA,
19. SANDOVAL MANRÍQUEZ, MARIO, (2014) CONVIVENCIA Y CLIMA ESCOLAR: CLAVES DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, Lima – Perú
20. VERGE, Xavier – MARTINEZ, Joseph Lluís. (2000). Estrategia y sistema de producción de las empresas japonesas – gestión. España: Ediciones Gestión 2000, S.A.

## 6.2. Referencias electrónicas

1. [www.perucontadores.com/nia/naga.pdf](http://www.perucontadores.com/nia/naga.pdf)
2. [www.contraloria.gob.pe](http://www.contraloria.gob.pe)
3. [www.fccea.unicauca.edu.co/old/nias.htm](http://www.fccea.unicauca.edu.co/old/nias.htm)
4. [www.slideshare.net/damalysyenil/normas-generales-](http://www.slideshare.net/damalysyenil/normas-generales-)
5. [www.intosai.org/es/actualidades.html](http://www.intosai.org/es/actualidades.html)

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera la implementación del sistema de control interno influye en el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos.</b></p> <p>a. ¿En qué medida la fase de planificación para la implementación del sistema de control interno verifica la orientación al ciudadano en la Provincia de Huaura?</p> <p>b. ¿En qué medida la fase de ejecución del sistema de control interno influye en el nivel de eficiencia para el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura?</p> <p>c. ¿De qué manera la fase de evaluación para la implementación del sistema de control interno permite evaluar el nivel de gestión de calidad para la atención al ciudadano en la Provincia de Huaura?</p> <p>d. ¿De qué manera el nivel de seguimiento de la</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar como la implementación del sistema de control interno influye en el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura 2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a. Determinar si la fase de planificación para la implementación del sistema de control interno verifica la orientación al ciudadano en la Provincia de Huaura.</p> <p>b. Establecer si la fase de ejecución del sistema de control interno influye en el nivel de eficiencia para el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura.</p> <p>c. Comprobar si en la fase de evaluación para la implementación del sistema de control interno permite evaluar el nivel de gestión de calidad para la atención al ciudadano en la Provincia de Huaura.</p> <p>d. Evaluar cómo el seguimiento de la implementación del sistema de control interno permite</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La implementación del sistema de control interno influye positivamente en el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura 2016.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a. La fase de planificación para la implementación del sistema de control interno permite verificar la orientación que se da al ciudadano en la Provincia de Huaura.</p> <p>b. La fase de ejecución del sistema de control interno influye positivamente en el nivel de eficiencia para el buen servicio al ciudadano en la Provincia de Huaura.</p> <p>c. La fase de evaluación para la implementación del sistema de control interno si permite evaluar el nivel de gestión de calidad de atención al ciudadano en la Provincia de Huaura.</p> <p>d. El seguimiento de la implementación del sistema de control interno si permite mejorar el nivel de información</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p><b>X</b> : Implementación del Sistema de Control Interno</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <p><b>X<sub>1</sub></b> : Fase de Planificación <b>X<sub>2</sub></b>: Fase de Ejecución <b>X<sub>3</sub></b>: Fase de Evaluación <b>X<sub>4</sub></b> : Nivel de Seguimiento</p> <p><b>Variable Dependiente</b></p> <p><b>Y</b>: Buen Servicio al ciudadano</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <p><b>Y<sub>1</sub></b>: Orientación al ciudadano <b>Y<sub>2</sub></b>: Nivel de eficiencia <b>Y<sub>3</sub></b>: Gestión de calidad</p>	<p><b>1. Tipo de Investigación</b> Aplicada</p> <p><b>2. Población</b> =120 personas entre ellos Autoridades, Gerentes, Servidores, y ciudadanos en la Municipalidad Provincial de Huaura</p> <p><b>3. Muestra</b> = 92 personas entre: Alcalde, Gerente, Sub-Gerentes, servidores y ciudadanos</p> <p><b>4. Instrumentos de Recolección de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ficha Bibliográfica</li> <li>○ Guía de entrevista.</li> </ul>

<p>implementación del sistema de control interno permite una información oportuna al ciudadano en la Provincia de Huaura?</p>	<p>mejorar la información que se otorgue al ciudadano en la Provincia de Huaura.</p>	<p>que se otorga al ciudadano en la Provincia de Huaura.</p>	<p>Y4: Nivel de información</p>	<p>o Ficha de Encuesta.</p>
---	--	--	---------------------------------	-----------------------------

***“IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, SU INFLUENCIA EN EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO EN LA PROVINCIA DE HUAURA 2016”***

**ANEXO 2****INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE DATOS****ENCUESTA:**

La presente técnica que se presenta es el Cuestionario correspondiente al trabajo de investigación denominado: ***“IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO EN LA PROVINCIA DE HUAURA 2016”*** En relación a dicho trabajo se pide que tenga a bien marcar con un aspa (X) la alternativa que según su criterio conteste la pregunta que se formula.

Se agradece de antemano por su colaboración.

1. ¿Considera Usted que se cumplió con la fase de planificación de la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura?
  - a. Muy de acuerdo ( )
  - b. En desacuerdo ( )
  - c. No opina no responde ( )
  
2. ¿Considera Usted que se cumple con la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura?
  - a. Muy de acuerdo ( )
  - b. En desacuerdo ( )
  - c. No opina no responde ( )

**3.** ¿Considera Usted que se cumple con la fase de evaluación sobre la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura?

- a.** Muy de acuerdo ( )
- b.** En desacuerdo ( )
- c.** No opina no responde ( )

**4.** ¿Considera Usted que se aplica la fase de seguimiento sobre la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura?

- a.** Muy de acuerdo ( )
- b.** En desacuerdo ( )
- c.** No opina no responde ( )

**5.** ¿Considera Usted que se aplica la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Huaura?

- a.** Muy de acuerdo ( )
- b.** En desacuerdo ( )
- c.** No opina no responde ( )

**6.** ¿En su opinión la atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura es buena?

- a.** Muy de acuerdo ( )
- b.** En desacuerdo ( )
- c.** No opina no responde ( )

**7.** ¿Considera usted que la atención al ciudadano es eficiente en la Municipalidad

Provincial de Huaura?

- a. Muy de acuerdo ( )
- ) b. En desacuerdo ( )
- ) c. No opina no responde ( )
- )

**8.** ¿Considera usted que en la Municipalidad Provincial de Huaura se aplica el control de la calidad para la atención a los ciudadanos?

- a. Muy de acuerdo ( )
- b. En desacuerdo ( )
- c. No opina no responde ( )

**9.** ¿En su opinión el nivel de información para la atención al ciudadano es el más adecuado

en la Municipalidad Provincial de Huaura?

- a. Muy de acuerdo ( )
- b. En desacuerdo ( )
- c. No opina no responde ( )

**10.** ¿Considera Usted que la implementación del sistema de control interno influye en la buena atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura

- a. Muy de acuerdo ( )
- b. En desacuerdo ( )
- c. No opina no responde ( )