



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES

CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE LA SUB GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANANEA –
REGIÓN PUNO, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

BACH. Karina Yeny MAMANI TICONA

ASESOR:

MGTR. CPCC PALACO CHARAJA, Edgar Washington.

JULIACA - PERÚ

2018

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

“Caracterización del control interno en el Área de Sub Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Ananea – Región Puno, 2017”

JURADO EVALUADOR DE TESIS

**DRA. ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLEROS
PRESIDENTA**

**CPC. JORGE NICOLAS QUISPE CALLO
SECRETARIO**

**CPC. FRANK EFRAIN BLANCO MAMANI
MIEMBRO**

**MGTR. CPCC. EDGAR WASHINGTON PALACO CHARAJA,
ASESOR**

2. AGRADECIMIENTO.

Primeramente agradezco a Dios por la gran oportunidad y su bendición y a mi papá (+) y mi mamá que fueron ejemplo para mi vida y forjaron en mi la esperanza, amor fe en los demás.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi papa Sixto Mamani Pinto (+) y mi querida mama Maria Belen Ticona Quea que día a día me inculco buenos hábitos hasta culminar mi carrera profesional.

3. RESUMEN Y ABSTRAC

El presente trabajo de investigación se desarrolló en función al objetivo general, Describir la caracterización del Control Interno en el área de Sub Gerencia de administración de la municipalidad Distrital de Ananea – Región Puno, 2017”. La investigación fue desarrollada de acuerdo al tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, para llevarla a cabo se escogió una población de 14 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto a ambiente de control:** Los trabajadores expresaron que en un 92,9% a veces se promueve la competencia profesional. **Respecto a la evaluación del riesgo:** Los trabajadores encuestados manifestaron que en un 92,9% a veces se realizan el proceso de identificación de riesgo. **Respecto a las actividades de control gerencial:** Los trabajadores encuestados expresaron que en un 50% nunca se realiza la evaluación de desempeño que la capacitación es una inversión para la empresa. **Respecto a la información y comunicación:** el 92,9% afirma que a veces la importancia del rol en el área que laboran. **Respecto a la supervisión:** el 92,9% a veces realizan la prevención y monitoreo de las actividades de la institución, **Palabras clave:** Control Interno, sub gerencia de administración.

ABSTRACT

This research work was developed in accordance with the general objective, describe the characterization of Internal Control in the area of Management Sub Management of the District Municipality of Ananea - Puno Region, 2017. " The research was developed from the quantitative, descriptive level and non-experimental design, to carry it out, a population of 14 workers was chosen, to whom a questionnaire of 24 questions was applied, using the technique of the survey, obtaining the following Results: Regarding the control environment: The workers expressed that 92.9% sometimes promote professional competence. Regarding the risk assessment: The workers surveyed stated that in 92.9% the risk identification process is sometimes carried out. Regarding the management control activities: The workers surveyed expressed that 50% never perform the performance evaluation that the capitation is an investment for the company. Regarding the information and communication: 92.9% affirms that a Sometimes the importance of the role in the area they work. Regarding supervision: 92.9% sometimes carry out the prevention and monitoring of the institution's activities,

Keywords: Internal Control, sub management of administration.

4. Contenido

1. Título del proyecto de investigación:	2
2. Hoja de firma del jurado y asesor	3
3. Agradecimiento y dedicatoria	4
4. Resumen y abstrac.....	6
5. Contenido.....	8
6. Índice de tablas	9
I. Introducción.	10
II. Revisión de Literatura.....	14
2.1. Antecedentes.....	14
2.2. Bases teóricas de la Investigación	19
1.1. Marco conceptual.....	37
IV. Metodología.....	38
a. Tipo de investigación.....	38
b. Nivel de investigación.....	38
c. Diseño de la investigación	39
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.	40
4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.	41
4.5. Plan de análisis.....	41
4.6. Matriz de consistencia.....	42
4.7. Principios éticos	44
V. RESULTADOS.....	45
5.1 Resultados.....	45
5.2. análisis de los resultados	49
VI. CONCLUSIONES.....	51
Referencias Bibliográficas.	52
Anexos	55
Anexo N° 01	55
Anexo N° 02	59

5. Índice de tablas

Pag.	
	Cuadro N° 01.....45
	Cuadro N° 02.....46
	Cuadro N° 03.....46
	Cuadro N° 04.....47
	Cuadro N° 05.....48

I. Introducción.

El desarrollo de las actividades de las municipalidades está enmarcado para el cumplimiento de las metas y objetivo, ello depende del compromiso, identificación e involucramiento de los trabajadores en cada una de las actividades para nuestra investigación vamos a describir como se encuentra el control interno en la sub gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de Ananea.

Es muy importante tener presente que el control interno según (Matilla, 2016) “son las acciones tomadas por la administración para planear, organizar y dirigir el desempeño” el cual están dirigidas para el cumplimiento de las metas y objetivos de la sub gerencia de administración de la municipalidad distrital de Ananea

Lo que manifiesta (Ladino, 2009) “El marco integrado del control interno plantea cinco componentes, ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión”, en el ambiente de control es el lugar donde se evalúa las acciones y prácticas de la institución, la evaluación de riesgo es encajonar lo riesgos que afectan a la organización, en las actividades de control se toca cuáles son las acciones que se implementa e la institución para alcanzar las metas y objetivos, en la información y comunicación se evalúa la calidad, prolijidad, seguridad y prontitud de la información generada por la municipalidad, por último en la supervisión se desarrolla como la gerencia efectúa la verificación de los procesos y actividades de la municipalidad.

Debemos aclarar que este proyecto esta segmentado y cada uno de ellos forman parte integral de un todo, puesto que en el método científico todo es un proceso concatenado para llegar a un objetivo, por tal razón el marco teórico es el sustento de esta investigación.

Las entidades del estado y especialmente las municipalidades juegan un rol muy importante en desarrollo de las ciudades tanto en su servicio como en la entrega de obras a favor de la comuna, para que se realice este objetivo es necesario que se cuente con un equipo de profesionales que ayude a realizar estas actividades de manera eficiente aplicando los procesos eficazmente y sobre todo la ejecución de los dineros desembolsados se debe realizar siempre correctamente.

Para llegar a este estado, las instituciones del estado necesariamente deben realizar la implementación y aplicación del control interno, pues esta es una herramienta que ayudará a las municipalidades a llegar a sus metas y objetivos, así como lo manifiesta la (Federación Española de Municipios y Provincias, 2006) “los municipios, soportando una enorme carga económica, están directamente vinculados con el bienestar de los ciudadanos y su supresión ocasionaría enormes carencias sociales.”

Pero el estado como gobierno nacional como consecuencia de la descentralización ha visto la necesidad de evaluar las acciones desarrolladas por las municipalidades puesto que se ha observado cierta ineficiencia y no cumplimiento de las metas y objetivos, por tal razón implemento el control interno bajo el criterio aprobando la norma del control interno según resolución de contraloría N° 320-2006CG, en concordancia con el segundo párrafo de la primera Disposición Transitoria Complementaria y final de la Ley N° 28716, en donde incorporan al informe COSO como una herramienta de evaluación (Contraloria General de la Republica, 2006).

Es por esta razón que al momento de evaluar en función a esta nueva norma ha mostrado como resultado la falta de participación, identidad e interés por parte de los funcionarios de las municipalidades y consecuentemente el no cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Frente a estas necesidades de parte de la contraloría General de la Republica y especialmente de la población de la comuna del distrito de Ananea se debe de evaluar mediante una descripción de como los funcionarios de la Sub gerencia están involucrado en la gestión de la municipalidad. De aquí se desprende la siguiente pregunta. ¿Cuál es la caracterización del Control Interno en el área de Sub Gerencia de administración de la municipalidad Distrital de Ananea – Región Puno, 2017?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Describir la caracterización del Control Interno en el área de Sub Gerencia de administración de la municipalidad Distrital de Ananea – Región Puno, 2017.

Como objetivos específicos se plantea lo siguiente:

- Describir la situación del ambiente de control en el área de Sub Gerencia de administración de la municipalidad Distrital de Ananea – Región Puno, 2017.
- Describir el nivel de evaluación de riesgos en el área de Sub Gerencia de administración de la municipalidad Distrital de Ananea – Región Puno, 2017.
- Describir el funcionamiento de las actividades de control en el área de Sub Gerencia de administración de la municipalidad Distrital de Ananea – Región Puno, 2017.
- Describir el nivel de información y comunicación existente en el área de Sub Gerencia de administración de la municipalidad Distrital de Ananea – Región Puno, 2017.

- Describir las acciones de supervisión en el área de Sub Gerencia de Administración de la municipalidad Distrital de Ananea – Región Puno, 2017.

La investigación que se desarrollara es el resultado de esta investigación se sistematizara de una propuesta teórica sobre la aplicación del sistema de control interno en el sub gerencia de administración de la municipalidad, puede ser incorporado al campo gnoseológico de la ciencia, este trabajo bonificará a la sociedad, la universidad y al área de control interno como carrera profesional.

La investigación demostró con una investigación descriptiva podrá contribuir en la descripción de las caracterices del control interno en una municipalidad, el resultado obtenido servirá para generar nuevos trabajos de investigación o realizar los meta análisis.

Al desarrollar y determinar las los resultado y conclusiones permitirá conocer la situación real en la que se encuentra la institución y dar solución al problema

II. Revisión de Literatura.

2.1. Antecedentes

Internacionales

Según la investigación desarrollada por (Monascal, 2010) titulada “Propuesta de Gestión de Control Interno – Caso: Gerencia de Auditoria Italviajes SAC”, para llegar a los resultado utilizo la investigación de tipo Cualitativo, de nivel descriptico y de diseño no experimental, se encuesto a 10 individuos, llegando a la conclusión de que en la empresa existe un desconocimiento de la aplicación de sus actividades ellos representan el 60% de la población.

Nacionales

En la investigación desarrollada por (Puertas, 2016) titulada “El control interno y su influencia en la administración de las municipalidades del Perú: caso Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2014.” cuyo tipo de investigación es de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso, se utilizó como instrumento una lista de cotejo, se llegó a la siguiente conclusión: la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote no está aplicando la mayoría de los sub componentes y componentes del control interno establecidos en el informe COSO, por lo tanto, el control interno no está influenciando positivamente en la entidad”

La investigación realizada por (Layme, 2015) titulada “Evaluación de los componentes del sistema de control interno Y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y Bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2014.” El método utilizado es de tipo descriptivo, de diseño no

experimental, en donde se encuesta a 15 trabajadores del área, se llegó a la siguiente conclusión: “respecto a la percepción de sus funcionarios y servidores sobre el desarrollo normas de control interno y procedimientos alcanzado una media general de 2.64 lo que califica de grado INSATISFACTORIO.”

Regionales

En la investigación desarrollada por (Huayhua , 2015) que lleva como título “Análisis e implementación de las normas de control Interno y su incidencia en la gestión administrativa En la oficina de contaduría general de la Universidad nacional del altiplano- puno, periodos 2013-2014” tiene como uno de los objetivos específicos Evaluar la incidencia de los conocimientos del personal sobre las normas de control interno en la gestión administrativa en la oficina de contaduría General de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. Se empleó un tipo de investigación no experimental de nivel descriptivo, cuyo campo de aplicación se enfocó en los trabajadores y funcionarios de la oficina de contabilidad a los cuales se aplicó una encuesta, en donde se concluyó los componentes de las normas de Control Interno no son efectivas en su mayoría en su aplicación, puesto que la evaluación de la misma se encuentra dentro del rango de se cumple parcialmente con la aplicación efectiva podemos decir que la estructura del control interno de la Oficina de Contaduría General de la Universidad Nacional del Altiplano es sólida parcialmente , que promueva al logro de objetivos, así como la eficiencia, eficacia y economía de las actividades u operaciones.

En la investigación desarrollada por (Maquera, 2016) titulada “Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave 2016” El estudio se encausa en una investigación no experimental de corte transversal descriptivo. Muestra constituida por 14 personas, en la que se llegó a los siguientes resultados: respecto al **ambiente de control** un 38% opina que solo a veces se observa un entorno favorable que estimule las tareas del trabajador respecto al **control de sus actividades**. Por otra parte, en relación a **evaluación de riesgos**, se observa que un 41% opina que casi siempre se identifican y analizan los riesgos. Asimismo con referencia a las **actividades de control gerencial**, un 36% opina que casi siempre se orientan hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Por otra parte referente a **información y comunicación**, un 37% opina que casi siempre la información permite a los servidores públicos y empleados cumplir con las obligaciones y responsabilidades. Así también con referencia a **supervisión y monitoreo**, un 41% opina a veces, es decir; que no existe una evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño. Llegando a la conclusión de que en la Unidad de Logística resultó no ser óptimo el sistema de control interno.

Local

En la investigación desarrollada por (Marín, 2015) titulada “Gestión del sistema de Control Interno en la toma de decisiones de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Puno, 2015” tiene como uno de los objetivos Efectuar un diagnóstico de la situación actual del Sistema de Control Interno en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Puno y determinar el

estado situacional del Sistema de Control Interno, respecto a lo establecido en las normas de control interno aprobados por la Contraloría General de la República. La metodología empleada el tipo de investigación es cualitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, tiene una población de 15 municipalidades y como muestra utiliza cuatro municipalidades, en donde se utiliza un cuestionario y se llegó a las siguiente conclusión: la municipalidades no definen acciones oportunas que fortalezcan el Sistema de Control Interno de la institución, como en el **ambiente de control** es los valores éticos; en la **evaluación de riesgo** son la planeación de la administración de riesgos, la identificación de riesgo, la valoración de riesgo y la respuesta de riesgo; en la actividad de **control gerencial** se descuidó en la segregación de funciones; en la **información y comunicación** la información del portal no se encuentra actualizado; en relación a la **supervisión** en la entidad no periódicamente no efectúa auto evaluaciones .

En la investigación desarrollada por (Machaca & Monrroy, 2014) titulada “Aplicación del control interno y su influencia en la administración de los ingresos públicos en las municipalidades distritales de la Provincia de Mocho 2012.” La metodología empleada para el desarrollo de este trabajo es método cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, se utilizó como instrumento un cuestionario que se levantó a 12 funcionarios de las municipalidades, se llegó a las siguientes conclusiones: a) en lo referente al ambiente de control se ha determinado que no existe una difusión adecuada de la filosofía, la forma como se va alcanzar los objetivos y las metas, no se especifica cuáles son los procesos, procedimientos y conductas que se deben

practicar en el área, todo esto ha conlleva a un control deficiente del personal acarreado a una falta de compromiso e identidad con el área por parte de los trabajadores; b) en lo referente a la evaluación de riesgo no existe un planeamiento, identificación de riesgo y respuestas al riesgo; mientras que la tercera parte de los trabajadores son conscientes que la labor que desempeñan afectaría a alcanzar las metas y objetivos de la institución; c) en lo referente al control gerencial la mayor parte los trabajadores manifiestan que se realiza nunca el control gerencial en lo referente a las verificaciones y conciliaciones, evaluaciones del personal, revisión de procesos, actividades y tareas conllevando a ello a una administración deficiente; d) en lo referente a la información y comunicación los trabajadores manifiestan que no efectúan adecuadamente el tratamiento de la información o lo hacen con ciertas limitaciones y esta representa con el 83%; e) en lo referente a la administración de riesgo no se efectúa una adecuada prevención y monitoreo de los procesos y operaciones por qué no se realiza como debería de ser y esto está reflejado con un 92%. De igual manera en el seguimiento de resultados la situación es igual porque no lo realizan en forma continua, es más nunca lo realizan y esto está representado por un 92%.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Control interno.

2.2.1.1. Definición

Según (Bravo Cervantes, 2000), menciona que “El Control Interno es la integración de varios componentes los cuales al interactuar tiene el objetivo de proteger el activo de la empresa, la información prolija, generando eficiencia en el desarrollo de sus actividades, las cuales están en función a las políticas y prácticas implantadas por la gerencia”.

También trata de definir (Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) en función al informe COSO “El control interno es un proceso que lo realiza la alta gerencia y un personal asignado para desarrollar esta actividad, está diseñado para dar una seguridad aceptable en función al logro de objetivos de la entidad, los cuales están en función a tres categorías, eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento con las leyes y regulaciones respectivas”.

Según (Melendez, 2016) los define como “Una herramienta de gestión, el cual está en función a un plan desarrollado por la organización en el cual se plasma todas las herramientas y métodos que actuarán de manera coordinada en los distintos niveles de la organización, para custodiar y proteger el patrimonio de la organización, a través de las buenas prácticas en sus operaciones para obtener alta rentabilidad.”

Por otro lado, tenemos la definición que realizan (Del Toro, Fonteboa,

Armada, & Santos, 2005) sobre el control interno “Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos.”

Debemos de tomar en cuenta lo que contempla la (Contraloría General de la República, 2014) en referencia al control interno, invoca al diccionario de la Real Academia y manifiesta al “control como la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir.” Además, mencionan a H Kootz y H Welhrich en donde ellos manifiestan que para garantizar los objetivos y planes de la organización se debe medir y corregir el desempeño.

El (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2018), propone conceptos fundamentales del Control Interno los cuales se basan en el cumplimiento de los objetivos, se basan en procesos que ayudan para el cumplimiento de los objetivos, el control interno es en todos los niveles de la institución, proporciona seguridad razonable a la alta gerencia y es muy importante decir que el control interno es flexible puesto que se adapta a las necesidades de la entidad.

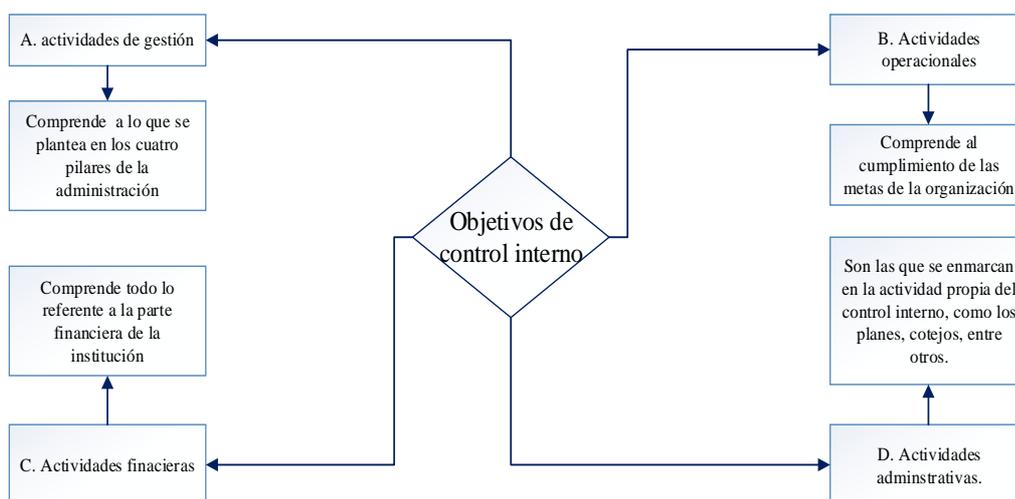
2.2.1.2. Fuentes del control

Cuando (Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) habla sobre las fuentes del control debemos tener presente que hay cuatro fuentes que a continuación lo detallamos:

FUENTE	DETALLE
De los grupos interesados.	Son aquellos grupos que desean un cambio en el comportamiento de la empresa, una manera de actuar frente a los clientes, proveedores, personal de la empresa.
Organizacional.	Es aquel que se impone la organización para poder realizar sus objetivos, estas se basan en los reglamentos internos, normas de procedimientos, entre otros.
Grupal.	Este tipo de fuente se realiza cuando se desarrolla de un objetivo y se le encarga a un grupo de personas o trabajadores, para dicho cumplimiento los miembros son los que realizan el control
Autocontrol Individual.	Esta fuente es quizás una de las más fuertes puesto que se basa en la ética del individuo o profesional, puesto que, él es el quien va ejercer control en el desarrollo de sus actividades.

2.2.1.3. Objetivos del control interno

Podemos observar los objetivos en la siguiente figura:



Son cuatro los objetivos del control interno, y cada uno tiene marcado su acción y sus actividades a desarrollar los cuales son importantes en una institución.

2.2.1.4. Componentes del control interno

Para una adecuada caracterización del control interno definiremos los elementos del control interno.

I. Ambiente de control

De acuerdo a lo definido por (Del Toro, Fonteboa, Armada, & Santos, 2005), manifiesta que el ambiente de control es el ambiente de control está en primer lugar o nivel de importancia, señala que este componente esta integrados por otras normas como los valores y la integridad, competencia profesional, la atmosfera de confianza, entre otros más.

Por otra parte (Estupiñan, 2006), manifiesta que “el ambiente de control es la base de los demás componentes”, en el cual se contempla los valores éticos, la filosofía de la institución, el compromiso de los trabajadores, asignación e autoridad entre otros.

Mientras que (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2018) al ambiente de control lo expresas de otra manera, como entrono de control en donde existe un conjunto de normas, procesos y estructuras los cuales están desarrollados sobre los objetivos de la entidad; existen normas que complementan este componente.

a) Filosofía y estilo de la dirección

(Argandoña, 2010) observa desde el punto de vista de la conductca del trabajador en este items, pus se basa en la conducta y actitud que debe tener

la parte administrativa, todo esto para obtener y establecer un ambiente integro y una aura positiva que ayudara al control interno.

Es importante aclarar en este punto que el alcalde y los directivos deben de formular cual va ser el estilo de va ser conducido la institucion, cuales sera la forma de trabajo, todo esto en afa de cumplir las metas y objetivos de la institucion, ello se basara en la determinacion de la mision y vision, los objetivos y metas; esto señalaran los parametros y lineamientos, todo influenciara de gran manera el ambiente de control.

b) Integridad y los valores éticos

(Argandoña, 2010) emula la participacion activa de los valres eticos de la parte administrativa puestoo que esto ayudaran a desarrolla normas adecuadas a estas las cuales se implementara en las diferetnes oficinas y unidades de la insititucion.

Tambien podemos mensionar que “Los principios y valores éticos establecidos por la entidad en su Código de Ética constituyen el sustento formal de la conducta funcionaria.” (Guía para la Evaluación del Proceso de Control Interno, 2004), ello nos lleva a inferir que se debe practicar los valores en todos los trabajadores y autoridades en la institucion.

c) Administración estratégica

Según (Torres, 2014) La administración estratégica es “Un proceso que explora y crea oportunidades nuevas y diferentes para el futuro de las organizaciones, basado en la planeación, en la implantación y ejecución de lo planeado y, en la evaluación de resultados con miras a tomar decisiones

anticipadas, en cuanto a crecimiento, desarrollo, consolidación y cesación o desaparición.”

Es necesario tener presente que cuando hablamos de administración estratégica se debe involucrar a varios requisitos, como planeación, organización, dirección y control, todos ellos deben estar organizados de tal manera que la institución llegue a cumplir las metas y objetivos.

d) Estructura organizacional

Según (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 1997) toda la estructura organizacional está integrada para el logro de los objetivos organizacionales, pero cada sección cumple sus funciones, estas se distribuyen adecuadamente con la finalidad de cumplir con la misión y visión de la empresa.

Cuando hablamos de estructura organizacional debemos tener presente que estamos enmarcados en una organización, es decir, estar sujetos a un organigrama en donde se tenga dependencia de las oficinas o áreas donde exista una jerarquía.

e) Asignación de autoridad y responsabilidad

(Ladino, 2009) manifiesta que “Todo organismo debe complementar su Organigrama, con un Manual de Organización, en el cual se debe asignar la responsabilidad, las acciones y los cargos, a la par de establecer las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales para cada uno de estos.”

Es muy importante tener presente que al momento de desarrollar una actividad es necesario designar responsabilidades pues esta son inherentes a la asignacion de autoridad que se tiene en la intitución.

f) Competencia o compromiso a ser competentes

Cuando (Claros & León, 2012) habla sobre este tema manifiesta que los trabajadores deben estar involucrados en las metas y objetivos de la institución, por tal razón ellos deben de poseer un alto grado de competencia entre los funcionarios de la institución.

Cuando los trabajadores asumen un puesto es necesario que tengan el compromiso de poseer todas la habilidades necesarias para el cargo, ello implica que la institucion los evalúe y de ser el caso les induzca a que se capaciten.

g) Políticas y prácticas de recursos humanos

Cuando (Ladino, 2009) señala que “La conducción y tratamiento del personal del organismo debe ser justa y equitativa, comunicando claramente los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia.” Quiere decir que en toda la organización se debe de implementar diversos tipos de procedimientos para la insercion del personal en nuestra organización, como criterios de selección, induccion, capaitacion, promocion, rotacion y sancion a todo el personal en la instiucion.

h) Órgano de control institucional

Para (Claros & León, 2012) la existencia de una oficina que se haga cargo de vigilar cómo funciona el sistema de control interno en la institución y de qué manera se puede mejorar para alcanzar las metas y objetivos.

En esta oficina se debe concentrar los criterios, las técnicas y procedimientos que se debe emplear para poder implementar en la institución el control interno.

II. Valoración del riesgo

Este componente

El segundo elemento es la valoración de los mismos del cual la (TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON, 1992) dice que “uno de los propósitos claves de este elemento es informar a la gerencia sobre las áreas de riesgo dentro de la organización donde se necesita tomar acción y tener sus prioridades relativas”.

(Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) Mencionan que por este motivo, “comúnmente será necesario desarrollar algún marco de categorización para todos los riesgos que existan, por ejemplo, dividir los riesgos en varios niveles como alto, mediano y bajo. Por lo general, es mejor minimizar las categorías, ya que un filtro exagerado podría llevar a una separación innecesaria de los niveles que en verdad no deberían ser separados”.

Claros y León también indican que a través de esta evaluación, los riesgos pueden dividirse en rangos con el fin de establecer prioridades para la gerencia y presentar información adecuada para las decisiones gerenciales

sobre los riesgos que son más importantes y que por lo tanto necesitan mayor atención (Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012).

a) Planeamiento de la gestión de riesgos

Según (Argandoña, 2010), en este ítem se evalúan los procedimientos debidamente documentados los cuales ayudarán al logro de las metas. Es decir, que es necesario adelantarse a los riesgos que pueden surgir a través de planes, en los cuales se adelantarán a riesgos.

b) Identificación de riesgos

Según (Del Toro, Fonteboa, Armada, & Santos, 2005) lo define como “Análisis, caracterización de los riesgos y establecimiento de las relaciones entre el riesgo y/o las causas que los originan.” Es muy importante señalar que para alcanzar las metas de la institución es necesario identificar los riesgos que pueden surgir al momento de su ejecución.

c) Valoración de riesgos

(Del Toro, Fonteboa, Armada, & Santos, 2005) Menciona “La cuantificación de las exposiciones a riesgo, basada en su impacto financiero en la entidad y expresada en términos monetarios”, cuando se identifica los riesgos es importante ver el efecto que se genera en las metas que tiene la institución no solo en el riesgo en sí, puesto que tienen impacto en los estados financieros.

d) Respuesta al riesgo

Es muy importante tener presente la entidad debe estar alerta para solucionar cualquier problema o dificultad puesto que al tener una

respuesta oportuna se podrá llegar con mayor facilidad a las metas y objetivos de la institución.

III. Actividades de control

Al hacer algún diseño de un sistema de Control Interno, Mantilla señala que es importante que las actividades de control planteadas sean proporcionales al riesgo (2003, pág. 190). (Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) Señalan que “aparte de un eventual resultado extremo indeseable, normalmente es suficiente con hacer un diseño de un control que de una seguridad aceptable y así poder limitar las pérdidas al riesgo que la empresa pueda soportar”. Claros y León también dice que cada control tiene un costo asociado y la actividad de control deberá ofrecer valor por su costo en relación al riesgo al que se está dirigiendo (2012, pág. 250). Según (Mantilla Blanco, 2003) En su libro titulado “Control Interno Informe COSO Estructura Conceptual Integrada” las actividades de control son “políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas, para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos”.

(Bravo Cervantes, 2000) Dice que “las actividades de control son parámetros que la empresa proporciona con la finalidad de ayudar a que el sistema de control interno se lleve según lo planificado y así poder manejar de manera sensata los riesgos”.

Según, (Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) En su libro titulado “El Control Interno como herramienta de Gestión y Evaluación”. Menciona que “las actividades de control están constituidas por los procedimientos específicos

establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos”.

a) Características de las actividades de control

Es conveniente analizar si el sistema de control interno utiliza herramientas manuales o automatizados, para desarrollar sus actividades en el area de administracion u operacionales; se tiene que tener presente siempre de como esta constituido el control internos, de que manera se efectua, es decir observar las características del control interno.

b) Tipos de controles

Es necesario mencionar los distintos tipo de control de que se puede realizar, los cuales lo señalamos a continuacion:

Tipo de control	Detalle
Detectivos	Son los controles que se realiza analizando, controlando, vigilando y registrando las diferentes operaciones y acciones realizadas en la entidad.
Preventivos	Este tipo de de control se ejerce en la prevencion de hechos dolosos, este tipo de control es inherente a las actividades propias de la institucion.
Correctivos	Este tiop de conmtrol surge despues de haber realizado la actividad y se desarrolla las acciones correctivas necesarias para que no afecten a los objetivos de la institucion.

c) Procedimiento de autorización y aprobación.

Cuando la direccion de las intituciones realizan sus actividades usualmente los designan responsabilidades y ellas van acompañadas de las respectiva

autorización para ejercer los procedimientos encargados, en algunos casos en las instituciones ya se tiene procesos pre establecidos y simplemente solo se requiere la aprobación para poder realizarlo, todo esto va en directa reciprocidad con el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.

d) Segregación de funciones

Cuando se desarrolla la aplicación y ejecución de las actividades para el logro de las metas y objetivos es necesario analizar adecuadamente y en función a eso si es conveniente para lograr las metas se puede dividir las funciones o segregar, puesto que una persona o un pequeño grupo de personas puedan realizarlo, pero es necesario tener presente que cuando se realiza la segregación de funciones, estas deben estar integradas idóneamente.

e) Evaluación costo – beneficio

Cuando la administración general desea realizar un nuevo proyecto u obra, siempre es necesario realizar un análisis de Costo – beneficio, teniendo en cuenta el beneficio que generaría a la población.

f) Controles sobre el acceso a los recursos y archivos

La información generada por la institución es muy importante, es cierto que se debe proporcionar cuando lo soliciten, pero lo efectúan solo en informes y resúmenes, es importante señalar que la fuente de los documentos deben estar protegidos y resguardados en ambientes en donde solo deben ingresar personal autorizado.

g) Verificación y conciliaciones

En todo proceso y ejecución de las actividades se genera información a través de informes o documentos que respaldan sus acciones, en la administración es importante verificar lo que manifiesta para que sean registrados adecuadamente.

h) Evaluación de desempeño

Todo desarrollo de las actividades genera la necesidad de ser evaluados, primero por razones de administración y según de acuerdo a ley, esto se hace con la finalidad de detectar las posibles irregularidades que pueda existir y consecuentemente realizar las correcciones adecuadas.

i) Rendición de cuentas

Una de las actividades que se realiza es el cumplimiento de las entregas a rendir a cuentas, las cuales se hacen a los funcionarios o directivos de la institución, se debe realizar de acuerdo a los criterios emanados por las normas internas que están sujetas a las normas nacionales..

j) Revisión de procesos, actividad y tareas

Muy a parte de desarrollar el control interno en todas las actividades la administración y dirección general debe de realizar el seguimiento de los diferentes procesos y actividades en la institución con el afán de lograr llegar a las metas y objetivos de la institución.

k) Controles para las tecnologías de la información y comunicación

En muchas instituciones se ha dejado de lado el uso de mecanismos manuales, todos se han convertido en recursos informáticos, desde la recepción de un documento hasta la emisión de información, las TIC generan riesgo para la estabilidad de la institución, ello implica que se debe tener niveles de seguridad y controles en los sistemas informáticos.

IV. Información y comunicación

El cuarto componente del sistema de control del modelo COSO es la información y la comunicación, este punto es de mucha importancia debido a que sin este paso el proceso de control interno no estaría conectado correctamente.

(Claros Cohaila & Leon Llerena, 2012) En su libro titulado El Control Interno como herramienta de Gestión y Evaluación. Menciona que “así como es necesario que todos los agentes tengan conocimiento del papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible y de suma importancia que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en armonía con los demás, guiados y dirigidos al logro de los objetivos”.

a) Funciones y características de la información

El desarrollo de las actividades en una institución genera información las cuales deben ser transmitidas de manera prolija, oportuna y confiable con la finalidad de que los usuarios realicen las evaluaciones correspondientes

y las asistencias necesarias para llegar a cumplir las metas y objetivos de la institución.

b) Información y responsabilidad

La información y comunicación debe de ser emitida de manera pertinente, los cuales deben tener la calidad suficiente para que se pueda evaluar las responsabilidad y obligaciones de los funcionarios.

c) Calidad y suficiencia de la información

La calidad de la información está sujeta la verdad de los hechos sean estas actividades administrativas o actividades operativas, todo esto implica que cuando se informa se debe tener la suficiente descripción para tomar las acciones pertinentes.

d) Sistemas de información

Según Argandoña, (2010) argumenta que los sistemas de información son una herramienta que se implementa para poder desarrollar y ejecutar los procesos que se realizan para lograr las metas y objetivos, es necesario mencionar que los sistemas de información emiten información a la dirección quienes toman decisiones y acciones para el desarrollo adecuado de los diferentes procesos.

e) Flexibilidad al cambio

Los sistemas de información usualmente son analizados y revidados de manera periódica, del resultado puede generar un reajuste de acuerdo a los nuevos paradigmas y procesos que se implementan o cuando se genere nuevas metas y objetivos en la entidad.

f) Archivo institucional

Debemos tener en cuenta que el titular del pliego tiene que implementar políticas de archivos los cuales deben estar enmarcados en la preservación y conservación de la documentación.

g) Comunicación interna

La comunicación interna, debe estar enmarcada de acuerdo a las necesidades de la institución, estas pueden ser de manera vertical u horizontal, el cual ayudara al conocimiento de las actividades de la entidad y por ende servirá como control.

h) Comunicación externa

Según (Argandoña, 2010)), “la comunicación externa de la entidad, debe estar orientado para asegurar que el flujo de mensajes e intercambio de información con los clientes, usuarios y ciudadanía en general, se lleva acabo de manera segura, correcta, oportuna, y confiable para la empresa. “

i) Canales de comunicación

En una institución utilizan diferentes medios, los cuales pueden ser por internet, correos, televisivos, radiales o escritos para que llegue a los destinos tanto internos como externos.

V. Supervisión y evaluación

En este componente se evalúa como la gerencia realiza la supervisión y evaluación de manera constante el sistema de control interno. Esto es debido para poder detectar los posibles riesgos que surjan en la entidad.

a) Reporte de deficiencias

Cuando se realiza la supervisión de las acciones y se encuentran ciertas deficiencias deben ser informadas a la administración con el objetivo de que se tome las medidas necesarias para que no afecte al cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

b) Implantación y seguimiento de medidas correctivas

Cuando se detecta los riesgos y se informa, la administración implementa las correcciones es necesario que se debe implementar diversos procesos y realizar el seguimiento correspondiente para verificar que se ejecuten con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos.

c) Compromisos de mejoramiento.

Las entidades tienen que evaluar el compromiso efectuaron por los funcionarios y trabajadores de la entidad, puesto que si los trabajadores se comprometen será fácil llegar a las metas y objetivos.

2.2.2. Administración en las municipalidades

La administración en el ambiente municipal se considera como un órgano de apoyo que ayuda a realizar las metas y objetivos, esto implica el manejo de diferentes áreas que actúan de manera integrada como la compra de bienes y servicios, pagos a trabajadores y proveedores, control de bienes, asignaciones presupuestarias y control de personal.

2.2.2.1.Unidad de contabilidad

En esta unidad se realiza la integración contable de todas las operaciones realizada en la entidad, en esta unidad se encarga de ejecutar y conducir el sistema contable, cuyo objetivo es registrar oportunamente el origen y uso de los fondos públicos.

2.2.2.2.Unidad de tesorería y caja

En esta unidad prima las Normas Generales de Tesorería, que tiene como fin principal la custodia de los fondos asignado a la entidad, realiza el control de pagos a los proveedores de bienes y servicios, personal que trabaja,

2.2.2.3.Unidad de abastecimientos y almacén

En esta unidad se realiza las adquisiciones de los bienes y servicios bajo los criterios de la ley de contrataciones y adquisiciones del estado, todo esto con el fin de abastecer de bienes y servicios a la entidad.

2.2.2.4.Unidad de recursos humanos

En esta unidad se realiza el control del personal con la finalidad de calcular las planillas de remuneraciones, se control las faltas y tardanzas sean estas justificadas y no justificadas, el cálculo de os beneficios sociales y las asignaciones correspondientes.

2.2.2.5.Unidad de informática.

Esta unidad está integrada a la sub gerencia administrativa porque es una herramienta muy importante en la institución, ayuda realizar las actividades de todas las oficinas de administración.

1.1.Marco conceptual

Actividades de control.

Son las acciones que se desarrollan por parte de la gerencia para el cumplimiento de las metas y objetivos de la municipalidad, están enmarcada dentro del informe COSO.

Ambiente de control.

Componente primordial para ejecutar el control interno, es en donde se desarrolla la evaluación de las acciones de control interno, es la parte fundamental de una actividad.

Control Interno.

Procesos y herramientas que se tiene en una institución para poder alcanzar los objetivos de las instituciones.

Evaluación de riesgo.

Es como la institución realiza la evaluación de las diferentes actividades y si general algún peligro para el cumplimiento de las metas y objetivos.

Información y comunicación.

Las actividades de la institución generan información en todas sus oficinas y unidades, estas deben de preservarlas, custodiarlas y emitir de manera prolija de manera vertical y horizontal.

Recursos humanos.

Son todas las personas que integran la institución, los cuales desarrollan sus actividades conformen las metas y objetivos de la institución, esto recursos serán pagados de acuerdo a las normas laborales existentes.

Riesgo

La Posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad.

Supervisión.

Es necesario verificar y confirmar las acciones señalas los manuales y reglamentos oficiales emitidos por la institución en las diferentes oficinas de la municipalidad.

Sub Gerencia de administración.

Esta sub gerencia es la encargada de administrar, ejecutar, registrar y controlar la administración de la municipalidad.

IV. Metodología.**4.1. Diseño de la investigación****a. Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se utilizara es cuantitativo, puesto que la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición (Hernández Sampieri , Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

b. Nivel de investigación

En función al desarrollo de la investigación planteada el nivel propuesto es el descriptivo, debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio. (Supo, 2015).

c. Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental descriptivo.

No experimental

Es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto (Charaja Cutipa, 2011)

4.2. Población y muestra.

4.2.1. Población

La población estuvo constituida por 14 funcionarios de la municipalidad distrital de Ananea – Región Puno.

4.2.2 Muestra

Se tomó una muestra al total de la población, consistente en 14 de la municipalidad distrital de Ananea – Región Puno.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	
VARIABLE DE ESTUDIO	SISTEMA DE CONTROL INTERNO		Integridad personal y profesional y los valores éticos de la gerencia y del personal
		Ambiente de control	Competencia
			Filosofía de la dirección
			Estructura Organizacional
			Políticas y Prácticas de recursos humanos
		Evaluación del riesgo	Identificación de los riesgos
			Valoración de los riesgos
			Desarrollo de Respuestas
		Actividades de control gerencial	Procedimientos de autorización y aprobación
			Segregación de funciones
Controles sobre el acceso a los recursos o archivos			
Verificaciones y conciliaciones			
Evaluación de desempeño			
Revisión de procesos, actividades y tareas			
Información y comunicación	Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones		
	Información y responsabilidad		
	Calidad y suficiencia de la información		
	Sistemas de información		
	Comunicación interna		
Supervisión	Comunicación externa		
	Canales de comunicación		
	Prevención y monitoreo		
	Seguimiento de resultados		
		Compromisos de mejoramiento	

4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.

4.4.1 Técnicas

Que se va a utilizar es la técnica de la encuesta.

4.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información que se va a utilizar un cuestionario estructurado de 24 preguntas.

4.5. Plan de análisis

Para llegar a los resultados en esta investigación, se utilizará como herramienta de análisis una hoja de cálculo (Excel) y un software estadístico el SPSS 24, en donde se determinará las frecuencias y los porcentajes sobre el cuestionario.

4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema general	Objetivo General y específico	Variables o indicadores	Diseño de la investigación	Método y técnica de la investigación	Población y muestra
Caracterización del control interno en el área de Sub Gerencia de administración de la municipalidad Distrital de Ananea – Región Puno, 2017	¿Cuál es la caracterización del Control Interno en el área de Sub Gerencia de administración de la municipalidad Distrital de Ananea – Región Puno, 2017?	<p>Objetivo General</p> <p>Describir la caracterización del Control Interno en el área de Sub Gerencia de administración de la municipalidad Distrital de Ananea – Región Puno, 2017</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control. • Evaluación del riesgo • Actividades de control • Información y comunicación • Supervisión • 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativo • Descriptivo • No experimental 	Cuestionario Encuesta	24 funcionarios
		<p>Objetivos específicos</p> <p>Describir la situación del ambiente de control en el área de Sub Gerencia de administración de la</p>				

		<p>municipalidad Distrital de Ananea – Región Puno, 2017.</p> <p>Describir el nivel de evaluación de riesgos en el área de Sub Gerencia de administración de la municipalidad Distrital de Ananea – Región Puno, 2017.</p>				
		<p>Describir el funcionamiento de las actividades de control en el área de Sub Gerencia de administración de la municipalidad Distrital de Ananea – Región Puno, 2017.</p> <p>Describir el nivel de información y comunicación existente en el área de Sub Gerencia de administración de la municipalidad Distrital de Ananea – Región Puno, 2017.</p> <p>Describir las acciones de supervisión en el área de Sub Gerencia de administración de la municipalidad Distrital de Ananea – Región Puno, 2017.</p>				

4.7. Principios éticos

Para desarrollar la presente investigación no acogeremos a los principios éticos señalados en el código de ética para la investigación versión 001 de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

En lo referente a la protección a las personas, la encuesta será completamente anónima, beneficiará a la institución donde se realiza la investigación, la investigación seguirá los pasos y procesos de la integridad científica siguiendo el método científico.

En lo referente a la utilización del material bibliográfico son citadas todas las fuentes seleccionadas para el desarrollo de esta investigación y se realizara un informe completamente objetivo.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Respecto al ambiente de control (objetivo específico 1)

CUADRO 01

ITEMS	TABLA	COMENTARIOS
¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a Control	1	El 71,4 % (10) de los encuestados manifestaron que a veces se realiza la difusión concerniente al control interno.
¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted	2	El 92,9% (13) de los encuestados manifestaron que a veces promueven la competencia profesional.
¿En la institución dónde usted trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al Control	3	El 85,7% (12) de los encuestados manifiestan que nunca se dio a conocer la filosofía de la institución.
¿En la institución dónde usted trabaja tiene una estructura organizacional de Control Interno en el	4	El 78,6% (11) de los encuestados manifestaron a veces se da a conocer la estructura de la institución.
¿Según usted, la eficacia del funcionamiento de los sistemas de Control Interno radica principalmente en el elemento humano?	5	El 92,9% (13) de los encuestados manifestaron que a veces ocurre que el funcionamiento radica en el elemento humano.

FUENTE: Tablas 01, 02, 03, 04 y 05 (ver Anexo 02).

5.1.2. Respecto a la evaluación de riesgo (objetivo específico 2)

CUADRO 02

ITEMS	TABLA	COMENTARIOS
¿Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?	6	El 92,9% (13) manifiestan que a veces se realiza un proceso de identificación de riesgos en el área donde se trabaja.
¿Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el	7	El 100% (14) manifiestan que casi siempre existe riesgo en el área donde trabaja.
¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?	8	El 100% (14) manifiestan que a veces se diseñan estrategias para dar respuesta a los riesgos que se presentan.

FUENTE: Tablas 06, 07 y 08. (ver Anexo 02).

5.1.3. Respecto a las actividades de control gerencial (objetivo específico 3)

CUADRO 03

ITEMS	TABLA	COMENTARIOS
¿Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja?	09	El 92,9% (13) manifiestan que siempre existe procedimientos de autorización y aprobación en el área donde trabaja.
¿Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja?	10	El 92,9% (13) manifiestan que casi siempre existe independencia de función en las labores de operación y custodia.
¿Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja?	11	El 78,6% (11) manifestaron que siempre existe controles que impiden el uso indebido de recursos .

¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal del área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor	12	El 85,7% (12) manifestaron que a veces se realizan revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas.
¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?	13	El 50% (7) manifestaron que nunca y 35,7% (5) a veces se realiza la evaluación de desempeño laboral.
¿Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja?	14	El 92,9% (13) manifestaron que siempre se realizan las verificaciones periódicas para detectar y corregir errores.
¿Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención?	15	El 92,9% (13) manifestaron que nunca se realiza los controles establecidos mediante las TIC.

FUENTE: Tablas 11, 12, 13, 14, 15, (ver Anexo 02).

5.1.4. Respecto a la información y comunicación (objetivo específico 4)

CUADRO 04

ITEMS	TABLA	COMENTARIOS
¿El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones,	16	El 92,9% (13) manifestaron que a veces entienden la importancia del rol que desempeñan.
¿Usted considera que la información que brinda el área donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la entidad?	17	El 85,7% (12) manifestaron que a veces lo consideran que la información es fundamental para la toma de decisiones.

¿Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución?	18	El 92,9% (13) manifestaron que a veces se integra las operaciones de las instituciones
¿La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades del área donde usted trabaja?	19	El 85,7% (12) manifestaron que a veces la comunicación se integra para establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades.
¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control?	20	El 92,9% (13) manifestaron que a veces la comunicación externa puede revelar existencia de deficiencias de control.
¿La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde	21	El 85,7% (12) manifestaron que a veces la comunicación contribuye al cumplimiento de los planes estratégicos.

FUENTE: Tablas 16, 17, 18, 19, 20 y 21 (ver Anexo 02).

5.1.5. Respecto a la supervisión (objetivo específico 5)

CUADRO 05

ITEMS	TABLA	COMENTARIOS
¿En la institución dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades?	22	El 92,9% (13) manifestaron que a veces la prevención y monitoreo permanente de las actividades.
¿Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área?	23	El 92,9% (13) manifestaron que a veces se realiza un seguimiento de los resultados para identificar las deficiencias.
¿Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del área donde usted trabaja?	24	El 92,9% (13) manifestaron que a veces se realiza un compromiso de mejoramiento por parte de los trabajadores.

FUENTE: Tablas 22, 23, 24 y 25 (ver Anexo 02).

5.2. Análisis de los resultados

5.2.1. Respecto al ambiente de control

- a) Se puede deducir que el 71,4% (ver tabla 1) de los encuestados manifestaron que a veces se realiza la difusión concerniente al código de ética.
- b) Otro de los aspectos resaltantes es que el 92,9% (ver tabla 2) manifiestan que a veces promueven la competencia profesional en la institución.
- c) De las encuestas realizadas podemos desatacar en la difusión de la filosofía el 85,7% (ver tabla 3) manifestaron que nunca realizaron la difusión de la filosofía de la gerencia en lo referente al control interno.

Estos resultados coinciden con lo manifestado por Machaca & Monroy, en donde concluyeron que no existe una adecuada difusión de la filosofía de la gerencia y consecuentemente no alcanzar las metas y objetivos de la institución.

5.2.2 Respecto a la evaluación de riesgo.

- a) En este aspecto manifiesta el 92,9% (ver tabla 6) manifestaron que a veces se realiza un proceso de identificación de riesgo, y un 100% (ver tabla 8) de los encuestados que a veces se diseñan estrategias para dar respuesta a los riesgos lo cual casi da el mismo resultado encontrado por Machaca & Monroy en donde ponen de manifiesto que no existe un planeamiento, identificación de riesgo y respuesta al riesgo.

5.2.3 Respecto a las actividades de control gerencial.

- a) En lo referente a esta actividad podríamos expresar que el 85,7% (ver tabla 12) manifestaron que a veces se realizan revisiones periódicas de los procesos,

actividades y tareas; el 50% manifestaron que nunca y 35,7% (ver tabla 13) a veces se realiza la evaluación de desempeño laboral. Esto concuerda lo que concluye Layme “respecto a la percepción de sus funcionarios y servidores sobre el desarrollo normas de control interno y procedimientos alcanzado una media general de 2.64 lo que califica de grado INSATISFACTORIO”

5.2.4. Respecto a la información y comunicación

En esta actividad podemos apreciar el 92,9% (ver tabla 16) manifestaron que a veces entienden la importancia del rol que desempeñan los sistemas de información y el 85,7% (ver tabla 19) manifestaron que a veces la comunicación se integra para establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades; de aquí podemos inferir que los trabajadores no toman la importancia necesaria y que desconocen todas las bondades del sistema de control interno puesto que se encuentran desinformados sobre el tema, de aquí podemos acorta con la investigación realizada por Monascal, que llego a la conclusión de que “en la empresa existe un desconocimiento de la aplicación de sus actividades ellos representan el 60% de la población.”

5.2.5. Respecto a la supervisión.

En esta actividad el 92,9% (ver tabla 22, 23 y 24) manifestaron que a veces se realiza la prevención y monitoreo permanente; seguimiento de los resultados para identificar las deficiencias y un compromiso de mejoramiento por parte de los trabajadores esto concuerda con lo que manifiesta Machaca & Monroy que el seguimiento no lo realizan de manera continua y el cual está representado por un 92%

VI. CONCLUSIONES

5.1. Respecto al ambiente de control

En lo referentes a la actividad de control podemos concluir que el 71,4% manifiesta que a veces se realiza la difusión y el 92,9% manifiesta que a veces se promueve la competencia profesional, generando un descontento en el personal del área de la subgerencia de administración de la municipalidad distrital de Ananea.

5.2. Respecto a la evaluación de riesgo.

En esta actividad se puede concluir que a veces se realiza el proceso de identificación del riesgo ello representa el 92,9% y en su mayoría es decir el 100% a veces se diseñan estrategias para dar respuesta al riesgo.

5.3. Respecto a las actividades de control gerencial.

En esta actividad la mayor parte de los encuestados manifestaron que a veces se realiza los procesos, actividades y tareas esto representa el 85,7% y que el desempeño laboral no se evalúa adecuadamente puesto que el 50% manifiesta nunca lo realizan y el 35,7% dicen a veces.

5.4. Respecto a la información y comunicación.

En líneas generales se infiere que los encuestados solo trabajan por trabajar, pero saben que la información y comunicación que genera su área sirve para alcanzar las metas y objetivos de la institución, pero entienden que a veces el rol que desempeñan es importante ya que el 92,9% manifestaron que a veces entienden la importancia.

5.5. Respecto a la supervisión.

En esta actividad el 92,9% manifiesta que a veces se realiza esta actividad, es decir, que las acciones de prevención, monitoreo, identificación de deficiencias y el compromiso de mejoramiento es muy escaso por parte de la gerencia y los trabajadores.

Aspectos complementarios

Referencias Bibliográficas.

Argandoña, M. A. (2010). *Control Interno y Administracion de Riesgos en la Gestion publica*. Lima: Marketing consultores S.A.

Bravo Cervantes, M. (2000). *CONTROL INTERNO*. Lima: San Marcos.

Charaja Cutipa, F. (2011). *El MAPIC en la Metodologia de Investigaci3n* . Puno: F Charaja C.

Claros Cohaila, M. R., & Leon Llerena, O. A. (2012). *EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA DE GESTION Y EVALUACION*. Lima: Pacifico Editores.

Claros, R., & León, O. (2012). *Control interno como herrramienta de gesti3n y evaluaci3n*. Breña: Pacifico Editores S.A.C.

Com m ittee of Sponsoring Organizations of the Treadway Com m i ssi3n (COSO) . (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. MADrid: DÍaz de Santos.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (25 de 02 de 2018). *Controlaloria*. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

Contralogia General de la Rep3blica. (2014). *Marco Conceptual del COntrol Interno*. Lima: Contraloría General de la Rep3blica. Recuperado el 20 de 02 de 2018, de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Contraloria General de la Republica. (3 de 11 de 2006). *MEF*. Obtenido de http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/RC_320_2006_CG.pdf

- Del Toro, J. C., Fonteboa, A., Armada, E., & Santos, C. M. (20 de 02 de 2005). *Infomed*. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf
- Estupiñan, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Federación Española de Municipios y Provincias. (2006). *LA SITUACIÓN DE LOS AYUNTAMIENTOS EN ESPAÑA, SUS CARENCIAS ECONÓMICAS Y PROBLEMAS DE GESTIÓN: Diagnóstico y Propuestas en una Perspectiva Europea*. Madrid: Federación Española de Municipios y Provincias. Obtenido de <http://documentos.femp.es/files/11-618-fichero/La%20situaci%C3%B3n%20de%20los%20Ayuntamientos.pdf>
- (2004). *Guía para la Evaluación del Proceso de Control Interno*. La Paz: Contraloría General del estado. Recuperado el 10 de 04 de 2018, de https://www.contraloria.gob.bo/portal/Uploads/PDFportal/20121217_328.pdf
- Hernández Sampieri , R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill.
- Huayhua , G. (2015). *Análisis e implementación de las normas de control Interno y su incidencia en la gestión administrativa En la oficina de contaduría general de la Universidad nacional del altiplano- puno, periodos 2013-2014*. Puno: UAN.
- Jaya, G. P. (2015). *Diseño del sistema de control interno mediante el metodo COSO II para ProntoCASA Controstrucciones CIA LTDA*. Cuenca: Universidad Politecnica Saleciana .
- Ladino, E. (2009). *Control Interno: informe COSO*. MADrid: El Cid. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3182319&query=control+interno>
- Layme, E. S. (2015). *EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SUS EFECTOS EN LA GESTIÓN DE LA SUBGERENCIA DE PERSONAL Y BIENESTAR SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, 2014*. Moquegua: Universidad Jose Carlos Mareategui. Obtenido de

http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/22/Egla_Tesis_titulo_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Machaca, G. S., & Monrroy, W. F. (2014). *Aplicación del control interno y su influencia en la administración de los ingresos públicos en las municipalidades distritales de la Provincia de Moho 2012*. Juliaca: Universidad Andina Nestor caceres Velasquez.

Mantilla Blanco, S. A. (2003). *Control Interno Informe COSO Estructura Conceptual Integrada*. Bogotá: ECOE ediciones.

Maquera, S. (2016). *Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave 2016*. Juliaca: UPeU.

Marin, R. M. (2015). *GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA TOMA DE DECISIONES DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA DE PUNO, 2015*. Juliaca: UANCV.

Matilla, S. A. (2016). *Auditoria de Control INterno*. Bogota: Ecoe.

Melendez, J. B. (2016). *Control Interno*. Chimbote: ULADECH.

Monascal, F. (2010). *Propuesta de Gestion de Control Interno*. Caracas: Universidad Monteavila. Obtenido de http://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista_nro2/Teg%20y%20otros/teg_fernando_monascal_2da.pdf

Puertas, D. V. (2016). *EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE LAS MUNICIPALIDADES DEL PERÚ: CASO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE, 2014*. Chimbote: ULADECH.

Supo, J. (2015). *Como empezar una tesis*. Arequipa: Bioestadístico.

Torres, Z. (2014). *Admintracion estrategica*. Mexico DF: Patria.

TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON. (1992). *INFORME COSO*. Estados Unidos de America: Coopers & Lybrand.

Anexos

Anexo N° 01

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre el control interno en el área de sub gerencia administrativa del distrito de Ananea - puno, año 2017.

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

I. RESPECTO AL AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a Control Interno?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

2. ¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted trabaja?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

3. ¿En la institución dónde usted trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al Control Interno?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

4. ¿En la institución dónde usted trabaja tiene una estructura organizacional de Control Interno en el almacén?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

5. ¿Según usted, la eficacia del funcionamiento de los sistemas de Control Interno radica principalmente en el elemento humano?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

II. RESPECTO A LA EVALUACIÓN DEL RIESGO

6. ¿Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

7. ¿Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

8. ¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

III. RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL

9. ¿Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

10. ¿Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

11. ¿Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

12. ¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal del área donde usted trabaja en

forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

13. ¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

14. ¿Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

15. ¿Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

V. RESPECTO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

16. ¿El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

17. ¿Usted considera que la información que brinda el área donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la entidad?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

18. ¿Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

19. ¿La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades del área donde usted trabaja?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

20. ¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

21. ¿La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

VI. RESPECTO A LA SUPERVISIÓN

22. ¿En la institución dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

23. ¿Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

24. ¿Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del área donde usted trabaja?

SIEMPRE () CASI SIEMPRE () A VECES () NUNCA ()

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION....

Anexo N° 02

1. Ambiente de control

Tabla 01 *¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a Control Interno?*

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	4	28,6
A VECES	10	71,4
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados el 71,4% manifiestan que lo realizan a veces realizan la difusión del código de ética.

Tabla 02 *¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted trabaja?*

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	13	92,9
CASI SIEMPRE	1	7,1
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados el 92,9% manifiestan que a veces promueve las competencias profesionales.

Tabla 03 *¿En la institución dónde usted trabaja se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al Control Interno?*

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	12	85,7
A VECES	2	14,3
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados el 85,7% manifiestan que nunca se difunde o se da a conocer la filosofía de la dirección.

Tabla 04 *¿En la institución dónde usted trabaja tiene una estructura organizacional de Control Interno en el almacén?*

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	11	78,6
CASI SIEMPRE	3	21,4
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados el 78,67% manifiestan que a veces se difunde o se da a conocer la estructura organizacional.

Tabla 05 *¿Según usted, la eficacia del funcionamiento de los sistemas de Control Interno radica principalmente en el elemento humano?*

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	1	7,1
A VECES	13	92,9
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados el 92,9% manifiestan que a veces se difunde o se da a conocer la estructura organizacional.

2. Evaluación del riesgo

Tabla 06 *¿Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?*

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	13	92,9
CASI SIEMPRE	1	7,1
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados el 92,9% manifiestan que a veces se difunde o se da a conocer la estructura organizacional.

Tabla 07 ¿Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?

	Frecuencia	Porcentaje
CASI SIEMPRE	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados el 100% manifiestan que casi siempre existe riesgo en el desarrollo de sus actividades y estos afectarían las metas y objetivos del área.

Tabla 08 ¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados el 100% manifiestan que a veces se diseñan estrategias para dar respuesta a los riesgos que se presentan.

3. Actividades de control gerencial

Tabla 09 ¿Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja?

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	1	7,1
SIEMPRE	13	92,9
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados, el 92.9% manifiestan que siempre existen procedimientos de autorización aprobación cuando se realiza actividades en el área.

Tabla 10 *¿Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja?*

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	1	7,1
CASI SIEMPRE	13	92,9
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados, el 92,9% manifestaron que casi siempre existe independencia de función en las áreas de operación.

Tabla 11 *¿Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja?*

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	1	7,1
CASI SIEMPRE	2	14,3
SIEMPRE	11	78,6
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados el 78,6% manifiestan que existen controles que impiden el uso indebido de los recursos.

Tabla 12 *¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal del área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia?*

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	12	85,7
CASI SIEMPRE	1	7,1
SIEMPRE	1	7,1
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados, el 85,7% manifiestan que a veces se realiza revisiones periódicas de los procesos.

Tabla 13 *¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?*

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	7	50,0
A VECES	5	35,7
CASI SIEMPRE	2	14,3
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados, el 50,0% manifestaron que nunca se realiza una evaluación y el 35,7% dijeron que a veces.

Tabla 14 *¿Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja?*

	Frecuencia	Porcentaje
CASI SIEMPRE	1	7,1
SIEMPRE	13	92,9
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados, el 92,9% manifiestan que siempre realizan verificaciones para detectar y corregir errores.

Tabla 15 *¿Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención?*

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	13	92,9
CASI SIEMPRE	1	7,1
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados, el 92,9 % manifestaron que nunca se realiza controles establecidos en el área donde trabaja.

Tabla 16 *¿El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	1	7,1
A VECES	13	92,9
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados, el 92,9% manifiestan que realizan sus actividades de manera comprometida con la institución.

Tabla 17 *¿Usted considera que la información que brinda el área donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la entidad?*

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	12	85,7
CASI SIEMPRE	2	14,3
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados, el 85,7% manifestaron que a veces la información que brindan es muy importante para la toma de decisiones.

Tabla 18 *¿Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	13	92,9
CASI SIEMPRE	1	7,1
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados, el 92,9% manifestaron que a veces los sistemas de información se orientan a integrar las operaciones.

Tabla 19 ¿La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades del área donde usted trabaja?

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	12	85,7
CASI SIEMPRE	2	14,3
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados, el 85,7% manifestaron a veces la comunicación interna cumple la labor de agilizar y facilitar las actividades de la oficina.

Tabla 20 ¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control?

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	13	92,9
CASI SIEMPRE	1	7,1
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

.Del 100% de los encuestados, el 92,9% manifiesta que a veces la comunicación externa revela deficiencias de control.

Tabla 21 ¿La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja?

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	12	85,7
CASI SIEMPRE	1	7,1
SIEMPRE	1	7,1
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados, el 85,7% manifiestan que a veces la comunicación contribuye en el cumplimiento de los planes.

Tabla 22 *¿En la institución dónde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas?*

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	13	92,9
CASI SIEMPRE	1	7,1
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados, el 92,9% manifiesta que a veces da a conocer a sus trabajadores monitorea a sus trabajadores.

Tabla 23 *¿Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja?*

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	13	92,9
SIEMPRE	1	7,1
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados, el 92,9% manifiesta que a veces se realiza un seguimiento de resultados para identificar las deficiencias.

Tabla 24 *¿Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del área donde usted trabaja?*

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES	13	92,9
CASI SIEMPRE	1	7,1
Total	14	100,0

FUENTE: Encuesta aplicada a los trabajadores del área de sub gerencia de administración.

Del 100% de los encuestados, el 92,9% manifiesta que se comprometen en mejorar para un buen funcionamiento en el área donde trabajan.