



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN AUDITORÍA**

TESIS

**CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE
METAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACocha, 2020**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN AUDITORÍA

PRESENTADO POR: FERNANDO DANIEL RIOS GARCÍA

ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN AUDITORÍA**

TESIS

**CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE
METAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA, 2020**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN AUDITORÍA

PRESENTADO POR: FERNANDO DANIEL RIOS GARCÍA

ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"
Oficina de Asuntos Académicos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
066-2021-OAA-EPG-UNAP

Con **Resolución Directoral N° 0756-2021-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la Tesis denominada: "CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACocha, 2020", teniendo como jurados a los siguientes profesionales:

CPC. Abelardo Lener Tuesta Cárdenas, Dr.	Presidente
CPC. José Ricardo Balbuena Hernández, Mtro.	Miembro
Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Mgr.	Miembro
Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.	Asesor

A los diecinueve días del mes de octubre del 2021, a las 11:00 a.m. en la modalidad virtual zoom institucional de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para escuchar y evaluar la sustentación de la Tesis denominada: "CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACocha, 2020" presentado por el señor FERNANDO DANIEL RIOS GARCÍA, como requisito para obtener el **Grado Académico de Maestro en Auditoría**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

RESPONDIDAS SATISFACTORIAMENTE

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

1. Aprobado como: a) Excelente () b) Muy bueno c) Bueno ()
2. Desaprobado: ()

Observaciones :

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las *12:35 PM* del diecinueve de octubre del 2021; con lo cual, se le declara al sustentante... *APTO* ... para recibir el **Grado Académico de Maestro en Auditoría**.

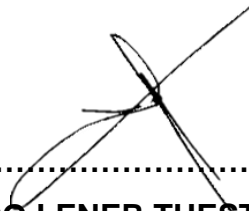
[Signature]
CPC. Abelardo Lener Tuesta Cárdenas, Dr.
Presidente

[Signature]
CPC. José Ricardo Balbuena Hernández, Mtro.
Miembro

[Signature]
Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Mgr.
Miembro

[Signature]
Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.
Asesor

**TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 19 DE OCTUBRE
DEL 2021 EN LA PLATAFORMA VIRTUAL ZOOM INSTITUCIONAL DE LA
ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA
AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ**



.....
CPC. ABELARDO LENER TUESTA CÁRDENAS, DR.
PRESIDENTE



.....
CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, MTRO.
MIEMBRO



.....
ECON. JORGE LUIS ARRÚÉ FLORES, MGR.
MIEMBRO



.....
ECON. CARLOS HERNAN ZUMAETA VASQUEZ, DR.
ASESOR

Se lo dedico a mi Madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles y a mi Padre que desde el cielo me ilumina para seguir con mis proyectos.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la fortaleza y permitirme llegar a esta etapa profesional en mi vida.

Me gustaría agradecer especialmente a la Institución que me brindó su valiosa colaboración en la elaboración del presente trabajo de estudio.

Quisiera expresar mi gratitud a mi asesor Dr. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, gran profesional y docente, por ofrecerme su tiempo, conocimientos, consejos para lograr desarrollar capacidades y competencias en la culminación del presente trabajo de investigación.

Valoro tanto sus consejos y su sabiduría a mi familia, por haberme dado la oportunidad de desarrollarme profesionalmente y cumplir con uno de mis objetivos en la vida.

“Aquel que no agradece un pequeño favor, no agradecerá uno grande”.

Mahoma

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de Sustentación	iii
Jurado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Indice de contenido	vii
Indice de tablas	viii
Indice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	8
1.3. Definición de términos básicos	24
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	26
2.1 Variables y su operacionalización	26
2.2 Formulación de la hipótesis	28
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	30
3.1. Tipo y diseño de la investigación	30
3.2. Población y muestra	31
3.3. Técnicas e instrumentos	31
3.4. Procedimientos de recolección de datos	32
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	32
3.6. Aspectos éticos	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	33
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	43
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	45
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	48
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	49
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Estadística complementaria	
3. Instrumentos de recolección de datos	
4. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación	

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1. Entorno de control	33
Tabla 2. Evaluación de riesgos	34
Tabla 3. Actividades de control	34
Tabla 4. Información y comunicación	35
Tabla 5. Supervisión y monitoreo	36
Tabla 6. Metas específicas individuales	37
Tabla 7. Metas operativas	38
Tabla 8 Metas oficiales	39
Tabla 9 Prueba de normalidad	39
Tabla 10 Relación entre el control interno y el cumplimiento de metas	40
Tabla 11 Relación entre el control interno y el cumplimiento de metas específicas	41
Tabla 12 Relación entre el control interno y el cumplimiento de metas operativas	41
Tabla 13 Relación entre el control interno y el cumplimiento de metas oficiales	42

ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1. Entorno de control	33
Figura 2. Evaluación de riesgos	34
Figura 3. Actividades de control	35
Figura 4. Información y comunicación	36
Figura 5. Supervisión y monitoreo	36
Figura 6. Metas específicas individuales	37
Figura 7. Metas operativas	38
Figura 8. Metas oficiales	39

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el control interno y el cumplimiento de metas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020; siendo un estudio de tipo no experimental y de diseño descriptivo – correlacional, teniendo en cuenta una población y muestra de 24 colaboradores de dicha institución antes mencionada, para la cual se ha utilizado la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario creado a partir de las dimensiones e indicadores de cada variable; procedimiento y análisis de datos que llevo a concluir lo siguiente: Se determinó que existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas, relación establecida por la significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,873 la cual es positiva considerable. Asimismo, se determinó que existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas específicas individuales, relación establecida por la significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,835 la cual es positiva considerable. Además, se determinó que existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas operativas, relación establecida por la significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,882 la cual es positiva considerable. Por último, se determinó que existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas oficiales, relación establecida por la significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,894 la cual es positiva considerable.

Palabras claves: Control interno; Cumplimiento de metas; Gestión pública.

ABSTRACT

The main objective of this study was to establish the relationship between internal control and the fulfillment of goals in the district Municipality of Yarinacocha, 2020; being a study of a non-experimental type and descriptive-correlational design, taking into account a population and sample of 24 collaborators from the aforementioned institution, for which the survey technique has been used and the questionnaire created from the dimensions and indicators of each variable; procedure and data analysis that led to conclude the following: It was determined that there is a significant relationship between internal control and the fulfillment of goals, a relationship established by the significance of 0.000 and a correlation coefficient of 0.873 which is considerable positive. Likewise, it was determined that there is a significant relationship between internal control and the fulfillment of specific individual goals, a relationship established by the significance of 0.000 and a correlation coefficient of 0.835, which is considerable positive. In addition, it was determined that there is a significant relationship between internal control and the fulfillment of operational goals, a relationship established by the significance of 0.000 and a correlation coefficient of 0.882, which is considerable positive. Finally, it was determined that there is a significant relationship between internal control and the fulfillment of official goals, a relationship established by the significance of 0.000 and a correlation coefficient of 0.894, which is considerably positive.

Keywords: Internal control; Fulfillment of goals; Public Management.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las instituciones públicas tienen la obligación de promover el desarrollo local, son entes que se encuentran cerca a la población, siendo este una de las razones por el cual conocen la realidad y problemática de cada lugar, sin embargo no todas las instituciones tienen un adecuado control interno, pues como lo evidencia Ñaupá (2016) en su investigación, no siempre son efectivos e imparciales con las cuentas institucionales, es decir utilizan los recursos inadecuadamente, ya que en lugar de solucionar los principales problemas y promover el desarrollo humano, realizan malos manejos en cuanto a los recursos; ello se explica especialmente por la deficiente labor, quienes además no rinden al máximo sus capacidades y crean una imagen institucional ineficaz, burocrático y desintegrado, por ultimo un mal manejo del control interno afecta significativamente el cumplimiento de metas de las instituciones.

El Perú está encaminado al desarrollo social, económico y financiero, para ello es necesario que las instituciones públicas fortalezcan su sistema de control interno, pues esto les brindara la seguridad de que sus recursos sean manejados y utilizados de forma razonable, además que las metas planteadas se cumplan eficientemente, siempre respetando las normas legales, política y lineamientos establecidos por el estado. “El control interno en la gestión pública peruana no es reciente; sin embargo, no es ampliamente conocido por los hacedores de políticas ni por los que se encargan de gestionar e implementarlas” (Leiva, 2015, p. 11). Asimismo, existe cierta confusión sobre los roles y responsabilidades en esta materia. Pues, muchos funcionarios públicos consideran que el control interno es tarea de los OCI y de la CGR, y no lo consideran una herramienta de gestión que debe ser abordada únicamente por los gestores públicos para cautelar los recursos públicos y lograr un mejor desempeño de la administración estatal. El control es un acto inherente al proceso de gestión, dado que toda ejecución de un plan hacia un objetivo requiere implícitamente mecanismos que aseguren en alguna medida el logro de dicho objetivo. Las características del sector público peruano demandan que el control interno adquiera dimensiones completamente diferentes en cada caso, en tanto el grado de desarrollo organizacional es muy

heterogéneo, incluso en entidades de características similares, como son las municipalidades o los mismos gobiernos regionales.

De acuerdo al informe del Diario Voces (2016), la región oriente registra importantes aportes económicos a través de la captación de impuestos por las diversas actividades comerciales desempeñadas, por tal razón un adecuado crecimiento dependerá mucho del dinero disponible para brindar mayores recursos económicos a las municipalidades y estos lo utilicen en obras que beneficien a la población.

Por su parte la Municipalidad distrital de Yarinacocha, ubicada en el Jr. 2 de mayo N° 277 – Yarinacocha, es una institución que tiene como propósito representar a los vecinos del distrito y promover la correcta prestación de los servicios públicos locales, generando desarrollo integral sostenible y armónico con la participación proactiva y propósito de los centros poblados y grupos étnicos de la jurisdicción de Yarinacocha. Sin embargo, posee ciertas deficiencias con respecto al control interno, lo que ha ocasionado que las metas establecidas no se cumplan eficientemente, por ello la realización de la presente investigación, pues se pretende conocer las deficiencias en el manejo del control interno.

Problema general

¿Cuál es la relación entre el control interno y el cumplimiento de metas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020?

Problemas específicas

¿Cuál es la relación entre el control interno y el cumplimiento de metas específicas individuales en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020?

¿Cuál es la relación entre el control interno y el cumplimiento de metas operativas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020?

¿Cuál es la relación entre el control interno y el cumplimiento de metas oficiales en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020?

Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación entre el control interno y el cumplimiento de metas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre el control interno y el cumplimiento de metas específicas individuales en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020.

Determinar la relación entre el control interno y el cumplimiento de metas operativas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020.

Determinar la relación entre el control interno y el cumplimiento de metas oficiales en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020.

Justificación

Importancia

La presente investigación resulto trascendental, pues se abordó un tema fundamental en el ámbito económico como es el control interno, su importancia se orienta básicamente en cumplir con las metas establecidas. Siendo esto útil, ya que permitió establecer acciones que contribuyan a elevar el nivel de competitividad de los colaboradores, viéndose a su vez beneficiados la sociedad, ya que al optimizar el control interno se logró obtener mayores recursos económicos, los cuales permitieron la ejecución de obras que beneficien a la población. Desde la perspectiva académica, la investigación represento un material bibliográfico valioso para la comunidad estudiantil universitaria, dado que en el marco teórico se plantearon los postulados básicos del control interno y su relación con el cumplimiento de metas.

Viabilidad

La presente investigación resulto viable, pues se dispuso de los recursos humanos, materiales y económicos necesarios para el desarrollo del trabajo.

Limitaciones

Una de las principales limitaciones fue la escasa información local sobre el manejo del control interno de la municipalidad, motivo por el cual fue necesario enviar una solicitud a los funcionarios de la institución para que nos proporcionen toda la información necesaria.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En 2014, se desarrolló una investigación de tipo explicativa y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 17 personas; la investigación determinó que un inadecuado manejo del control interno afecta en el nivel de productividad, y concluyó que el reducido control interno en el departamento de producción disminuye la productividad en la empresa Fundimega SA. El control interno en el proceso de producción es inadecuado, porque los objetivos no se cumplen con normalidad por varias falencias en la comunicación interna que tiene la empresa y como resultado tenemos que no todos los empleados de producción conocen los objetivos y las metas de la producción, la capacitaciones de la empresa son realizadas con poca frecuencia, dando como resultado debilidad en la producción como atraso en la entregas, responsabilidades poco definidas y por ende pocas evaluaciones al desempeño de los empleados y finalmente la utilización de los insumos en la producción es casi siempre la adecuada, por lo tanto esto influye en el costo del producto terminado ocasionando un incremento en los mismos, nada favorable para la empresa. El investigador prueba que si hay un reducido control interno dentro de la producción de una empresa en esta disminuye el aprovechamiento de los recursos y de la materia prima dando a conocer las incidencias que aparecen a raíz de este problema, donde influye a todos los trabajadores que laboran en dicha área, no tienen una noción previa de los objetivos que se quieren cumplir en cuanto a la producción de sus productos. (Delgado, 2014)

En 2014, se desarrolló una investigación de tipo exploratorio y diseño cuasiexperimental, cuya población de estudio fueron documentos de la institución; la investigación determinó que el control incide en las metas propuestas y concluyó que en toda compañía es importante generar objetivos y metas a cumplir, en distintos ámbitos, así se puede trabajar en una línea clara y de forma conjunta entre todos los involucrados.

Luego, si existen objetivos y metas es crucial que se puedan medir. En Grupo MOK hace algunos años se ha implementado una estructura de evaluación y medición de objetivos definidos por las unidades de negocios y gerencias correspondientes. Se ha logrado medir y mejorar el proceso de obtención de datos para ser acumulados, revisados y analizados. Se ha vuelto incluso más importante ahora que la compañía se está expandiendo rápidamente, no sólo operando en Chile, sino que, también instalándose en más países de Latinoamérica, como son Perú y Colombia. Cada área, unidad de negocio y gerencia, tiene diferentes métricas, y como cada una de ellas realiza una labor diferente dentro de la compañía, es natural que exista una gran variedad de indicadores. El problema principal es que no hay una forma clara y rápida de conocer la situación actual, en cualquier momento, y de manera globalizada, por equipos de trabajo, gerencias y a nivel de la compañía en general. No existe un adecuado control interno en cuanto a la realización de sus actividades, pues dichos parámetros no han sido estipulados de manera simultánea con el área designada, de tal forma que la neutralización de los problemas se ha visto expuestos a través de esta investigación. Además, se logró establecer que no existe una buena organización e insatisfacción entre jefes y trabajadores siendo este el principal detonante para que dichos personales no cumplan con las metas establecidas dentro de la institución. (Espinoza, 2014)

En 2016, se desarrolló una investigación de tipo explicativa y diseño pre experimental, cuya población de estudio fue los estados financieros de tres periodos; la investigación determinó que un adecuado sistema de control interno tiene efecto significativo en la rentabilidad, y concluyó que la implementación de un sistema de control interno en el proceso de logístico impacta positivamente en la rentabilidad de la constructora Rio Bado SAC, se puede determinar que el control interno en cada área de la empresa es de suma importancia para poder llevar un adecuado manejo sobre los recursos de las áreas.(Cruzado, 2016)

En 2013, se desarrolló una investigación de tipo explicativa y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 48 trabajadores; la

investigación determinó que el control interno tiene un efecto significativo en la rentabilidad y concluyo que los procedimientos utilizados para diagnosticar el sistema de control interno operativo del área de compras en la empresa, son los mismos que estuvieron dentro del marco normativo para el control de los inventarios. Es así que el presente antecedente resulta importante para la investigación, ya que al proponer mejoras en el sistema de control interno de la empresa, el autor opta por proponer políticas que dinamicen la información administrativa y económica-financiera en forma oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en la toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable, lo que resultara importante para la presente investigación al momento de proponer las recomendaciones pertinentes, ya que se pretende guiar del modelo propuesto. (Paima, 2013)

En 2015, se desarrolló una investigación de tipo propositiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 8 trabajadores; la investigación determinó que el inadecuado control interno afecta en la efectiva recaudación tributaria, y concluyo que el control interno de las municipalidades investigadas se han presentado deficiencias puesto que se relaciona significativamente con la recaudación tributaria de cada una de ellas. En lo concerniente al entorno de control se ha determinado que este factor viene desarrollando de manera inadecuada, ya que los directivos de la cada una de las municipalidades no vigilar el cumplimiento, integridad y valores éticos de los colaboradores, así como tampoco toman en cuenta el nivel de compromiso de competencia profesional, y que además la estructura y el plan organizacional no se encuentran bien definidas. La dimensión evaluación de riesgos se desarrolla de manera deficiente, ya que ha determinado que no se realizan el análisis de posibles riesgos que puedan afectar el establecimiento de objetivos, y que además de igual manera no se realiza el debido análisis de los cambios en el entorno, en la cual se debe reformular los objetivos y metas planteadas. Se ha identificado que las actividades de control fijadas en estas municipalidades, no son las

adecuadas para el área, debido a que estas actividades no guardan relación con los objetivos propuestos en la institución, y que además no se recibe el apoyo de la alta dirección para el diseño y aplicación de los controles. Por otro lado, la supervisión y monitoreo de las actividades se desarrolla de manera inadecuada, ya que las directivas de cada una de las municipalidades no realizan una supervisión permanente de los procesos y procedimientos que se efectúan en la institución, y que además no se realizan evaluaciones internas, así como tampoco externas, para determinar si la evaluación de los controles se desarrolla adecuadamente. (Olivera, 2015)

En 2015, se desarrolló una investigación de tipo explicativa y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 27 trabajadores; la investigación determinó que el control interno incide en la rotación de inventarios, y concluyo que el control interno que se realiza en el almacén de la empresa Ajeper es inadecuado en un 73% de acuerdo a las respuestas de los trabajadores, ya que el personal encargado no verifica las entradas de los camiones, de igual manera la gerencia no toma interés en conocer los procesos deficientes dentro de la empresa y de esta manera tener una mejor gestión, por otro lado, existe elevada pérdidas por vencimiento de productos por mala ubicación por el pequeño espacio que el almacén registra. Una interesante investigación donde los autores determinaron que la aplicación de sistema de control interno dentro del área mencionada es de mucha importancia, en la cual permite tener un mejor control de los productos y evitar posibles pérdidas dentro de la empresa y de esa manera obtener mejor rentabilidad. (Vera y Vela, 2015)

1.2. Bases teóricas

Control Interno

Para Cotacallapa (2011), el control es la evaluación de los resultados que se obtienen después de la ejecución del plan en función a los esperado y programado, además se toma en cuenta los resultados que se obtuvieron antes de ejecutarse el plan, de tal modo determinar si está

a funcionado de manera efectiva o en todo caso de haber algunas deficiencias brindarle la solución oportuna o una retroalimentación.

El control interno es el proceso que las organizaciones realizan en relación a las actividades de planeamiento que realizan, como ejecutar, monitorear y presentar como una herramienta lo cual será de suma importancia para la empresa, de tal manera que el control interno en si proporciona la seguridad para los productos que la empresa tiene, ya que influye debidamente en lo que respecta en mantener un orden y buen control de las mercaderías.

De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra (Fonseca, 2011, p. 49). El control es importante porque ayuda a que las tareas se cumplan en el momento oportuno y respetando cada uno de los parámetros establecidos para el cumplimiento de actividades.

El control interno se refiere básicamente en brindar confianza, seguridad y motivar al colaborador a mantener un control individual de sus propias actividades, con el fin de cumplir con un objetivo en común e incrementar el compromiso del personal (Estupiñan 2006). Así mismo Carmenate (2011) define al control interno como:

La función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. Estos objetivos han de lograrse mediante los controles de procedimientos internos de la Empresa. (p. 228)

Lo cual directamente ligado con el control de todas las operaciones que realizan las áreas de la empresa, tanto en los aspectos administrativos como los económicos.

El control interno se centra en las normas, políticas y procedimientos fijadas con el objetivo de asegurar y garantizar el cumplimiento de objetivos planteados, así mismo el control permite direccionar de manera eficiente y ordena la organización, a su vez es una herramienta de suma importancia pues contribuye a prever fraudes. (Yarasca, 2009)

Importancia del Control Interno

El Control Interno puede contemplarse en dos direcciones: el Control Interno administrativo y el Control Interno contable, pero que a su vez los integra como un todo, de ahí su importancia. (Carmenate, 2011)

- **Los controles internos administrativos:** Es importante tener presente que antes de hablar de eficiencia administrativa, las entidades tienen que garantizar que no le puedan robar sus recursos, tiene que tenerlos controlados, contar con una buena contabilidad y hacer que funcione bien el sistema de Control Interno. Por tanto, constituye el punto de partida para el establecimiento del Control Interno Contable. “son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones no financieras de la entidad y con las directivas políticas e informes administrativos. Se refieren sólo indirectamente a los estados financieros” (Carmenate, 2011, p. 231). Se describe de forma general como un plan de organización, procedimientos y registros que se ocupa de los procesos de decisión administrativa que da lugar a la autorización de las operaciones, trata de garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas.
- **El Control Interno contable:** La aplicación correcta de estos métodos y procedimientos deben prestar seguridad razonable, de que las operaciones se ejecutan según las indicaciones de la administración, se registran oportunamente, y se elaboran los estados financieros de forma correcta en correspondencia con las citadas normas o cualquier otro criterio aplicable a los mismos. “consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y a

asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables” (Carmenate, 2011, p. 232).

Objetivos del control interno

El control interno es un proceso que permite supervisar y fiscalizar cada una de las actividades contables que se realizan, para ello se deben cumplir los siguientes objetivos, para la prevención de fraudes es necesario identificar las actividades ilícitas y de malversación de fondos, recopilar toda información contable, (estados financieros, comprobantes y libros contables), así mismo identificar los errores contables del personal, pero sobre todo proteger los bienes, activos, y propiedades de la organización, incentivar la eficiente labor entre el personal, por ultimo conocer los desperdicios de materiales que se hacen a diario. (Mantilla, 2005)

Tipos de control interno

Según Mantilla (2005), existen dos tipos de control interno que facilitan las actividades ejecutadas por el personal en la organización:

- **Control Interno Contable:** Es el encargado de verificar, supervisar la corrección y confiabilidad de la información contable financiera sean estados financieros, registro contables o comprobantes, es decir son los procesos diseñados determinados para alcanzar un registro y resumen adecuado de las actividades financieras de la organización. (Mantilla, 2005)
- **Control Interno Administrativo u Operacional:** Es el proceso para supervisar las operaciones u actividades organizacionales administrativas, es decir verificar que los objetivos se cumplan eficientemente y que se tomen buenas decisiones, así mismo fiscaliza las actividades del personal. (Mantilla, 2005)

Fases de evaluación del control

- **Establecer estándares y métodos:** Para el control es importante establecer parámetros que permitan evaluar los resultados de las actividades ejecutadas, ya sean instrumentos de observación,

análisis de los documentos de la productividad de los diferentes años, comparando los resultados en ambos casos. (Cotacallapa, 2011)

- Medir el desempeño: Es necesario medir el rendimiento de las actividades ejecutadas, ya sea mediante su nivel de productividad, además el nivel de desempeño que los colaboradores ponen en sus tareas. (Cotacallapa, 2011)
- Cumplimiento de estándares: Después de hacer la evaluación es importante determinar si se han cumplido con cada uno de los parámetros, políticas y normas establecidas durante la planificación, de tal manera identificar cada una de las falencias y mejorar las debilidades, como también aprovechar los resultados positivos que han obtenido. (Cotacallapa, 2011)
- Tomar medidas correctivas: Al encontrarse fallas o errores es necesario tomar las medidas correctivas, es decir solucionar las deficiencias y debilidades de las actividades desarrolladas, ya sean con respecto al personal o con relación a los métodos utilizados. (Cotacallapa, L. 2011)

Evaluación del control interno

El control interno es un proceso multidireccional permanente, mediante el cual se supervisan todas las actividades, el cumplimiento de objetivos y las transferencias a fin de prevenir, fraudes, desviaciones o irregularidades. Existen “cinco componentes interrelacionados, que determinan el manejo del control interno en el área de contabilidad, y se encuentran relacionados a los componentes administrativos” (Mantilla, 2013, p. 57).

El control interno se encuentra comprendida por 5 dimensiones, las cuales se encuentran gestionadas por los especialistas de la empresa, quienes se encargan por velar por tan importante proceso. Sin embargo “el control es una herramienta muy útil para la gestión, pero no es un sustituto de esta” (Mantilla, 2013, p. 16). Estos componentes, que se

presentan son aplicados de acuerdo a las actividades económicas de cada empresa, siendo estas:

- Entorno de control.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión.

De tal manera que el control interno es trascendental en las actividades y procedimientos de la organización, en la cual mucho depende los elementos del entorno de control para que el resto de componentes se desarrollen de manera adecuada, ante ello se presente la pirámide siguiente, para conocer como el entorno integra gran parte del control interno:



Imagen 1. Elementos del sistema de control empresarial. (Mantilla S. A., 2013)

Para la presente investigación se describirá cada uno de los componentes que integran el control interno. Que finalmente estas vienen a conformar las características del Control Interno del Servicio de Administración Tributaria- Tarapoto.

A. Entorno de control

También es conocida como ambiente de control, pues hace referencia al lugar y todas las cosas que lo rodean, de tal manera que se encarga de establecer los parámetros del procedimiento de una empresa, la cual se relaciona directamente con el compromiso de los colaboradores que laboran en ella, es decir el compromiso que estos demuestran ante el control, por lo que “constituye la base de todos los demás elementos del control interno, aportando disciplina y estructura” (Mantilla, 2013, p. 20)

Integridad y Valores Éticos: Este componente hace referencia a la buena imagen de la organización, de tal manera que esta conducta debe ser demostrada por los directivos y trabajadores de la misma, por lo que esto debe ser trascendental para crear una buena reputación. (Mantilla, 2013)

Filosofía y estilo de Dirección: El estilo de dirección persistente en la empresa, establecen el grado de riesgo empresarial, la cual depende mucho de las decisiones tomadas por la gerencia, entonces de acuerdo a la gravedad del riesgo cambiará el curso de la empresa, ya sea de manera positiva o negativa, de tal manera que, al tener un alto riesgo, repercutirá en el control interno del mismo. (Mantilla, 2013)

B. Evaluación de riesgos

Toda empresa sin importar su tamaño, diseño, estructura o naturaleza, están propensos a tener diversos riesgos. Normalmente los riesgos retrasan el desarrollo de la empresa, pues es como una barrera que no te deja continuar, por lo “ocasionalmente pueda que tu competencia se aproveche de esta circunstancia, así mismo los riesgos muchas veces es complicado controlarlas, pero sin embargo esta se puede mantener y controlar, para que no afecte a la empresa” (Mantilla, 2013, p. 25).

Establecimiento de Objetivos: Es pertinente que la empresa inicie fijando los objetivos organizacionales, para luego analizar que riesgos puede tener estas, y cómo puede afectar a la empresa, ante ello tomar las decisiones oportuna para dar solución a los problemas o

dificultades, para finalmente minimizar los riesgos. Entonces para desarrollo eficaz del control interno, la mejor opción es establecer los objetivos por los cuales se va a trabajar. Así mismo para la empresa es esencial reformular, mejorar o cambiar la plataforma estratégica de la empresa, cada cierto tiempo, de tal manera se apoye al análisis de oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades, a través de las cuales se plantearán las estrategias correspondientes. “Esta estrategia, como su nombre lo indica, apunta a determinar una asignación de recursos entre las distintas unidades de negocio y determina prioridades a escala global. Los objetivos específicos, nacen de la estrategia global de la entidad” (Mantilla, 2013, p. 25). De tal manera se establezcan objetivos generales y específicos, los cuales deben encontrarse estrechamente ligados.

Evaluación de Cambios en el entorno: Este componente también es de vital importancia para cualquier empresa, ya que tiene la función principal de identificar los cambios que se producen en el entorno, lo cual contribuye en el efectivo desarrollo del control interno. Se dice que es importante ya que, al detectar rápidamente los cambios, el sistema de control puede ser modificado para que se adapte a ello, minimizando tremendamente los riesgos que puedan afectar al control interno. De tal manera que “el manejo de cambios debe estar ligado con el proceso de análisis de riesgos comentado anteriormente y debe ser capaz de proporcionar información para identificar y responder a las condiciones cambiantes” (Mantilla, 2013, p. 26). Cabe recalcar que toda la responsabilidad carga sobre la Gerencia.

C. Actividades de control

Las actividades de control interno, está compuesta por los procedimientos y políticas que han sido establecidas por los directivos de la empresa, siendo estas establecidas de acuerdo a los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos. “Los procedimientos son las acciones de las personas para implantar las políticas, directamente o a través de la aplicación de tecnología, y ayudar a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los

riesgos” (Mantilla, 2013, p. 27). Entonces no todas las empresas utilizan el mismo sistema de control, puesto que las actividades de control no pueden ser generalizadas, por lo que deben adecuarse al objetivo y los riesgos que posee la empresa, entonces en base a ello, ya se puede establecer qué manera se aplicara el control interno en la misma.

Integración con las decisiones sobre Riesgos: A través de este componente cabe recalcar que, una vez seleccionada la solución al riesgo previsto, la gerencia establece la actividad de control pertinente que minimizará el riesgo y posteriormente se cumplirá con los objetivos propuestos en todos sus niveles.

Principales Actividades de Control: “Las actividades de control incluyen controles preventivos, para detener ciertas transacciones riesgosas antes de su ejecución, y, controles de detección, para identificar aquellas que tienen posibles errores o irregularidades” (Mantilla, 2013, p. 28). Además, las actividades de control, combinan la herramienta manual con las informativas, a través de las cuales se aplica un correcto control interno del área de contabilidad.

Control sobre los Sistemas de Información: Para el control de los sistemas de información, se puede emplear diversas actividades, las cuales se dividen en dos, los controles generales y los controles de aplicación, el primero que contribuye constatar que todos los sistemas estén funcionando correctamente, y el segundo está compuesta por fases informáticas dentro de un software para controlar los procedimientos.

D. Información y comunicación

Un adecuado control interno se centra en brindar información clara y precisa, y ello se logra mediante la comunicación asertiva, pues es importante procesar y comunicar la información a los directivos y demás colaboradores con el fin de que puedan desarrollar sus actividades eficientemente, así mismo la comunicación facilita el dialogo formal e informal entre las diferentes direcciones ya sean horizontales, descendentes, etc. “Pero sobre todo la dirección debe proporcionar

información clara a su personal sobre las responsabilidades que deben cumplir” (Mantilla, 2013, p. 29)

Cultura de Información en todos los niveles: Es necesario que el personal este informado sobre los resultados anuales y periódicos que se dan en la organización, pues es un factor importante para el movimiento de la empresa y para el cumplimiento de objetivos. Es así que se plantean los siguientes componentes:

Existencia de políticas institucionales relativas a la información y comunicación, así como su difusión en todos los niveles, grado de compromiso de la alta dirección para cumplir con las políticas y las normas relativa a la provisión de información y a la comunicación interna y externa, supervisión interna y evaluaciones externas para verificar el cumplimiento de las normas aplicables. (Mantilla, 2013, p. 29)

Sistemas Estratégicos e Integrados: Casi siempre los sistemas están integrados en las operaciones, pues el registro de las transacciones ejecutadas permanece en tiempo real, lo que permite a los directivos tener acceso de la información financiera eficientemente, de ese modo controlan todas las actividades realizadas.

El diseño de los sistemas y procedimientos considerando la integración de todas las unidades de la organización que tienen relación con los objetivos, grado de coordinación entre las unidades administrativas, financieras y operativas con las de tecnologías de información para orientar sus esfuerzos en función de los objetivos institucionales y de las unidades que la integran. (Mantilla, 2013, p. 30)

Confiabilidad de la Información: de toda información se toman las decisiones, por ello es importante que esta sea veraz y confiable, así mismo oportuna pues debe estar disponible para cuando sea necesario y en el plazo cordado, “la información debe ser detallada y actualizada,

los datos deben ser correctos, de ese modo las personas pueden acceder fácilmente y comprender su contenido” (Mantilla, 2013, p. 30)

E. Supervisión y monitoreo

Es el seguimiento que se hace a todas las actividades u operaciones, pues son necesarios para verificar que los objetivos y las tareas se estén cumpliendo satisfactoriamente, así mismo este proceso indica si aún funciona o si debe realizarse cambios para su mejor desarrollo. “A continuación, indicadores que facilitaran su evaluación, supervisión permanente, evaluación interna y evaluación externa” (Mantilla, 2013, p. 31)

Supervisión Permanente: La supervisión permanente es el proceso mediante el cual se mantiene al colaborador informado de las deficiencias existentes en el área, mediante la instrucción de los procedimientos de información, para ello se deben considerar los siguientes factores:

En qué medida las comunicaciones procedentes de terceros corroboran la información generada internamente o indican problemas, comparaciones periódicas entre los importes registrados por el sistema contable con los activos físicos, el grado de facilidades que tiene el personal para presentar sus denuncias u otra información que estima de utilidad institucional. (Mantilla, 2013, p. 31)

La supervisión permanente, contribuye a que los colaboradores conozcan muy bien sus funciones u obligaciones, además evitar que se cometan errores.

Evaluación Interna: Es la autoevaluación que realizan a los colaboradores a fin de determinar el nivel de cumplimiento de los componentes fijados en la empresa, así como:

El alcance y frecuencia de las evaluaciones, la capacidad e idoneidad del proceso de evaluación, presencia de un componente para identificar y comunicar las deficiencias encontradas, la eficacia

del proceso de comunicación y de las actividades que se ejecutan para el seguimiento. (Mantilla, 2013, p. 32)

Evaluación Externa: La evaluación externa, es decir se hace por auditores externos a fin de informar al área de contabilidad sobre la existencia de riesgos o fraudes que están sucediendo en la organización y no se están controlando adecuadamente, este no es exigido por los órganos reguladores, para una buena evaluación es necesario considerar lo siguiente:

Atención de la dirección superior a los informes de los auditores y organismos reguladores, existencia de planes de acción correctiva y el grado de cumplimiento del mismo, Niveles a los que reportan los auditores y los organismos reguladores, Grado de coordinación entre auditores internos y externos, los medios utilizados para que conozcan los informes de auditoría los miembros de la organización, reportes de cumplimiento al Comité de Auditoría. (Mantilla, 2013, p. 33)

Cumplimiento de metas

Toda organización tiene como objetivo que las metas se cumplan en el menor tiempo posible y utilizando los recursos necesarios, sin embargo, existen factores que no permiten el logro de dicha meta, es allí donde surgen los conflictos, el bajo rendimiento, la baja productividad y sobre todo la falta de competitividad.

Por su parte Mager, (2013), define al cumplimiento de metas como aquellos “propósitos o fines que se desea alcanzar, determina la cuantificación de resultados logrados en un determinado tiempo” (p. 26), dentro del enfoque que a la gestión institucional se le da en esta metodología, las metas deben estar siempre orientados al cumplimiento de la misión y de los objetivos de la organización.

Características de cumplimiento de metas

El cumplimiento de metas se caracteriza por tener ciertos parámetros que indican cómo alcanzar o lograr los objetivos o actividades previamente planificadas o trazadas. Moreno (2014), menciona que el cumplimiento de metas:

Identifica y tiene claro los objetivos y las metas que se pretende alcanzar, además se caracteriza por ser un proyecto organizacional con la autoridad claramente delimitada, por último, determina las políticas que permitan direccionar toda las operaciones y el mismo cumplimiento de metas. (p. 78)

Elementos cumplimiento de metas

El cumplimiento de metas está compuesto de elementos que pretenden alcanzar los objetivos y fines propuestos, mediante diferentes acciones que influyan en el comportamiento de las personas y de la organizaciones, es decir son incentivos que generan entusiasmo para alcanzar lo planeado por más difícil que sea lograrlo, es importante que las instituciones siempre mantengan estos elementos en práctica, de las siguiente manera las clasifica, “Competitividad, Responsabilidad, Motivación, Inteligencia, Satisfacción profesional, Talento, Compromiso” (Canfield, 2016, p. 18).

Importancia del cumplimiento de metas:

Es de suma importancia tener en cuenta que el cumplimiento de metas contribuye al desarrollo y crecimiento de una organización, así mismo permite el desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores que mediante las metas realizan sus actividades con eficiencia. El cumplimiento de metas está bastante ligado a lo que internamente nosotros creemos, esto implica estar convencido profundamente de que somos capaces de lograr ciertas cosas, “algunas personas se les hace bastante difícil alcanzar altos niveles de bienestar porque simplemente están condicionados y limitados por las ideas que están en su interior,

creen que el mundo está lleno de dificultades, entonces experimentan sus propias ideas” (Tracy, 2010, p. 13).

Evaluación del cumplimiento de metas

Daft (2008), indica que las metas organizativas son formulaciones que establecen el estado futuro deseado que intenta conseguir una organización. Una organización adquiere sentido e identidad a través del conjunto de metas que la integran. “Existen entidades que tienen un mismo giro, en una misma localidad, pero lo que las hace únicas son sus metas, porque cada una de ellas son distintas y por consecuencia operan de manera diferente” (p. 233).

A. Metas específicas individuales

Otros autores reconocen como un tercer tipo de objetivos o metas organizacionales a las metas específicas individuales, que, en comparación con las actividades primarias, sí se incluyen como parte de los objetivos operativos, ya que especifican las tareas o los trabajos que deben realizar los individuos en atención a las metas descritas por medio de documentos. Las actividades que deben realizar los colaboradores de una empresa, por lo general, se describen a detalle en el manual de organización. En este documento se detallan los objetivos operativos y las funciones propias a cada división y departamento de la empresa. “De igual manera, se describen las actividades que cada uno de los miembros de los diferentes departamentos debe realizar en atención a sus puestos. A este apartado del manual, se le denomina: descripción de puestos” (Daft 2008, p. 233)

Finalmente, todas las actividades que realizan los colaboradores de la organización están encaminadas al cumplimiento de los objetivos operativos, que serán el medio para alcanzar los objetivos o metas oficiales de la organización. (Daft 2008)

Funciones del puesto: Se determinará si el personal viene cumpliendo con las funciones que emana su puesto de trabajo, es así que el

colaborador por políticas de la organización debe cumplir a cabalidad con las funciones que se le ha designado.

Responsabilidades del puesto: Cada puesto de trabajo al igual que las funciones, el personal tiene responsabilidades sobre esta, por lo que el colaborador se responsabiliza de las tareas o actividades que desarrollara en su puesto.

B. Metas operativas

En consecuencia, de las metas u objetivos oficiales se derivan las metas u objetivos operativos. Las metas operativas designan los fines que se buscan mediante los procedimientos actuales de operación de la organización y explican lo que ésta intenta.

Las metas operativas plantean el logro de resultados más concretos, medibles y específicos. Se trata de objetivos específicos que se materializan a través de las funciones de cada departamento o divisiones de la empresa. (Daft 2008, p. 235)

En otros términos, las metas operativas especifican las acciones que debe ejecutar cada departamento de la empresa para lograr los objetivos oficiales de la misma. Éstas son el medio tangible para alcanzar la misión de la empresa. La suma de las metas u objetivos operativos, que podemos identificar por la cualidad de ser específicos, hace reales las metas u objetivos oficiales de la organización. Cuando todas las personas que conforman la empresa trabajan cotidianamente a través de los diferentes departamentos, en orientación a los objetivos operativos propios de cada uno de ellos, el resultado será cumplir con los propósitos de la organización. (Daft 2008)

Como se mencionó previamente, las metas organizacionales se clasifican de acuerdo con su función a través de niveles. Algunos teóricos, sólo señalan dos tipos: las oficiales y las operativas. Incluyendo dentro de éstas últimas, las tareas o actividades primarias que se deben desarrollar en una organización. (Daft 2008)

Propósitos de la organización: Se determina la objetividad de la organización hacia sus usuarios, mejor dicho, que es lo que quiere la organización de los colaboradores, los resultados esperados de estos, que hacen que el servicio sea cada vez mejor.

Cumplimiento de las tareas: Se determina el cumplimiento de las tareas o actividades a realizar por los colaboradores, y si estas están siendo realizadas tal y como fueron encomendadas.

Logro de los resultados: Se logra identificar si los colaboradores obtienen resultados esperados por la organización, es así que el colaborador debe obtener resultados favorables para el cumplimiento de sus metas. (Daft 2008, p. 237)

C. Metas oficiales

Son aquellas metas generales que hacen referencia a la razón que explica la existencia de la organización, especificadas en la misión y la visión de la empresa. La misión, recibe también el nombre de objetivos o metas oficiales. La misión de la empresa puede orientarse a los valores, el mercado y los clientes que caracterizan a la organización y la distinguen de otras. “Los objetivos o metas oficiales definen de manera formal el alcance y los resultados de los negocios que la empresa trata de alcanzar. La misión puede tener un impacto poderoso en la organización” (Daft 2008, p. 239).

En el contenido de la misión se expresa la filosofía y perspectiva de la empresa, los valores que la instituyen e identifican y los propósitos principales, los cuales se enfocan a las metas de mercado, a sus clientes, a los accionistas y a sus colaboradores. Uno de los objetivos principales de una misión establecida sirve de herramienta de comunicación.

Entonces, la misión informa a todas las personas que conforman la institución, las metas que se pretenden alcanzar y refleja de manera implícita la cultura de la organización. (Daft 2008)

Orientación a los valores: Con respecto a este indicador se determina si el personal que labora en la organización viene cumpliendo las metas con relación a la práctica de valores éticos en la misma, demostrando respeto, puntualidad, reciprocidad, etc., ente la organización y la comunidad. (Daft 2008, p. 239).

Orientación al entorno laboral: Se considera que las metas se estén cumpliendo con relación a su entorno laboral, por lo que el personal debe cumplir con todas las implicancias que le demanda su trabajo. (Daft 2008, p. 239).

Orientación al usuario: El personal debe cumplir con las metas que implique al usuario, como son la atención, el servicio, el trato, las relaciones con el usuario, entre otras. (Daft 2008, p. 239)

1.3. Definición de términos básicos

Ambiente de control: El efecto colectivo de varios factores para establecer, realizar o mitigar la efectividad de procedimientos y políticas específicas. Tales factores incluyen filosofía y estilo de operación de la gerencia, estructura organizativa, función del consejo de administración y sus comités, métodos para asignar autoridad y responsabilidad, métodos de control administrativo, la función de auditoría interna, políticas y prácticas del personal, e influencias externas sobre la entidad. (Contraloría General del Estado, 2017)

Actividades de control: Son políticas y procedimientos que ayudan asegurar el cumplimiento de las direcciones de gerencia. Las actividades de control son clasificadas por el SAS-55 como: revisión de desempeño, procesamiento de información, control físico y separación de funcione. (Contraloría General del Estado, 2017)

Auditoría financiera: El objetivo de una auditoría a los estados financieros es permitir al auditor expresar una opinión si los estados financieros están preparados, en todos los aspectos importantes, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados por la profesión contable o por una autoridad competente. La frase usada

para expresar la opinión de auditor es presenta razonablemente, en todos los aspectos materiales. (Contraloría General del Estado, 2017)

Comprensión de la estructura de control interno: El conocimiento del ambiente de control, sistema contable, y los procedimientos de control que el auditor cree necesario para planear la auditoría. (Contraloría General del Estado, 2017)

Control interno: Los procedimientos y políticas establecidos para proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad. (Contraloría General del Estado, 2017)

Efectividad de operación: La manera en que se aplicó un procedimiento o política de control interno, la uniformidad de aplicación, y la persona que lo haya aplicado. (Contraloría General del Estado, 2017)

Evaluar el riesgo de control: El proceso de evaluar la efectividad de los procedimientos y políticas de control interno de una entidad, para evitar o detectar las declaraciones incorrectas en las afirmaciones de los estados financieros. (Contraloría General del Estado, 2017)

Gastos: Son los desembolsos de efectivo que producen su objetivo en el mismo período. También significa la reducción de la participación del propietario derivada de la operación de un negocio en un período contable específico. (Contraloría General del Estado, 2017)

Inventario: Este término se utiliza para designar el conjunto de partidas de propiedad personal tangible que: Se tiene para la venta en el curso normal del negocio; Están en proceso de producción para dicha venta; y Han de ser consumidos en la producción de bienes y servicios, para que éstos puedan ponerse a la venta. (Contraloría General del Estado, 2017)

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

Variables

Variable Control Interno

Para Fonseca (2011) el control interno es entendido como el conjunto de reglas, principios o medidas enlazados entre sí, desarrollado dentro de una organización.

Variable Cumplimiento de metas

Para Canfield (2016) el cumplimiento de metas depende exclusivamente de nuestras acciones, al principio esto suena ilógico porque por ejemplo si tenemos una empresa exportadora de teles, es necesario hacer trámites con las aduanas, pagar impuestos, contratar personal, negociar con compradores internacionales

Definición Operacional

Variable Control Interno

Se aplico una encuesta enfocado a resolver cada uno de los indicadores, los cuales permitirán conocer si el control interno de la organización es el adecuado, regular o inadecuado.

Variable Cumplimiento de metas

El cumplimiento de metas se evaluo a través una encuesta enfocado a resolver cada uno de los indicadores.

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Control Interno	Para Fonseca (2011) el control interno es entendido como el conjunto de reglas, principios o medidas enlazados entre sí, desarrollado dentro de una organización.	Se aplico una encuesta enfocado a resolver cada uno de los indicadores, los cuales permitieron conocer si el control interno de la organización es el adecuado, regular o inadecuado.	Entorno de control	Integridad y Valores Éticos:	¿Los funcionarios de la institución vigilan el adecuado cumplimiento de los valores éticos y morales por parte de los empleados?	Cuestionario
				Filosofía y estilo de la Dirección	¿La dirección presenta actitudes adecuadas respecto de las políticas y la presentación de información contable sobre los activos fijos de la institución?	
			Evaluación de riesgos	Establecimiento de Objetivos	¿Se realiza un análisis detallado de los posibles riesgos, estableciendo causas y efectos que estos pueden causar en los activos?	
				Evaluación de cambio en el entorno	¿Se realiza redefiniciones de la política institucionales en base a los cambios del entorno?	
			Actividades de control	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	¿Es adecuada la calidad de la información y comunicación sobre las decisiones adoptadas por la dirección en base al estudio de los riesgos?	
				Principales Actividades de Control	¿Existe un apoyo por parte de la alta dirección para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos que puedan afectar a los activos de la institución?	
				Control sobre los Sistemas de Información	¿La dirección apoya en la implantación de los planes estratégicos de tecnología de información?	
			Información y comunicación	Cultura de Información en todos los Niveles	¿Existe una supervisión interna y evaluaciones externas para verificar el cumplimiento de las normas aplicables sobre los activos de la institución?	
				Sistemas Estratégicos e Integrados	¿El diseño de los sistemas y procedimientos se hacen considerando la integración de todas las unidades de la organización que tienen relación con los objetivos trazados sobre los activos de la institución?	
				Confiabilidad de la Información	¿Los sistemas y procedimientos de las actividades aseguran la confiabilidad de los datos e informes de entrada, el proceso adecuado y seguro y, la información de salida sobre los activos de la institución?	

			Supervisión y monitoreo	Supervisión Permanente	¿Se dan comparaciones periódicas entre los importes registrados por el sistema contable con los activos físicos?	
				Evaluación Interna	¿Existe un control permanente sobre los mecanismos para recoger y comunicar cualquier deficiencia detectada en la organización sobre los activos de la institución?	
				Evaluación Externa	¿Se realiza un seguimiento de los planes de acción correctivos y el grado de cumplimiento de los mismos?	

Fuente: elaboración propia.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Cumplimiento de metas	Para Canfield (2016) el cumplimiento de metas depende exclusivamente de nuestras acciones, al principio esto suena ilógico porque por ejemplo si tenemos una empresa exportadora de teles, es necesario hacer trámites con las aduanas, pagar impuestos, contratar personal, negociar con compradores internacionales	El cumplimiento de metas se evaluó a través una encuesta enfocado a resolver cada uno de los indicadores.	Metas específicas individuales	Funciones de puesto	¿El colaborador cumple adecuadamente tus tareas demostrando eficiencia en el trabajo?	Cuestionario
				Responsabilidades del puesto	¿Muestra responsabilidad el colaborador al momento de ejecutar sus tareas en su puesto de trabajo?	
			Metas operativas	Propósitos de la organización	¿Se cumplen todos los objetivos planteados por la organización?	
				Cumplimiento de las tareas	¿Las tareas realizadas por los colaboradores son desarrolladas de acuerdo a lo establecido?	
				Logro de los resultados	¿Los colaboradores obtienen resultados favorables logrando el cumplimiento de las metas trazadas?	
			Metas oficiales	Orientación a los valores	¿Los colaboradores cumplen sus metas practicando valores éticos?	
				Orientación al entorno laboral	¿Las metas propuestas institucionales están orientadas al entorno laboral y a la demanda de su trabajo?	
				Orientación al usuario	¿Existen metas orientadas a la adecuada orientación del usuario?	

Fuente: elaboración propia.

2.2 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020.

Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas específicas individuales en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020.

Hi2: Existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas operativas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020.

Hi3: Existe la relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas oficiales en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación fue no experimental, pues se evaluó el comportamiento de los fenómenos en su contexto natural, sin manipular la realidad. (Hernández, 2010)

Para la presente investigación se utilizó la metodología cuantitativa, pues es el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. En tal sentido para la investigación se utilizó las encuestas (cuestionario), con el fin de recolectar la información necesaria de ese modo conocer las deficiencias en dicha institución. (Hernández, 2010).

El nivel de investigación fue descriptivo, pues se evaluó y describió el comportamiento de las variables, de manera independiente, el fenómeno se describió en su contexto natural. (Hernández, 2010)

En el presente estudio se utilizó el diseño descriptivo – correlacional, pues se analizó y describió el comportamiento de los fenómenos, con el fin de especificar las características, propiedades de cada variable, es decir se recolecto información de modo independiente, para luego determinar la relación existente o grado de asociación entre las dos variables de estudio en un contexto natural. (Hernández, 2010)

Esquema del diseño:



Dónde:

- M:** Municipalidad distrital de Yarinacocha
- O₁:** Control Interno
- O₂:** Cumplimiento de metas
- r:** Relación

3.2. Población y muestra

Población: la presente investigación estuvo conformada por los 24 colaboradores de la institución.

Muestra: al ser una población pequeña, la muestra estuvo conformada por la totalidad de la misma, es decir se tomó a 24 trabajadores de la Municipalidad distrital de Yarinacocha.

Criterios de Inclusión

- Disponibilidad para ser encuestados.
- Personas que estén inmersos en el control interno y el cumplimiento de metas.

Criterios de Exclusión

- Personal que no se encuentra involucrada con la problemática.
- Personal que no desee participar del estudio.

3.3. Técnicas e instrumentos

Técnica de Investigación: Las técnicas a emplear fue la encuesta, la misma que permitió evaluar la variable de control interno y cumplimiento de metas.

Instrumentos de investigación: los instrumentos a emplear en la investigación fue el cuestionario, en la cual se formularon preguntas direccionadas a las dimensiones e indicadores de cada variable.

Confiabilidad: la confiabilidad represento el grado en que el instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. Es así que la confiabilidad en la presente, se determinó haciendo uso del programa SPSS, mediante el alfa de Cronbach, asimismo a través del mismo programa se determinó la relación existente entre ambas variables.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Para el procedimiento de recolección de datos se utilizó técnicas que contribuyan al eficiente recojo, tomando en cuenta los respectivos instrumentos validados, que proporcionen datos confiables para ser procesados.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

El procesamiento de datos se realizó mediante el uso del programa Excel y SPSS, pues los datos recogidos de la encuesta fueron procesados, para después ser presentados en tablas y gráficos y posteriormente fueron analizados e interpretados, por último, se determinó el nivel de relación existente entre las variables.

3.6. Aspectos éticos

El presente trabajo se realizó respetando todos los procedimientos éticos, pues se respetó las opiniones de otros autores citados en el estudio, actuando con responsabilidad frente a las normas morales que rigen la conducta de la vida a través de las costumbres del ser humano, y las normas APA 6^a ed., para proteger la propiedad intelectual. Por lo tanto, manifestamos nuestra veracidad de la información implementada para el desarrollo de esta investigación, asimismo, no se pretendió distorsionar ni manipular información por beneficio propio de esta manera garantizaremos que los resultados obtenidos en la investigación fueron de carácter sincero, además protegeremos la identidad de las personas que participen en la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultado descriptivo

Variable 1: Control interno

Tabla 1.

Entorno de control

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Integridad y valores éticos	2	8%	9	38%	8	33%	3	13%	2	8%
Filosofía y estilo de la dirección	4	17%	8	33%	9	38%	1	4%	2	8%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la MDY

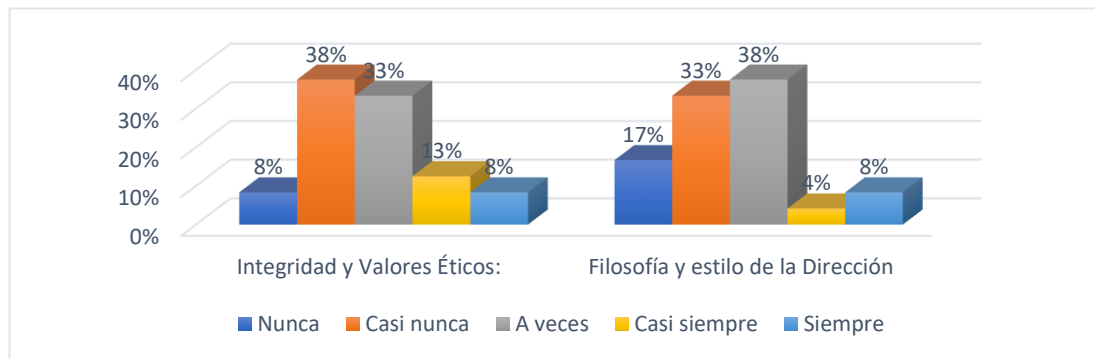


Figura 1. Entorno de control

En la tabla y figura se observa desde la percepción de los colaboradores se evidencia que, el 38% consideran que los funcionarios de la institución casi nunca vigilan el adecuado cumplimiento de los valores éticos y morales por parte de los empleados, el 33% señalan a veces y tan solo un 13% casi siempre. Asimismo, el 38% de los encuestados manifiestan que la dirección a veces presenta actitudes adecuadas respecto de las políticas y la presentación de información contable sobre los activos fijos de la institución, mientras el 33% consideran casi nunca y un 17% nunca.

Tabla 2.

Evaluación de riesgos

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Establecimiento de objetivos	2	8%	8	33%	9	38%	0	0%	5	21%
Evaluación de cambio en el entorno	2	8%	7	29%	11	46%	3	13%	1	4%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la MDY

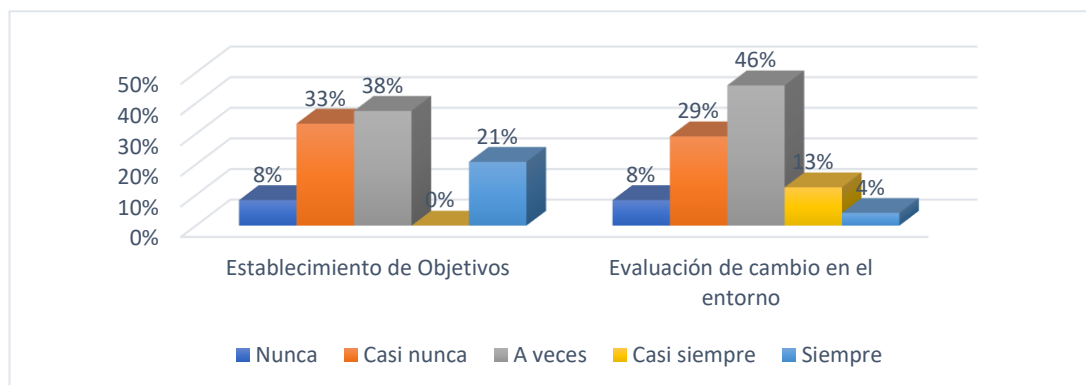


Figura 2. Evaluación de riesgos

En la tabla y figura se logra observar que, el 38% de los colaboradores señalan que a veces se realiza un análisis detallado de los posibles riesgos, estableciendo causas y efectos que estos pueden causar en los activos, el 33% consideran casi nunca y un 21% siempre. Por otra parte, el 46% manifiesta que a veces se realiza redefiniciones de la política institucionales en base a los cambios del entorno, el 39% señalan casi nunca y tan solo un 13% casi siempre.

Tabla 3.

Actividades de control

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Integración con las decisiones sobre riesgos	3	13%	6	25%	8	33%	1	4%	6	25%
Principales actividades de control	2	8%	9	38%	7	29%	2	8%	4	17%
Control sobre los sistemas de información	4	17%	4	17%	10	42%	4	17%	2	8%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la MDY

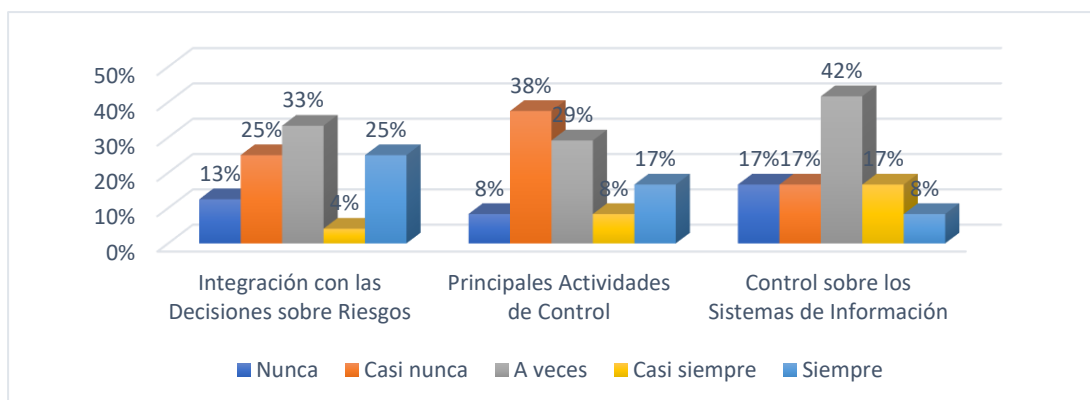


Figura 3. Actividades de control

En la tabla y figura se observa desde la percepción de los colaboradores, el 33% consideran que a veces es adecuada la calidad de la información y comunicación sobre las decisiones adoptadas por la dirección en base al estudio de los riesgos, el 25% señalan casi nunca y un 13% nunca. Asimismo, el 38% de los encuestados manifiestan que casi nunca existe un apoyo por parte de la alta dirección para el diseño y aplicación de los controles, mientras el 29% consideran a veces y un 17% siempre. Por último, el 42% de los colaboradores señalan que la dirección a veces apoya en la implantación de los planes estratégicos de tecnología de información, el 17% casi nunca y nunca.

Tabla 4.

Información y comunicación

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cultura de información en todos los niveles	3	13%	7	29%	10	42%	3	13%	1	4%
Sistemas estratégicos e integrados	3	13%	8	33%	6	25%	3	13%	4	17%
Confiabilidad de la información	1	4%	10	42%	6	25%	3	13%	4	17%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la MDY

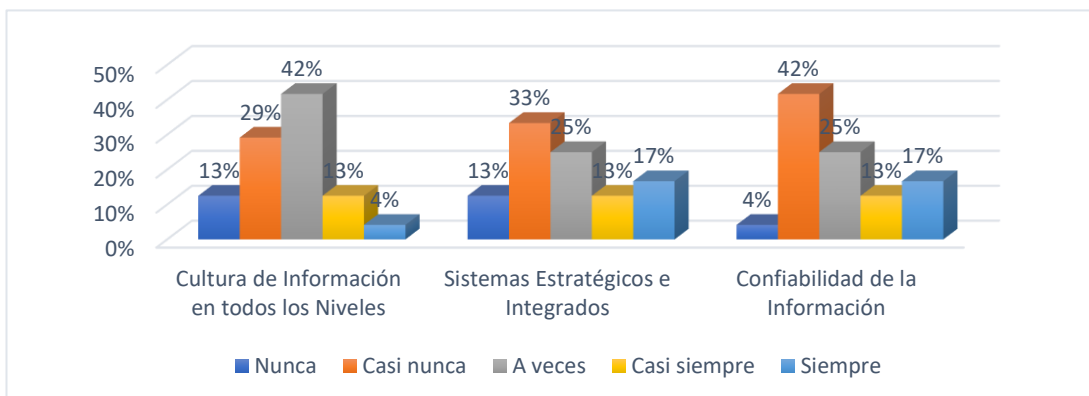


Figura 4. Información y comunicación

En la tabla y figura se logra observar que, el 42% de los colaboradores señalan que a veces existe una supervisión interna y evaluaciones externas para verificar el cumplimiento de las normas, el 29% consideran casi nunca y un 13% nunca. Por otra parte, el 33% manifiesta que el diseño de los sistemas y procedimientos casi nunca se hacen considerando la integración de todas las unidades de la organización, el 25% señalan a veces y tan solo un 17% siempre. Asimismo, el 42% de los encuestados manifiestan que los sistemas y procedimientos de las actividades casi nunca aseguran la confiabilidad de los datos e informes de entrada, el 25% consideran a veces y un 17% siempre.

Tabla 5.

Supervisión y monitoreo

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Supervisión Permanente	3	13%	6	25%	7	29%	5	21%	3	13%
Evaluación Interna	4	17%	4	17%	8	33%	6	25%	2	8%
Evaluación Externa	4	17%	7	29%	6	25%	7	29%	0	0%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la MDY

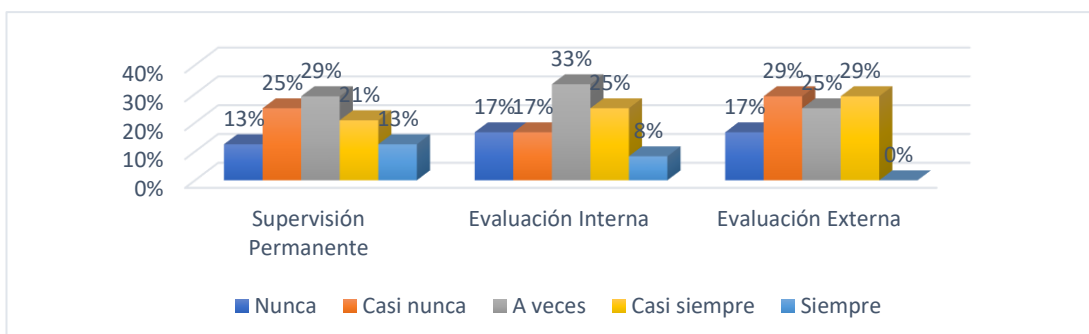


Figura 5. Supervisión y monitoreo

En la tabla y figura se observa desde la percepción de los colaboradores, el 29% consideran que a veces se dan comparaciones periódicas entre los importes registrados por el sistema contable con los activos físicos, el 25% señalan casi nunca y un 21% casi siempre. Asimismo, el 33% de los encuestados manifiestan que a veces existe un control permanente sobre los mecanismos para recoger y comunicar cualquier deficiencia detectada, mientras el 25% consideran casi siempre existe y un 17% casi nunca. Por último, el 29% de los colaboradores señalan que casi nunca se realiza un seguimiento de los planes de acción correctivos y el grado de cumplimiento de los mismos, asimismo el 29% considera casi siempre existe y tal solo un 25% a veces.

Variable 2: Cumplimiento de metas

Tabla 6.

Metas específicas individuales

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Funciones de puesto	1	4%	8	33%	8	33%	3	13%	4	17%
Responsabilidades del puesto	2	8%	6	25%	7	29%	7	29%	2	8%

Fuente: elaboración propia

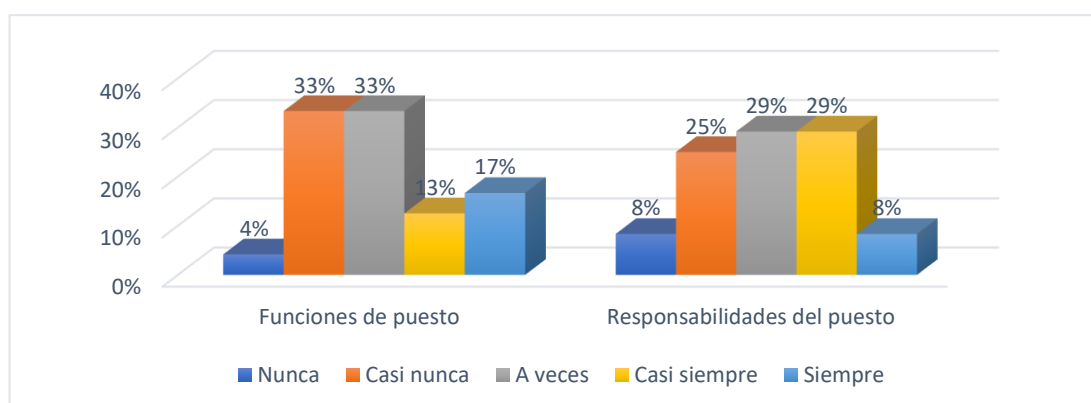


Figura 6. Metas específicas individuales

En la tabla y figura se logra observar que, el 33% de los encuestados señalan que el colaborador a veces cumple adecuadamente tus tareas demostrando eficiencia en el trabajo, mientras el 33% consideran casi nunca y un 17% siempre. Por otra parte, el 29% manifiesta que el colaborador siempre muestra

responsabilidad al momento de ejecutar sus tareas en su puesto de trabajo, asimismo, el 29% señalan a veces y un 25% casi nunca.

Tabla 7.

Metas operativas

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Propósitos de la organización	3	13%	8	33%	7	29%	4	17%	2	8%
Cumplimiento de las tareas	3	13%	8	33%	6	25%	1	4%	6	25%
Logro de los resultados	5	21%	3	13%	9	38%	5	21%	2	8%

Fuente: elaboración propia

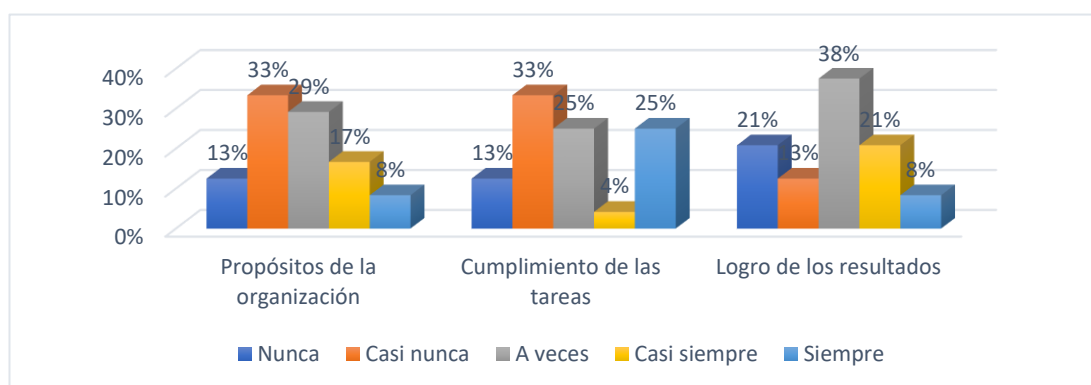


Figura 7. Metas operativas

Tal como se observa en la tabla y figura, el 33% de los encuestados manifiestan que casi nunca cumplen con todos los objetivos planteados por la organización, mientras el 29% señalan a veces y un 17% casi siempre. Por otro lado, el 33% de los encuestados consideran que las tareas realizadas por los colaboradores casi nunca son desarrolladas de acuerdo a lo establecido, mientras el 25% manifiestan a veces y un 25% siempre. Por último, el 38% de los encuestados señalan que los colaboradores a veces obtienen resultados favorables logrando el cumplimiento de las metas trazadas, el 21% consideran casi siempre y un 21% nunca.

Tabla 8

Metas oficiales

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Orientación a los valores	4	17%	6	25%	9	38%	3	13%	2	8%
Orientación al entorno laboral	2	8%	9	38%	4	17%	2	8%	7	29%
Orientación al usuario	2	8%	8	33%	5	21%	5	21%	4	17%

Fuente: elaboración propia

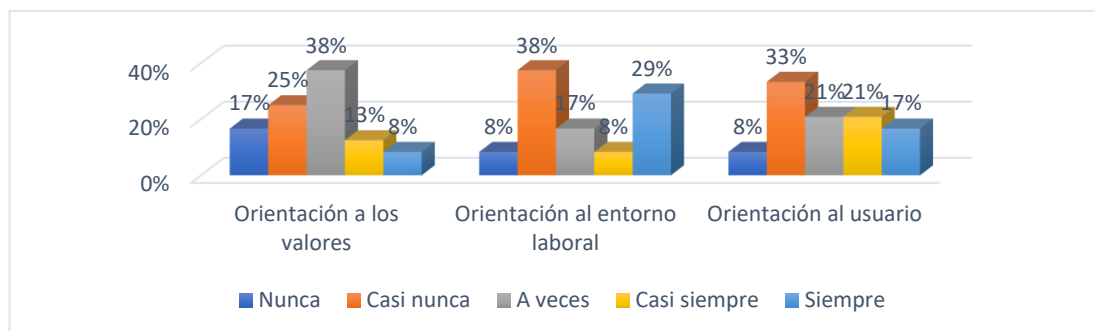


Figura 8. Metas oficiales

Como se observa en la tabla y figura, el 38% de los encuestados señalaron que los colaboradores a veces cumplen sus metas practicando valores éticos, el 25% considera que casi nunca y un 17% nunca. Asimismo, el 38% de la población encuestada manifiestan que las metas propuestas casi nunca están orientadas al entorno laboral y a la demanda de su trabajo, el 29% señalan siempre y 17% a veces. Finalmente, el 33% de los encuestados consideran que casi nunca existen metas encaminadas a la adecuada orientación del usuario, el 21% manifiestan a veces y un 21% casi siempre.

4.2. Resultado inferencial

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Control interno	,884	24	,010
Cumplimiento de metas	,896	24	,018
Mestas específicas individuales	,932	24	,107
Mestas operativas	,938	24	,148
Metas oficiales	,908	24	,032

Fuente: procesamiento de datos en el programa SPSS

En la tabla 9 se observa la prueba de normalidad, la cual arrojo un grado de significancia de 0,010 para la variable control interno y 0,018 para la variable cumplimiento de metas, resultados que al ser menor a 0,05 se determina que la distribución de los datos no es normal, por lo que, se decide procesar los datos a través del estadístico de correlación Rho de Spearman.

La relación entre el control interno y el cumplimiento de metas en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2020.

Tabla 10

Relación entre el control interno y el cumplimiento de metas

			Control interno	Cumplimiento de metas
Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	1,000	,873**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		24	24
	Cumplimiento de metas	Coefficiente de correlación	,873**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		24	24	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: procesamiento de datos en el programa SPSS

En la tabla 10 se observa la relación estadística, identificando una significancia de 0,000 que al menor al valor esperado (0,05) se rechaza la hipótesis nula, por ende, se acepta la hipótesis de la investigación la cual determina que existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020. Relación de 0,873 que según la escala (0 a 1) es positiva considerable, lo cual nos lleva a deducir que al mantener un deficiente control interno ocasionara que el cumplimiento de metas sea bajo.

La relación entre el control interno y el cumplimiento de metas específicas individuales en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2020.

Tabla 11

Relación entre el control interno y el cumplimiento de metas específicas

			Control interno	Metas específicas
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,835**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Metas específicas	Coeficiente de correlación	,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: procesamiento de datos en el programa SPSS

En la tabla 11 se observa la relación estadística, identificando una significancia de 0,000 que al menor al valor esperado (0,05) se rechaza la hipótesis nula, por ende, se acepta la hipótesis de la investigación la cual determina que existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas específicas individuales en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020. Relación de 0,835 que según la escala (0 a 1) es positiva considerable, lo cual nos lleva a deducir que al mantener un deficiente control interno ocasionara que el cumplimiento de metas específicas individuales sea bajo.

La relación entre el control interno y el cumplimiento de metas operativas en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2020.

Tabla 12

Relación entre el control interno y el cumplimiento de metas operativas

			Control interno	Metas operativas
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,882**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Metas operativas	Coeficiente de correlación	,882**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: procesamiento de datos en el programa SPSS

En la tabla 12 se observa la relación estadística, identificando una significancia de 0,000 que al menor al valor esperado (0,05) se rechaza la hipótesis nula, por ende, se acepta la hipótesis de la investigación la cual determina que existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas operativas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020. Relación de 0,882 que según la escala (0 a 1) es positiva considerable, lo cual nos lleva a deducir que al mantener un deficiente control interno ocasionara que el cumplimiento de metas operativas sea bajo.

La relación entre el control interno y el cumplimiento de metas oficiales en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2020.

Tabla 13

Relación entre el control interno y el cumplimiento de metas oficiales

			Control interno	Metas oficiales
Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	1,000	,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Metas oficiales	Coefficiente de correlación	,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: procesamiento de datos en el programa SPSS

En la tabla 13 se observa la relación estadística, identificando una significancia de 0,000 que al menor al valor esperado (0,05) se rechaza la hipótesis nula, por ende, se acepta la hipótesis de la investigación la cual determina que existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas oficiales en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020. Relación de 0,894 que según la escala (0 a 1) es positiva considerable, lo cual nos lleva a deducir que al mantener un deficiente control interno ocasionara que el cumplimiento de metas oficiales sea bajo.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente desarrollo de la investigación, se ha logrado determinar que la variable control interno en la Municipalidad distrital de Yarinacocha ha presentado series de falencias en cuanto a su aplicación, como que los funcionarios casi nunca vigilan el adecuado cumplimiento de los valores éticos y morales por parte de los empleados, asimismo, no existe un apoyo por parte de la alta dirección para el diseño y aplicación de los controles, sin embargo, a veces existe un control permanente sobre los mecanismos para recoger y comunicar cualquier deficiencia detectada. Resultado similar al obtenido por Olivera (2015) en su investigación quien determino que control interno de las municipalidades investigadas han presentado deficiencias, pues los directivos de la cada una de las municipalidades no vigilan el cumplimiento, integridad y valores éticos de los colaboradores, no se realizan el análisis de posibles riesgos que puedan afectar el establecimiento de objetivos, asimismo, no se recibe el apoyo de la alta dirección para el diseño y aplicación de los controles y que además no se realizan evaluaciones internas ni externas. Claramente se ha evidenciado que ambos estudios existen similitud, ya que ha permitido comprender que debido a estas falencias en la empresa no ha permitido un adecuado control en dichas actividades ejercidas por los trabajadores.

Asimismo, se evidencia deficiencias en cuanto al cumplimiento de metas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, lo cual ha sido corroborado por los encuestados, quienes consideran que los colaboradores a veces cumplen adecuadamente sus tareas laborales, sin embargo, casi nunca cumplen con todos los objetivos planteados por la organización, las metas propuestas no están orientadas al entorno laboral, a la demanda de su trabajo y a la adecuada orientación del usuario. Por su parte, Espinoza (2014) determinó que en toda compañía es importante generar objetivos y metas a cumplir, en distintos ámbitos, así se puede trabajar en una línea clara y de forma conjunta entre todos los involucrados. Además, logró establecer que no existe una buena organización e insatisfacción entre jefes y trabajadores siendo este el principal detonante para que no cumplan con las metas establecidas dentro de la institución. Claramente podemos resaltar la importancia que se tiene en

cumplir con las metas, pero siempre y cuando los colaboradores se sientan satisfechos y motivados.

De manera general, se ha determinado que el control interno se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, en el año 2020, resultado que ha sido contrastada por un grado de significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,894 la cual es positiva considerable, es decir, al mantener un deficiente control interno ocasionara que el cumplimiento de metas oficiales sea bajo. Resultado similar se puede evidenciar en la investigación de Delgado (2014) pues explica que debido a la mínima realización de actividades de control y deficiencias en su organización dificulta que el personal no tenga previa de los objetivos que se quieren cumplir en cuanto a sus actividades.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

El control interno se centra en las normas, políticas y procedimientos fijadas con el objetivo de asegurar y garantizar el cumplimiento de objetivos planteados, así mismo el control permite direccionar de manera eficiente y ordena la organización, a su vez es una herramienta de suma importancia pues contribuye a prever fraudes.

Sin embargo, debido a diversas deficiencias encontradas en la presente investigación, se realiza la propuesta de desarrollar de manera eficiente los componentes del control interno, pues ello a de permitir la supervisión y fiscalización de cada una de las actividades que se realizan. Por lo tanto, tomando en cuenta los componentes establecidos por el Informe COSO se propone a continuación diversas actividades de mejora respecto a cada componente.

Componente	Actividades	Responsable
Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un código de ética y conducta para la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. - Crear un folleto informativo para los trabajadores, en la cual se especifiquen la misión, visión, principios y valores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. - Actualizar el organigrama de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha y dar a conocer a la junta directiva. - Proporcionar a todos los trabajadores de la entidad su Manual de funciones a través de un archivo impreso. - Actualizar y mejorar los procesos de selección de personal idóneo. - Proponer un programa de capacitación y evaluación de desempeño para los 	<p>Jefe de Recursos Humanos con el apoyo del Órgano de Control Institucional</p>

	trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.	
Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Plantear objetivos y estrategias por áreas en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. - Diseñar mecanismos para identificar, evaluar y controlar los riesgos. - Diseñar una Política de Administración de Riesgos, centrándose en los riesgos más críticos de la Municipalidad, la cual impiden cumplir con los objetivos. - Definir indicadores para monitorear el cumplimiento de metas y responder de manera más flexible a los riesgos. 	Órgano de Control Institucional con la ayuda de los Jefes de cada área.
Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> - Plasmar parámetros para la revisión periódica de los controles existentes. - Diseñar e implementar un sistema de control interno adecuado, tras identificar puntos críticos en la entidad. - Crear indicadores de cumplimiento de detección de riesgos y que midan el desarrollo de las actividades. - Establecer un control de los fondos recaudados en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. 	Órgano de Control Institucional.
Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar copias de seguridad de la información administrativa o contables dos veces por semana. - Establecer procesos que fortalezcan el flujo y el buen manejo de la información operacional y financiera. - Diseñar herramientas para una comunicación efectiva entre todos los 	Todos los colaboradores que laboran en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha

	<p>miembros de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Efectuar auditoria para detectar fallas en los procedimientos, seguimiento y control. 	
Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar el sistema de control interno junto a un programa de evaluación del mismo. - Ejecutar un monitoreo de las actividades y analizar si está cumpliendo con las metas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. - Realizar actividades diarias para observar si los objetivos del SCI se están cumpliendo adecuadamente. 	Órgano de Control Institucional.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, en el año 2020, relación establecida por la significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,873 la cual es positiva considerable.

Asimismo, se determinó que existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas específicas individuales en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, en el año 2020, relación establecida por la significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,835 la cual es positiva considerable.

Además, se determinó que existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas operativas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, en el año 2020, relación establecida por la significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,882 la cual es positiva considerable.

Por último, se determinó que existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas oficiales en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, en el año 2020, relación establecida por la significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,894 la cual es positiva considerable.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

A la alta dirección de la Municipalidad distrital de Yarinacocha se sugiere desarrollar y ejecutar a mediano plazo un control interno a todas las áreas de dicha organización, teniendo como propósito prevenir riesgos o fraudes que afecten a la entidad y que los trabajadores no cumplan con las metas.

Se le recomienda al Jefe de Recursos Humanos de la Municipalidad distrital de Yarinacocha, establecer metas motivadoras a cada uno de los trabajadores a alcanzarlo, representado un reto y que sean considerados una prioridad, ya que permitirá que cada uno desarrolle sus capacidades profesionales y creativas al momento de desempeñar sus funciones.

Se sugiere a los jefes de cada área de la Municipalidad distrital de Yarinacocha motivar, incentivar a todo el personal, con el fin de lograr buenas relaciones entre compañeros y que puedan trabajar en equipo, permitiendo intercambiar ideas y establecer un ambiente donde promuevan la conciencia hacia el control interno.

Finalmente, se le recomienda al alcalde de la Municipalidad distrital de Yarinacocha diseñar un ambiente de comunicación con los trabajadores, para así fortalecer el conocimiento, la confianza y la retroalimentación sobre temas de control interno y el cumplimiento de metas, permitiendo que se sientan importantes y que contribuyen a la institución.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Canfield J. (2016). *Los principios del éxito* (10° edición ed.). Estados Unidos: Harper Collins editorial.
- Carmenate, Y. (2011). *Control Interno en las entidades Cubanas*. Malaga: Universidad de Malaga - Eumed.net.
- Contraloría General del Estado. (27 de Noviembre de 2017). *Glosario de terminos*. Obtenido de Contraloría: <https://www.google.com.pe/search?q=glosario+de+temrino+para+el+c ontrol+inteno&oq=glosario+de+temrino+para+el+control+inteno&aqs =chrome..69i57.6551j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Cotacallapa, L. (2011). *Guía didáctica del proceso administrativa*. Lima, Peru: Centro de producción de material académico CEPMA - PROESAD.
- Cruzado, M. (2015). *Implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la constructora Río Bado S.A.C en el año 2014*". (Tesis de pregrado), Universidad privada del norte, Trujillo.
- Daft, R. (2008). *Administración / Management* (8va ed.). Estados Unidos de América: Thomson Higher Education.
- Delgado, A. (2014). *Control Interno en el Departamento de Producción y su Incidencia en la Productividad de la Empresa Fundimega SA*. (Tesis de pregrado), Univesidad tecnica de ambatos, Ambato.
- Diario Voces. (3 de marzo de 2016). *SAT Tarapoto realiza gestión tributaria municipal a favor de contribuyentes*. Obtenido de Voces: <https://www.diariovoces.com.pe/54480/sat-tarapoto-realiza-gestion-tributaria-municipal-favor-contribuyentes>
- Espinoza, A. (2014). *Panel de control de cumplimiento de metas para grupo MOK*. (Tesis Maestría), Universidad de Chile - Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Santiago de Chile, Chile.
- Estupiñan, G. (2006). *Control interno y freudes con base en los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II*. Bogota - Colombia: Ecoe.

- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima-Peru: publicidad y matiz.
- Leiva, D. (2015). *Control interno como herramienta para una gestión pública eficiente y prevención de irregularidades*. Lima: Consorcio de investigación economía y social.
- Mager, R. (2013). *Análisis de objetivos: cómo definir sus metas para poder alcanzar*. Barcelona - España: epise.
- Mantilla, S. (2005). *Control interno: Informe COSO*. España: ECOE.
- Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría del Control Interno* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Moreno I, C. (2014). *Políticas, incentivos y cambios organizacionales* (1ª edición ed.). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ñaupá, D. (2016). *Incidencia del control interno en la ejecución presupuestal de gastos en la municipalidad distrital de Asillo, periodo 2014 - 2015*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Olivera, H. (2015). *Implementación de Control Interno en el Área de Tesorería y Recaudación Tributaria, 2008 - 2013*. (Tesis de pregrado), Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de Biblioteca de la universidad
- Paima, B. (2013). *Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A. de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de pregrado), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Servicio de Administración Tributaria – SAT. (2017). *Ubicación del SAT-T*. Obtenido de <https://www.sat-t.gob.pe/>
- Tracy, B. (2010). *Metas: estrategias prácticas para determinar y conquistar sus objetivos*. Gestión de conocimientos. España: Empresa activa.
- Vera y Vela. (2015). *Evaluación del control interno de almacén y su incidencia en la rotación de inventarios de la empresa Ajeper del Oriente SA, en la ciudad de Tarapoto, periodo 2013*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.
- Yarasca, L. (2009). *Auditoría, fundamentos con un enfoque moderno*. Lima - Peru: Junior.

ANEXOS

ANEXO N°1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Control interno y su relación con el cumplimiento de metas en el Municipio Distrital de Yarinacocha, 2020.	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el control interno y el cumplimiento de metas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el control interno y el cumplimiento de metas específicas individuales en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020? • ¿Cuál es la relación entre el control interno y el cumplimiento de metas operativas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020? • ¿Cuál es la relación entre el control interno y el cumplimiento de metas oficiales en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020? 	<p>Objetivo general Establecer la relación entre el control interno y el cumplimiento de metas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el control interno y el cumplimiento de metas específicas individuales en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020. • Determinar la relación entre el control interno y el cumplimiento de metas operativas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020. • Determinar la relación entre el control interno y el cumplimiento de metas oficiales en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020. 	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi1: Existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas específicas individuales en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020.</p> <p>Hi2: Existe relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas operativas en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020.</p> <p>Hi3: Existe la relación significativa entre el control interno y el cumplimiento de metas oficiales en la Municipalidad distrital de Yarinacocha, 2020.</p>	<p>Tipo de estudio: No experimental</p> <p>Diseño de estudio: Descriptivo - correlacional</p>	<p>Población: 24 colaboradores de la institución.</p> <p>Muestra: 24 colaboradores de la institución.</p> <p>Procesamiento de datos: Excel SPSS</p>	<p>Instrumento: cuestionario</p>

ANEXO N°2. Estadística complementaria

Análisis de fiabilidad

Escala: Control interno

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	24	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	24	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	13

Escala: Cumplimiento de metas

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	24	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	24	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	8

ANEXO N°3. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO

Para el desarrollo de la investigación se consideró los siguientes ítems para el análisis de la variable control interno. Para ello se le presenta las siguientes afirmaciones, las mismas que poseen 5 (cinco) alternativas de respuesta:

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

N°	Ítems	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
1	¿Los funcionarios de la institución vigilan el adecuado cumplimiento de los valores éticos y morales por parte de los empleados?	1	2	3	4	5
2	¿La dirección presenta actitudes adecuadas respecto de las políticas y la presentación de información contable sobre los activos fijos de la institución?	1	2	3	4	5
3	¿Se realiza un análisis detallado de los posibles riesgos, estableciendo causas y efectos que estos pueden causar en los activos?	1	2	3	4	5
4	¿Se realiza redefiniciones de la política institucionales en base a los cambios del entorno?	1	2	3	4	5
5	¿Es adecuada la calidad de la información y comunicación sobre las decisiones adoptadas por la dirección en base al estudio de los riesgos?	1	2	3	4	5
6	¿Existe un apoyo por parte de la alta dirección para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos que puedan afectar a los activos de la institución?	1	2	3	4	5
7	¿La dirección apoya en la implantación de los planes estratégicos de tecnología de información?	1	2	3	4	5
8	¿Existe una supervisión interna y evaluaciones externas para verificar el cumplimiento de las normas aplicables sobre los activos de la institución?	1	2	3	4	5
9	¿El diseño de los sistemas y procedimientos se hacen considerando la integración de todas las unidades de la organización que tienen relación con los objetivos trazados sobre los activos de la institución?	1	2	3	4	5
10	¿Los sistemas y procedimientos de las actividades aseguran la confiabilidad de los datos e informes de entrada, el proceso adecuado y seguro y, la información de salida sobre los activos de la institución?	1	2	3	4	5
11	¿Se dan comparaciones periódicas entre los importes registrados por el sistema contable con los activos físicos?	1	2	3	4	5
12	¿Existe un control permanente sobre los mecanismos para recoger y comunicar cualquier deficiencia detectada en la organización sobre los activos de la institución?	1	2	3	4	5
13	¿Se realiza un seguimiento de los planes de acción correctivos y el grado de cumplimiento de los mismos?	1	2	3	4	5

ENCUESTA PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE METAS

Para el desarrollo de la investigación se consideró los siguientes ítems para el análisis de la variable cumplimiento de metas. Para ello se le presenta las siguientes afirmaciones, las mismas que poseen 5 (cinco) alternativas de respuesta:

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

N°	Ítems	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
1	¿El colaborador cumple adecuadamente tus tareas demostrando eficiencia en el trabajo?	1	2	3	4	5
2	¿Muestra responsabilidad el colaborador al momento de ejecutar sus tareas en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
3	¿Se cumplen todos los objetivos planteados por la organización?	1	2	3	4	5
4	¿Las tareas realizadas por los colaboradores son desarrolladas de acuerdo a lo establecido?	1	2	3	4	5
5	¿Los colaboradores obtienen resultados favorables logrando el cumplimiento de las metas trazadas?	1	2	3	4	5
6	¿Los colaboradores cumplen sus metas practicando valores éticos?	1	2	3	4	5
7	¿Las metas propuestas institucionales están orientadas al entorno laboral y a la demanda de su trabajo?	1	2	3	4	5
8	¿Existen metas enfocadas a la adecuada orientación del usuario?	1	2	3	4	5

ANEXO N°4. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....,

del Sr. tiene como objetivo medir la planificación estratégica y la competitividad institucional

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable