



# **UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TESIS**

**EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE TESORERÍA DE  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PABLO  
PROVINCIA DE CANCHIS - CUSCO - 2016**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE CONTADOR**

**AUTORAS:**

**Bach. Esther Rondy Mamani Cruz**

**Bach. Teresa Thupa Velasquez**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## ASESORA

---

Mgtr. Maribel Rodriguez Rodriguez

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. FAM WONG FERNANDO LUIS**  
**PRESIDENTE**

---

**Mgr. MUÑOZ CHACABANA JORGE**  
**SECRETARIA**

---

**Dr. BERNARDO SANTIAGO MADELAINE**  
**VOCAL**

## DEDICATORIAS

*A Dios, quien nos concede el privilegio de la vida.*

*A mi linda hijita Allison, a mí querido esposo y padres por todo su apoyo, amor, comprensión y sacrificio.*

Esther

*Con todo mi amor a mi esposo Otorino y mis hijos Sebastián y Máximo que me apoyaron incondicionalmente.*

*A mis padres y hermanas por el apoyo que siempre me brindaron.*

Teresa

## AGRADECIMIENTOS

*Mi agradecimiento a la Universidad Privada Telesup y a sus profesionales, quienes me dieron los conocimientos necesarios para la culminación de esta tesis.*

Esther

*Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto a Dios y a mi esposo por su comprensión y apoyo.*

Teresa

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general describir el Control Interno en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo. El trabajo tiene un diseño no experimental, el tipo de estudio es básico y el nivel, descriptivo. La variable que se ha descrito es Control Interno y como unidad de observación tomamos el Área de Tesorería de la municipalidad.

En cuanto a la población se consideró al personal (funcionarios, técnicos, asistentes y etc.) del Área de Tesorería que hicieron un total de 50 servidores de los cuales se obtuvo una muestra no probabilística. Por otra parte, se aplicó la técnica de encuesta a los servidores y se obtuvo una perspectiva clara de la situación.

Los resultados indican que Control Interno en el Área de Tesorería tiene una percepción general que está entre de adecuado y conoce suficiente (42.40%), en cuanto a ambiente de control tenemos una percepción de adecuado con (44.29%), para evaluación de riesgo contamos con una percepción de adecuado con un (40%), en actividad de control se tiene adecuado con (39.17%), para la información y comunicación se tiene una percepción de conoce suficiente con (81%). Finalmente supervisión con adecuada en un (41.67%). Por lo visto se observa que, en el caso de la Municipalidad Distrital de San Pablo, se cumplen con todos los objetivos propios de Control Interno debido a la existencia de personal calificado y capacitado.

**Palabras Clave:** Control Interno, Municipalidad Distrital de San Pablo.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to describe the Internal Control in the Treasury Area of the District Municipality of San Pablo. The work has a non-experimental design, the type of study is basic and the level is descriptive. The variable that has been described is Internal Control and as an observation unit we take the Treasury Area of the municipality.

Regarding the population, the personnel (officials, technicians, assistants and etc.) of the Treasury Area were considered, who made a total of 50 servers from which a non-probabilistic sample was obtained. On the other hand, the survey technique was applied to the servers and a clear perspective of the situation was obtained.

The results indicate that Internal Control in the Treasury Area has a general perception that is between adequate and knows enough (42.40%), in terms of control environment we have a perception of adequate with (44.29%), for risk assessment we have with a perception of adequate with one (40%), in control activity it is adequate with (39.17%), for the information and communication one has a perception of sufficient knowledge with (81%). Finally supervision with adequate in one (41.67%). Apparently it is observed that, in the case of the District Municipality of San Pablo, all the objectives of Internal Control are met due to the existence of qualified and trained personnel.

**Keywords:** Internal Control, District Municipality of San Pablo.

## ÍNDICE

ASESORA .....	ii
JURADO EXAMINADOR .....	iii
DEDICATORIAS .....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
INTRODUCCIÓN .....	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del Problema .....	2
1.2.1. Problema General .....	2
1.2.2. Problemas Específicos .....	3
1.3. Justificación y aportes .....	3
1.3.1. Teórica .....	3
1.3.2. Práctica .....	3
1.3.3. Justificación metodológica .....	4
1.4. Objetivos de la Investigación .....	4
1.4.1. Objetivo General .....	4
1.4.2. Objetivos Específicos .....	4
II. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	6
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	10
2.2. Bases teóricas de las variables .....	15
2.2.1. Control Interno .....	15
2.2.2. Tipos de Control Interno .....	16
2.2.3. Importancia del Control Interno .....	18
2.2.4. Clasificación del Control Interno .....	18
2.2.5. Elementos del Control Interno .....	20
2.2.6. Componentes del Control Interno .....	21



2.3. Definiciones de Términos Básicos .....	34
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	39
3.1. Variable.....	39
3.2. Operacionalización de variables .....	39
3.2.1. Definición conceptual: .....	39
3.2.2. Definición operacional: .....	39
3.3. Diseño de la investigación.....	42
3.4. Tipo de investigación.....	42
3.5. Nivel de investigación.....	42
3.6. Enfoque de investigación .....	43
3.7. Población, muestra y muestreo .....	43
3.7.1. Población.....	43
3.7.2. Muestra .....	43
3.8. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	44
3.9. Validación y confiabilidad del instrumento .....	44
3.10. Métodos de Análisis de Datos .....	45
3.11. Propuesta de valor.....	46
3.12. Aspectos deontológicos .....	46
IV. RESULTADOS .....	47
4.1. Análisis de los resultados por dimensiones.....	47
4.2. Análisis de los resultados por dimensiones.....	48
4.3. Análisis detallado de la encuesta .....	53
V. DISCUSIÓN .....	78
VI. CONCLUSIONES.....	81
VII. RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	84
ANEXOS .....	87
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	88
ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN .....	90
ANEXO 03: INSTRUMENTOS .....	92

ANEXO 04: VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS-	95
ANEXO 05: MATRIZ DE DATOS	97
ANEXO 06: RESULTADO DE CONSISTENCIA: ALFA DE CRONBACH	98
ANEXO 07: CUESTIONARIO	99
ANEXO 08: CONSENTIMIENTO INFORMADO	103

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Control interno .....	47
Tabla 2: Entorno de Control .....	48
Tabla 3: Evaluación de Riesgo .....	49
Tabla 4: Actividad de Control .....	50
Tabla 5: Información y Comunicación .....	51
Tabla 6: Actividades de Supervisión .....	52
Tabla 7: Demuestra integridad profesional.....	53
Tabla 8: Demuestra valores éticos en sus actividades.....	54
Tabla 9: Los líderes cumplen con los códigos de conducta .....	55
Tabla 10: Nivel de competencia profesional.....	56
Tabla 11: Refleja una actitud de apoyo positivo hacia el personal .....	57
Tabla 12: Estructura organizacional del Área de Tesorería .....	58
Tabla 13: Políticas para la administración de recursos humanos.....	59
Tabla 14: La entidad identifica los riesgos que están dispuestos a asumir .....	60
Tabla 15: Valoración de la magnitud de riesgo .....	61
Tabla 16: Desarrollo de riesgo para afrontar con respuesta apropiadas .....	62
Tabla 17: Procedimientos de autorización de las operaciones.....	63
Tabla 18: Independencia de funciones en las labores de operación.....	64
Tabla 19: El acceso a los archivos debe ser limitados .....	65
Tabla 20: Verificación de bienes y archivos .....	66
Tabla 21: Disponibilidad de información.....	67
Tabla 22: Transmisión de información útil .....	68
Tabla 23: Mecanismos de calidad de información.....	69
Tabla 24: Establecimiento de un sistema de información .....	70
Tabla 25: Políticas de comunicación .....	71
Tabla 26: Intercambio de información .....	72
Tabla 27: Estado de canales alternativas de comunicación .....	73
Tabla 28: La supervisión y el mejoramiento de objetivos institucionales.....	74
Tabla 29: Supervisión continua permite efectuar un seguimiento .....	75
Tabla 30: Realización de autoevaluación de la gestión.....	76
Tabla 31: La auditoría cumple con los objetivos institucionales .....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Control interno.....	47
Figura 2: Entorno de Control .....	48
Figura 3: Evaluación de Riesgo.....	49
Figura 4: Actividad de Control .....	50
Figura 5: Información y Comunicación .....	51
Figura 6: Actividades de Supervisión .....	52
Figura 7: Demuestra integridad profesional.....	53
Figura 8: Demuestra valores éticos en sus actividades .....	54
Figura 9: Los líderes cumplen con los códigos de conducta .....	55
Figura 10: Nivel de competencia profesional.....	56
Figura 11: Refleja una actitud de apoyo positivo hacia el personal.....	57
Figura 12: Estructura organizacional del Área de Tesorería .....	58
Figura 13: Políticas para la administración de recursos humanos .....	59
Figura 14: La entidad identifica los riesgos que están dispuestos a asumir.....	60
Figura 15: Valoración de la magnitud de riesgo .....	61
Figura 16: Desarrollo de riesgo para afrontar con respuesta apropiadas.....	62
Figura 17: Procedimientos de autorización de las operaciones .....	63
Figura 18: Independencia de funciones en las labores de operación.....	64
Figura 19: El acceso a los archivos debe ser limitado.....	65
Figura 20: Verificación de bienes y archivos .....	66
Figura 21: Disponibilidad de información .....	67
Figura 22: Transmisión de información útil.....	68
Figura 23: Mecanismos de calidad de información .....	69
Figura 24: Establecimiento de un sistema de información .....	70
Figura 25: Políticas de comunicación.....	71
Figura 26: Intercambio de información .....	72
Figura 27: Estado de canales alternativas de comunicación.....	73
Figura 28: La supervisión y el mejoramiento de objetivos institucionales .....	74
Figura 29: Supervisión continua permite efectuar un seguimiento.....	75
Figura 30: Realización de autoevaluación de la gestión .....	76
Figura 31: La auditoría cumple con los objetivos institucionales.....	77

## INTRODUCCIÓN

El Control Interno (CI) es un proceso integrado a los procesos y no un conjunto de mecanismos burocráticos efectuados por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad. El CI fue diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos del Área de Tesorería.

Dicho esto, en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San pablo de la Provincia de Canchis se observa, en el diagnóstico situacional, que no existe un adecuado Control Interno de los procesos y aplicación de sus componentes. Asimismo, la determinación de la seguridad razonable sobre el buen manejo de los fondos y valores públicos en el Área de Tesorería puede afectar la elaboración del flujo de caja para centralizar la totalidad de los recursos.

Es así como se originó este trabajo de investigación, que tuvo la finalidad de describir el Control Interno en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo, Provincia Canchis, Cusco, periodo 2016, teniendo como línea de base los resultados del diagnostico.

La investigación, que a continuación les presentamos, consta de cuatro capítulos repartidos de la siguiente manera:

El primer capítulo abarca todo lo referido al planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación y justificación.

En el segundo capítulo abordamos aspectos relacionados con el el marco teórico, teniendo en cuenta los antecedentes del estudio, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

El tercer capítulo tratamos el tema del marco metodológico. Dentro de este explicaremos el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, la operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos para recolección de

datos y el procesamiento y análisis de los datos que se utilizaron en la investigación.

En el cuarto capítulo se presentará los resultados en diferentes cuadros y figuras con sus respectivas interpretaciones.

En el quinto capítulo se presentará el análisis de la discusión de los hallazgos.

En el sexto capítulo se presentará las conclusiones.

En el séptimo capítulo se presentará las recomendaciones a las que llegamos con la investigación.

Finalmente se tiene los anexos que se utilizaron para la investigación.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Las organizaciones públicas y privadas a nivel internacional están detrás de la mejora permanentemente de su gestión y preocupados con que ésta se lleve de manera eficiente, eficaz y transparente. Incluso llegan a fortalecer la confianza de la sociedad y otros actores, en la veracidad de la información económica y administrativa de las organizaciones y así elevar la profesionalidad y ética de los trabajadores y directivos (Taboada, 2017).

En nuestro país, el conocimiento de las bondades del Control Interno es incipiente a pesar que el año 2006 se dio la Ley N° 28716 ley de Control Interno de las entidades Públicas y el documento de 2008, donde la Contraloría General de la República, mediante Resolución N° 458 – 2008 – CG aprobó la guía para la implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del estado, dando los lineamientos, herramientas y métodos con la finalidad de orientar su efectividad y adecuada implementación. Sin embargo, poco se ha avanzado al respecto, por diversos motivos, siendo los principales: el poco entendimiento e interés de las autoridades y funcionarios para su aplicación, la desconfianza que genera en la mayoría de los trabajadores y los insuficientes equipos de profesionales que acompañan en este proceso.

Según el diagnóstico situacional, en la Municipalidad Distrital de San Pablo se observa que no existe un adecuado Control Interno en el Área de Tesorería y también una deficiente aplicación de los componentes del Control Interno.

Como el componente Entorno de Control se encuentra debilitado, esto influye en la calidad del desempeño de la entidad, puesto que el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, y que sirve para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar en ellos una cultura de Control Interno, no se da en forma significativa. Es necesario precisar también que, en lo que respecta al componente Evaluación de riesgos, no se ejecutan adecuadamente los procesos de identificación y análisis de los riesgos para el logro de sus objetivos y la

elaboración de una respuesta apropiada a los que está expuesta la entidad, por lo que el planeamiento, identificación, valoración o análisis o respuesta, y el monitoreo de los riesgos de la entidad es vulnerable y afecta a la adecuada ejecución de los procesos. En cuanto al componente actividades de control, no se trabaja consistentemente de acuerdo a las normas establecidas, porque las políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos pueden afectar los objetivos de la entidad. Adicionalmente, no se cumplen en forma integral los componentes información y comunicación debido a que, los métodos, procesos, canales, medios y acciones, con enfoque sistémico y regular, no aseguran el flujo de información en todas las direcciones, lo que no permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales. Finalmente, en cuanto al componente de actividades de supervisión, que comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación, no permite establecer y evaluar si el sistema de control funciona de manera adecuada.

Para dilucidar las razones del problema descrito líneas arriba, en la presente investigación nos remitimos a realizar una evaluación del Control Interno en el Área de Tesorería de la Municipalidad en mención, donde los problemas descritos líneas arriba pueden ser controlados si el Área de Tesorería tiene un diagnóstico general.

Los componentes del Control Interno descritos en el presente planteamiento del problema tienen como objetivo mejorar la estructura del Control Interno, lo cual permitirá proporcionar cierto grado de seguridad razonable en las operaciones administrativas y financieras que realiza la municipalidad. Por tanto, un manejo deficiente de los mismos afecta la eficiencia y eficacia de la gestión pública.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo es el Control Interno en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo de la Provincia de Canchis, Cusco – 2016?



### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cómo es el Entorno de Control en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco - 2016?
- ¿Cómo es la Evaluación de Riesgo en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco - 2016?
- ¿Cómo son las Actividades de Control en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco - 2016?
- ¿Cómo es la Información y Comunicación en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco - 2016?
- ¿Cómo son las Actividades de Supervisión en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco - 2016?

### **1.3. Justificación y aportes**

La presente investigación estudia el control interno en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo donde se apoya o sustenta de la siguiente manera:

#### **1.3.1. Teórica**

La presente investigación se realizó con el propósito de conocer el funcionamiento del mecanismo de Control Interno y cuyos resultados servirán para mejorar el Sistema de Control Interno en la Municipalidad Distrital de San Pablo, Provincia de Canchis, Departamento de Cusco, y además, servirá de antecedente para futuros trabajos de investigación.

#### **1.3.2. Práctica**

Los resultados del presente trabajo de investigación dieron un mejor panorama sobre el funcionamiento del sistema de Control Interno por medio de la

información que recabamos del titular de la oficina, los funcionarios y los servidores de la Municipalidad Distrital de San Pablo, Provincia de Canchis, Departamento Cusco. Nuestro propósito es contribuir a mejora de la administración pública de la entidad investigada, con el fin de generar estrategias y mecanismos para mejorar el Control Interno en las diferentes municipalidades del departamento.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Nuestro trabajo de investigación proporciona datos importantes para conocer el adecuado funcionamiento del mecanismo de Control Interno, la definición del mismo, los objetivos, los beneficios, la importancia, los componentes, y su adecuada aplicación. Definitivamente, el trabajo no ha dedicado a contribuir a nuevas definiciones de la variable de estudio, sino conocer en mayor medida el comportamiento de la variable.

## **1.4. Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

Establecer el Control Interno en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Departamento Cusco - 2016.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar el Entorno de Control en el Área de Tesorería Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Departamento Cusco - 2016.
- Conocer la Evaluación de Riesgo en el Área de Tesorería Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Departamento Cusco - 2016.
- Identificar las Actividades de Control en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Departamento Cusco – 2016.

- Conocer la Información y Comunicación en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Departamento Cusco - 2016.
  
- Describir las Actividades de Supervisión en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Departamento Cusco - 2016.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

Consultamos en diferentes facultades de ciencias contables, así como en escuelas de Post Grado de diversas universidades. En estas entidades encontramos algunos trabajos relacionados con el tema de investigación. Los antecedentes de investigación que consultamos sobre el tema de Control Interno en el Área de Tesorería de otras entidades se pueden dividir en dos:

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

**Melo y Uribe (2011)**, para optar al título de Contador Público, presentaron el trabajo la tesis intitulada *“Propuesta de procedimientos de Control Interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.”*, a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Pontificia Universidad Javeriana: Cali.

El objetivo general del trabajo fue proponer procedimientos de Control Interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S. La investigación es de enfoque descriptivo y método deductivo. La fuente de información primaria utilizada fue la Coordinadora Administrativa y Financiera de la empresa SAJOMA S.A.S., quién fue la fuente directa de la empresa y suministró la información necesaria sobre la organización para el desarrollo del problema de investigación.

Finalmente conforme al diagnóstico realizado sobre la situación actual del proceso de contabilidad en la empresa SAJOMA S.A.S. y de acuerdo a la metodología del informe COSO, se identificaron las concentraciones de funciones en los procesos que lleva a cabo la Coordinadora Administrativa y Financiera. Lo que se ha encontrado es una indebida segregación de funciones en el proceso, lo que puede dar pie a posibles fraudes. Adicionalmente, se realizó un estudio de las actividades de control establecidas, el cual permitió identificar la ausencia de políticas, procedimientos, manuales, e instructivos de control que no están implementados en la organización en cada uno de los procesos y actividades que se desarrollan.

**Lopez (2011)**, para optar al título en ingeniera en contabilidad y auditoría CPA, presentó la tesis intitulada *“Control Interno al ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la ferretería Ángel López”*, a la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato: Ecuador.

El objetivo general que se propuso el autor fue analizar el Control Interno del ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la Ferretería Ángel López con la finalidad de establecer procedimientos eficientes para lograr un mejor posicionamiento en el mercado. La investigación está integrada por la modalidad básica que determina el enfoque utilizado, nivel o tipo de investigación no experimental, exploratoria y descriptiva; la población se encuentra integrada por el gerente, personal de ventas y clientes.

Finalmente una vez realizado el estudio se detectó que no existe un adecuado control, lo que ha impedido al gerente una toma de decisiones efectiva para el mejoramiento de sus resultados económicos. La rentabilidad de la empresa se ha visto deteriorada por diferentes causas entre ellas la falta de políticas hacia la satisfacción de los requerimientos de los clientes y la aplicación de procedimientos inadecuados en el ciclo de inventarios. Los organismos encargados de emitir las normas contables y de Control Interno han realizado importantes contribuciones para disminuir los riesgos inherentes y de control. El método COSO es un importante aporte porque permitirá mejorar la eficiencia y eficacia de la cadena de valor de la empresa. Por otro lado existen clientes insatisfechos porque no encuentran en stock los artículos que ellos adquieren regularmente.

**Alvarado Y Tuquiñahui (2011)**, para optar al título DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, presentaron la tesis intitulada *“Propuesta de implementación de un sistema de Control Interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa electro instalaciones en la ciudad de Cuenca”*, en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.

El objetivo del presente fue realizar un análisis y propuestas para el proceso del Sistema de Control Interno en la empresa “Electro Instalaciones”, para lo cual se

aplicó el Informe COSO ya que este detecta situaciones críticas y anomalías que se originan en el desarrollo de las operaciones e impiden el cumplimiento de objetivos empresariales.

Finalmente una vez realizado el estudio de la empresa se detectó que el Control Interno es un plan de organización en el cuál se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promueve la eficiencia en las operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas por la administración. El Control Interno permite a una organización limitar los fraudes o apropiaciones, limita las facultades de determinados ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean renuentes a la aplicación de un sistema que los controle y los limite.

Aplicar el modelo COSO como herramienta para desarrollar un Sistema de Control Interno o para evaluar el control de Electro Instalaciones permitió realizar un análisis de los riesgos de ésta, a partir de la identificación de sus objetivos estratégicos y factores críticos de éxito y la responsabilidad de la autoridad máxima es fortalecer el Control Interno con evaluaciones periódicas que detecten a tiempo las dificultades que afecten al logro de objetivos.

**Garrido (2011)**, para optar al título de Técnico Superior Especialista en Sistema de Información Contable, presentó la tesis titulada: *“Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido”*, a la Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Económicas: Mérida. El objetivo general del trabajo es Presentar un Sistema Automatizado de Control Interno para la optimización y simplificación de los procesos administrativos del área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido (IUTE). El enfoque de sistemas proporciona un marco de referencia para un panorama optimizado a corto plazo y para la toma de decisiones a través de la utilización de técnicas administrativas. El estudio plantea un sistema de Control Interno en el área de caja del Instituto

Universitario Tecnológico de Ejido. En este sentido se hizo énfasis en el sistema operativo del área de caja, cuya tarea esencial era alcanzar los objetivos y planes establecidos en forma eficiente y eficaz. La investigación, está enmarcada en una indagación analítica que será la base de una propuesta para diseñar un sistema de Control Interno en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido (IUTE), que podría considerarse como un proyecto factible, complementado con una investigación del tipo documental. La población del estudio es de tres (3) funcionarios adscritos a la Oficina de Habilitadora y Área de Caja, que fueron objeto de estudio de la investigación, que representan el 100% de las personas relacionadas con el área de caja y como la población es finita para el estudio se empleará la totalidad de los funcionarios que serán la muestra de la investigación. Las técnicas e instrumentos que se han utilizado son: el arqueo documental, entrevista y observación directa.

Una de las conclusiones a la que el autor llegó es que el sistema permitirá un mejor funcionamiento del área de caja, al aplicar el Control Interno de forma automatizada, perfeccionando así los procesos que se ejecutan en dicha área. Se mejorará también el desenvolvimiento de las diferentes actividades que allí se realicen de forma razonable, basadas en la optimización del tiempo, la organización, y el control. Aplicando estos factores básicos podremos contribuir a colocar el Instituto Universitario Tecnológico de Ejido en un nivel de excelencia y elevar su eficiencia.

**Guerrero (2014)**, para optar al título de profesional de Contador Público, presentó la tesis titulada: *“Diseño del Manual de Control Interno en el Área de Tesorería en la Compañía DUMASA S.A.”*, a la Universidad Autónoma de Occidente, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de Santiago de Cali.

Según el autor, para todas las empresas ya sean pequeñas, medianas y grandes la importancia de la contabilidad, el orden de toda la información que permita dar a conocer la situación real en la parte financiera es vital. Por eso es importante que las empresas se preocupen de diseñar un adecuado Control Interno para el cumplimiento de sus objetivos, y tengan en cuenta el modelo del informe COSO

que le permita garantizar efectividad en el control de sus procesos. El objetivo principal de la investigación fue realizar una propuesta para diseñar actividades de Control Interno en el Área de Tesorería en DUMASA S.A. que le permita una adecuada gestión de los recursos financieros de la compañía. Es importante señalar también que la empresa cuente con información fidedigna y ordenada sobre el manejo del disponible y en caso de solicitud de la información de entidades gubernamentales como DIAN poder suministrarlas sin inconvenientes. La investigación exploratoria se usó para resolver un problema que no ha tenido claridad.

La principal conclusión a la cuál llega el autor es que la importancia de que las empresas tengan un Control Interno de sus procesos les permitirá alcanzar las ventas propuestas que se manejan mes a mes y cada año para trazar nuevos horizontes y mejorar en la búsqueda de nuevos clientes y proveedores, y dar carnes de la mejor calidad.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Espinoza (2013)**, para optar el Título profesional de Contador Público, presentó la tesis titulada *"El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Sub Gerencia de Tesorería de la Municipalidad Distrital de Chorrillos - Lima 2013"* a la Facultad de Ciencias, Económicas y Financieras de la Universidad de San Martín de Porres.

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar si el Control Interno da confiabilidad a la gestión administrativa de la Sub Gerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos - 2011. Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación aplicada, debido a que los alcances de esta investigación son más prácticos, más aplicativos y se sustentan a través de normas y de instrumentos técnico de recopilación de información. Este planteamiento da como resultado el sustento empírico y cuantitativo que nos permite llegar a las conclusiones finales de nuestro trabajo de investigación. La hipótesis principal es si la Aplicación del Control Interno es Eficiente, entonces da confiabilidad a la Gestión Administrativa de la Sub gerencia de Tesorería de la



Municipalidad de Chorrillos. El fundamento teórico de la investigación precisó como variable independiente Control Interno y como variable dependiente Gestión Administrativa. La población objeto de estudio está compuesta por 315 funcionarios y trabajadores de seis Gerencias Municipales de Chorrillos y la muestra se ha determinado por la fórmula que se utiliza para variables cualitativas o para proporciones. Se le aplicó como instrumentos de datos: guía de entrevistas, cuestionarios, guía de análisis documental y guía de observaciones., asimismo la necesidad de conocer el Control Interno en la Gestión Administrativa de la Sub Gerencia de la Municipalidad de Chorrillos.

Las conclusiones a las que se llegó con la investigación, y que están directamente relacionados con nuestra investigación, son las siguientes:

i) Los objetivos del Control Interno no influyen en la gestión administrativa de la Sub Gerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. ii) El planeamiento del Control Interno no ayuda a la organización de la Sub Gerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. iii) Los procedimientos que se utilizan como parte del Control Interno no optimiza la dirección de la Sub Gerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

**Huamán y Jiménez (2015)**, para optar el título de Contador Público, presentaton la tesis titulada *“Diseño del Sistema de Control Interno del Área de Tesorería para Promover Eficiencia Operativa, en la Municipalidad Distrital de Morales año 2014”* a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Martín.

La presente investigación tiene como objetivo general proponer el diseño del sistema de Control Interno del Área de Tesorería para promover eficiencia operativa, en la Municipalidad Distrital de Morales año 2014. Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación no experimental en base al método inductivo. El fundamento teórico de la investigación precisó como variable independiente Diseñar el Sistema de Control Interno del Área de Tesorería y como variable dependiente eficiencia operativa. La población considerada fue la Municipalidad y la muestra la conformaron el Alcalde, el

Gerente, el Área de Tesorería y los Regidores. En suma se demostró que con la propuesta del diseño se promovió eficiencia operativa en el Área de Tesorería.

Las principales conclusiones a las que se llegaron con el trabajo son:

i) Existe la ausencia del sistema de Control Interno en el Área de Tesorería, cuyo efecto se ve reflejado en el desarrollo de las funciones administrativas y financieras de la institución, así como en la seguridad razonable de las operaciones. ii) La Municipalidad en el Área de Tesorería no está dotada de recursos humanos calificados, materiales y equipos necesarios para salvaguardar el manejo operativo con eficiente control de gestión; existiendo una inadecuada organización, deficiente comunicación interna y carencia de un plan de capacitación que le permita al personal mantenerse actualizado.

**Layme (2014)**, para optar el título profesional de contador público, presentó la tesis titulada *“Evaluación de los Componentes del Sistema de Control Interno y sus Efectos en la Gestión de la Subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto 2014”* a la Facultad de Ciencias Jurídicas Empresariales y Pedagógicas de la Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua- Perú.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general evaluar los componentes del sistema de Control Interno, en la gestión de las actividades de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto mediante pruebas de cumplimiento de normas, revisión de documentos de gestión y aplicación de encuestas y entrevistas. La investigación está enmarcada dentro del tipo descriptivo, debido a que se describieron los hechos tal como fueron observados en la unidad de análisis. Debido a que no se controló las variables independientes, corresponde a una Investigación “Transversal”. La población estuvo conformada por los funcionarios y servidores que trabajan en la oficina de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. La muestra en el presente estudio es dirigida no probabilística y por tratarse de un estudio de caso estuvo representada

por 16 personas, entre funcionarios y servidores de la oficina Subgerencia de Personal y Bienestar Social. Las técnicas e instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios de Control Interno, entrevistas, observación, verificación.

La principal conclusión a la que se llegó con el trabajo es que se logró establecer una significancia estadística en que el nivel de evaluación de las normas de Control Interno está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de Control Interno y la gestión de las actividades de la SPBS-MPMN, donde el nivel de implementación de las normas son 9.5%, el desarrollo de la percepción de los funcionarios y servidores es insatisfactorio con 15.10% y las debilidades identificadas son de 30.6%. Por ello, si el cumplimiento total de normas no es eficaz, las actividades no son efectivas.

**Hemeryth y Sánchez (2013)**, para optar al título Profesional de Contador Público y Licenciado en Administración, presentaron la tesis intitulada *“Implementación de un sistema de Control Interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013”*, a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.

La presente investigación tuvo como objetivo general demostrar que con la implementación de un sistema de Control Interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación experimental de grupo único Pre Test – Post Test. La variable independiente estudiada fue el Sistema de Control Interno Operativo en los almacenes y la dependiente, la Gestión de los Inventarios. La población y muestra utilizada fueron los 05 almacenes de la empresa. Se le aplicó como instrumentos de recolección de datos entrevistas, observación directa y cuestionario.

Con la investigación se obtuvo una perspectiva clara de la situación del Sistema de Control Interno Operativo actual, pudiendo detectar las deficiencias de este y proponer mejoras significativas. Una vez realizado el estudio de la empresa se detectó que ante la falta de una estructura organizativa definida y la carencia de

un Manual de Organización y Funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes, definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área. El personal de almacenes tiene un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, aunque existe un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma. Con la inversión en equipos y maquinarias se logrará optimizar los tiempos en los procesos realizados en los almacenes; además, que permitirá estar al día con la información dando oportunidad a tomar buenas decisiones o medidas preventivas para mejorar la gestión de los inventarios y hacer un seguimiento al trabajo que realizan los almaceneros que se contrastará con los inventarios físicos mensuales. Se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes, por lo que se redefinieron y documentaron, teniendo clara la secuencia de actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de los inventarios. En los almacenes de obras se encontró desorganización, ya que los materiales no tenían un sitio específico de almacenamiento, lo que generaba desorden y congestión en dicha área. Esto nos conllevó a proponer una buena distribución física de los almacenes, que permitió tener más orden y cuidado en la manipulación de los materiales sin que eso lleve a pérdidas por deterioro.

**Salirrosas (2015)**, para optar al título Profesional de Contador Público, presentó la tesis intitulada *“El sistema de Control Interno y su incidencia en la mejora de la gestión económica y financiera de las AFOCATS en el distrito de Trujillo”*, a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia del sistema de Control Interno en la mejora de la gestión económica y financiera de AFOCAT – Trujillo, en el marco de las normas de control y los nuevos paradigmas de gestión. En ese sentido, se pretende aplicar procedimientos para determinar la eficiencia y eficacia del sistema de Control Interno; es decir, se evidenciará si existen controles, si funcionan correctamente y si están cumpliendo adecuadamente su función y contribuyen a alcanzar las metas y objetivos trazados por la entidad.

Finalmente, se concluyó que el sistema de Control Interno de AFOCAT- Trujillo en el año 2013 fue deficiente e ineficaz; siendo sus principales deficiencias la falta de herramientas de gestión debidamente aprobadas y acorde con su realidad, falta de procedimientos de control en el área de ventas y falta de capacitación al personal. El enfoque usado para la implementación del sistema de Control Interno se ajusta a la empresa es el COSO I, por tener operaciones de riesgo moderado. Al comparar las áreas de AFOCAT del año 2013 con las del 2014 en la que se implementan las políticas de Control Interno, se ha podido observar que dichas políticas incidieron positivamente en la gestión de AFOCAT – TRUJILLO en el año 2014. La implementación de un adecuado sistema de Control Interno, si mejoró significativamente la situación económica y financiera de AFOCAT – Trujillo.

La importancia que tienen los antecedentes internacionales y nacionales en la presente investigación sirve para darnos cuenta que el Control Interno en una entidad es imprescindible. Sin este mecanismo se ocasiona una falta seguridad razonable en las operaciones administrativas y financieras.

Por otro lado, Los Cinco Componentes del Control Interno son una herramienta esencial que debe ser aplicada en las instituciones públicas o privadas debido a que ambas comprenden el plan de organización y la coordinación de planes de ejecución que verifique la exactitud y confiabilidad de los datos suministrados.

Además, toda organización debe aplicar medidas o métodos con el fin de proteger los recursos que le han sido asignados para el desarrollo de sus actividades.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Control Interno**

El Control Interno contribuye todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa, para proteger sus bienes, comprobar su exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular adhesión a los métodos señalados por la gerencia.

También es un proceso que se lleva a cabo por el consejo de gerencia, la dirección y el resto del personal de una institución, con el objetivo de prestar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos relacionados con las operaciones y la información. (COSO, 2013).

Según el nuevo Marco se tiene tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del Control Interno, estos son:

**Objetivos Operativos.**- Son los que se refieren a la efectividad y eficiencia de las operaciones dentro de la organización, incluidos los objetivos de rendimiento financiero y operacional y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

**Objetivos de Información.**- Son los que hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

**Objetivos de Cumplimiento.**- Son los que hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la institución (COSO, 2013).

Por otra parte el Control Interno también es una herramienta de gestión que comprende el plan de organización, todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, con el objetivo de proteger sus activos y patrimonio (Meléndez, 2016).

### **2.2.2. Tipos de Control Interno**

Rodriguez (2009) clasifica el Control Interno en 3 tipos de controles:

#### **a) Control preventivo**

Es de responsabilidad de cada organización, es interno ya que los administradores de cada empresa son responsables de asegurar que el control preventivo esté integrado dentro de los sistemas administrativos y financieros y sea efectuado por el personal interno responsable (pág. 35).

## **b) Controles concurrentes**

Son los que se realizan mientras se desarrolla una actividad, la forma más conocida de este tipo de control es la supervisión directa, donde el supervisor observa las actividades de los trabajadores, y puede corregir las situaciones problemáticas a medida que surjan (pág. 35).

## **c) Control posterior**

Son los que se llevan a cabo después de la acción. De esta forma, se determina las causas de cualquier desviación del plan original y los resultados se aplican a actividades futuras afines (pág. 35).

Rodriguez (2009) considera que estos tres tipos de controles que se realizan antes durante o después de una actividad son con la finalidad de prevenir, detectar o corregir aquellos errores, omisiones o desviación del plan original como una buena alternativa para llevar un eficiente sistema en las operaciones que realizan diariamente y garantizando de esa manera una información más eficiente y real (pág. 51).

Asimismo el Instituto de Auditores Internos (2010), clasifica al Control Interno en 3 tipos: preventivo, concurrente y posterior. Donde el control preventivo nos referimose refiere a aquellas actividades para prevenir errores realizados por el personal de la entidad; en el caso del Control Internovse realiza mientras se desarrolla la actividad de esta manera se puede evitar y corregir errores; en cambio en el control posterior solo se dermina las causas y se llega a corregir errores (pág. 55).

En resumen la clasificación ayuda a distinguir qué tipo de control se debe aplicar en cada procedimiento que exista en las operaciones de tesorería y además promueve la aplicación de estos tipos de control con la finalidad de evitar corregir procedimientos que no se aplicaron correctamente en la organización a tiempo.

### **2.2.3. Importancia del Control Interno**

El sistema de Control esta diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable. Los estados contables constituyen el objeto del examen en la auditoría externa de estados contables, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de Control Interno para la auditoría externa de estados contables (Malica, 2010).

Asimismo, Fonseca Borja (2010) menciona que el Control Interno en cualquier organización, es muy importante desde la dirección de la organización como en el control e información de las operaciones, debido a que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información. Ayuda a que los recursos humanos, materiales y financieros existentes, sean utilizados de manera eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos (pág. 49).

Grady (2012) menciona la importancia a partir de que es una herramienta que ayudará al director de una empresa a conocer en qué parte de los procesos se está fallando y qué medidas debe tomar (pág. 125).

El Control Interno es muy importante dentro de cualquier tipo de empresa porque permite utilizar los recursos de manera eficiente. Gracias al Control Interno se conoce el funcionamiento correcto o incorrecto de los procesos dentro de la organización, con la finalidad de no vulnerar las leyes de la empresa y proteger los bienes de la organización.

### **2.2.4. Clasificación del Control Interno**

#### **2.2.4.1. Control Interno Contable**

Son los controles determinados para garantizar la protección de los activos y la viabilidad y validez de los registros contables. Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (por ejemplo, documentación, soporte de los registros, conciliación de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.), sino también a todos aquellos



procedimientos que, afectando la situación financiera al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registros (es decir, autorizaciones de cobros y pagos y conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, etc. (Aguirre, 2006).

#### **2.2.4.2. Control Interno Administrativo o de Gestión**

Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección (Aguirre, 2006).

#### **2.2.4.3. Control Interno Financiero**

El Control Interno financiero comprende el plan de organización y los métodos, procedimientos y registro que tienen relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente, de autorización y aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable, incluye también el soporte documentario, los registros, conciliaciones de cuentas, normas de valorización o valoración, etc. (Álvarez, 2007).

#### **2.2.4.4. Control presupuesto**

El control presupuestario es una herramienta técnica en la que se apoya el control de gestión, basado en la administración por objetivos de los programas. El Control Interno presupuestario tiene por finalidad preservar la aplicación correcta y eficiente de los recursos financieros estimados, conservando el equilibrio presupuestario entre la previsible evolución de los ingresos y recursos a asignar previniendo las autorizaciones de gasto sin el financiamiento correspondiente para los que hayan sido, que todas las acciones que impliquen afectación presupuestal se sujeten a la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, a las leyes anuales de presupuesto, así como a las directivas de programación y formulación, aprobación, ejecución y cierre presupuestario (Álvarez, 2007).

#### **2.2.4.5. Control Interno gerencial**

Comprende el plan de organización, política, procedimiento y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en una entidad o programa y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas.

#### **2.2.4.6. Control Interno al sistema de información computarizada**

El Control Interno al sistema de información computarizada está orientado a establecer y promover políticas relacionadas con el plan de organización, los métodos, procedimientos, registros e información confiable y proveer certeza razonable que todo el desarrollo del proceso integral sistematizado (hardware y software) sirven y están adecuados a su propósito. El control de información también está orientado a lograr el uso de la tecnología y la informática como herramienta de control, su objetivo será mantener controles autorizados efectivos y oportunos sobre las operaciones de la entidad (Álvarez, 2007).

### **2.2.5. Elementos del Control Interno**

#### **2.2.5.1. Personal**

El sistema de Control Interno no puede cumplir sus objetivos si las actividades diarias de la empresa no están en manos del personal capacitado e idóneo (Bravo, 2002).

El Control Interno es realizado por las personas de una organización quienes establecen los objetivos de la entidad y ubican los mecanismos de control en su sitio (Mantilla, 2005).

#### **2.2.5.2. Organización**

Según Bravo (2002), para la organización se tiene:

- i. Dirección, que asume la responsabilidad de política general de la empresa y de las decisiones tomadas en su desarrollo.

- ii. Coordinación, que adopte las obligaciones y necesidades de las partes integrantes de la empresa a un todo homogéneo y armónico; que prevea los conflictos propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.
- iii. División de labores, que defina claramente la independencia de las funciones de operación custodia y registró.
- iv. Asignación de responsabilidades, que constituya con claridad los nombramientos dentro de la empresa, su jerarquía y delegue facultades de autorización inherentes con las responsabilidades asignadas.

### **2.2.5.3. Supervisión**

Una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registros, formatos e informes, permite la supervisión casi automática de los diversos aspectos del Control Interno, teniendo en este aspecto esencial un papel muy importante, el departamento de auditoría interna, que actúa como vigilante permanente del cumplimiento de la empresa con los otros elementos de control: organización, procedimiento y personal (Perdomo, 2000).

### **2.2.5.4. Procesos**

El Control Interno es una serie de acciones que comprenden las actividades de la entidad. Tales acciones son penetrantes y son inherentes a la manera como la administración dirige los negocios (Mantilla, 2005).

### **2.2.6. Componentes del Control Interno**

Según el enfoque moderno establecido por el Comité de organizaciones Patrocinadores de la Comisión Treadway (COSO), la Guía de la Organización internacional de entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) y la Ley N° 28716, señalan que los componentes de la estructura de control se interrelacionan entre sí y comprenden diversos elementos que se integran en el proceso de gestión. Para fines de la adecuada formalización e implementación de

la estructura de Control Interno en todas las entidades del Estado, se concibe que esta se organice con base en los siguientes cinco componentes:

#### **2.2.6.1. Entorno de control**

Es el conjunto de circunstancias que enmarcan una entidad desde la perspectiva del Control Interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales (COSO, 2013).

El entorno de control establece el tono de una organización, teniendo influencia en la conciencia que tenga el personal sobre el control. Es el fundamento para todos los componentes de la gerencia y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del Control Interno y su incidencia sobre las actividades y resultados (COSO, 2013).

Fija el tono de la organización y provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto y constituye el soporte para el desarrollo de las acciones, y de allí deviene su trascendencia pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización. Los elementos del entorno de control son:

##### **i. Integridad y valores éticos de la gerencia y del personal**

La integridad personal y profesional y los valores éticos de la gerencia y del personal determinan sus preferencias y sus juicios de valor, los mismos que se traducen en las normas de conducta. Cada persona involucrada con la organización entre los gerentes y los empleados tiene que mantener y demostrar integridad personal y profesional y valores éticos, y tiene que cumplir todo el tiempo con los códigos de conducta aplicables (COSO, 2013).

##### **ii. Competencia**

La competencia incluye el nivel de conocimiento y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ordenada, ética, económica, eficaz y

eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el Control Interno (COSO, 2013).

La gerencia y su personal deben, por lo tanto, mantener y demostrar un nivel de habilidades necesarias para ayudar a asegurar un desempeño efectivo y eficiente, y una suficiente comprensión del Control Interno, para efectivamente descargar sus responsabilidades (COSO, 2013).

### **iii. El tono de los superiores**

Una actitud de apoyo permanente hacia el Control Interno, la independencia, la competencia y de liderazgo con el ejemplo. Un código de conducta establecido por la gerencia y evaluación del asesoramiento y del desempeño que apoyen los objetivos de Control Interno y, en particular, de las operaciones de signo ético. La actitud establecida por la alta gerencia está reflejada en todos los aspectos de las acciones de la gerencia. La entrega, el involucramiento y el apoyo de los directores establecen “el tono de los superiores” que debe generar una actitud positiva y son cruciales para mantener una actitud de apoyo positiva hacia el Control Interno de una organización (COSO, 2013).

### **iv. Estructura organizacional**

La estructura organizacional de una entidad provee:

- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Delegación de autoridad y responsabilidad
- Líneas apropiadas de rendición de cuentas (COSO, 2013).

La estructura organizacional define las áreas claves de la entidad respecto de la autoridad y responsabilidad. La delegación de autoridad y la responsabilidad se relacionan con la manera en la que la autoridad y la responsabilidad son delegadas a través de la entidad. Por tal motivo, deben ser definidas líneas apropiadas de rendición de cuentas (COSO, 2013).

## **v. Políticas y prácticas de recursos humanos**

Las políticas y prácticas de los recursos humanos incluyen contratación, orientación, capacitación (formal y en el sitio de trabajo), así como educación, asesoramiento y evaluación, consultoría, promoción, compensación y acciones correctivas.

El personal es un aspecto importante del Control Interno. Para un control efectivo es necesario personal competente y confiable.

Por lo tanto, los métodos a través de los cuales se contrata a la gente, se hacen las evaluaciones, la capacitación, la promoción y la remuneración son una parte importante del entorno de control. Las decisiones de contratación deben por lo tanto contar con la seguridad de que los individuos tengan la integridad, la educación y la experiencia necesarias para llevar a cabo sus tareas y de que se provea la capacitación formal, en el trabajo y sobre la ética. Los ejecutivos y los empleados que tengan una buena comprensión del Control Interno y que tengan las intenciones de asumir responsabilidades, son vitales para un Control Interno efectivo.

### **2.2.6.2. Evaluación de Riesgos**

El Control Interno ha sido pensado básicamente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad (COSO, 2013).

Los elementos de la evaluación de riesgo son:

## **i. Identificación de riesgo**

Una aproximación estratégica a la identificación de riesgo depende de la identificación de los riesgos que amenazan los objetivos clave organizacionales. Los riesgos relevantes a estos objetivos deben ser considerados y evaluados, resultando en una pequeña cantidad de riesgos clave (COSO, 2013).

## **ii. Valoración del riesgo**

Para decidir cómo administrar el riesgo, es necesario valorar su importancia y valorar la probabilidad de que este riesgo se dé. La metodología para analizar riesgos puede variar, en gran parte porque muchos riesgos son difíciles de cuantificar (ejemplo: riesgos de prestigio), mientras que otros se prestan para un diagnóstico numérico (especialmente riesgos financieros). Sin embargo, el uso de criterios de evaluación de riesgos de forma sistemática disminuirá la subjetividad del proceso, ofreciendo un marco que permitirá hacer juicios de forma coherente (COSO, 2013).

## **iii. Valoración de la “tolerancia” de riesgo de una organización**

La tolerancia de riesgo es la cantidad de riesgos a la que una entidad está dispuesta a exponerse antes de juzgar que una acción deba ser tomada (COSO, 2013).

Las decisiones sobre las respuestas al riesgo tienen que ser tomadas en forma conjunta con la identificación de la cantidad de riesgos que pueden ser tolerados. Tanto los riesgos inherentes como los riesgos residuales necesitan ser tomados en consideración para determinar la tolerancia al riesgo.

El riesgo inherente es el riesgo en una entidad en que la ausencia de acciones por parte de la dirección pueda conducir a alterar la posibilidad de riesgo o su impacto (COSO, 2013).

El riesgo residual es el riesgo que permanece una vez que la gerencia responde al riesgo (COSO, 2013).

La tolerancia de riesgo de una entidad varía de acuerdo a la importancia percibida de los riesgos. Por ejemplo, la tolerancia a la pérdida financiera puede variar de acuerdo al rango de factores, incluyendo el tamaño del presupuesto relevante, la fuente de la posible pérdida, o algunos otros riesgos asociados tales como la publicidad adversa. La identificación de la tolerancia de riesgo es un tema subjetivo, sin embargo, es una etapa importante en la formulación de la estrategia global de riesgo (COSO, 2013).

#### **iv. Desarrollo de las respuestas**

El resultado de las acciones mencionadas puede convertirse en un mapa de riesgo para la organización. Teniendo desarrollado un mapa de riesgo, la organización puede entonces considerar las respuestas apropiadas. Las respuestas al riesgo pueden ser divididas en cuatro categorías. En algunos casos, el riesgo puede ser transferido, tolerado o eliminado. De cualquier modo, en la mayor parte de los casos, el riesgo tendrá que ser administrado y la entidad necesitará implantar y mantener un sistema efectivo de Control Interno para mantener el riesgo en un nivel aceptable (COSO, 2013).

##### **2.2.6.3. Actividades de control**

Están formados por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos (COSO, 2013).

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- Las operaciones.
- La confiabilidad de la información financiera.
- El cumplimiento de las leyes y reglamentos (COSO, 2013).

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otro. Las operacionales pueden contribuir a los relacionados



con la confiabilidad de la información financiera, estas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente. Los elementos de las actividades de control son:

**i. Procedimientos de autorización**

La autorización es el principal medio para asegurar que sólo transacciones y eventos válidos sean iniciados según las intenciones de la gerencia. Deben ser hechas sólo por personas que estén dentro del rango de autoridad (COSO, 2013).

**ii. Segregación de funciones (autorización, procesamiento, archivo y revisión)**

Para reducir el riesgo de error, el desperdicio o las actividades incorrectas y el riesgo de no detectar tales problemas, no debe haber un solo individuo o equipo que controle todas las etapas clave de una transacción o evento. Más bien, los deberes y responsabilidades deben estar asignados sistemáticamente a un cierto número de individuos para asegurar la existencia de revisiones efectivas. Las funciones clave incluyen autorización y archivo de transacciones, procesamiento y revisión o auditoría de las transacciones (COSO, 2013).

**iii. Controles sobre el acceso a los archivos**

El acceso a recursos debe ser restringido a personas acreditadas que sean responsables por la custodia y la utilización de los mismos. La responsabilidad en cuanto a la custodia se pone en evidencia por la existencia de recibos, inventarios y otros registros otorgando la custodia y registrando la transferencia de la custodia. La restricción de acceso a los recursos reduce el riesgo de la utilización no autorizada o la pérdida y ayuda a lograr las directivas gerenciales. El grado de restricción depende de la vulnerabilidad de los recursos y el riesgo que se percibe de pérdida o utilización incorrecta, y debe ser periódicamente valorado. Cuando se determina la vulnerabilidad de un bien, deben ser considerados su costo, portabilidad y posibilidades de cambios (COSO, 2013).

#### **iv. Verificaciones**

Las transacciones y eventos reveladores deben ser comprobados antes y después de ser procesados. Después, el número de bienes facturados es verificado con el número de bienes recibidos. El inventario es verificado también realizando revisiones al almacén (COSO, 2013).

#### **v. Conciliaciones**

Los archivos son conciliados con los documentos apropiados sobre una base regular, ejemplo: los archivos de contabilidad relacionados con las cuentas bancarias son conciliados con los estados bancarios correspondientes (COSO, 2013).

#### **vi. Revisión de desempeño operativo**

El desempeño de las operaciones es revisado a la luz de las normas sobre una base regular, valorando la efectividad y eficiencia. Si los análisis de gestión determinan que las acciones existentes no alcanzan los objetivos o normas establecidas, los procesos y las actividades establecidas para alcanzar los objetivos deberían ser objeto de análisis para determinar si son necesarias las mejoras (COSO, 2013).

#### **vii. Revisión de operaciones, procesos y actividades**

Las operaciones, los procesos y las actividades deben ser periódicamente revisadas para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos en vigor y con el resto de los requisitos (COSO, 2013).

#### **viii. Supervisión (valoración, revisión y aprobación, dirección y capacitación)**

La supervisión competente ayuda a asegurar que los objetivos de Control Interno sean alcanzados. La asignación, revisión y aprobación del trabajo de un empleado comprende:

- La comunicación clara de las funciones, responsabilidades y responsabilidad asignada a cada miembro del personal;

- La revisión sistemática del trabajo de cada miembro hasta donde sea necesario:
- La aprobación del trabajo en puntos críticos para asegurarse de que marcha como se quiere (COSO, 2013).

La delegación de trabajo de un supervisor no debe disminuir la responsabilidad del supervisor por estas responsabilidades y funciones. Los supervisores además deberán dar a los empleados la suficiente guía y capacitación para ayudar a asegurarse de que los errores, desperdicio y actividades incorrectas sean minimizados y que las directivas de la gerencia sean entendidas y cumplidas (COSO, 2013).

#### **2.2.6.4. Información y comunicación**

Es necesario que todos los empleados conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones y responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores, permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma, un sistema para posibilitar las dirección, ejecución, y control de las operaciones.

Los sistemas de información permiten identificar, recogen, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto.

Por lo tanto, deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reporten cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integradas con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.

Ya que el sistema de información incluye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión y control, la calidad de aquel resultado de gran trascendencia y se refiere entre otros a los aspectos de contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad.

La comunicación es inseparable de los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad entendiendo en ellos los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de Control Interno.

Los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz, esto es en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal.

Las existencias de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales. Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezcan el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, dentro de los cuales tan importantes como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, resulta la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados. Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación (COSO, 2013).

## **Información**

La información se necesita a todos los niveles de la organización para tener un Control Interno efectivo y lograr los objetivos de la entidad. Por tal motivo un conjunto de información permite, confiabilidad y relevante debe ser identificado, capturado y comunicado en la forma y periodo de tiempo que permita que la gente lleve a cabo su Control Interno y sus otras responsabilidades. Una precondition para que la información sea confiable y relevante es el archivo oportuno y correcta clasificación de los hechos y las transacciones (COSO, 2013).

La habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas está afectada por la calidad de información, lo que implica que la información sea:

- Apropiada (¿está toda la información necesaria?)
- Oportuna (¿está ahí cuando se la necesita?)
- Actualizada (¿se tiene lo producido más recientemente?)
- Exacta (¿es correcta?)
- Accesible (¿puede ser obtenida fácilmente por las partes relevantes?)

Para ayudar a asegurar la calidad de la información y la rendición de cuentas, llevar a cabo las actividades de Control Interno y las responsabilidades, y hacer que el seguimiento sea más efectivo y eficiente, el sistema de Control Interno, al igual que todas las transacciones y eventos significativos, deben ser correctos y claramente documentados (ejemplo: diagramas de flujo y narrativos). Esta información además debe estar lista y asequible para ser examinada.

La documentación del sistema de Control Interno debe incluir la identificación de la estructura de una organización, sus políticas, sus categorías operacionales, sus objetivos relacionados y procedimientos de control. Una organización debe haber evidenciado por escrito los componentes del proceso de Control Interno, incluyendo sus objetivos y actividades de control.

La extensión de la documentación de control interno de una entidad varía de acuerdo al tamaño de la entidad, la complejidad y los factores similares (COSO, 2013).

## **Comunicación**

La información es la base de la comunicación, la misma que debe cumplir con las expectativas de grupos e individuos, permitiéndoles llevar a cabo su responsabilidad de forma efectiva. La comunicación efectiva debe darse en todas las direcciones, fluir hacia abajo, a través y hacia arriba en la organización, tocando todos los componentes de la estructura entera.

Uno de los canales de comunicación más críticos es aquel entre la gerencia y el personal. La gerencia debe estar bien actualizada en cuanto a la actuación, desarrollo, riesgo y funcionamiento del Control Interno y otros temas y eventos

relevantes. Del mismo modo, la gerencia debe comunicar a su personal la información que requiere retroalimentación y dirección.

La gerencia también debe proveer comunicación específica y dirigida, relacionada con las expectativas de conducta. Esto incluye afirmaciones claras de la filosofía de control de la entidad, relacionamiento y delegación de autoridades.

La comunicación debe elevar la conciencia sobre la importancia y la relevancia de un Control Interno efectivo, comunicar la tolerancia al riesgo de la entidad, y hacer que el personal este consciente de su rol y responsabilidad al efectuar y apoyar los componentes del Control Interno.

Además de las comunicaciones internas, la gerencia debe asegurar que existan medios adecuados de comunicarse y obtener información de partes externas, dado que las comunicaciones externas pueden servir como entradas que tengan un alto impacto de significado en la medida en la que la organización logre sus objetivos.

Basándose en las comunicaciones internas y externas recibidas, la gerencia debe dar los pasos necesarios para realizar acciones puntuales de seguimiento (COSO, 2013).

#### **2.2.6.5. Actividades de Supervisión**

Pertenece a la dirección de la existencia de una estructura de Control Interno idónea y eficiente así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están desarrollo, necesitan ser reforzados no se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables (COSO, 2013).

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes.

En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones:

- Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que estos conllevan, la competencia y experiencia de quienes aplican los controles, y los resultados de la supervisión continuada.
- Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión (autoevaluación), los auditores internos (incluidas en el planeamiento o solicitadas especialmente por la dirección), y los auditores externos.
- Constituyen en si todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas, priman una disciplina apropiada y principios insoslayables. La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos, y que resulten aptos para los fines perseguidos.
- Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probablemente buenos.
- El nivel de documentación de los controles varían según la dimensión y complejidad de la entidad. Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficacia de la evaluación, y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados. La naturaleza y el nivel de la documentación requieren mayor rigor cuando se necesite demostrar la fortaleza del sistema ante terceros.
- Donde confeccionarse un plan de acción que contemple: i) el alcance de la evaluación, ii) las actividades de supervisión continuadas existentes, iii) la tarea de los auditores internos y externos, iv) áreas o asuntos de mayor

riesgo, v) programa de evaluaciones, vi) evaluadores, metodología y herramientas de control, vii) presentación de conclusiones y documentación de soporte, y viii) seguimiento para que se adopten las operaciones pertinentes (COSO, 2013).

### **2.3. Definiciones de Términos Básicos**

**Sistema de Control Interno:** Significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores (Yarasca, 2006).

**Control Interno contable:** Son los controles métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la viabilidad y validez de los registros contables. Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación, soporte de los registros, conciliación de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.) Sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registros (Aguirre, 2006)

**Integridad y de los Valores Éticos:** La efectividad del Control Interno depende directamente de la integridad y de los valores éticos del personal que es responsable de crear, administrar y monitorear los sistemas de control. La gerencia debe establecer normas de conducta y de ética que desestimulen a los empleados de dedicarse a actos que serían considerados deshonestos, no éticos o ilegales (Mantilla, 2005)

**Control Interno Administrativo o de Gestión:** Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección. Se refieren operaciones que no tienen incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área



financiera- contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc) (Aguirre, 2006)

**El Control Interno financiero:** comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registro que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente, de autorización y aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable, incluye también el soporte documentario, los registros, conciliaciones de cuentas, normas de valorización o valoración, etc. (Álvarez, 2007)

**Tipos de Control Interno:** se clasifica al Control Interno en 3 tipos: Control preventivo, concurrente y posterior, cuando hablamos del control preventivo nos referimos a aquellas actividades para prevenir errores y esto es realizado por el personal de la entidad, en el caso del Control Interno concurrente se realiza mientras se desarrolla la actividad de esta manera podemos evitar y corregir errores y mediante el control posterior podemos determinar las causas y corregir errores (Instituto de Auditores Internos. , 2010)

**Evaluación de los Riesgos:** La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados (Solorzano, 2007)

**Organización:** Establecimiento de relaciones de conducta entre trabajo, funciones, niveles y actividades de empleados de una empresa para lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos establecidos (Perdomo, 2000)

**Riesgo:** Es la incertidumbre de que ocurra un acontecimiento que pudiera pueda afectar el logro de los objetivos. El riesgo se mide en términos de consecuencias y probabilidad (Hidalgo, 2007).

**Gestión de Riesgos.** Un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un

aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la organización (Gaitán, 2006).

**Actividades de supervisión:** Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del Control Interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda (Everson, 2013)

**Efectividad Institucional:** La eficacia o efectividad, se refiere al grado en el cual la entidad logra sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendía alcanzar, previstos en la legislación o fijados por el Directorio (O'Donnell, 1990)

**Los procedimientos de Control Interno:** representan las políticas adicionales del ambiente de control y del sistema contable establecidos por la gerencia para proporcionar una seguridad razonable de que sean logrados los objetivos establecidos por la entidad; éstos son aplicados a lo largo y ancho de toda la organización y en los diferentes ciclos de transacciones, no obstante su existencia no implica que éstos operen satisfactoriamente (Santillana, 2007)

**Segregación de funciones:** Separar las funciones de la entidad entre varias personas y/o áreas a fin de disminuir el riesgo de manipulación en la información y la malversación de activos (Del Toro, 2005)

**Transparencia:** El proceso por el cual la información de las condiciones existentes permite ser acceso para la toma de decisiones y acciones, de manera visible y entendible (P., 2008)

**Personal:** El sistema de Control Interno no puede cumplir sus objetivos si las actividades diarias de la empresa no están continuamente en manos del personal capacitado e idóneo (Bravo, 2002).

**Gestión:** Gestionar, es administrar, conducir, liderar a la empresa hacia la consecución de sus objetivos (Terry, 1995).

**Organización:** una organización es en el sentido más amplio, es un acuerdo entre personas, para cooperar en el desarrollo de alguna actividad, este acuerdo puede ser informal ya que constituye una sociedad con base y la ley establecida formalmente objetivos, estatutos y funciones y el número de sus objetivos (Koontz y Weihrich, 1999).

**Evaluación:** 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 duradera (Fonseca, 2008).

**Importancia del Control Interno:** menciona que representa una parte importante dentro de toda empresa, la implantación de llevar un sistema de Control Interno aumenta la eficiencia y eficacia operativa, así como la reducción del riesgo de fraudes. El tamaño de la Empresa no es un factor que delimitara la importancia del sistema ya que en organizaciones donde existe un sólo dueño el cual al igual que toma las decisiones, participa en la operación y requiere de un sistema contable, así como de contar con un sistema de Control Interno más adecuado para ésta (Cepeda, 2009).

**Identificación del Riesgo:** Esta es una pregunta clave que cada responsable de un proceso dentro de la compañía debe hacerse, y para la cual debe contar con procedimientos y herramientas que ayuden a la identificación de los riesgos, pues un riesgo no identificado puede ser una amenaza no considerada y mucho menos sus efectos en la compañía (Mejía, 2006).

**Competencia:** Debe reflejar el conocimiento y las habilidades necesarios para realizar las tareas que definen los trabajos individuales. Que tan bien se requieren que se cumplan esas tareas es general una decisión de la administración, quien

considera los objetivos de la entidad, las estrategias y planes para la consecución de los objetivos. A menudo existe un intercambio entre la competencia y los costos, no es necesario, por ejemplo un ingenio eléctrico para cambiar una bombilla (Mantilla, 2005).

**Valoración de riesgos:** La entidad debe estar consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe establecer objetivos interrelacionados con los procesos de los ingresos, producción, mercadeo, finanzas, entre otros. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y valorizar los riesgos para manejar y minimizar las posibilidades de errores o irregularidades que se produzcan y afecten la eficiencia, efectividad y economía de los recursos que se manejen. Un error se refiere a actuaciones intencionales, generalmente fraudulentas (Catacora, 1998).

**Código de ética.-** Normas que establecen y regulan el comportamiento esperado de los trabajadores de la entidad. Ayudan a elevar la sensibilidad ética y el razonamiento de cada acción desde el punto de vista de la integridad, fortalece el valor moral de los trabajadores y crea un sentido de identidad con la entidad. Establece principios con los cuales se evalúa el valor moral de una decisión, ya sea desde el punto de vista humano, legal, laboral o ambiental (Del Toro, 2005).

**Tesorería:** La tesorería está compuesta por el dinero en efectivo y las cuentas bancarias a la vista. Se incluyen los cheques bancarios y, en determinados análisis, los efectos comerciales (como pagarés) que tienen un plazo muy corto para cobrarse. La tesorería viene definida por los cobros menos los pagos efectuados (Galindo, 2009).

**El control:** es la medición y corrección de las realizaciones de los subordinados con el fin de asegurar que tanto los objetivos de la empresa como los planes para alcanzarlos se cumplan eficaz y económicamente (Appleby, 2010).

**Procesos:** El Control Interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que penetran las actividades de la entidad. Tales acciones son penetrantes y son inherentes a la manera como la administración dirige los negocios (Mantilla, 2005).

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Variable**

Control Interno

#### **3.2. Operacionalización de variables**

##### **3.2.1. Definición conceptual:**

El Control Interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento (COSO, 2013).

##### **3.2.2. Definición operacional:**

El Entorno de Control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrollara el Control Interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tono at The top” con respecto a la importancia del Control Interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad (COSO, 2013).

La evaluación de riesgo implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivo. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgo constituye la base para determinar cómo se gestionaran (COSO, 2013).

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potenciales en los objetivos (COSO, 2013).

La Información y Comunicación, la información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de Control Interno y soportar el logro de sus objetivos. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria (COSO, 2013).

Las Actividades de supervisión, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del Control Interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente (COSO, 2013).

Dentro del marco integrado cada uno de ellos se interrelacionan entre sí.

## Matriz de Operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
Control Interno	Entorno de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Integridad y Valores Éticos</li> <li>✓ Competencia</li> <li>✓ El tono de los superiores</li> <li>✓ Estructura organizacional</li> <li>✓ Políticas y Prácticas de Recursos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Demuestra integridad profesional los servidores de tesorería</li> <li>✓ Demuestra valores éticos en sus actividades</li> <li>✓ Los líderes cumplen con los códigos de conducta aplicables.</li> <li>✓ Nivel de competencia profesional ajustado a su responsabilidad</li> <li>✓ Refleja una actitud de apoyo positivo hacia el personal</li> <li>✓ Estructura organizativa del Área de Tesorería alineada a las estrategias de la organización</li> <li>✓ Conocimiento de políticas para la administración de recursos humanos</li> </ul>	Muy adecuado Adecuado Indiferente Poco adecuado Inadecuado
	Evaluación de Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificación del Riesgo</li> <li>✓ Valoración del Riesgo</li> <li>✓ Desarrollo de las respuestas de Riesgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La entidad Identifica los riesgos que están dispuestos a asumir</li> <li>✓ Valoración de la magnitud de riesgos que puede afectar a la entidad</li> <li>✓ Desarrollo de riesgo para afrontar con respuestas apropiadas</li> </ul>	
	Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procedimiento de Autorización</li> <li>✓ Segregación de Funciones</li> <li>✓ Controles sobre el acceso a los archivos</li> <li>✓ Verificaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procedimientos de autorización de las operaciones</li> <li>✓ Independencia de funciones en las labores de operación</li> <li>✓ El acceso a los archivos debe ser limitado, solo al personal autorizado</li> <li>✓ Verificación de bienes y archivos</li> </ul>	
	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Funciones y características de la información</li> <li>✓ Calidad de suficiencia de la información</li> <li>✓ Sistema de información</li> <li>✓ Comunicación interna</li> <li>✓ Comunicación externa</li> <li>✓ Canales de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad de información</li> <li>✓ Transmisión de información útil</li> <li>✓ Mecanismos de calidad de información</li> <li>✓ Establecimiento de un sistema de información</li> <li>✓ Políticas de comunicación</li> <li>✓ Intercambio de información</li> <li>✓ Estado de canales alternativos de comunicación</li> </ul>	Conoce mucho Conoce suficiente Conoce poco No conoce
	Actividades de Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La función de la supervisión</li> <li>✓ Supervisión continúa</li> <li>✓ Auditoría interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La supervisión contribuye al mejoramiento de los objetivos institucionales.</li> <li>✓ Supervisión continua permiten efectuar un seguimiento de la eficacia del Control Interno.</li> <li>✓ Realización de autoevaluaciones de la gestión.</li> <li>✓ La auditoría cumple con los objetivos institucionales.</li> </ul>	

### 3.3. Diseño de la investigación

La presente investigación es de diseño no experimental porque no se manipulo las variable, solo se observo el fenómeno tal y como se da en su contexto natural (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Asimismo de tipo transversal, porque la recolección de datos de la variable se dio en un solo momento (Gómez, 2006, p. 102).

<b>ESTUDIO</b>	<b>T1</b>
<b>M</b>	<b>O</b>

**Donde:**

**M:** Muestra

**O:** Observación

### 3.4. Tipo de investigación

El tipo de la presente investigación es de tipo aplicada, debido a que esta investigación tiene propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad (Carrasco, 2005).

### 3.5. Nivel de investigación

La investigación es de nivel descriptivo, porque solo se describió las partes más relevantes de la variable de estudio. La investigación es de alcance descriptivo porque solo caracterizara un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento de la variables satisfacción del cliente (Arias, 2006).



### **3.6. Enfoque de investigación**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, porque se utilizó la estadística para la presentación de los resultados con base en la medición numérica y el análisis estadístico (Canahuire, Endara, & Morante, 2015).

### **3.7. Población, muestra y muestreo**

#### **3.7.1. Población**

La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

La población está constituida por el personal (funcionarios, técnicos, asistentes, etc.) de la municipalidad distrital de san pablo, siendo un total de 50.

#### **3.7.2. Muestra**

Silva (2014) señala que la muestra es parte de un colectivo, un sub conjunto de unidades de análisis de representativas de la población.

Para el presente trabajo de investigación la muestra, son servidores administrativos (funcionarios, técnicos, asistentes, etc.) de la Municipalidad Distrital de san Pablo, es decir, se trabajó con el total de la población.

La muestra será de tipo *no probabilístico* porque es una técnica donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

Para Arias (2012, p. 85) la muestra *no probabilística* es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra.

### 3.8. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la obtención de la información de la investigación se utilizaron principalmente dos técnicas:

- i. **Observación:** Se realiza el registro visual de lo que realmente ocurre en la Municipalidad Distrital de San Pablo en lo concerniente al Control Interno; de manera directa e indirecta, en forma individual y en equipo.
- ii. **Encuesta:** Se obtiene información sobre las opiniones, actitudes o sugerencias, considerando las respuestas de los encuestados; siendo el criterio tomado por la población asociada al estudio (Municipalidad Distrital de San Pablo).

Para el presente estudio, se utilizó una encuesta, cuyo cuestionario consta de veinticinco (25) preguntas con cinco (5) opciones (Ver Anexo 06); la característica del cuestionario es que las preguntas recaban información cualitativa; por lo que para la tabulación se requiere una escala psicométrica o escalamiento; por lo cual se utilizó la escala de Likert o método de evaluaciones sumarias. En el estudio se utilizó la siguiente escala de Likert:

<b>Preguntas utilizadas en el cuestionario</b>		<b>Valoración</b>
Muy adecuado	Conoce mucho	5
Adecuado	Conoce suficiente	4
Indiferente	Conoce	3
Poco adecuado	Conoce poco	2
Inadecuado	No conoce	1

### 3.9. Validación y confiabilidad del instrumento

Para determinar la validez, el instrumento se sometió a juicio de expertos; tres (3) profesionales: dos (2) especialistas en Control Interno, se les entregará el cuestionario y la ficha de calificación con su respectiva escala de valoración.

Las calificaciones serán tabuladas en una tabla de procesamiento de información de expertos. Para la validación del cuestionario se utiliza el método de “Validez Mediante Opinión de Expertos” (método DPP), por el cual se obtiene un valor de 4.90 lo que indica la Adecuación Buena del instrumento para fines de la investigación (ver Anexo 04).

Para la medir confiabilidad del cuestionario se aplicó en una muestra piloto y con la prueba estadística denominada “*Alfa de Cronbach*”, la cual se calculará a partir de las varianzas, obteniéndose como resultado que el Alfa de *Cronbach* es 0.8247 lo que determina que la Confiabilidad es Alta; debido a que el valor es muy próximo a 1.

### **3.10. Métodos de Análisis de Datos**

Para el análisis y procesamiento de los datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial.

**Descriptiva:** Porque se utilizaron procedimientos para organizar y resumir conjuntos de observaciones en forma cuantitativa. En ese sentido, se logró obtener un resumen de datos de la variable mediante tablas, gráficos o valores numéricos. Los conjuntos de datos que contienen observaciones de más de una variable permitieron estudiar la relación o asociación que existe entre ellas.

**Inferencial:** Porque se utilizaron métodos para inferir conclusiones sobre la base de la muestra piloto. Los datos estadísticos son cálculos aritméticos realizados sobre los valores obtenidos en una porción de la población, seleccionada (muestra piloto) según criterios rigurosos.

Para la implementación de los métodos descriptivos e inferencia se utilizó la herramienta informática Micro Soft Excel, en la cual se realizan los cálculos respectivos de validación, confiabilidad y tabulación de las encuestas.

### **3.11. Propuesta de valor**

Por su naturaleza, la presente investigación describe la situación actual del Control Interno en el Área de Tesorería de la municipalidad Distrital de San Pablo, la misma que aperturará ventanas de conocimiento para dar inicio a futuras investigaciones sobre el tema.

Para ello se debe tener en regla el control interno, para manejar eficientemente el efectivo de la institución, mediante una serie de procedimientos bien establecidos con el propósito de monitorear todas las actividades. Estos procedimientos deben tener por objetivo salvaguardar los activos, garantizando la exactitud y confiabilidad de los registros.

El Control Interno se debe realizar de forma constante e implementar las acciones y procedimientos necesarios para el cumplimiento de las normas del Sistema de Control Interno para este área. Por lo tanto se debe dar una inducción al personal del área de tesorería y dar un seguimiento a la implementación, haciendo énfasis en los beneficios que trae a la organización.

Para mejorar se debe capacitar al personal del área de tesorería, por medio de cursos sobre el tema de Control Interno y sus cinco componentes que viene a ser entorno de control, evaluación de riesgo, actividad de control, información y comunicación y actividades de supervisión. Esto les ayudara a todo el personal a tener mayor información y conocimiento y poner en práctica.

### **3.12. Aspectos deontológicos**

La presente investigación se realizó con el consentimiento de los trabajadores de la Municipalidad de San Pablo, bajo la autorización correspondiente de la misma municipalidad. Así mismo, las investigadoras se comprometerán al manejo ético de los datos y a no usar dicha información con fines distintos al estudio, datos que además fueron recolectados de forma anónima.

## IV. RESULTADOS

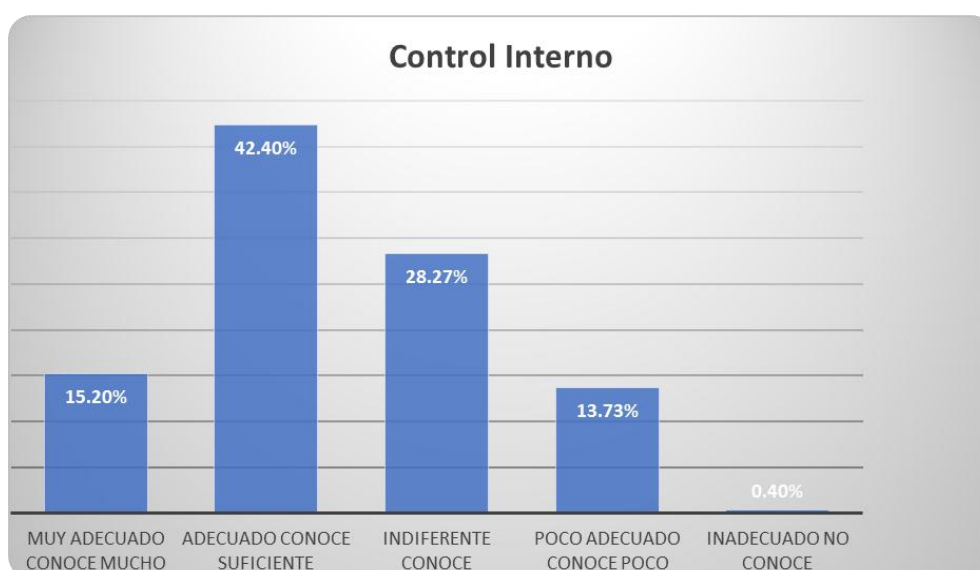
### 4.1. Análisis de los resultados por dimensiones

Tabla 1: Control interno

Pregunta	Cantidad	Participación (%)
Muy adecuado Conoce mucho	114	15.20%
Adecuado Conoce suficiente	318	42.40%
Indiferente Conoce	212	28.27%
Poco adecuado Conoce poco	103	13.73%
Inadecuado No conoce	3	0.40%
<b>Total</b>	<b>750</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.

Figura 1: Control interno



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.

En la tabla 1 y la figura 1 se observa que el Control Interno en el Área de Tesorería tiene una percepción general de adecuado y conoce suficiente, que representa el 42.40% de la opinión, y muy adecuado conoce mucho de 15.20%, que sumados son la gran mayoría. Por otra parte, un 28.27% que se considera indiferente y otro 13.73% conoce poco.

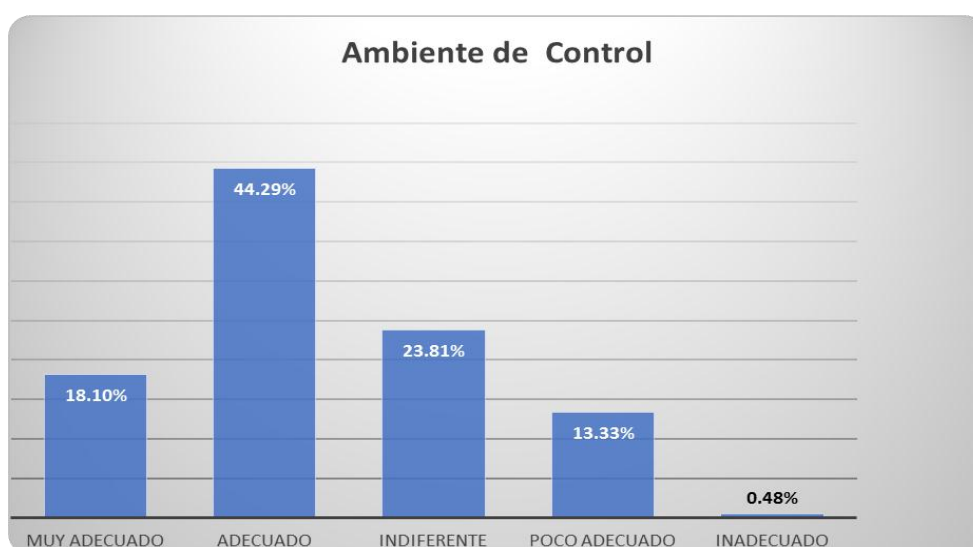
## 4.2. Análisis de los resultados por dimensiones

Tabla 2: Entorno de Control

Ambiente de Control	Cantidad	Participación (%)
Muy adecuado	38	18.10%
Adecuado	93	44.29%
Indiferente	50	23.81%
Poco adecuado	28	13.33%
Inadecuado	1	0.48%
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.

Figura 2: Entorno de Control



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.

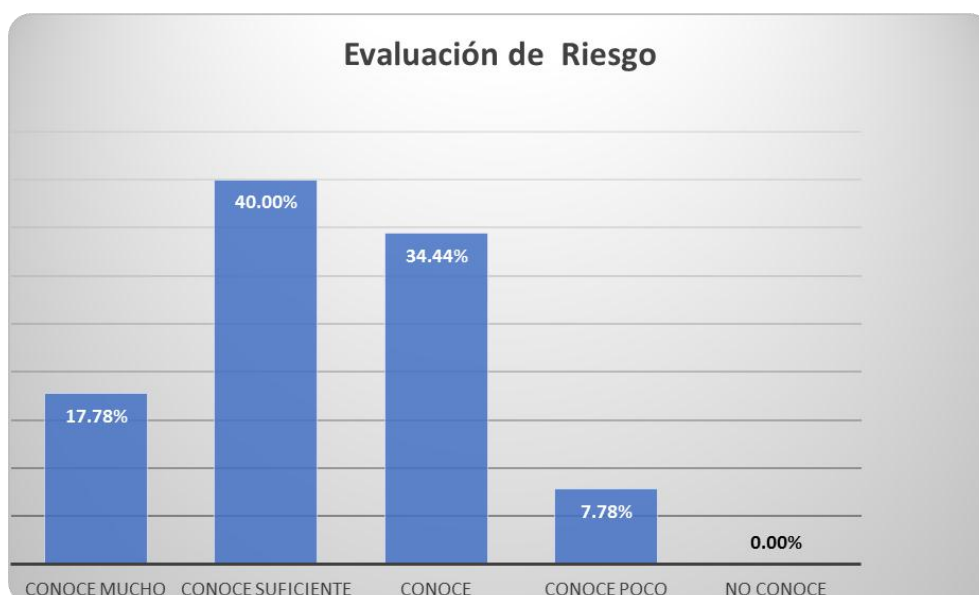
En la tabla 2 y la figura 2 se observa que en torno al ambiente de control, un peso de 93 que representa el 44.29% considera que el Ambiente de Control, en el Área de Tesorería es adecuado. Así mismo un peso de 50, que representa el 23.81% del grupo, consideran que son indiferentes al entorno de Control Interno en el Área de Tesorería.

**Tabla 3: Evaluación de Riesgo**

Evaluación de Riesgo	Cantidad	Participación (%)
Conoce mucho	16	17.78%
Conoce suficiente	36	40.00%
Conoce	31	34.44%
Conoce poco	7	7.78%
No conoce	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 3: Evaluación de Riesgo**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

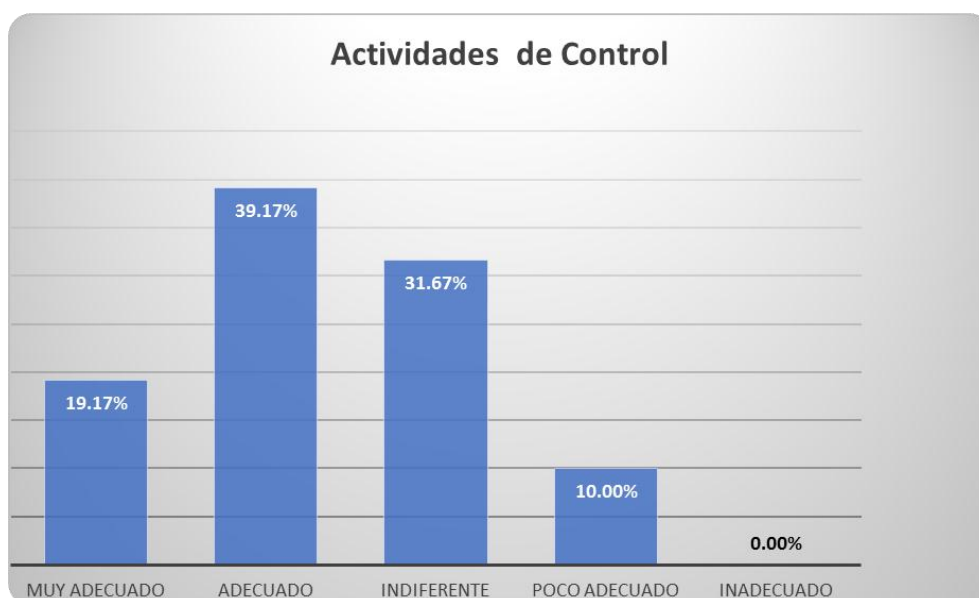
En la tabla 3 y la figura 3 se observa en un peso de 36, que representa el 40% de este conjunto, considera que conoce suficiente sobre Evaluación de Riesgo. Así mismo un peso de 31, que representa el 34.44% del grupo, consideran que conoce sobre evaluación de riesgo.

**Tabla 4: Actividad de Control**

Actividades de Control	Cantidad	Participación (%)
Muy adecuado	23	19.17%
Adecuado	47	39.17%
Indiferente	38	31.67%
Poco adecuado	12	10.00%
Inadecuado	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 4: Actividad de Control**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 4 y la figura 4 un peso de 47 que representan el 39.17% de este conjunto consideran que su conocimiento es adecuado sobre actividad de control. Así mismo un peso de 38 que representa el 31.67% del grupo, se consideran indiferentes frente a esta actividad.



**Tabla 5: Información y Comunicación**

Información y comunicación	Cantidad	Participación (%)
Conoce mucho	22	10.48%
Conoce suficiente	92	43.81%
Conoce	62	29.52%
Conoce poco	32	15.24%
No conoce	2	0.95%
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 5: Información y Comunicación**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

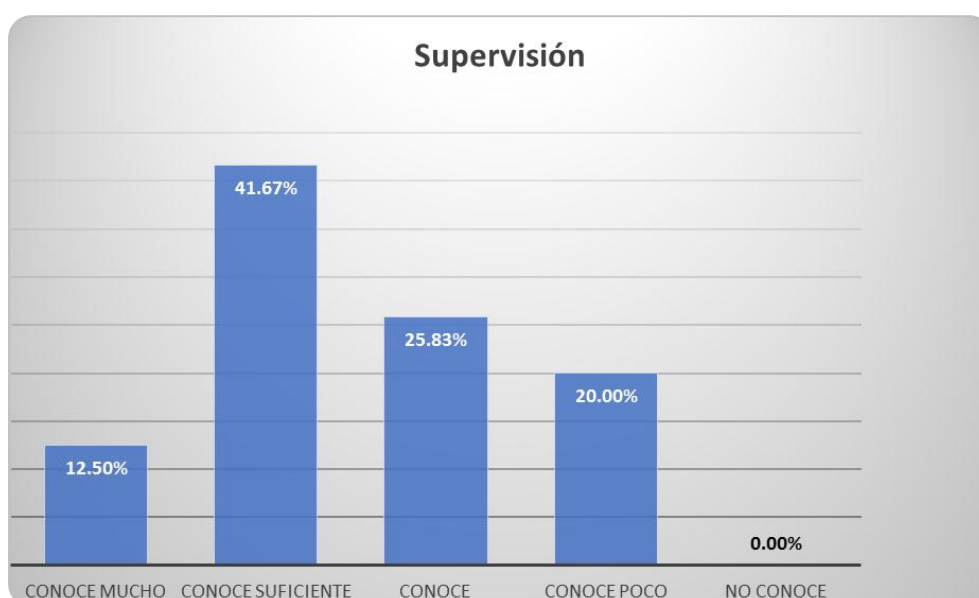
Como se observa en la tabla 5 y la figura 5 un peso de 92, que representan el 43.81% de este conjunto, consideran que conoce suficiente sobre información y comunicación. Así mismo, un peso de 62, que representa el 29.52% del grupo, consideran que conoce sobre información y comunicación.

**Tabla 6: Actividades de Supervisión**

Supervisión	Cantidad	Participación (%)
Conoce mucho	15	12.50%
Conoce suficiente	50	41.67%
Conoce	31	25.83%
Conoce poco	24	20.00%
No conoce	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 6: Actividades de Supervisión**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 6 y la figura 6 un peso de 50, que representan el 41.67% de este conjunto, consideran que conoce suficiente sobre la supervisión. Así mismo un peso de 31 que representa el 25.83% del grupo, consideran que conoce sobre la supervisión.

### 4.3. Análisis detallado de la encuesta

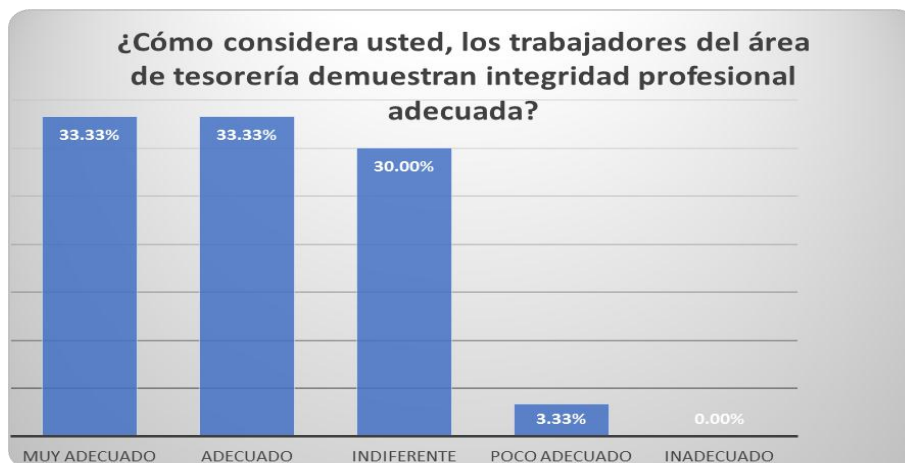
**Pregunta 01:** ¿Considera usted que los trabajadores del Área de Tesorería demuestran integridad profesional adecuada?

**Tabla 7: Demuestra integridad profesional**

Pregunta 1	Cantidad	Participación (%)
a) Muy adecuado	10	33.33%
b) Adecuado	10	33.33%
c) Indiferente	9	30.00%
d) Poco adecuado	1	3.33%
e) Inadecuado	-.	-.
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 7: Demuestra integridad profesional**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 7 y la figura 7, un número de 10 encuestados, que representan el 33.33% de este conjunto consideran como muy adecuado el desempeño de la integridad profesional del personal. Así mismo 33.33% consideran adecuado que los servidores de Área de Tesorería demuestran integridad profesional. No muy lejos,

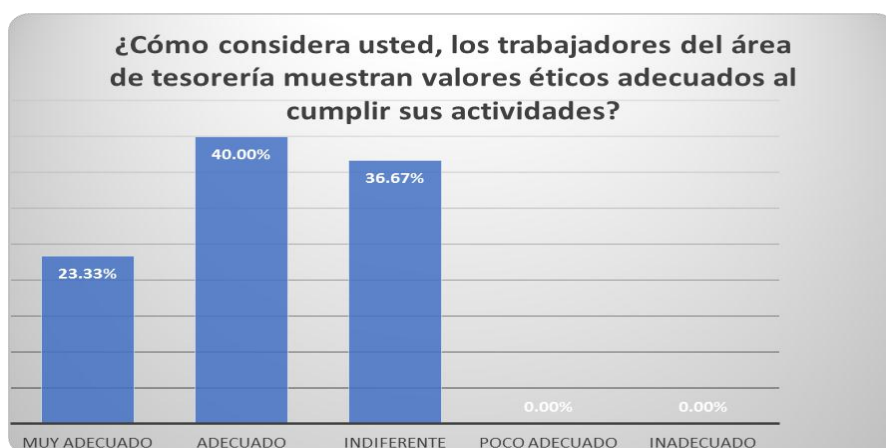
**Pregunta 02:** ¿Cómo considera usted que los trabajadores del Área de Tesorería muestran valores éticos adecuados al cumplir sus actividades?

**Tabla 8: Demuestra valores éticos en sus actividades**

Pregunta 2	Cantidad	Participación (%)
a) Muy adecuado	7	23.33%
b) Adecuado	12	40.00%
c) Indiferente	11	36.67%
d) Poco adecuado	.-	.-
e) Inadecuado	.-	.-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 8: Demuestra valores éticos en sus actividades**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 8 y la figura 8, un peso de 12 que representa el 40% de este conjunto, consideran, que los trabajadores del Área de Tesorería demuestran un uso adecuado de los valores éticos al cumplir sus actividades. Así mismo, un peso de 11 que representa 36.67% del grupo, se consideran indiferentes, en cuanto a la demostración de valores éticos por parte de los trabajadores del Área de Tesorería.

**Pregunta 03:** ¿Considera usted adecuado que los líderes del Área de Tesorería dan un ejemplo positivo de conducta ética?

**Tabla 9: Los líderes cumplen con los códigos de conducta**

Pregunta 3	Cantidad	Participación (%)
a) Muy adecuado	10	33.33%
b) Adecuado	18	60.00%
c) Indiferente	2	6.67%
d) Poco adecuado	--	--
e) Inadecuado	--	--
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 9: Los líderes cumplen con los códigos de conducta**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 9 y la figura 9, un peso de 18 personas, que representa el 60% de este conjunto, considera adecuado la demostración de códigos conducta de los trabajadores líderes de tesorería. Así mismo, un peso de 10 que representa el 33.33% del grupo, consideran muy adecuado, que los líderes del Área de Tesorería dan un ejemplo positivo de conducta ética.

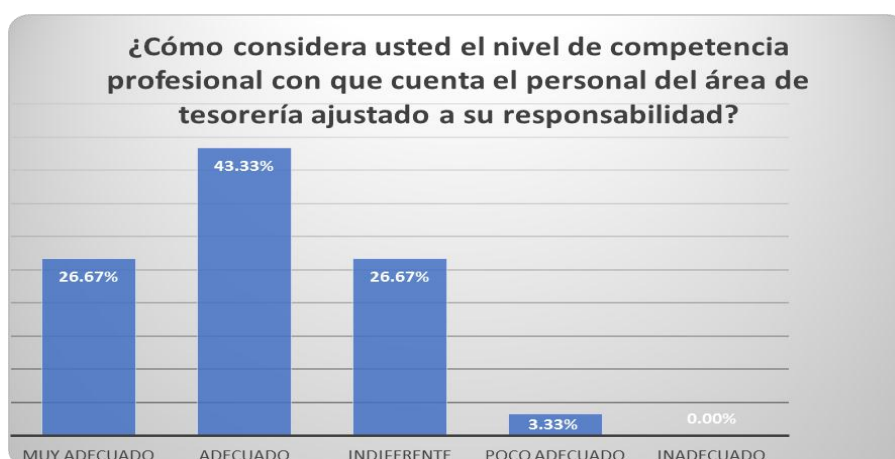
**Pregunta 04:** ¿Cómo considera usted el nivel de competencia profesional con que cuenta el personal del Área de Tesorería ajustado a su responsabilidad?

**Tabla 10: Nivel de competencia profesional**

Pregunta 4	Cantidad	Participación (%)
a) Muy adecuado	8	26.67%
b) Adecuado	13	43.33%
c) Indiferente	8	26.67%
d) Poco adecuado	1	3.33%
e) Inadecuado	-.-	-.-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 10: Nivel de competencia profesional**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 10 y la figura 10, un peso de 13 personas, que representa el 43.33% de este conjunto, consideran que el personal del Área de Tesorería cuenta con un nivel de competencia profesional adecuado, ajustado a su responsabilidad. Así mismo, un peso de 8 que representa el 26.67% del grupo, consideran que el personal del Área de Tesorería cuenta con un nivel muy adecuado de competencia profesional ajustada a su responsabilidad.

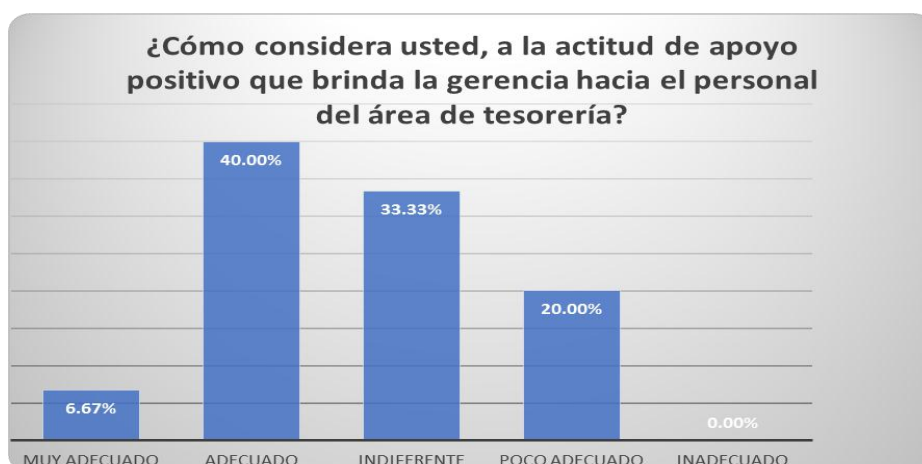
**Pregunta 05:** ¿Cómo considera usted la actitud de apoyo positivo que brinda la gerencia hacia el personal del Área de Tesorería?

**Tabla 11: Refleja una actitud de apoyo positivo hacia el personal**

Pregunta 5	Cantidad	Participación (%)
a) Muy adecuado	2	6.67%
b) Adecuado	12	40.00%
c) Indiferente	10	33.33%
d) Poco adecuado	6	20.00%
e) Inadecuado	-.	-.
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 11: Refleja una actitud de apoyo positivo hacia el personal**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 11 y la figura 11, un peso de 12 servidores, que representan el 40% de este conjunto, consideran adecuado que la gerencia genera una actitud de apoyo positivo hacia el personal del Área de Tesorería, Así mismo, un peso de 10 que representan el 33.33% del grupo, consideran indiferente que la gerencia genera una actitud de apoyo positivo hacia el personal del Área de Tesorería.

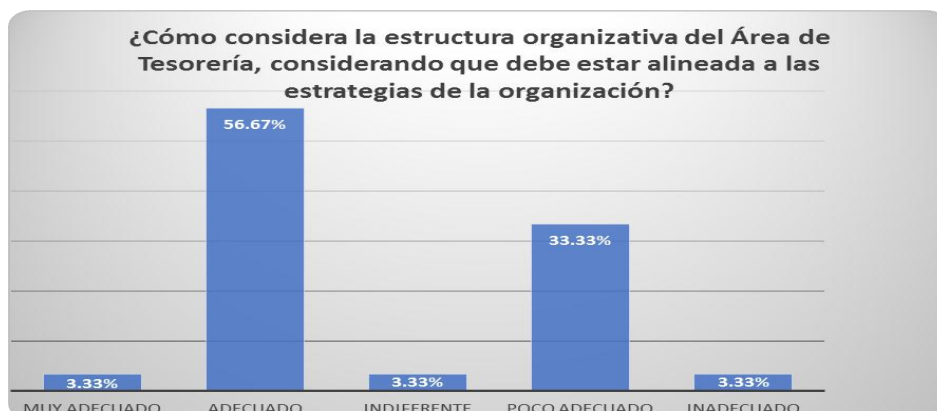
**Pregunta: 06:** ¿Cómo considera la estructura organizativa del Área de Tesorería, considerando que debe estar alineada a las estrategias de la organización?

**Tabla 12: Estructura organizacional del Área de Tesorería**

Pregunta 6	Cantidad	Participación (%)
a) Muy adecuado	1	3.33%
b) Adecuado	17	56.67%
c) Indiferente	1	3.33%
d) Poco adecuado	10	33.33%
e) Inadecuado	1	3.33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 12: Estructura organizacional del Área de Tesorería**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 12 y la figura 12, un peso de 17 servidores, que representan, el 56.67% de este conjunto, consideran adecuado la estructura organizativa del Área de Tesorería, considerando que debe estar alineado a las estrategias de la organización. Así mismo, un peso de 10 que representa el 33.33% del grupo, consideran poco adecuado la estructura organizativa del Área de Tesorería, considerando que debe estar alineado a las estrategias de la organización.



**Pregunta 07:** ¿Cómo considera usted las políticas para la administración de los recursos humanos de la entidad?

**Tabla 13: Políticas para la administración de recursos humanos**

Pregunta 7	Cantidad	Participación (%)
a) Muy adecuado	--	--
b) Adecuado	11	36.67%
c) Indiferente	9	30.00%
d) Poco adecuado	10	33.33%
e) Inadecuado	--	--
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 13: Políticas para la administración de recursos humanos**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 13 y la figura 13, un peso de 11 entrevistados, que representa el 36.67% de este conjunto, consideran adecuado que la entidad cuente con políticas para la administración de los recursos humanos. Así mismo, un peso de 10 servidores, que representa el 33.33% del grupo, consideran poco adecuado que la entidad cuente con políticas para la administración de los recursos humanos.

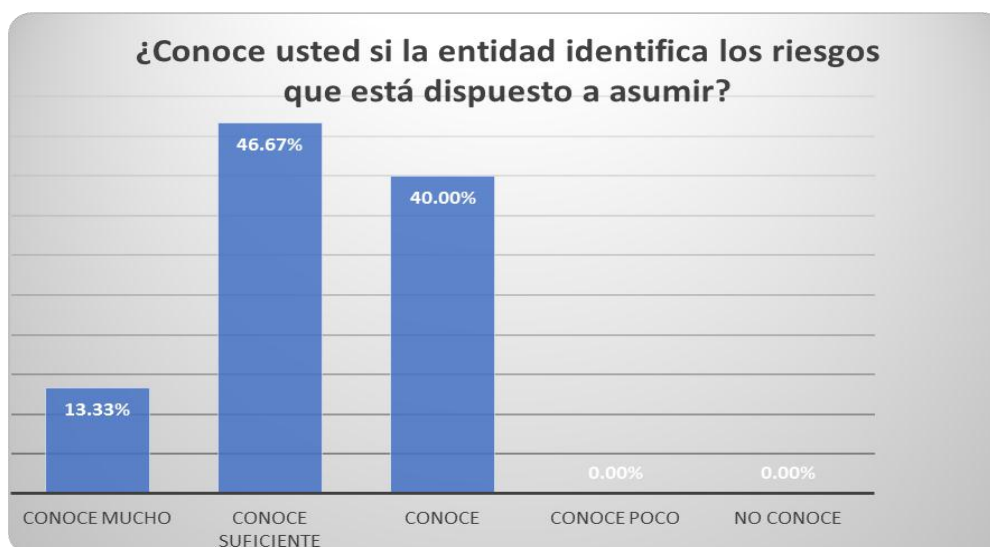
**Pregunta 08:** ¿Conoce usted si la entidad identifica los riesgos que está dispuesto a asumir?

**Tabla 14: La entidad identifica los riesgos que están dispuestos a asumir**

Pregunta 8	Cantidad	Participación (%)
a) Conoce mucho	4	13.33%
b) Conoce suficiente	14	46.67%
c) Conoce	12	40.00%
d) Conoce poco	-.-	-.-
e) No conoce	-.-	-.-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: propia

**Figura 14: La entidad identifica los riesgos que están dispuestos a asumir**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 14 y la figura 14, un peso de 14 entrevistados, que representan el 46.67% de este conjunto, afirma que la entidad conoce suficiente los riesgos que está dispuesto a asumir. Así mismo, un peso de 12 entrevistados, que representa el 40% del grupo, conoce que la entidad identifica los riesgos que está dispuesto a asumir.

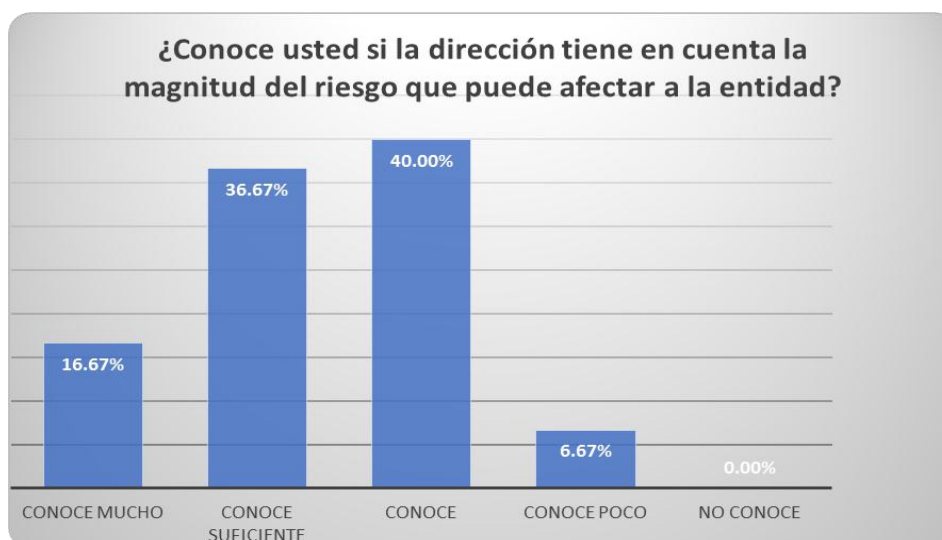
**Pregunta 09:** ¿Conoce usted si la dirección tiene en cuenta la magnitud del riesgo que puede afectar a la entidad?

**Tabla 15: Valoración de la magnitud de riesgo**

Pregunta 9	Cantidad	Participación (%)
a) Conoce mucho	5	16.67%
b) Conoce suficiente	11	36.67%
c) Conoce	12	40.00%
d) Conoce poco	2	6.67%
e) No conoce	-.-	-.-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 15: Valoración de la magnitud de riesgo**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 15 y la figura 15, un peso de 12 entrevistados, que representa el 40% de este conjunto, conoce que la dirección tiene en cuenta la magnitud del riesgo que puede afectar a la entidad. Así mismo, un peso de 11 personas, que representa el 36.67% de grupo, conoce suficiente que la dirección tiene en cuenta la magnitud del riesgo que puede afectar a la entidad.

**Pregunta 10:** ¿Conoce usted si la dirección está preparada para afrontar los riesgos?

**Tabla 16: Desarrollo de riesgo para afrontar con respuesta apropiadas**

Pregunta 10	Cantidad	Participación (%)
a) Conoce mucho	7	23.33%
b) Conoce suficiente	11	36.67%
c) Conoce	7	23.33%
d) Conoce poco	5	16.67%
e) No conoce	-.-	-.-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 16: Desarrollo de riesgo para afrontar con respuesta apropiadas**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 16 y la figura 16, un grupo de 11 personas, que representan el 36.67% de este conjunto, conoce suficiente que la dirección está preparada para afrontar los riesgos. Así mismo, un peso de 7 entrevistados, que representa el 23.33% del grupo conoce mucho y cree que la dirección está preparada para afrontar los riesgos.

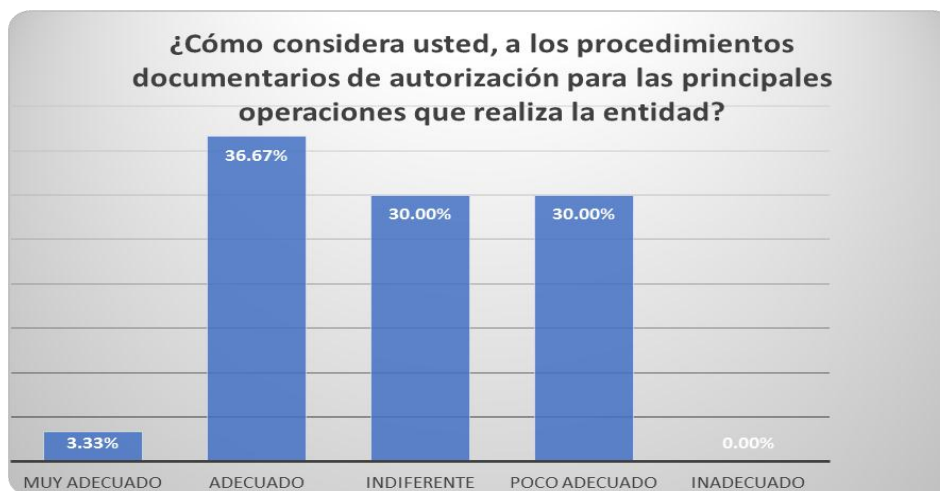
**Pregunta 11:** ¿Cómo considera usted a los procedimientos documentarios de autorización para las principales operaciones que realiza la entidad?

**Tabla 17: Procedimientos de autorización de las operaciones**

Pregunta 11	Cantidad	Participación (%)
a) Muy adecuado	1	3.33%
b) Adecuado	11	36.67%
c) Indiferente	9	30.00%
d) Poco adecuado	9	30.00%
e) Inadecuado	-.-	-.-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 17: Procedimientos de autorización de las operaciones**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 17 y la figura 17, un grupo de 11 entrevistados, que representan el 36.67% de este conjunto, consideran adecuados los procedimientos documentarios de autorización para las principales operaciones que realiza la entidad. Así mismo, un peso de 9 personas, que representa el 30% del grupo, consideran indiferente los procedimientos documentarios de autorización para las principales operaciones que realiza la entidad

**Pregunta 12:** ¿Considera usted que la organización cuenta con independencia adecuada de funciones en las labores de operación, registro, custodia de recursos y revisiones?

**Tabla 18: Independencia de funciones en las labores de operación**

Pregunta 12	Cantidad	Participación (%)
a) Muy adecuado	2	6.67%
b) Adecuado	13	43.33%
c) Indiferente	14	46.67%
d) Poco adecuado	1	3.33%
e) Inadecuado	-.-	-.-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 18: Independencia de funciones en las labores de operación**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 18 y la figura 18, un peso de 14 entrevistados, que representa el 46.67% de este conjunto, consideran indiferente que la organización cuenta con independencia de funciones en las labores de operación, registro, custodia de recursos y revisiones. Así mismo, un peso de 13 que representa el 43.33% del grupo consideran adecuado que la organización cuenta con independencia de funciones en las labores de operación, registro, custodia de recursos y revisiones.

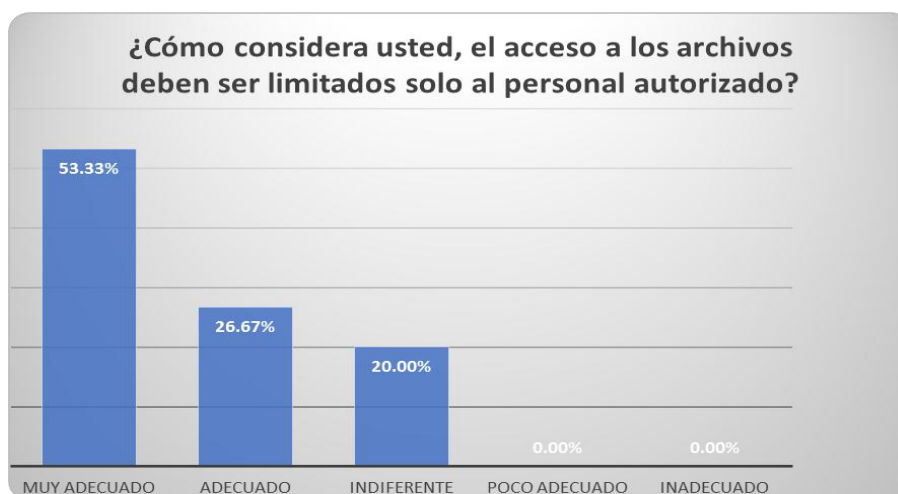
**Pregunta 13:** ¿Cómo considera usted, el acceso a los archivos debe ser limitados solo al personal autorizado?

**Tabla 19: El acceso a los archivos debe ser limitados**

Pregunta 13	Cantidad	Participación (%)
a) Muy adecuado	16	53.33%
b) Adecuado	8	26.67%
c) Indiferente	6	20.00%
d) Poco adecuado	-.-	-.-
e) Inadecuado	-.-	-.-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración-. Propia

**Figura 19: El acceso a los archivos debe ser limitado**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración-. Propia

Como se observa en la tabla 19 y la figura 19, una mayoría de 16 participantes, que representa el 53.33% de este conjunto, consideran muy adecuado que el acceso de los archivos debe ser limitados solo al personal autorizado, Así mismo, un peso de 8 que presenta el 26.67% del grupo, considera adecuado que el acceso a los archivos debe ser limitados solo al personal autorizado.

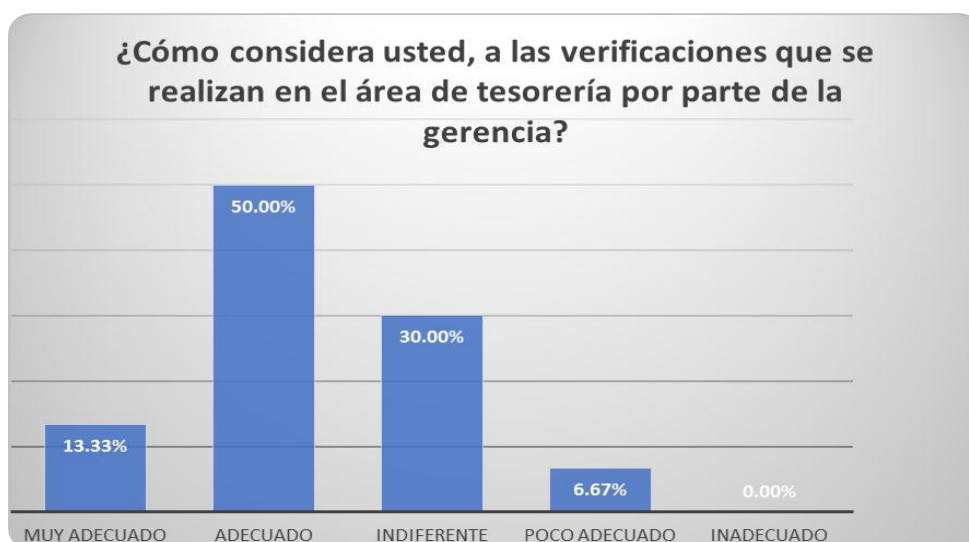
**Pregunta 14:** ¿Cómo considera usted, a las verificaciones que se realizan en el Área de Tesorería por parte de la gerencia?

**Tabla 20: Verificación de bienes y archivos**

Pregunta 14	Cantidad	Participación (%)
a) Muy adecuado	4	13.33%
b) Adecuado	15	50.00%
c) Indiferente	9	30.00%
d) Poco adecuado	2	6.67%
e) Inadecuado	-	-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 20: Verificación de bienes y archivos**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 20 y la figura 20, un peso de 15 que representa el 50% de este conjunto, consideran adecuado que se hacen las verificaciones en el Área de Tesorería por parte de la gerencia. Así mismo, un peso de 9 participantes, que representa el 30% del grupo, consideran indiferente que se hagan las verificaciones en el Área de Tesorería por parte de la gerencia.



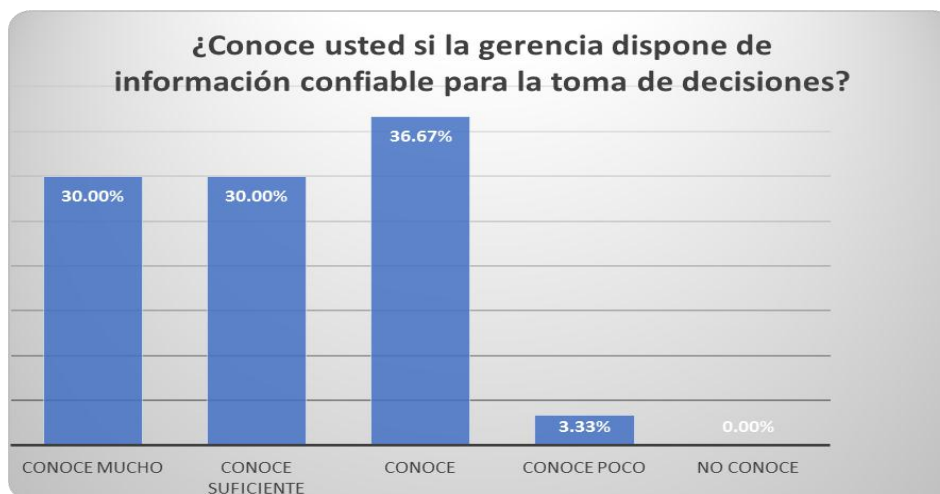
**Pregunta 15:** ¿Conoce usted si la gerencia dispone de información confiable para la toma de decisiones?

**Tabla 21: Disponibilidad de información**

Pregunta 15	Cantidad	Participación (%)
a) Conoce mucho	9	30.00%
b) Conoce suficiente	9	30.00%
c) Conoce	11	36.67%
d) Conoce poco	1	3.33%
e) No conoce	-.-	-.-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 21: Disponibilidad de información**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 21 y la figura 21, un peso 11 participantes, que representa el 36.67% de este conjunto, conoce que la gerencia dispone la información confiable para la toma de decisiones. Así mismo, un peso de 9 participantes, que representa el 30% del grupo, conoce mucho, que la gerencia dispone de información confiable para la toma de decisiones.

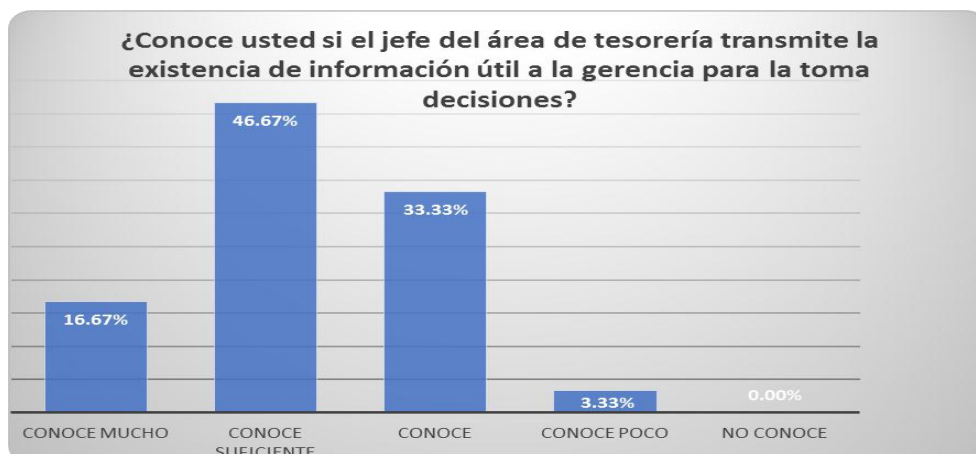
**Pregunta 16:** ¿Conoce usted si el jefe del Área de Tesorería transmite la existencia de información útil a la gerencia para la toma decisiones?

**Tabla 22: Transmisión de información útil**

Pregunta 16	Cantidad	Participación (%)
a) Conoce mucho	5	16.67%
b) Conoce suficiente	14	46.67%
c) Conoce	10	33.33%
d) Conoce poco	1	3.33%
e) No conoce	-.-	-.-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 22: Transmisión de información útil**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 22 y la figura 22, un peso de 14 participantes, que representan el 46.67% de este conjunto, conoce suficiente, que el jefe del Área de Tesorería transmite la existencia de información útil a la gerencia para la toma de decisiones. Así mismo, un peso de 10 participantes, que representa el 33.33% del grupo, conoce que el jefe del Área de Tesorería transmite la existencia de información útil a la gerencia para la toma decisiones.

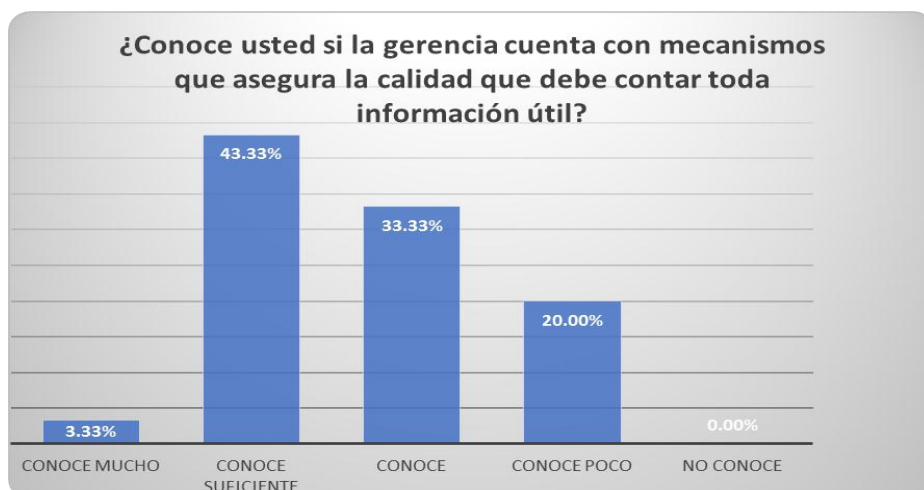
**Pregunta 17:** ¿Conoce usted si la gerencia cuenta con mecanismos que asegura la calidad que debe contar toda información útil?

**Tabla 23: Mecanismos de calidad de información**

Pregunta 17	Cantidad	Participación (%)
a) Conoce mucho	1	3.33%
b) Conoce suficiente	13	43.33%
c) Conoce	10	33.33%
d) Conoce poco	6	20.00%
e) No conoce	-.-	-.-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 23: Mecanismos de calidad de información**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 23 y la figura 23, un peso de 13 participantes, que representa el 43.33% de este conjunto, conoce suficiente que la gerencia cuenta con mecanismos que asegura la calidad que debe contar toda información útil. Así mismo, un peso de 10 participantes, que representa el 33.33% del grupo, conoce que si la gerencia cuenta con mecanismos que asegura la calidad que debe contar toda información útil.

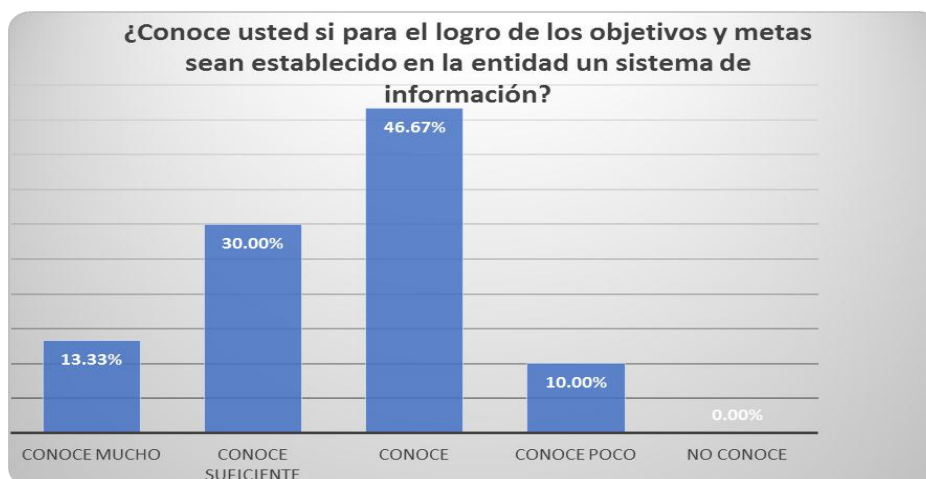
**Pregunta 18:** ¿Conoce usted si para el logro de los objetivos y metas se han establecidos en la entidad un sistema de información?

**Tabla 24: Establecimiento de un sistema de información**

Pregunta 18	Cantidad	Participación (%)
a) Conoce mucho	4	13.33%
b) Conoce suficiente	9	30.00%
c) Conoce	14	46.67%
d) Conoce poco	3	10.00%
e) No conoce	-.-	-.-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 24: Establecimiento de un sistema de información**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 24 y la figura 24, un peso de 14 participantes, que representan el 46.67% de este conjunto, conoce que para el logro de los objetivos y metas sean establecidos en la entidad un sistema de información. Así mismo, un peso de 9 participantes, que representan el 30% del grupo, conoce suficiente que para el logro de los objetivos y metas sean establecidos en la entidad un sistema de información.

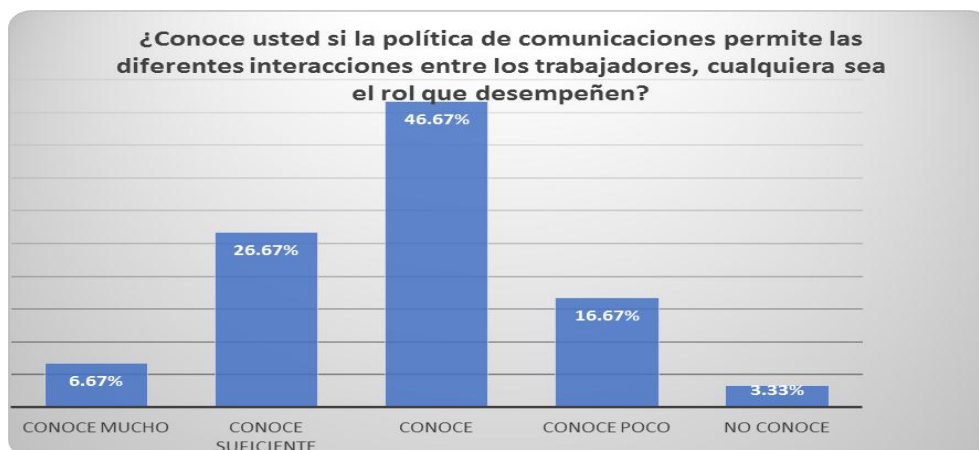
**Pregunta 19:** ¿Conoce usted si la política de comunicaciones permite las diferentes interacciones entre los trabajadores, cualquiera sea el rol que desempeñen?

**Tabla 25: Políticas de comunicación**

Pregunta 19	Cantidad	Participación (%)
a) Conoce mucho	2	6.67%
b) Conoce suficiente	8	26.67%
c) Conoce	14	46.67%
d) Conoce poco	5	16.67%
e) No conoce	1	3.33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 25: Políticas de comunicación**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 25 y la figura 25, un peso de 14 participantes, que representa el 46.67% de este conjunto, conoce que la política de comunicaciones permite las diferentes interacciones entre los trabajadores, cualquiera sea el rol que desempeñen. Así mismo, un peso de 8 participantes, que representa el 26.67% del grupo, conoce suficiente que la política de comunicaciones permite las diferentes interacciones entre los trabajadores, cualquiera sea el rol que desempeñen.

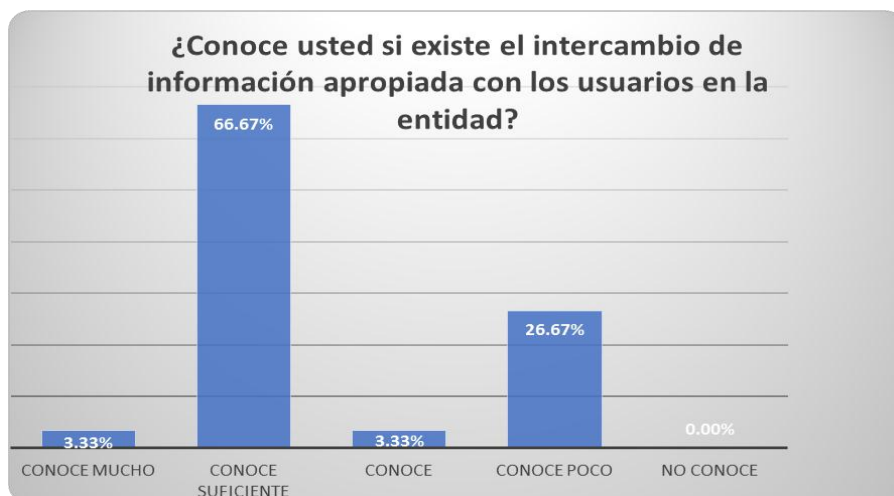
**Pregunta 20:** ¿Conoce usted si existe el intercambio de información apropiada con los usuarios en la entidad?

**Tabla 26: Intercambio de información**

Pregunta 20	Cantidad	Participación (%)
a) Conoce mucho	1	3.33%
b) Conoce suficiente	20	66.67%
c) Conoce	1	3.33%
d) Conoce poco	8	26.67%
e) No conoce	-.-	-.-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 26: Intercambio de información**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 26 y la figura 26, un peso de 20 participantes, que representan el 66.67% de este conjunto, conoce suficiente, si existe el intercambio de información apropiada con los usuarios en la entidad. Así mismo, un peso de 8 participantes, que representa el 26.67% del grupo, conoce poco sobre el intercambio de información apropiada con los usuarios en la entidad.

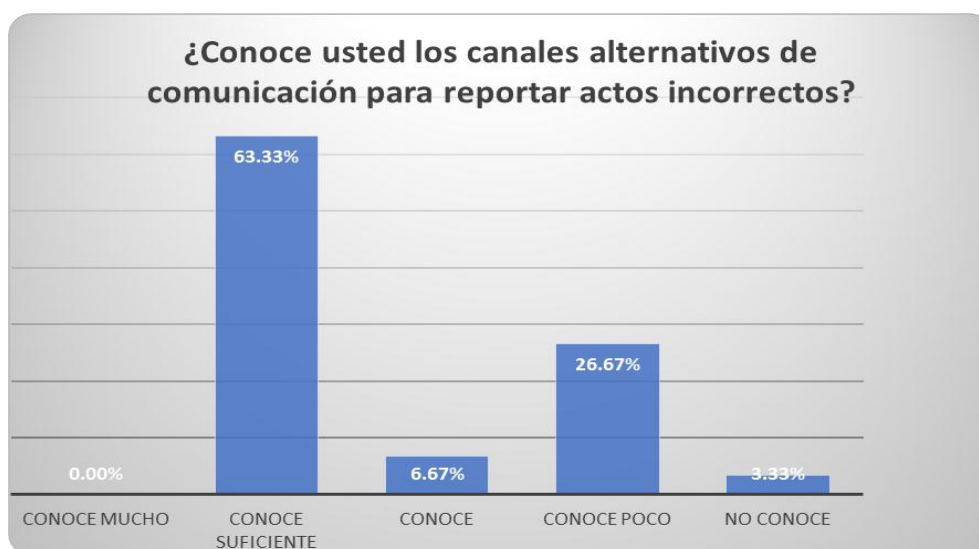
**Pregunta 21:** ¿Conoce usted los canales alternativos de comunicación para reportar actos incorrectos?

**Tabla 27: Estado de canales alternativas de comunicación**

Pregunta 21	Cantidad	Participación (%)
a) Conoce mucho	--	--
b) Conoce suficiente	19	63.33%
c) Conoce	2	6.67%
d) Conoce poco	8	26.67%
e) No conoce	1	3.33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 27: Estado de canales alternativas de comunicación**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 27 y la figura 27, un peso de 19 participantes, que representa el 63.33% de este conjunto, conocen suficiente que son los canales alternativos de comunicación para reportar actos incorrectos. Así mismo, un peso de 8 participantes, que representan el 26.67% del grupo, conoce poco a los canales alternativos de comunicación para reportar actos incorrectos.

**Pregunta 22:** ¿Conoce usted si la supervisión asegura que los controles operen de acuerdo con los cambios en el entorno organizacional?

**Tabla 28: La supervisión y el mejoramiento de objetivos institucionales**

Pregunta 22	Cantidad	Participación (%)
a) Conoce mucho	1	3.33%
b) Conoce suficiente	20	66.67%
c) Conoce	--	--
d) Conoce poco	9	30.00%
e) No conoce	--	--
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 28: La supervisión y el mejoramiento de objetivos institucionales**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 28 y la figura 28, un peso de 20 participantes, que representa el 66.67% de este conjunto, conoce suficiente que la supervisión asegura que los controles operen de acuerdo con los cambios en el entorno organizacional. Así mismo, un peso de 9 participantes, que representa el 30% del grupo, conoce poco a la supervisión para asegurar que los controles operen de acuerdo con los cambios en el entorno organizacional.



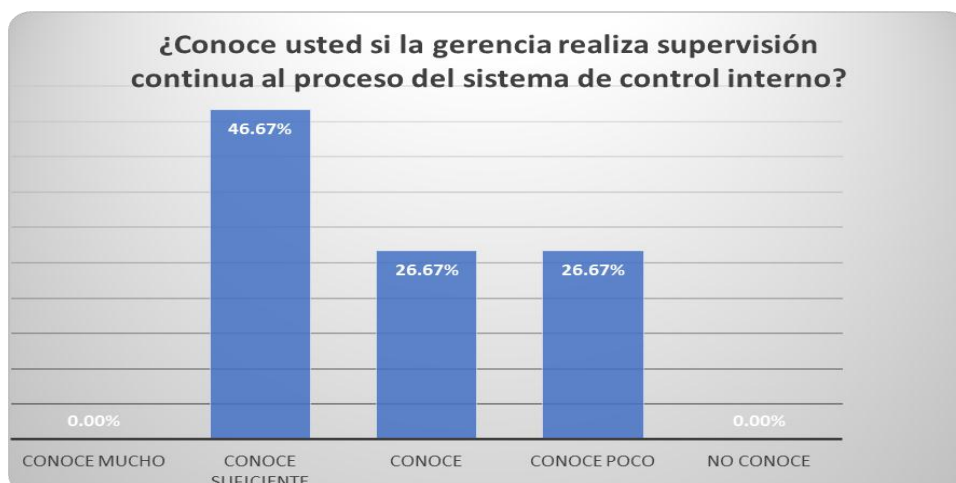
**Pregunta 23:** ¿Conoce usted si la gerencia realiza supervisión continua al proceso del sistema de Control Interno?

**Tabla 29: Supervisión continua permite efectuar un seguimiento**

Pregunta 23	Cantidad	Participación (%)
a) Conoce mucho	--	--
b) Conoce suficiente	14	46.67%
c) Conoce	8	26.67%
d) Conoce poco	8	26.67%
e) No conoce	--	--
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 29: Supervisión continua permite efectuar un seguimiento**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 29 y la figura 29, un peso de 14 participantes, que representa el 46.67% de este conjunto, conoce suficiente que la gerencia realiza supervisión continua al proceso del sistema de Control Interno. Así mismo, un peso de 8 participantes, que representa el 26.67% del grupo, conoce que la gerencia realiza supervisión continua al proceso del sistema de Control Interno.

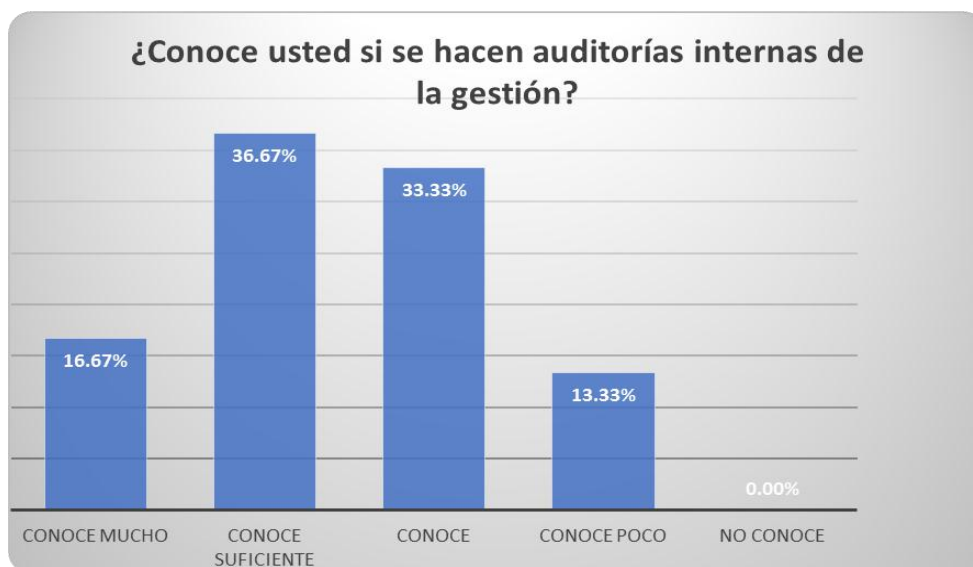
**Pregunta 24:** ¿Conoce usted si se hacen auditorías internas de la gestión?

**Tabla 30: Realización de autoevaluación de la gestión**

Pregunta 24	Cantidad	Participación (%)
a) Conoce mucho	5	16.67%
b) Conoce suficiente	11	36.67%
c) Conoce	10	33.33%
d) Conoce poco	4	13.33%
e) No conoce	--	--
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 30: Realización de autoevaluación de la gestión**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 30 y la figura 30, un peso de 11 participantes, que representan el 36.67% de este conjunto, conoce suficiente que se hacen auditorías internas de la gestión. Así mismo, un peso de 10 participantes, que representa el 33.33% del grupo, conoce sí se hacen auditorías internas de la gestión.

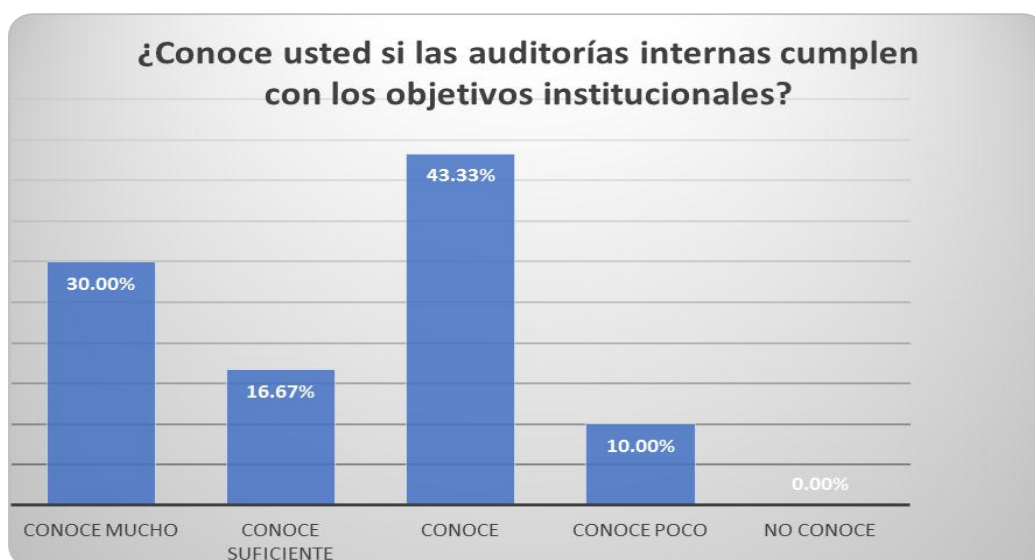
**Pregunta 25:** ¿Conoce usted si las auditorías internas cumplen con los objetivos institucionales?

**Tabla 31: La auditoría cumple con los objetivos institucionales**

Pregunta 25	Cantidad	Participación (%)
a) Conoce mucho	9	30.00%
b) Conoce suficiente	5	16.67%
c) Conoce	13	43.33%
d) Conoce poco	3	10.00%
e) No conoce	-.-	-.-
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

**Figura 31: La auditoría cumple con los objetivos institucionales**



Fuente: Encuesta administrativa a servidores de la Municipalidad.  
Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 31 y la figura 31, un peso de 13 participantes, que representa el 43.33% de este conjunto, conoce que las auditorías internas cumplen con los objetivos institucionales. Así mismo, un peso de 9 participantes, que representa el 30% del grupo, conoce mucho que las auditorías internas cumplen con los objetivos institucionales.

## V. DISCUSIÓN

Los hallazgos más importantes encontrados en la presente investigación y que están directamente relacionados con los antecedentes del problema se detallan en párrafos siguientes.

De acuerdo con los objetivos propuestos se tiene que los resultados estadísticos, perciben servidores de la Municipalidad demuestran que el Control Interno y sus componentes son adecuados dentro de las cinco dimensiones. Siendo muy importante, ya que permite hacer un buen uso de los recursos y evitar que haya segregación de funciones e incluso que la información que se brinde sea eficiente y esto conlleve a una buena toma de decisiones en la organización.

Este resultado guarda relación con los resultados que sostiene Guerrero (2014), donde un Control Interno de sus procesos les permitirá alcanzar las ventas propuestas que se manejan mes a mes y cada año para trazar nuevos horizontes y mejorar en la búsqueda de nuevos clientes y proveedores y dar carnes de la mejor calidad.

Asimismo el Entorno de Control en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo se realiza adecuadamente y con integridad profesional. El mismo resultado se da para la demostración de los valores éticos como ejemplo positivo en la conducta ética, que cuentan con competencia profesional adecuada y ajustada a su responsabilidad, ya que la gerencia constantemente genera una actitud de apoyo positivo hacia el personal del Área de Tesorería. Tal como López (2011), detalla que al existir un adecuado control el gerente ha de realizar una toma de decisiones efectiva para el mejoramiento de sus resultados económicos.

Y caso contrario la rentabilidad de la empresa se ve deteriorada por diferentes causas entre ellas la falta de políticas hacia la satisfacción de los requerimientos de los clientes y la aplicación de procedimientos inadecuados en el ciclo de inventarios. Los organismos encargados de emitir las normas contables y de Control Interno han realizado importantes contribuciones para disminuir los riesgos inherentes y de control.

Otro resultado en contrado en la presente investigación, es que la evaluación de riesgo dentro de la Municipalidad demuestra que los trabajadores conocen suficiente para identificar el riesgo, valorar el riesgo y el desarrollo de las respuestas de riesgo. Espinoza (2013) da a conocer el Control Interno en la Gestión Administrativa de la Sub Gerencia de la Municipalidad de Chorrillos, donde los objetivos del Control Interno no influyen en la gestión administrativa de la Sub Gerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. El planeamiento del Control Interno no ayuda a la organización de la Sub Gerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos y los procedimientos que se utilizan como parte del Control Interno no optimizan la dirección de la Sub Gerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

En las Actividades de Control los servidores de la Municipalidad demuestran adecuado uso de los procedimientos autorización, segregación de funciones, controles sobre el acceso a los archivos y la verificación. Asimismo, Huamán y Jiménez (2015) demostró que la ausencia del sistema de Control Interno en el Área de Tesorería, se ve reflejado en el desarrollo de las funciones administrativas y financieras de la institución, así como en la seguridad razonable de las operaciones.

En cuanto a la Información y Comunicación los servidores de la Municipalidad demuestran que conocen suficiente para transmitir información útil para la toma de decisiones. Para esto, existe una adecuada política de comunicación que permite las diferentes interacciones entre los trabajadores, cualquiera sea el rol que desempeñen y un adecuado intercambio de información con los usuarios de la entidad. Tal como recalca Jiménez (2015), en la municipalidad en el Área de Tesorería al no estar dotada de recursos humanos calificados, materiales y equipos necesarios para salvaguardar el manejo operativo con eficiente control de gestión; existe una inadecuada organización, deficiente comunicación interna y carencia de un plan de capacitación que le permita al personal mantenerse actualizado.

Así mismo, en lo relacionado a las Actividades de Supervisión los entrevistados consideran que los funcionarios tienen conocimiento suficiente para asegurar que

los controles operen de acuerdo con los cambios en el entorno organizacional, también también consideran positivo que la gerencia realice supervisión continua al proceso de Control Interno. Este resultado se apoya con la teoría existente de COSO (2013), cuya importancia radica en asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Finalmente recalcar, durante y después del desarrollo de la investigación se tuvo como principal limitación de estudio la escasa información bibliográfica que teníamos a la mano. Incluso durante la búsqueda de referentes de investigación sobre el tema, no encontramos gran cosa, por ser un tema con poca tradición investigativa.

La presente investigación muestra resultados positivos en el manejo adecuado del Control Interno, como el adecuado manejo de todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de la empresa, para salvaguardar sus bienes, comprobar su exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular adhesión a los métodos prescritos por la gerencia.

## VI. CONCLUSIONES

- El Control Interno en el Área de Tesorería en la Municipalidad Distrital de San Pablo es adecuado, debido a que el 42.40% de los encuestados conoce lo suficiente, el otro 15.20% conoce bastante y solo para el 28.27% le es indiferente. Lo que nos hace deducir que la mayoría de los usuarios ve con aceptación los procesos de Control Interno.
- El entorno de Control en el Área de Tesorería de la Municipalidad de San Pablo es adecuado para el 44.29% de los encuestados, en tanto para un 23.81% le es indiferente y solo para el 13.33% de los encuestados es poco adecuado. Los resultados señalan que la percepción general de esta dimensión es que la gran mayoría de usuarios la concideran adecuada.
- La Evaluación de Riesgo en el Área de Tesorería de Municipalidad de San Pablo es adecuado, debido a que el 40% de los encuestados conoce lo suficiente, el otro 34.44% solo conoce y un 7.78% conoce poco. Los servidores de Control Interno conocen lo suficiente la evaluación de riesgos.
- Las actividades de control en el Área de Tesorería de la Municipalidad de San Pablo se dan de manera adecuada para el 39.17%, le es indifirente para el 31.67% y es poco adecuado para el 10% de los encuestados. Los servidores en su mayoría mencionan que las actividades de control se dan de manera adecuada.
- La Información y Comunicación en el Área de Tesorería de la Municipalidad de San Pablo es adecuado, debido a que el 43.81% de los encuestados repondieron que conocen lo suficiente, un 29.52% conoce parcialmente y solo un 15.24% conoce poco.
- Las Actividades de Supervisión en el Área de Tesorería de la Municipalidad de San pablo es adecuado, debido a que el 41.67% conoce lo suficiente, el 25.83% conoce y un 20% conoce poco. Los servidores de esta área conocen suficientemente sus funciones.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Municipalidad de San Pablo que el Control Interno se debe realizar de forma constante e implementar las acciones y procedimientos necesarias para el cumplimiento de las normas del Sistema de Control Interno para el Sector Público con la finalidad de salvaguardar los activos de la organización, asegurar la eficiencia y efectividad en las operaciones y minimizar riesgos.
- El Entorno de Control en el Área de Tesorería de la entidad debe de estar en constante evaluación y se debe realizar charlas de sensibilización al personal en cuanto a la implementación y aplicación de los procedimientos de control interno, que haga eficiente sus funciones y les permita cumplir con sus objetivos.
- La Evaluación de Riesgo en el Área de Tesorería, deben mejorar e implementar un plan de administración de riesgos, identificando, analizando, valorando y dando respuesta a los riesgos que pueda estar expuestos.
- Las Actividades de Control en el Área de Tesorería deben seguir estableciendo y mejorando sus políticas, procedimientos y prácticas para asegurar que los objetivos del área se logren y que las estrategias para mitigar inseguridades se ejecuten.
- La Información y Comunicación en el Área de Tesorería debe continuar un plan de mejora que asegure el registro, procesamiento, integración y flujo de información y que se de en todas las direcciones, con calidad y oportunidad a través de métodos, procesos, canales, medios y acciones con un enfoque sistémico y regular.
- Las Actividades de Supervisión en el Área de Tesorería deben establecer procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de



los objetivos institucionales, lo cual permitirá contribuir a la mejora continua de la entidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y control interno*. Madrid- España: cultura S.A.
- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y Control Interno*. Madrid: cultura S.A.
- Álvarez, O. (2007). *Auditoria gubernamental- técnicas y procedimientos*. Lima: el pacífico.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Bravo, M. (2002). *Auditoría Integral*. Lima: Editora Fecat.
- Canahuire, A., Endara, F., & Morante, E. (2015). *¿Como hacer la tesis universitaria?* Cusco: Colorgraf S.R.L.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Congreso de la República. (2006). *Ley de Control Interno de las entidades del Estado N°28716* . Lima: Congreso de la República.
- COSO. (2013). *Control Interno — Marco Integrado*. España: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.
- Del Toro, F. A. (2005). *Control Interno*. Mexico: CECOFIS.
- Everson, C. (2013). *Traducción al español. Control Interno — Marco Integrado. Resumen Ejecutivo. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission desempeño organizacional y la supervisión y reducir el grado de fraude en las organiza- cion*. COSO.
- Fonseca, R. (2010). *Un Enfoque Moderno de Planificación, Ejecución y Control*. Guatemala: Interoamericana Editores S.A. .
- Grady, P. (2012). *Fundamentos de Auditoría de Estados Financieros*. México: McGraw Hill S.A.

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Instituto de Auditores Internos. . (2010). *Guía de Autovaloración del control*. Bogotá: CCSA.
- Malica, D. O. (2010). *El Sistema de Control Interno y su Importancia en la Auditoría*. Lima: Fapce.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno: Informe coso*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno: Informe coso*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del Control Interno (3ª ed.)*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno*. Chimbote, Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- O'Donnell, K. &. (1990). *Curso de Administración Moderna un Análisis de Sistemas y Contingencias de las Funciones Administrativas*. México: Litográfica Ingramex S.A.
- P., L. (2008). *Línea del tiempo en la transparencia*. Nuevo León: Separata del Periódico Oficial del Estado de Nuevo León.
- Perdomo, A. (2000). *Establecimiento de relaciones de conducta entre trabajo, funciones, niveles* .
- Perdomo, A. (2000). *Fundamentos de Control Interno*. México: ECAFSA.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2009). *Administración*. Mexico: Pearson.
- Rodriguez, J. (2009). *Control Interno Un Efectivo Sistema para la Empresa*. México: Trillas.
- Santillana. (2007). *Auditoría Interna Integral*. Buenos Aires: Editorial megabyte.
- Solorzano, P. (2007). *Manual para la Evaluación de Riesgos Originados por Fenómenos Naturales – 2da Versión*.

Taboada, V. (15 de octubre de 2017). *El sistema de control interno y su importancia en la administración pública*. Obtenido de [http://www.pejeza.gob.pe/pdf/importancia\\_sci.pdf](http://www.pejeza.gob.pe/pdf/importancia_sci.pdf)

Yarasca, P. (2006). *Auditoria, fundamentos con un enfoque moderno*. Lima.

## **ANEXOS**

## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología
¿Cómo es el Control Interno en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco - 2016?	Conocer el Control Interno en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco - 2016	Control Interno	Entorno de Control	Integridad y Valores Éticos. Competencia. El tono de los superiores Estructura organizacional Políticas y Prácticas de Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra integridad profesional los servidores de tesorería</li> <li>- Demuestra valores éticos en sus actividades</li> <li>- Los líderes cumplen con los códigos de conducta aplicables.</li> <li>- Nivel de competencia profesional ajustado a su responsabilidad</li> <li>- Refleja una actitud de apoyo positivo hacia el personal</li> <li>- Estructura organizativa del área de tesorería alineada a las estrategias de la organización</li> <li>- Conocimiento de políticas para la administración de recursos humanos</li> </ul>	<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental.</p> <p><b>Tipo de estudio</b></p> <p>Básico</p> <p><b>Nivel investigación</b></p> <p>Cualitativo - Descriptivo</p> <p><b>Población</b></p> <p>Está constituida por el personal (funcionarios, técnicos, asistentes, etc.) siendo un total de 50.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Tipo No Probabilístico los todos servidores administrativos (funcionarios, técnicos, asistentes, etc.)</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b></p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Observación y encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>cuestionario</p>
¿Cómo es el Entorno de Control en la tesorería Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco -2016?	Identificar el Entorno de Control en el Área de Tesorería Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco – 2016				Evaluación de Riesgo	
¿Cómo es la Evaluación de Riesgo en el Área de Tesorería Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco - 2016?	Conocer la Evaluación de Riesgo en el Área de Tesorería Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco - 2016		Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de Autorización.</li> <li>- Segregación de Funciones.</li> <li>- Controles sobre el acceso a los archivos</li> <li>- Verificaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos de autorización de las operaciones</li> <li>- Independencia de funciones en las labores de operación</li> <li>- El acceso a los archivos debe ser limitado, solo al personal autorizado</li> <li>- Verificación de bienes y archivos</li> </ul>	
			Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- funciones y características de la información.</li> <li>- Calidad de suficiencia de la información</li> <li>- Sistema de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de información</li> <li>- Transmisión de información útil</li> <li>- Mecanismos de calidad de información</li> <li>- Establecimiento de un sistema de</li> </ul>	

<p>¿Cómo son las Actividades de Control en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco - 2016?</p>	<p>Identificar las Actividades de Control en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco - 2016</p>			<p>Comunicación interna Comunicación externa Canales de comunicación.</p>	<p>información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de comunicación</li> <li>- Intercambio de información</li> <li>- Estado de canales alternativos de comunicación</li> </ul>	
<p>¿Cómo es la Información y comunicación en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco - 2016?</p>	<p>Conocer la Información y comunicación en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco - 2016</p>		<p>Actividades de Supervisión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La función de la supervisión.</li> <li>- Supervisión continúa.</li> <li>- Auditoría interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La supervisión contribuye al mejoramiento de los objetivos institucionales.</li> <li>- Supervisión continua permiten efectuar un seguimiento de la eficacia del Control Interno.</li> <li>- Realización de autoevaluaciones de la gestión</li> <li>- La auditoría cumple con los objetivos institucionales.</li> </ul>	
<p>¿Cómo son las Actividades de Supervisión en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco - 2016?</p>	<p>Describir las Actividades de Supervisión en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco - 2016</p>					

## ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Numero de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Control Interno	Entorno de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integridad y Valores Éticos.</li> <li>- Competencia.</li> <li>- El tono de los superiores</li> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- Políticas y Prácticas de Recursos Humanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra integridad profesional los servidores de tesorería</li> <li>- Demuestra valores éticos en sus actividades</li> <li>- Los líderes cumplen con los códigos de conducta aplicables.</li> <li>- Nivel de competencia profesional ajustado a su responsabilidad</li> <li>- Refleja una actitud de apoyo positivo hacia el personal</li> <li>- Estructura organizativa del área de tesorería alineada a las estrategias de la organización</li> <li>- Conocimiento de políticas para la administración de recursos humanos</li> </ul>	7	ordinal	Muy adecuado Adecuado Indiferente Poco adecuado Inadecuado
	Evaluación de Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación del Riesgo.</li> <li>- Valoración del Riesgo.</li> <li>- Desarrollo de las respuestas de Riesgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La entidad Identifica los riesgos que están dispuestos a asumir</li> <li>- Valoración de la magnitud de riesgos que puede afectar a la entidad</li> <li>- Desarrollo de riesgo para afrontar con respuestas apropiadas</li> </ul>	3		Conoce mucho Conoce suficiente Conoce poco No conoce
	Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de Autorización.</li> <li>- Segregación de Funciones.</li> <li>- Controles sobre el acceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos de autorización de las operaciones</li> <li>- Independencia de funciones en las labores de operación</li> <li>- El acceso a los archivos debe ser</li> </ul>	4		Conoce mucho Conoce suficiente Conoce poco No conoce



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- a los archivos</li> <li>- Verificaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- limitado, solo al personal autorizado</li> <li>- Verificación de bienes y archivos</li> </ul>			
	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- funciones y características de la información.</li> <li>- Calidad de suficiencia de la información</li> <li>- Sistema de información</li> <li>- Comunicación interna</li> <li>- Comunicación externa</li> <li>- Canales de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de información</li> <li>- Transmisión de información útil</li> <li>- Mecanismos de calidad de información</li> <li>- Establecimiento de un sistema de información</li> <li>- Políticas de comunicación</li> <li>- Intercambio de información</li> <li>- Estado de canales alternativos de comunicación</li> </ul>	7		
	Actividades de Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La función de la supervisión.</li> <li>- Supervisión continúa.</li> <li>- Auditoría interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la supervisión contribuye al mejoramiento de los objetivos institucionales.</li> <li>- Supervisión continua permiten efectuar un seguimiento de la eficacia del Control Interno.</li> <li>- Realización de autoevaluaciones de la gestión.</li> <li>- La auditoría cumple con los objetivos institucionales.</li> </ul>	4		

### ANEXO 03: INSTRUMENTOS

Variable	Dimensiones	Indicadores	Sub Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
Control Interno	Entorno Control de	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integridad y Valores Éticos.</li> <li>- Competencia.</li> <li>- El tono de los superiores</li> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- Políticas y Prácticas de Recursos Humanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra integridad profesional los servidores de tesorería</li> <li>- Demuestra valores éticos en sus actividades</li> <li>- Los líderes cumplen con los códigos de conducta aplicables.</li> <li>- Nivel de competencia profesional ajustado a su responsabilidad</li> <li>- Refleja una actitud de apoyo positivo hacia el personal</li> <li>- Estructura organizativa del área de tesorería alineada a las estrategias de la organización</li> <li>- Conocimiento de políticas para la administración de recursos humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo considera usted, los servidores del Área de Tesorería demuestran integridad profesional adecuada?</li> <li>- ¿Cómo considera usted, los trabajadores del Área de Tesorería muestran valores éticos adecuados al cumplir sus actividades?</li> <li>- ¿Considera usted adecuado que los líderes del área tesorería dan un ejemplo positivo de conducta ética?</li> <li>- ¿Cómo considera usted el nivel de competencia profesional con que cuenta personal del Área de Tesorería ajustado a su responsabilidad?</li> <li>- ¿Cómo considera usted a la actitud de apoyo positivo que brinda la gerencia hacia el personal del Área de Tesorería?</li> <li>- ¿Cómo considera la estructura organizativa del Área de Tesorería, considerando que debe estar alineada a las estrategias de la organización?</li> <li>- ¿Cómo considera usted a las políticas para la administración de los recursos humanos que cuenta la entidad?</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Muy adecuado Adecuado Indiferente Poco adecuado Inadecuado</p> <p style="text-align: center;">Conoce mucho Conoce suficiente Conoce Conoce poco No conoce</p>

	Evaluación de Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación del Riesgo.</li> <li>- Valoración del Riesgo.</li> <li>- Desarrollo de las respuestas de Riesgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La entidad Identifica los riesgos que están dispuestos a asumir</li> <li>- Valoración de la magnitud de riesgos que puede afectar a la entidad</li> <li>- Desarrollo de riesgo para afrontar con respuestas apropiadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Conoce usted si la entidad identifica los riesgos que está dispuesto a asumir?</li> <li>- ¿Conoce usted si la gerencia tiene en cuenta la magnitud del riesgo que puede afectar a la entidad?</li> <li>- ¿Conoce usted si la dirección está preparada para afrontar los riesgos?</li> </ul>	
	Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de Autorización.</li> <li>- Segregación de Funciones.</li> <li>- Controles sobre el acceso a los archivos</li> <li>- Verificaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos de autorización de las operaciones</li> <li>- Independencia de funciones en las labores de operación</li> <li>- El acceso a los archivos debe ser limitado, solo al personal autorizado</li> <li>- Verificación de bienes y archivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo considera usted, a los procedimientos documentarios de autorización para las principales operaciones que realiza la entidad?</li> <li>- ¿Cómo considera usted, la organización cuenta con independencia adecuada de funciones en las labores de operación, registro, custodio de recursos y revisiones?</li> <li>- ¿Cómo considera usted, el acceso a los archivos debe ser limitados solo al personal autorizado?</li> <li>- ¿Cómo considera usted, a las verificaciones que se realizan en el Área de Tesorería por parte de la gerencia?</li> </ul>	
	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- funciones y características de la información.</li> <li>- Calidad de suficiencia de la información</li> <li>- Sistema de información</li> <li>- Comunicación interna</li> <li>- Comunicación externa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de información</li> <li>- Transmisión de información útil</li> <li>- Mecanismos de calidad de información</li> <li>- Establecimiento de un sistema de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Conoce usted si la gerencia dispone de información confiable, para la toma de decisiones?</li> <li>- ¿Conoce usted si el jefe del Área de Tesorería transmite la existencia de información útil a la gerencia para la toma decisiones?</li> <li>- ¿Conoce usted si la gerencia cuenta</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Canales de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de comunicación</li> <li>- Intercambio de información</li> <li>- Estado de canales de comunicación alternativos de comunicación</li> </ul>	<p>con mecanismos que asegura la calidad que debe contar toda información útil?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Conoce usted si para el logro de los objetivos y metas sean establecido en la entidad un sistema de información?</li> <li>- ¿Conoce usted si la política de comunicaciones permite las diferentes interacciones entre los trabajadores, cualquiera sea el rol que desempeñen?</li> <li>- ¿Conoce usted, si existe el intercambio de información apropiada con los usuarios en la entidad?</li> <li>- ¿Conoce usted los canales alternativos de comunicación para reportar actos incorrectos?</li> </ul>	
	<p>Actividades de Supervisión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La función de la supervisión.</li> <li>- Supervisión continúa.</li> <li>- Auditoría interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la supervisión contribuye al mejoramiento de los objetivos institucionales.</li> <li>- Supervisión continua permiten efectuar un seguimiento de la eficacia del Control Interno.</li> <li>- Realización de autoevaluaciones de la gestión</li> <li>- La auditoría cumple con los objetivos institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Conoce usted si la supervisión asegura que los controles operen de acuerdo con los cambios en el entorno organizacional?</li> <li>- ¿Conoce usted si la gerencia realiza supervisión continua al proceso del sistema de Control Interno?</li> <li>- ¿Conoce usted si se hacen auditorías internas de la gestión?</li> <li>- ¿Conoce usted si las auditorías internas cumplen con los objetivos institucionales?</li> </ul>	

## ANEXO 04: VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

ANEXO N° 01  
CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ta): \_\_\_\_\_

Presente

**Asunto:** VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la carrera de **Contabilidad y Finanzas**, promoción 2014 - II y 2015 - II, aula única requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Licenciada de Contador Público.

El título o nombre del proyecto de investigación es: **Control Interno en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis, Cusco - 2016** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

\_\_\_\_\_  
Esther Rondy Mamani Cruz  
D.N.E. 42234887

\_\_\_\_\_  
Teresa Thupa Velasquez  
D.N.I. 42207351

¿Para usted que las auditorías internas cumplen con los  
estándares institucionales?

Observaciones (precisar si hay suficiencia): no hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg:

Diego Santiago Huilares

DNI: 07116546

Especialidad del validador: Docente en Investigación



- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

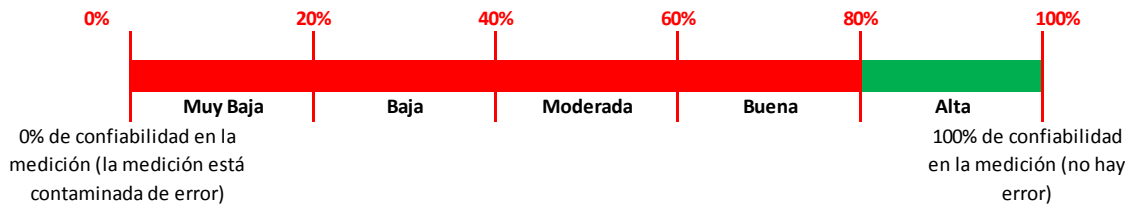
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

## ANEXO 05: MATRIZ DE DATOS

Pregunta	Encuesta					Dif.	Dmax
	1	2	3	4	5		
1	5	5	5	5	5	0	16
2	5	5	5	5	5	0	16
3	5	5	5	5	5	0	16
4	5	5	5	5	5	0	16
5	4	4	4	4	5	1	16
6	4	4	4	4	4	0	9
7	2	3	3	3	3	1	4
8	4	4	4	3	5	2	16
9	4	4	5	5	5	1	16
10	4	4	5	5	5	1	16
11	4	4	4	3	3	1	9
12	5	5	5	5	5	0	16
13	5	5	5	4	5	1	16
14	4	5	4	5	5	1	16
15	4	5	5	4	5	1	16
16	4	5	5	4	5	1	16
17	4	3	4	4	4	1	9
18	4	4	4	4	5	1	16
19	4	4	4	4	5	1	16
20	4	4	4	4	4	0	9
21	2	4	4	4	4	2	9
22	2	4	4	4	4	2	9
23	3	3	3	3	3	0	4
24	1	5	3	5	5	4	16
25	4	4	3	5	5	2	16
<b>Dpp</b>						<b>4.90</b>	<b>18.28</b>
<b>B</b> <b>Adecuación buena</b>							

Esc.	de	-	a	Zona
A	0.00	-	3.66	Adecuación total
B	3.66	-	7.31	Adecuación buena
C	7.31	-	10.97	Adecuación promedio
D	10.97	-	14.62	Escasa adecuación
E	14.62	-	18.28	Inadecuación

## ANEXO 06: RESULTADO DE CONSISTENCIA: ALFA DE CRONBACH



k	25
$\sum S_i$	19.010
St	91.289
$\alpha$	82.47%

Nivel de confiabilidad
<b>Alta</b>



## ANEXO 07: CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como finalidad recabar información para la investigación titulada: “EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PABLO, PROVINCIA DE CANCHIS, DEPARTAMENTO CUSCO 2016”. Ante la cual se le solicita que en las alternativas se sirva marcar con un aspa (x) el casillero de su selección.

Variable: Control Interno

1. ¿Cómo considera usted, los trabajadores del Área de Tesorería demuestran integridad profesional adecuada?

a) Muy adecuado    b) Adecuado    c) Indiferente    d) Poco adecuado    e) Inadecuado

2. ¿Cómo considera usted, los trabajadores del Área de Tesorería muestran valores éticos adecuados al cumplir sus actividades?

a) Muy adecuado    b) Adecuado    c) Indiferente    d) Poco adecuado    e) Inadecuado

3. ¿Considera usted adecuado que los líderes del Área de Tesorería dan un ejemplo positivo de conducta ética?

a) Muy adecuado    b) Adecuado    c) Indiferente    d) Poco adecuado    e) Inadecuado

4. ¿Cómo considera usted el nivel de competencia profesional con que cuenta el personal del Área de Tesorería ajustado a su responsabilidad?

a) Muy adecuado    b) Adecuado    c) Indiferente    d) Poco adecuado    e) Inadecuado

5. ¿Cómo considera usted, a la actitud de apoyo positivo que brinda la gerencia hacia el personal del Área de Tesorería?

a) Muy adecuado    b) Adecuado    c) Indiferente    d) Poco adecuado    e) Inadecuado

6. ¿Cómo considera la estructura organizativa del Área de Tesorería, considerando que debe estar alineada a las estrategias de la organización?

a) Muy adecuado b) Adecuado c) Indiferente d) Poco adecuado e) Inadecuado

7. ¿Cómo considera usted, a las políticas para la administración de los recursos humanos que cuenta la entidad?

a) Muy adecuado b) Adecuado c) Indiferente d) Poco adecuado e) Inadecuado

8. ¿Conoce usted si la entidad identifica los riesgos que está dispuesto a asumir?

a) Conoce mucho b) Conoce suficiente c) Conoce d) Conoce poco e) No conoce

9. ¿Conoce usted si la dirección tiene en cuenta la magnitud del riesgo que puede afectar a la entidad?

a) Conoce mucho b) Conoce suficiente c) Conoce d) Conoce poco e) No conoce

10. ¿Conoce usted si la dirección está preparada para afrontar los riesgos?

a) Conoce mucho b) Conoce suficiente c) Conoce d) Conoce poco e) No conoce

11. ¿Cómo considera usted, a los procedimientos documentarios de autorización para las principales operaciones que realiza la entidad?

a) Muy adecuado b) Adecuado c) Indiferente d) Poco adecuado e) Inadecuado

12. ¿Cómo considera usted, la organización cuenta con independencia adecuada de funciones en las labores de operación, registro, custodia de recursos y revisiones?

a) Muy adecuado b) Adecuado c) Indiferente d) Poco adecuado e) Inadecuado

13. ¿Cómo considera usted, el acceso a los archivos deben ser limitados solo al personal autorizado?

a) Muy adecuado b) Adecuado c) Indiferente d) Poco adecuado e) Inadecuado

14. ¿Cómo considera usted, a las verificaciones que se realizan en el Área de Tesorería por parte de la gerencia?

a) Muy adecuado b) Adecuado c) Indiferente d) Poco adecuado e) Inadecuado

15. ¿Conoce usted si la gerencia dispone de información confiable para la toma de decisiones?

a) Conoce mucho b) Conoce suficiente c) Conoce d) Conoce poco  
e) No conoce

16. ¿Conoce usted si el jefe del Área de Tesorería transmite la existencia de información útil a la gerencia para la toma de decisiones?

a) Conoce mucho b) Conoce suficiente c) Conoce d) Conoce poco  
e) No conoce

17. ¿Conoce usted si la gerencia cuenta con mecanismos que aseguran la calidad que debe contar toda información útil?

a) Conoce mucho b) Conoce suficiente c) Conoce d) Conoce poco  
e) No conoce

18. ¿Conoce usted si para el logro de los objetivos y metas sean establecidos en la entidad un sistema de información?

a) Conoce mucho b) Conoce suficiente c) Conoce d) Conoce poco  
e) No conoce

19. ¿Conoce usted si la política de comunicaciones permite las diferentes interacciones entre los trabajadores, cualquiera sea el rol que desempeñen?

a) Conoce mucho b) Conoce suficiente c) Conoce d) Conoce poco  
e) No conoce

20. ¿Conoce usted si existe el intercambio de información apropiada con los usuarios en la entidad?

- a) Conoce mucho
- b) Conoce suficiente
- c) Conoce
- d) Conoce poco
- e) No conoce

21. ¿Conoce usted los canales alternativos de comunicación para reportar actos incorrectos?

- a) Conoce mucho
- b) Conoce suficiente
- c) Conoce
- d) Conoce poco
- e) No conoce

22. ¿Conoce usted si la supervisión asegura que los controles operen de acuerdo con los cambios en el entorno organizacional?

- a) Conoce mucho
- b) Conoce suficiente
- c) Conoce
- d) Conoce poco
- e) No conoce

23. ¿Conoce usted si la gerencia realiza supervisión continua al proceso del sistema de Control Interno?

- a) Conoce mucho
- b) Conoce suficiente
- c) Conoce
- d) Conoce poco
- e) No conoce

24. ¿Conoce usted si se hacen auditorías internas de la gestión?

- a) Conoce mucho
- b) Conoce suficiente
- c) Conoce
- d) Conoce poco
- e) No conoce

25. ¿Conoce usted si las auditorías internas cumplen con los objetivos institucionales?

- a) Conoce mucho
- b) Conoce suficiente
- c) Conoce
- d) Conoce poco
- e) No conoce

## ANEXO 08: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO	
Estimado (a) Srt(a):	<u>Sr. Vitaliano VARGAS Trujillo</u>
<p>Estamos realizando un estudio con la finalidad de conocer el <b>Control Interno en el Área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de San Pablo Provincia de Canchis – Cusco 2016</b>, que nos permitirá tener una comprensión más amplia acerca de este tan importante tema, por tal razón solicitamos su participación voluntaria respondiendo al instrumento de recolección de la información.</p> <p><b>Título de la investigación:</b></p>	
<p><b>Consentimiento:</b></p> <p>Yo <u>Vitaliano VARGAS Trujillo</u>.....(nombre y apellidos), con DNI N° <u>23886668</u></p> <p>He leído la hoja de información que se me ha entregado. He podido hacer preguntas sobre el estudio. He recibido suficiente información sobre el estudio. Comprendo que mi participación es voluntaria. Por esto, manifiesto libremente mi conformidad para participar en el estudio del cuestionario.</p> <p>Cusco, <u>05</u> de <u>setiembre</u> de 2017</p>	
Firma del participante:	