

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO Y SUS  
INCIDENCIAS EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
HUAMANGA 2014”**

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

**AUTOR:**

**Bach. SAUL COTAQUISPE FERROA**

**ASESOR:**

**Mg. CPCC. ULDARICO PILLACA ESQUIVEL**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2015**

JURADO EVALUADOR

Mg. CPCC. ORLANDO SÓCRATES SAAVEDRA SILVERA  
**Presidente**

Mg. CPCC. HUGO CASTRO QUICAÑA  
**Secretario**

Mg. CPCC. SIXTO SUSANO PRETEL ESLAVA  
**Miembro**

Mg. CPCC. ULDARICO PILLACA ESQUIVEL  
**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por fortalecer mi corazón e iluminar mi camino.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote -ULADECH, por ser parte de mi vida y por la formación profesional recibida en cada una de sus aulas.

De igual manera mi más sincero agradecimiento a mi asesor Mg. CPCC. Uldarico Pillaca Esquivel, que con sus consejos y sugerencias hicieron posible este trabajo de investigación.

## DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional a fin de que se cumpla mis objetivos profesionales y sea un ciudadano de bien a la comunidad.

A mí querida familia por su apoyo constante para la realización de la presente investigación

## RESUMEN

La presente tesis pertenece a la línea de investigación en Mecanismos de Control - Auditoria, de la **Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH-CÁTOLICA)**, la investigación tuvo como objetivo general determinar si el control interno influye en el desarrollo de la gestión de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

El método de investigación utilizada, es la revisión bibliográfica - documental, mediante la recolección de información de fuentes como textos, revistas, tesis e información de internet. El análisis de los resultados se hizo comparando las informaciones recolectadas y efectuando la encuesta una muestra de 30 personas entre servidores y funcionarios de la provincia de Huamanga.

Es muy importante la investigación ya que no existen investigaciones que hayan realizado estudios rigurosos sobre influencia del control interno y sus incidencias en la gestión de los servicios públicos de la municipalidad provincial de Huamanga; por tanto se justifica la ejecución del presente informe de investigación y los resultados, constituirán herramienta de apoyo, alternativa de mejora y propuesta para llevar la teoría a la práctica.

**Palabras claves:** Influencia, control interno, gestión, servicios públicos.

## ABSTRACT

This thesis belongs to the research in Control Mechanisms - Audit of the Professional School of Accounting at the Catholic University of Chimbote Angels (ULADECH-Catholic), the research was aimed at determining whether the overall internal control influences development of the management of public services of the Provincial Municipality of Huamanga.

The research method used is the literature review - documentary, by collecting information from sources such as texts, journals, theses and information Internet. The analysis of the results was done by comparing the information collected and conducting a sample survey 30 people between servers and officials of the province of Huamanga.

Research is very important as there are no investigations that have conducted rigorous studies on influence of internal control and its effects on the management of public services of the provincial municipality of Huamanga; therefore the implementation of this research report and the results are justified, shall constitute support tool and improved alternative proposal to put the theory into practice.

Keywords: influence, internal control, management, public services.

## Contenido

	<b>Página</b>
Título de la tesis (Carátula).....	i
Hoja de firma del jurado y asesor .....	ii
Hoja de agradecimiento .....	iii
Hoja de dedicatoria .....	iv
Resumen.....	v
Abstract .....	vi
Contenido (Índice) .....	vii
Índice de graficos .....	viii
Índice de cuadros .....	ix
<b>I. Introducción</b> .....	<b>1</b>
<b>II. Revisión de Literatura</b> .....	<b>3</b>
2.1 Antecedentes .....	3
2.2 Bases teóricas.....	10
2.3 Marco conceptual.....	20
2.4 Recolección de información .....	37
Hipótesis .....	37
<b>III. Metodología</b> .....	<b>37</b>
3.1 Diseño de la investigación .....	37
3.2 Población y muestra.....	39
3.3 Técnicas e instrumentos.....	40
3.4 tipo y nivel de investigación .....	42
<b>IV. Resultados</b> .....	<b>43</b>
4.1 Resultado .....	45
4.2 Análisis de resultados .....	55
<b>V. Conclusiones</b> .....	<b>58</b>
Recomendaciones. ....	59
<b>Aspectos Complementarios</b> .....	<b>61</b>
Referencias bibliográficas.....	61
Anexos .....	63

## Índice de gráficos

	<b>Página</b>
<b>Gráfico 1</b> .....	52
<b>Gráfico 2</b> .....	53
<b>Gráfico 3</b> .....	54
<b>Gráfico 4</b> .....	55
<b>Gráfico 5</b> .....	56
<b>Gráfico 6</b> .....	57
<b>Gráfico 7</b> .....	58
<b>Gráfico 8</b> .....	59
<b>Gráfico 9</b> .....	60
<b>Gráfico 10</b> .....	61

## Índice de cuadros

	<b>Página</b>
<b>Cuadro 1</b> .....	5
<b>Cuadro 2</b> .....	6
<b>Cuadro 3</b> .....	52
<b>Cuadro 4</b> .....	53
<b>Cuadro 5</b> .....	54
<b>Cuadro 6</b> .....	55
<b>Cuadro 7</b> .....	56
<b>Cuadro 8</b> .....	57
<b>Cuadro 9</b> .....	58
<b>Cuadro 10</b> .....	59
<b>Cuadro11</b> .....	60
<b>Cuadro 12</b> .....	61

## **I. Introducción**

El tema de investigación denominado **“Influencia del control interno y sus incidencias en la gestión de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2014”**, radica su importancia por cuanto los servicios públicos que presta los gobiernos locales del ámbito de la región de Ayacucho, caso de la Municipalidad Provincial de Huamanga son deficientes no estando los beneficiarios conforme o satisfechos de dichos servicios y un adecuado control a estos servicios que brinda los gobiernos locales mejorará la gestión por ende los beneficiarios cambiarán en su actitud.

El problema que surge en nuestras municipalidades, como es la carencia de un adecuado sistema de control interno para la correcta administración de la gestión de los servicios públicos de los gobiernos locales en nuestra región, por cuanto este estudio está referido al desarrollo del marco de aplicación y control del Sistema Nacional de Control del cual la Contraloría General de la República es el ente Rector del Sistema Nacional de Control.

Asimismo, de acuerdo a su Ley Orgánica N° 27785 tiene la responsabilidad de ser el Órgano Superior de Control del cual dependen funcionalmente las Oficinas de Control Institucional (OCI's) existentes en las entidades públicas que conforman el Sistema Nacional de Control, y las sociedades de auditoría cuando éstas son designadas o contratadas por la Contraloría General de la República.

Dicha Ley le asigna la responsabilidad de articular las acciones de control a nivel nacional, de manera sistemática, oportuna, imparcial y con el nivel de calidad necesarios para lograr el mejoramiento de la gestión pública, acrecentar la calidad de los servicios que las entidades brindan a la ciudadanía, luchar frontalmente contra la corrupción administrativa y la deshonestidad en el desempeño de los funcionarios públicos.

Sin embargo para lograr a cabalidad tales objetivos, el Sistema Nacional de Control afronta sensibles limitaciones en el ejercicio de su función de control que no le permite

superar los sensibles problemas existentes en el aparato estatal tales como: La deficiente gestión pública traducido en una mala prestación del servicio público, ineficiente administración y custodia de los recursos del Estado, el incumplimiento y trasgresión de las normas legales y administrativas en cuanto a la ineficacia de su labor, llámese oportunidad y economía con que se obtienen los resultados.

Para lograr un nivel óptimo de su gestión fiscalizadora, la Contraloría viene orientando sus esfuerzos vía reestructuración de su organización, priorizando sus políticas de capacitación a nivel nacional, la incorporación de profesionales altamente capacitados, viene perfeccionando las capacidades profesionales de sus auditores, ha implementado herramientas de control con énfasis en la auditoría de gestión y ambiental, está perfeccionando las normas y procedimientos de control y la transparencia del proceso de la auditoría y de sus resultados.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

**¿De qué manera el control interno influye en el desarrollo de la gestión de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huamanga?**

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

**Determinar si el control interno influye en el desarrollo de la gestión de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huamanga.**

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- **Establecer los procedimientos de control de calidad a ser aplicados en la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huamanga.**
- **Evaluar la incidencia del proceso de control interno para la mejora de la gestión de los servicios públicos municipales.**
- **Verificar la implementación de la Ley 28716 - Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, para optimizar la gestión municipal.**

La presente es de tipo bibliográfico – documental. Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron las siguientes: Encuestas y anotación bibliográfica, utilizando cuestionarios de encuesta y ficha bibliográfica. Finalmente presenta conclusiones y recomendaciones del tema.

Finalmente la investigación se justifica; por su naturaleza, no existen investigaciones que hayan realizado estudios rigurosos sobre Influencia del control interno y sus incidencias en la gestión de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huamanga; determinar la necesidad de implementar controles de calidad en la gestión de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Reseña Histórica de la provincia de Huamanga**

La provincia de Huamanga, se fundó en el siglo XVI con el nombre de San Juan de la Frontera y fue creada por la Constitución Política de 1823. Su capital, la ciudad de Ayacucho establecido por Decreto del 15 de enero de 1825, fue fundada el 25 de abril de 1540, obteniendo el título de ciudad a partir del 17 de mayo de 1544.

La historia de esta provincia, que pertenece al departamento de Ayacucho, está influenciada con el pasado prehispánico, que se inicia aproximadamente hace 22000 años a. C. con la presencia de hombres encontrados en una de las cuevas que se conocen con el nombre de "Pikimachay".

Luego, se formó y evolucionó sobre la base de las culturas Warpa, Nazca y Tiahuanaco, y posteriormente surgió el imperio Wari, entre los años 500 a 1100 d.C. Es así que Ayacucho se convirtió en el centro político y administrativo de este primer imperio, logrando altos niveles de calidad en producción de cerámicas, tejido, metales y piedras entre los años 1100 y 1420 d.C. durante el período de los Chancas.

Después de la conquista española del imperio incaico, el capitán español Vasco de Guevara fundó la ciudad de Huamanga el 25 de abril de 1540, con el propósito de facilitar el viaje entre Lima y Cusco, que eran muy peligrosos; así como también para controlar, catequizar y cobrar tributos a los nativos.

Huamanga es cuna de personalidades que tomaron parte de la historia del Perú como María Parado de Bellido (precursora de la Independencia) y Andrés Avelino Cáceres (héroe de la Guerra del Pacífico y ex presidente del Perú).

Asimismo, la ciudad de Huamanga fue sede de uno de los episodios más relevantes de la Historia del Perú como la Batalla de Ayacucho del 09 de diciembre de 1824.

## **Población.**

### **Cuadro 1**

Cuadro de evolución de la población a junio del 2015.

<b>Huamanga</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Ayacucho	110,282	111,845	113,380
Acocro	9,887	10,044	10,199
AcosVinchos	5,731	5,839	5,948
Carmen Alto 1/	19,987	20,661	21,350
Chiara	6,949	7,056	7,163
Ocros	5,552	5,531	6,281
Pacaycasa	3,106	3,149	3,192
Quinoa	6,198	6,203	6,200
San Jose de Ticllas	3,321	3,500	3,688
San Juan Bautista	47,143	48,770	50,429
Santiago de Pischa	1,711	1,755	1,799
Socos	7,089	7,099	7,108
Tambillo	5,554	5,635	5,715
Vinchos	16,510	16,612	16,710
Jesús Nazareno	17,370	17,712	18,054
<b>Total</b>	<b>266,390</b>	<b>271,411</b>	<b>277,216</b>

**Fuente: INEI-2015**

## **Clima**

Ayacucho está ubicado en la región quechua, de acuerdo a la clasificación hecha por el geógrafo peruano Javier Pulgar Vidal; quien dividió el territorio del Perú en ocho regiones naturales. Esta región se caracteriza por tener quebradas amplias con fondos planos. El clima es templado y seco, con una temperatura promedio de 17.5 °C y una humedad relativa promedio de 56%.<sup>17</sup> Puede considerársele como valle a mediana altura; en cuanto a la humedad es considerada como zona semiárida. La temporada de lluvias se da entre noviembre y marzo.

Desde el punto de vista ecológico corresponde a la formación vegetal denominada «Bosque seco montano bajo»<sup>18</sup> dentro del sistema de clasificación de zonas de vida de Holdridge. La cuenca no es muy amplia, está limitada por los contrafuertes de los Andes, cuyos cerros rodean la ciudad y son de baja altura: el cerro La Picota al oeste y el cerro Acuchimay al sur. En estas condiciones de topografía se dan la irradiación, la formación de nubes y lluvias, que en conjunto forman el clima de Ayacucho.

## **Economía**

En el 2013, el Valor Agregado Bruto (VAB) del departamento de Ayacucho registró un crecimiento de 10,8 por ciento y aportó con 1,2 por ciento al VAB nacional. Ese mismo año, el empleo en las empresas privadas formales de 10 y más trabajadores registró un crecimiento promedio de 2,6 por ciento en la ciudad de Ayacucho, por la mayor captación laboral de los sectores comercio y servicios. La dinámica de la economía está influenciada básicamente por el comportamiento de las actividades agropecuaria; extracción de petróleo, gas y minerales; construcción, comercio y otros servicios, que en conjunto contribuyeron con el 76,3 por ciento al VAB departamental del 2013. La actividad económica de Ayacucho ha registrado un crecimiento promedio anual de 9,0 por ciento en los últimos cinco años (periodo 2008 - 2013), mayor a lo registrado por el país (6,0 por ciento). Entre los sectores más dinámicos se encuentran extracción de petróleo, gas y minerales (19,7 por ciento) y la construcción (18,5 por ciento).

## **Arquitectura**

Huamanga es rica por los templos que presenta y que no en vano la hacen conocida como ciudad religiosa:

**Basílica Catedral:** Se sitúa en el lado este de la Plaza Mayor de la ciudad de Ayacucho. El Rey Felipe III de España ordenó su construcción por Real Cédula del 5 de julio de 1612, dedicándola a la Virgen de las Nieves; su construcción actual demoró cerca de cuarenta años y se consagró el 19 de mayo de 1672. Consta de tres naves de sobria arquitectura que contrastan con la exquisitez de su espacio interior, el cual está decorado con retablos en Pan de Oro de estilo barroco-churrigueresco, destacan también el tabernáculo de su altar mayor forrado con láminas de plata, y las delicadas tallas de sus confesionarios y el púlpito. Exhibe lienzos de diversas escuelas pictóricas de la época colonial. Son famosos los retablos de Nuestra Señora de Socos, del Señor de Burgos y del Niño Llorón, historias que figuran en las Tradiciones Peruanas de Ricardo Palma.

**Templo Santo Domingo:** Construida a mediados de siglo XVI como un templo de advocación mariana, la Virgen del Rosario. Esta iglesia es importante además porque en ella se puede apreciar una espadaña, lugar que sirvió en tiempos coloniales para castigar y colgar a aquellos que hubieran cometido actos considerados como faltas para la santa inquisición. Existen muchos otros templos en Huamanga como son: La iglesia de San Francisco de Asís, la iglesia de la Compañía de Jesús, templo de Santa Clara de Asís, iglesia de Santa Teresa, templo de la Merced, iglesia de Santa Ana, Capilla de Chiquinquirá, etc.

## **Turismo**

La principal festividad religiosa es en Semana Santa, aunque gran parte de los arribos nacionales se realiza con fines de trabajo. No obstante cuenta con innumerables atractivos turísticos e históricos que cada vez genera mayor interés de los turistas como la Reserva Nacional de Pampas Galeras, la Pampa de Quinua, el Complejo Arqueológico de Wari y las ruinas de Vilcas Huamán e Intihuatana.

## **Cultura**

Cuevas de Pikimachay; Que fueron descubiertas por Richard Mac Neis en el 1969 y que presentan una antigüedad de cerca de 20,000 años, en cuyos orígenes habría sido la morada de los primeros hombres de América del sur.

Complejo Arqueológico Wari; Habría sido en la época de apogeo de la cultura Wari un centro urbano, además de la capital del estado de estos pobladores. Con asentamiento en la zona entre los años 550 y el 800 d.C.

El tema de investigación denominado; **“Influencia del control interno y sus incidencias en la gestión de los servicios públicos de la municipalidad Provincial de Huamanga 2014”**. Hace referencia a:

**Crisólogo, M. (2013)**. Realizó un trabajo de investigación denominado “Control interno en la gestión de los gobiernos locales del callejón de Huaylas-Áncash”, su objetivo general es describir la metodología recurrente en la aplicación del control interno como investigación científica, instrumento que sirvió para desarrollar aspectos importantes del trabajo, desde su primer capítulo hasta el último, con el fin de establecer si todas estas acciones inciden favorablemente en la gestión y calidad de la población presentado en la Universidad de San Martín de Porres, para optar el Grado Académico de Maestra en Contabilidad y Finanzas con mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial.

**Janampa, N. (2011)**. En su tesis: El control interno y el impacto en la optimización de la gestión pública, la presente investigación identifica la problemática en la falta de optimización de la gestión pública de las Unidades de Gestión Educativa Locales (UGEL's) de Lima Metropolitana y la solución propuesta viene del buen control interno. El objetivo general del trabajo es: Establecer los lineamientos para implementar y operativizar el control interno que facilite la optimización de la gestión pública; mediante la implementación y operativización de un conjunto de lineamientos orientados al logro de las metas y objetivos.

La presente es de tipo bibliográfico – documental. Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron las siguientes: Encuestas y anotación bibliográfica, utilizando cuestionarios de encuesta y ficha bibliográfica. Finalmente presenta conclusiones y recomendaciones del tema.

**Campos, J. (2012).** “Los Procesos de Control Interno en el Departamento de Ejecución Presupuestal de una Institución del Estado”. Tesis para optar el grado de Licenciado en Contabilidad en la Universidad Nacional Mayor San Marcos.

Donde el autor señala, que el Control Interno “Es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la entidad, para proporcionar seguridad razonable, respecto a si está lográndose el objetivo de promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios que debe brindar cada entidad pública, este objetivo se refiere a los controles internos que adopta la administración para asegurar que se ejecuten las operaciones, de acuerdo a criterios de efectividad , eficacia y economía, y que estos controles comprendan los procesos de planeamiento, organización, dirección y control de las operaciones en los programas, así como los sistemas de medición de rendimiento y monitoreo de las actividades ejecutadas”.

Mediante esta investigación se concluye que el Sistema de Control Interno mejoró significativamente la Ejecución Presupuestaria, llevando a cabo una distribución efectiva de los recursos y obteniendo mayores beneficios relacionados con la eficacia que permita determinar la consecución de los objetivos, así como el debido y oportuno cumplimiento de las políticas y metas establecidas en el proceso de planeamiento.

**Hernández, D. (2012).** “El nuevo marco de la Auditoría Interna y su influencia en la optimización del Gobierno corporativo de las Universidades Públicas”. Tesis para optar el grado de Magister en Auditoría en la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima-Perú. Donde el autor indica: “Que la aplicación del nuevo marco de la auditoría interna aporta el grado de seguridad razonable al gobierno corporativo de las universidades acerca de la consecución de los objetivos que permitan la optimización institucional a favor de la comunidad universitaria”.

Esta investigación es importante porque establece que la aplicación de un nuevo enfoque a la auditoría interna de las universidades públicas, constituye el pilar para

lograr la eficiencia, eficacia y economía de los recursos, que administran este tipo de entidades, a favor de la comunidad universitaria.

**Loayza, J. (2012).** “Implementación de las Normas Técnicas de Control Interno en la Beneficencia Pública”. Tesis para optar el grado de Licenciado en Contabilidad en la Universidad Nacional Mayor San Marcos.

Mediante esta investigación se concluye que el Sistema de Control Interno mejoró la organización de la Beneficencia Pública llevando a cabo una aplicación de las normas técnicas y obteniendo mayores beneficios relacionados con la eficacia que permitieron el cumplimiento de las políticas y metas establecidas en el proceso de planeamiento.

**Pinto, A. (2012).** “Auditoría y Control Interno”. Tesis para optar el grado de Magister en Auditoría en la Universidad Nacional Mayor San Marcos.

En la presente investigación nos indica: “que la supervisión se debe realizar en la entidad por el personal adecuado para una buena organización, obteniendo elementos suficientes para la obtención de mejores resultados, que se hace necesario para una constante vigilancia, una revisión cuidadosa del trabajo de los empleados que permita cerciorarse de que están llevando a cabo los procedimientos escritos.

Esta supervisión deberá realizarse en todos los niveles de responsabilidad; y en este sentido son de gran utilidad los manuales de procedimientos, el diseño de los formularios y registros y los informes periódicos. En empresas de gran envergadura esta labor de supervisión casi siempre está a cargo de un departamento de auditoría interna”.

En esta investigación se concluye que la finalidad principal del control interno es la de servir de ayuda eficaz a la gerencia de una empresa a fin de que pueda orientar la marcha de los negocios en la forma más provechosa.

## **2.2. Bases teóricas**

Las teorías que fundamentan el trabajo de investigación son los siguientes:

## **Teoría General del Control**

**Mantilla, J. (2012).** “El control Interno”, el control consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes, así como del cumplimiento de las normas y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes.

El Sistema Nacional de Control es el conjunto de órganos de control, normas, métodos y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente, destinados a conducir y desarrollar el ejercicio del control gubernamental en forma descentralizada. Su actuación comprende todas las actividades y acciones en los campos administrativo, presupuestal, operativo y financiero de las entidades y alcanza al personal que presta servicios en ellas, independientemente del régimen que las regule. El Sistema está conformado por los siguientes órganos de control: La Contraloría General, como ente técnico rector; todas las unidades orgánicas responsables de la función de control gubernamental de las entidades públicas; las sociedades de auditoría externa independientes, cuando son designadas por la Contraloría General y contratadas, durante un periodo determinado, para realizar servicios de auditoría en las entidades: económica, financiera, de sistemas informáticos, de medio ambiente y otros.

**Elorreaga, J. (2012).** “Curso de Auditoría Interna” señala que el ejercicio del control gubernamental en las entidades del sector público, se efectúa bajo la autoridad normativa y funcional de la Contraloría General, la que establece los lineamientos, disposiciones y procedimientos técnicos correspondientes a su proceso, en función a la naturaleza y/o especialización de dichas entidades, las modalidades de control aplicables y los objetivos trazados para su ejecución. Dicha regulación permitirá la evaluación, por los órganos de control, de la gestión de dichas entidades y sus resultados. La Contraloría General, en su calidad de ente técnico rector, organiza y desarrolla el control gubernamental en forma descentralizada y permanente, el cual se expresa con la presencia y accionar de los órganos de control en cada una de las

entidades públicas de los niveles central, regional y local, que ejercen su función con independencia técnica.

## **Teorías Relacionadas con el Control Interno**

### **Teoría General del Control**

De acuerdo con el Informe COSO, el control es un proceso efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones; Contabilidad de la Información financiera; Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas. El Informe completan indicando que el control interno es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos; sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción; está pensando para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas las que, al mismo tiempo, extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

Interpretando al Instituto Auditores Internos de España – Coopers & L. y Brand, SA. (1997), en el marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión Ambiental de control; Evaluación de riesgos; Actividades de control; Información y comunicación; Supervisión. El ambiente de control refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que encaran sus actividades, y la importancia que le asignan al control interno. Sirve de base de los otros componentes, ya que es dentro del ambiente reinante que se evalúan los riesgos y se definen las actividades de control tendientes a neutralizarlos. Simultáneamente se capta la información

relevante y se realizan las comunicaciones pertinentes, dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo con las circunstancias.

El modelo refleja el dinamismo propio de los sistemas de control interno. Así, la evaluación de riesgos no sólo influye en las actividades de control, sino que puede también poner de relieve la conveniencia de reconsiderar el manejo de la información y la comunicación. No se trata de un proceso en serie, en el que un componente incide exclusivamente sobre el siguiente, sino que es interactivo multidireccional en tanto cualquier componente puede influir, y de hecho lo hace, en cualquier otro. Existe también una relación directa entre los objetos (Eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y cumplimiento de leyes y reglamentos) y cinco componentes referenciados, la que se manifiesta permanentemente en el campo de la gestión: las unidades operativas y cada agente de la organización conforman secuencialmente un esquema orientado a los resultados que se buscan, la matriz constituida por ese esquema es a su vez cruzada por los componentes.

### **Teoría de Sistemas**

La teoría de los sistemas tiene como objetivo buscar en los sistemas de la realidad las mismas estructuras. De esta manera podrá utilizar los mismos términos y conceptos para distintos sistemas y así generar leyes universales y operantes.

El contexto en el que se desarrolla la teoría de los sistemas, es el de la guerra fría. La teoría general de sistemas o teoría de sistema (TGS) es un esfuerzo de estudio interdisciplinario que trata de encontrar las propiedades comunes a entidades, los sistemas, que se presentan en todos los niveles de la realidad, pero que son objeto tradicionalmente de disciplinas académicas diferentes. Su puesta en marcha se atribuye al biólogo alemán Ludwig von Bertalanffy, quien acuñó la denominación a mediados del siglo XX.

Las Organizaciones como Sistemas: Una organización es un sistema socio-técnico incluido en otro más amplio que es la sociedad con la que interactúa influyéndose mutuamente.

También puede ser definida como un sistema social, integrado por individuos y grupos de trabajo que responden a una determinada estructura y dentro de un contexto al que controla parcialmente, desarrollan actividades aplicando recursos en pos de ciertos valores comunes.

## **Teorías Relacionadas con Gestión de Servicios Públicos**

### **Teoría General de la Administración**

**Chiavenato, J. (2012).** La administración de empresas” es la ciencia social y técnica que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines que persiga la organización.

Planificar: Es el proceso que comienza con la visión del Nro. 1 de la organización; la misión de la organización; fijar objetivos, las Estrategias y políticas organizacionales; usando como herramienta el Mapa estratégico; todo esto teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto (Análisis FODA). La planificación abarca el plazo (de 5 años a 10 ó más años), el mediano plazo (entre 1 año y 5 años) y el corto plazo donde se desarrolla el presupuesto anual más detalladamente.

Organizar: Responde a las preguntas de, Quien? Va a realizar la tarea, implica diseñar el organigrama de la organización definiendo responsabilidades y obligaciones; Como? Se va a realizar la tarea; Cuando? Se va a realizar; mediante el diseño de Proceso de negocio, Curso gramas que establecen la forma en que se deben realizar las tareas y en que secuencia temporal; definitiva organizar es coordinar y sincronizar.

Dirigir: Es la influencia, persuasión que se ejerce por medio del Liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de Toma de decisiones.

Controlar: Es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijados; se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos. El control se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de Control de gestión; por otro lado también se contratan auditorías externas, donde se analizan y controlan las diferentes áreas funcionales de la organización.

### **Teoría de la Organización**

También llamada teoría del comportamiento humano en la organización, comienza a desarrollarse al finalizar la segunda guerra mundial y se prolonga hasta la época de los 60. Esta corriente nació en E.E.U.U. siendo sus principales exponentes, Herbert Simon, Chester Barnard, Richard Cyret, James March, David Miller y Martin Starr.

Consiste en analizar un fenómeno y explicarlo, intentar comprender las causas para mejorar la realidad, se busca explicar el fenómeno de las organizaciones, las cuales serán aplicadas en cualquier situación y momento.

Las funciones y jerarquía de cada uno de los elementos que componen a una organización, están especificadas en un reglamento, lo que permite la realización de sus objetivos.

Se desarrolla en dos formas:

- Mediante la experiencia: observando los fenómenos, reflexionando sobre ellos, y construyendo un marco.
- Mediante la investigación: se analizan, planteando una serie de hipótesis, contándola y mejorándolas.

La organización es un sistema abierto, interrelacionado con el entorno con el que intercambia recursos, información. La interacción del entorno y las personas dirige la dinámica del cambio. Por último, la dirección debe encajar los objetivos de la organización con los de las personas.

La teoría de la organización se ha basado en todos los estudios hechos anteriormente, ha analizado a la organización como un todo, tomando en consideración no solamente la organización formal sino también las relaciones interpersonales existentes, o sea la organización informal.

**Control de calidad interno:**

Un apropiado sistema interno de control de calidad debe permitir obtener una razonable seguridad de que: i) Se cumplen las normas de auditoría gubernamental, ii) Se han establecido políticas y procedimientos de auditoría adecuados, iii) Se cumplen con requisitos de calidad profesional y, iv) Se lleva a cabo una capacitación y supervisión documentada.

La Contraloría General de la República, los Órganos de Auditoría Interna, conformantes del Sistema Nacional de Control, y las Sociedades de Auditoría designadas, deben establecer un apropiado sistema de control de calidad interno que permita obtener una razonable seguridad de haberse establecido políticas y procedimientos, respecto a:

- a. Controles generales de calidad, relativos al desarrollo de instrumentos técnicos normativos básicos para la ejecución de la Auditoría gubernamental; selección, capacitación y entrenamiento de los auditores; y cualidades personales.
- b. Controles durante el desarrollo de la auditoría, relativos a la supervisión sobre el trabajo delegado en personal idóneo; dirección sobre el equipo de trabajo, con instrucciones adecuadas; e inspección respecto al grado de aplicación de los procedimientos diseñados para mantener la calidad de los trabajos de auditoría.
- c. Controles después de culminada la auditoría, relativos al establecimiento de políticas y procedimientos para confirmar que los procedimientos de control de calidad han funcionado en forma satisfactoria y asegurar la calidad de los informes.

**Control de calidad externo:**

Un apropiado sistema de control de calidad externo, debe incluir entre otros, la revisión de los informes de auditoría y los correspondientes papeles de trabajo, así como, la

idoneidad de los programas de capacitación y entrenamiento. La Contraloría General de la República, adoptará las políticas y procedimientos que permitan efectuar periódicamente el control de calidad externo de los Órganos de Auditoría Interna y de las Sociedades de Auditoría designadas. El control de calidad externo, debe incluir entre otros, la revisión de los informes de auditoría y los correspondientes papeles de trabajo, así como, la idoneidad de los programas de capacitación y entrenamiento.

Las Sociedades de Auditoría designadas que, de acuerdo con sus políticas internas, se encuentran sujetas a revisiones de control de calidad externa, pondrán a disposición a requerimiento de la Contraloría General de la República, constancia del resultado de la supervisión correspondiente.

El Informativo Caballero Bustamante, define el control de calidad del trabajo de Auditoría, como de gran importancia, así tenemos: “La revisión del trabajo de auditoría como una medida de control de calidad es un aspecto vital de la misma, ya sea llevada a cabo por un auditor independiente o un auditor interno. De esta revisión puede depender la validez de los resultados de una auditoría”.

La gerencia de la empresa es la responsable de la adopción de políticas contables sólidas para el mantenimiento de un sistema de cuentas adecuado y la salvaguarda de los activos, y del diseño de un sistema de contabilidad interna que, entre otras cosas, asegure la preparación de los estados financieros correctos. La responsabilidad del auditor, está generalmente limitada a expresar su opinión sobre los estados financieros que ha examinado.

Los pronunciamientos de la profesión contable en nuestro país, la Federación Internacional de Contadores –IFAC y otras organizaciones profesionales como el Instituto Americano de Contadores públicos, coinciden en señalar que no existe codificación de normas y procedimientos que pueda sustituir la responsabilidad del auditor para decidir lo que es necesario en un conjunto concreto de circunstancias, ni lo exonera de la responsabilidad personal de emitir su opinión sobre la razonabilidad de la información financiera presentada. El nivel de calidad que exigen las normas de

auditoría facilita el asesoramiento al auditor e informa al público sobre la envergadura y profundidad de las responsabilidades del mismo.

No puede haber una auditoría independiente en la que se llegue a una conclusión lógica sin que el auditor encargado del examen lleve a cabo una revisión igual que el socio de la firma de auditoría, ya que éste es quien asume la responsabilidad final de la revisión. El revisor debe mostrarse atento a los errores de principio, de criterio y matemáticos.

Los niveles de revisión de la auditoría independiente:

Revisión por el auditor encargado, revisión por el socio de la auditoría, revisión independiente, especialista en impuesto, auditorías de alto riesgo, revisión por parte de otra firma.

Relación de las normas de auditoría generalmente aceptadas de control de calidad, el SAS 25 “Relación de las normas de auditoría generalmente aceptadas con las normas de control de calidad”, emitida por el AICPA en noviembre de 1979, reemplaza al SAS 4 comentado en el acápite precedente.

El autor José Aguilar en su obra Diccionario de Auditoría Gubernamental, considera que es la verificación del seguimiento de control de calidad en la producción: “Es la verificación que tiene por objeto controlar la calidad de la producción como arreglo a las especificaciones técnicas adoptadas para la ejecución de las operaciones fabriles. Esas especificaciones constituyen el módulo o base para comprobar si la producción se ajusta a ellas o si por el contrario no se ha logrado el nivel de excelencia o calidad previsto. Conjunto de métodos y procedimientos implementados dentro de la Contraloría General de la República u otra entidad auditora para obtener seguridad razonable que la auditoría llevada a cabo y el informe correspondiente.

La ISO 9004:2000, consideran que es una decisión estratégica, según su definición: “La adopción de un sistema de gestión de calidad debería ser una estratégica que toma la alta dirección de la organización. El diseño y la implementación de un sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos que proporciona, los procesos que

emplea y el tamaño y estructura de la organización. Esta Norma Internacional se basa en 8 principios de gestión de la calidad. Sin embargo, la intención de esta Norma Internacional no es implicar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad ni en la documentación.

La Contraloría General de la República, en cuanto a sus atribuciones, la constitución Política establece en sus diversos artículos lo siguiente:

- ✓ Supervisión de la legalidad de: a) La ejecución del Presupuesto del Estado, b) La ejecución de las operaciones de la deuda pública, y c) La ejecución de los actos de las instituciones sujetas a control. Comprendiendo esta última facultad la gestión y utilización de los bienes y recursos públicos. (Art. 82°).
- ✓ Auditoría a la cuenta general (Art. 81°).
- ✓ Control de los fondos destinados a satisfacer los requerimientos logísticos de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional (Art. 170).
- ✓ Rendición de cuentas por las Regiones y Municipalidades sobre la ejecución de su presupuesto a la Contraloría General (Art.107).
- ✓ Iniciativa legislativa en materia de control. (Art. 107).

#### **Mandato Constitucional:**

La Constitución Política del Perú, le otorga facultades y obligaciones a la Contraloría General de la República y la erige como el Organismo Superior a cargo del control gubernamental en la rendición de cuentas en el uso de los recursos públicos y la obligatoriedad de auditar la Cuenta General de la República, señalando la periodicidad en que esta deberá ser efectuada y entregada al Poder Ejecutivo. Los siguientes artículos precisan el mandato constitucional:

**Artículo 81°**, establece que la Cuenta General de la República, acompañada del informe de auditoría de la Contraloría General, es remitida por el Presidente de la República al Congreso en un plazo que vence el quince de noviembre del año siguiente al de ejecución del presupuesto.

**Artículo 82°** “La Contraloría General de la República, es una entidad descentralizada de derecho público que goza de autonomía conforme a su Ley Orgánica. Es el Órgano Superior del Sistema Nacional de Control supervisa la legalidad de la ejecución del

presupuesto del Estado, de las operaciones de la deuda pública y de los actos de las instituciones sujetas a control”

**El artículo 199º** “ Los gobiernos regionales y locales son fiscalizados por sus propios órganos de control y por los organismos que tengan tal atribución por mandato constitucional o legal, y están sujetos al control y supervisión de la Contraloría General de la República, la que organiza un sistema de control descentralizado y permanente. Los mencionados gobiernos formulan sus presupuestos con la participación de la población y rinden cuenta de su ejecución anualmente, bajo responsabilidad, conforme a ley.”

**Mandato legal:**

La Ley N° 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República:

**Artículo 2.-** Objeto de la ley: Es objeto de la Ley propender al apropiado, oportuno y efectivo ejercicio del control gubernamental, para prevenir y verificar, mediante la aplicación de principios, sistemas y procedimientos técnicos, la correcta, eficiente y transparente utilización y gestión de los recursos y bienes del Estado, el desarrollo honesto y probo de las funciones y actos de las autoridades, funcionarios y servidores públicos; así como, el cumplimiento de metas y resultados obtenidos por las instituciones sujetas a control, con la finalidad de contribuir y orientar el mejoramiento de sus actividades y servicios en beneficio de la Nación.

El concepto del Sistema Nacional de Control es el conjunto de órganos de control, normas, métodos y procedimientos, estructurados e integrados funcionalmente, destinados a conducir y desarrollar el ejercicio del control gubernamental en forma descentralizada.

**Artículo 13º.- Conformación del Sistema**

La Contraloría General de la República, es el ente rector del Sistema Nacional de Control, goza de autonomía técnica, funcional, administrativa y financiera. Dentro de las atribuciones que le confiere su Ley Orgánica, está la de determinar las funciones

de su propia estructura organizativa y de los órganos de control del Sistema de las entidades que conforman:

- a. Poder Legislativo
- b. Poder Judicial
- c. Poder Ejecutivo
- d. Gobiernos regionales.
- e. Gobiernos locales.
- f. Organismos autónomos.
- g. Instituciones de derecho público.
- h. Auditorías Internas de empresas que conforman la actividad empresarial del Estado, con las excepciones previstas por ley.

Las sociedades de auditoría externa independientes, cuando son designadas por la Contraloría General y contratadas, durante un período determinado, para realizar servicios de auditoría en las entidades que conforman el Sistema Nacional de Control.

### **2.3 Marco conceptual**

#### **El Control Interno:**

En los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria, entre otros, observamos la contabilidad por partida simple, y utilizaban ábacos para llevar su contabilidad. En la Edad Media aparecieron los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, es en Venecia en donde en 1494, el franciscano Fray Lucas Paccioli o Pacciolo, mejor conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la contabilidad de partida doble.

Es en la revolución industrial cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas.

Se piensa que el origen del control interno, surge con la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero que fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

De manera general, podemos afirmar que la consecuencia del crecimiento económico de los negocios, implicó una mayor complejidad en la organización y por tanto en su administración.

La importancia de establecer y mantener un control interno efectivo se ilustra también mediante la aprobación de la Ley sobre Prácticas de Corrupción Extranjeras. A mediados de la década de 1970, cientos de corporaciones estadounidenses reconocieron haber hecho pagos (sobornos) a funcionarios en otros países para obtener negocios.

Se establece que un sistema de control interno proporciona una seguridad razonable cuando:

1. Las transacciones son registradas con el conocimiento y autorización de la gerencia.
2. Las transacciones son registradas como necesarias para permitir la preparación de estados financieros o confiables y dar cuenta de los activos.
3. El acceso a los activos está limitado a individuos autorizados.
4. Los registros contables de los activos son comparados con los activos existentes en intervalos razonables y se toma la acción apropiada con respecto a cualquier diferencia.

Por otro lado, se encuentra el denominado "INFORME COSO" sobre control interno, editado por la Security Exchange Comisión (SEC) en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Dicho informe plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la tread way commission, national commission on fraudul en tfinancial reporting creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (committee of sponsoring oranizations). El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

- American Accounting Association (AAA)
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- Financial Executive Institute (FEI)

- Institute of Internal Auditors (IIA)
- Institute of Management Accountants (IMA)
- La redacción del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand.

Los controles internos constituyen la segunda norma relativa a la ejecución del trabajo debe hacerse un apropiado estudio y una evaluación del sistema de control interno existente, de manera que se pueda confiar en él como base para la determinación de la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.

### **Objetivos del Control Interno**

El Control Interno es un proceso que lleva a cabo la Alta Dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa.

Eficacia. Relación entre los resultados de las intervenciones en rehabilitación y en los objetivos fijados en el inicio.

Eficiencia. Rendimiento óptimo, sin desperdicio de recursos.

Economía. En su sentido amplio significa, administración recta y prudente de los recursos económicos y financieros de una entidad. Se relaciona con la adquisición de bienes y/o servicios al costo mínimo posible, en condiciones de calidad y precio razonable.

Equidad. Trata de equilibrar la aplicación de los controles internos en todos los niveles de la empresa y las áreas dependiendo de la flexibilidad o sensibilidad con que se puedan violar los mismos.

### **Componentes del Control Interno:**

Dentro del marco integrado del Informe COSO I, versión de 1992, se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Estos son:

1. Ambiente de Control.

2. Evaluación de Riesgos.
3. Actividades de Control.
4. Información y Comunicación.
5. Supervisión o Monitoreo.

### Componentes del Control Interno



Fuente: COSO

### **Definición de Servicios Municipales:**

Los servicios municipales son todas las actividades realizadas por las Alcaldías de manera uniforme y continua o bien de los particulares mediante concesiones, arriendo o reglamentación legal dada por la Alcaldía, enmarcadas dentro de las competencias que les atribuye la ley de municipios, destinadas a satisfacer necesidades públicas, mejorar las condiciones higiénico sanitaria y la conservación del medio ambiente y los recursos naturales en su circunscripción territorial.

La prestación de servicios municipales es una de las competencias más importantes de los gobiernos locales. Conforme la Ley N° 27972, “Ley Orgánica de Municipalidades”, las municipalidades tienen el deber de prestar por si o asociadas

esos servicios a la población y realizar contratos u otorgar concesiones a personas o empresas privadas asegurando la calidad y equidad en la prestación del servicio.

Marco legal e institucional para la gestión de los servicios municipales:

La Ley Orgánica de Municipalidades otorga competencias a las alcaldías para la prestación de servicios municipales, entendiéndose como tales todas las actividades o servicios indispensables y esenciales para la comunidad, que son apoyo para su supervivencia y funcionamiento.

Los servicios municipales prestacionales deberían ser desarrollados de forma regular y continúa porque son apoyo para el desarrollo sostenible del municipio, al incidir en aspectos socios económicos y ambientales.

La Ley de Municipios señala que de acuerdo a la capacidad administrativa, técnica y financiera, el municipio debe realizar todas las tareas relacionadas con la prestación de los servicios, desarrollándolas de forma regular y continua porque se trata de satisfacer necesidades colectivas e indispensables de interés público o social.

La prestación de servicios municipales se vincula a la política que en materia de recaudación, debe formular el Concejo, conforme lo dispuesto en la Ley de Municipios, que le confiere la función de planificar los asuntos económicos, políticos y sociales del municipio. La recaudación es la base para asegurar calidad y sostenibilidad de los servicios.

Los servicios que se otorgan en las municipalidades, son los que a continuación se indican:

### **Servicios Municipales**

#### **a) Licencias:**

Son autorizaciones otorgadas por las municipalidades para conducir alguna actividad económica o de servicios para lo cual se paga el tributo del mismo nombre y según lo establezca el Texto único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad. La establece que las municipalidades pueden imponer tasas por las licencias de apertura de establecimiento, que son las tasas que debe pagar todo contribuyente por única vez para operar un establecimiento industrial, comercial o de servicios. Esta tasa no puede ser mayor a una UIT vigente al momento de efectuar el pago. Las

municipalidades deben fijar el monto de la tasa en función del costo administrativo del servicio.

No olvidemos que: La Unidad Impositiva tributaria - UIT es un valor de referencia que se usa en las normas tributarias para hacer deducciones, bases imponibles y límites de afectación de los tributos que se consideren convenientes.

El valor de la UIT para el año 2015 ha sido fijado en 3,850 nuevos soles.

En el caso de contribuyentes que estén sujetos al régimen del RUS la tasa por licencia de apertura de establecimiento no puede superar el 10% de la UIT.

Las licencias de apertura de establecimiento tienen vigencia indeterminada, para lo cual los contribuyentes deben presentar ante la Municipalidad de su jurisdicción una declaración jurada anual, simple y sin costo alguno, de permanencia en la actividad para la cual se le otorgó la licencia.

Los mercados de abasto pueden contar con una sola licencia de apertura de establecimiento en forma corporativa, la misma que debe tener el nombre de la razón social que los representa. La renovación de la licencia de apertura de establecimiento sólo procede cuando se produzca el cambio de giro, uso o zonificación en el área donde se encuentre el establecimiento.

#### **b) Registros (Funcionamiento, nacimientos, matrimonios, defunciones)**

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC es la entidad encargada de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales e inscribir los hechos y actos relativos a su capacidad y estado civil. Entre sus funciones principales se encuentra el registro de los nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y demás actos que modifiquen el estado civil de las personas. Le corresponde además planear, dirigir, coordinar y controlar las actividades de registro de identificación de las personas.

La Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil –26497, establece en una de sus disposiciones complementarias, que las municipalidades del país podrán celebrar convenios con la RENIEC a efecto de que las oficinas registrales funcionen en los locales municipales destinados para el registro civil.

Es por ello que las municipalidades realizan el servicio de registro de las personas.

RENIEC debe capacitar al personal asignado por la municipalidad para tales fines y proporcionar el equipamiento y los suministros necesarios para el funcionamiento de las oficinas registrales. Adicionalmente, el presupuesto del registro complementará, a título de prestación, la asignación de recursos a las municipalidades.

Para revisar el Reglamento de Inscripciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Decreto Supremo 015-98-PCM ingrese a Reglamento de inscripciones de la RENIEC.

### **c) Salubridad, limpieza y ornato público**

Este tipo de servicios son los que más directamente se asocian con la municipalidad; tienen que ver con la gestión del espacio compartido por los ciudadanos; aquello que es público en las ciudades, pueblos, aldeas o comunidades; el espacio que las personas usan cuando salen de sus casas. Determinan incluso la salud de los pobladores y la calidad del medio ambiente.

### **d) Salubridad y Limpieza Pública**

Las municipalidades deben proveer el servicio de limpieza pública y recojo de basura. Para evitar que la basura contamine el medio ambiente, deben además determinar áreas de acumulación de desechos, rellenos sanitarios y de aprovechamiento industrial de desperdicios. A pesar de la importancia de este servicio público, pocas municipalidades del Perú implementan rellenos sanitarios y menos aún cuentan con plantas de procesamiento de desechos sólidos; así la basura muchas veces se arroja a los ríos o quebradas. Unas pocas municipalidades han enfrentado exitosamente este tipo de tareas. Además, las municipalidades deben regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, mercados, escuelas, piscinas y otros lugares públicos locales. Esta función es compartida con la sociedad: la municipalidad debe sobre todo controlar que los usuarios o los propietarios de lugares públicos garanticen su higiene. Las municipalidades pueden (y debieran) normar a través de Ordenanzas las condiciones de higiene y las sanciones a quienes

las incumplan; pero sobre todo, debieran comprometer a usuarios y propietarios en la responsabilidad común de crear un ambiente limpio

Algunas recomendaciones para la prestación efectiva del servicio de limpieza y recolección de residuos sólidos:

- Asumir que el servicio forma parte del Sistema Local de Gestión Ambiental, dentro del cual se debe incluir la formulación de los Planes Integrales de Gestión de Residuos Sólidos – PIGARS.
- Prestar el servicio cuando se esté en condiciones de hacerlo, de lo contrario puede ser dado en concesión, la que puede ser de toda la jurisdicción o solo parte de ella.
- Realizar un diagnóstico situacional de la zona que se desea atender para estimar la cantidad y calidad de los residuos sólidos producidos.
- Establecer una gestión integral de los residuos sólidos, es decir, desde la recolección, hasta su disposición final.
- Hacer un cálculo del costo del servicio que permita su sostenibilidad. Puede incluso considerarse la posibilidad de reemplazar el pago del arbitrio con la prestación de algún servicio por parte del contribuyente, como ha ocurrido en algunas municipalidades.
- Realizar alianzas estratégicas con las organizaciones de la comunidad e instituciones públicas y privadas a fin de comprometerlos a participar en la gestión del sistema de gestión integral de residuos.
- Sensibilizar a la población no solo para que cumpla con el pago de los arbitrios sino también a comprometerse con las tres “R”:
- Rechazo de los objetos que generan residuos - especialmente los que generan contaminación.
- Reuso: encontrar usos complementarios antes de desechar; y
- Reciclaje de los objetos, es decir a asumir conductas favorables al cuidado del ambiente
- Ornato: Las municipalidades tienen a su cargo la construcción y mantenimiento de plazas, fuentes, parques, jardines, alamedas, y demás lugares públicos que embellecen el aspecto de las ciudades, pueblos, aldeas y comunidades. A pesar de parecer una función secundaria, este tipo de obras colaboran al orgullo y

autoafirmación de la población local, crean espacios públicos para compartir y, además, valorizan las propiedades de quienes viven en el entorno. Tratándose del espacio de todos, será importante que obras significativas de ornato sean concertadas con los ciudadanos y, sobre todo, que se complementen, y no sustituyan, la necesaria inversión en desarrollo local y provisión de necesidades básicas.

- Otras funciones municipales asociadas a este tipo de servicios, se encuentran en Ley Orgánica de Municipalidades, particularmente en el artículo 80.

#### **e) Cementerios**

Anteriormente la prestación del Servicio de Cementerios estaba a cargo de las municipalidades. Hoy rige la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios-26298 y su reglamento, que establece que cualquier persona jurídica pública o privada puede construir, habilitar, conservar y administrar cementerios y locales funerarios y prestar servicios funerarios.

Corresponde a la Autoridad de Salud dictar las normas técnico-sanitarias, otorgar autorización sanitaria para la construcción y funcionamiento de cementerios, así como para locales para servicios funerarios, aprobar su reglamento y dictar su clausura temporal o definitiva cuando estos constituyan amenaza contra la salud pública. Las Municipalidades Provinciales y distritales están facultadas para controlar su funcionamiento y sancionar la infracción a las normas técnico-sanitarias.

Con relación a los cementerios informales ubicados en terrenos del Estado, se ha establecido que pasan al dominio de la Municipalidad Distrital, la que debe efectuar el saneamiento físico-legal de acuerdo con la autorización sanitaria que le otorgue la el Ministerio de Salud, en caso contrario se procede a su clausura.

#### **f) Seguridad Ciudadana**

Se entiende por seguridad ciudadana a la acción del estado, en colaboración con la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos.

La seguridad ciudadana busca proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades, garantizar la seguridad, paz, tranquilidad, el cumplimiento y respeto de las garantías individuales y sociales.

La función de Seguridad Ciudadana tiene como organismo máximo al Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana – CONASEC, instancia dependiente de la Presidencia de la República, y presidida Ministro del Interior. Después de la CONASEC, operan los sistemas regionales, provinciales y distritales de seguridad ciudadana, los que están encargados de formular los planes, programas, proyectos y directivas, así como ejecutarlas y evaluarlas y supervisarlas. Así también, a través de sus respectivos comités, deben promover la organización de la comunidad en coordinación con las juntas vecinales y rondas campesinas.

En el nivel local, provincial y distrital estos comités deben ser presididos por el alcalde o su representante, e integrados por las autoridades locales, siendo de especial importancia la participación del representante de la Policía Nacional y de las Juntas vecinales. En las zonas rurales es particularmente importante la intervención de las Rondas campesinas, las que tienen un rol muy importante en la seguridad de las familias campesinas, especialmente frente al abigeato.

La Ronda Campesina es forma autónoma y democrática de organización comunal que:

Apoya el ejercicio de administración de Justicia de las Comunidades Campesinas y Nativas.

Colabora en la solución de conflictos y realizan funciones de conciliación extrajudicial.- Realiza funciones relativas a la seguridad y a la paz comunal dentro de ámbito territorial de su comunidad.

Es responsabilidad de la Municipalidad Provincial promover la complementariedad de esfuerzos entre las instituciones públicas y los ciudadanos, particularmente de la Policía Nacional, a fin de garantizar la seguridad de la población. Por otra parte, la Municipalidad, en su rol de conducción de las labores de defensa civil, debe estar atenta para liderar las acciones frente a las situaciones de emergencia que se presenten en su jurisdicción.

Para más información, consulte la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana- 27933, y su reglamento, D.S. N° 012-2003-IN (Reglamento de la ley de Seguridad Ciudadana.doc).

#### **g) Transporte Público**

El Tránsito, circulación y transporte público constituyen un servicio en el que confluyen distintos actores y donde la municipalidad juega un rol preponderante, atendiendo esencialmente a la necesidad de la ciudadanía por contar con servicios de calidad. El grado de atención varía de acuerdo a las características de cada municipio.

La acción municipal y del estado en general en materia de transporte y tránsito terrestre se orienta a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y al resguardo de sus condiciones de seguridad y salud, así como a la protección del ambiente y la comunidad en su conjunto.(Asociación de Municipalidades del Perú-AMPE, 2012).

#### **h) Mercados y Camales**

Más allá de las funciones regulatorias y de fiscalización municipal, los gobiernos locales tanto provinciales como distritales deben articular el servicio de mercados y camales a las necesidades de abastecimiento de la población, para ello es necesario:

- Interrelacionar las acciones de regulación y control.
- Planificar y coordinar acciones para que el servicio logre la cobertura necesaria de la jurisdicción.
- Concertar con las asociaciones de mercados a fin de establecer compromisos mutuos.

Por parte de los comerciantes:

- Ofertar productos en buen estado y con registro sanitario.
- Respetar las zonas establecidas en acuerdo con la municipalidad.
- Cumplir con sus pagos.
- Mantener la limpieza del mercado.
- Apoyar en las labores de seguridad.

Por parte de la Municipalidad:

- Coordinar la seguridad de los mercados
- Realizar campañas de desinfección.
- Capacitar a los vendedores.
- Organizar actividades que promuevan la concurrencia de los vecinos.
- Prestar asesoría legal para la formalización legal y municipal de sus asociados.
- Convocar a las asociaciones a los espacios de participación ciudadana existentes.

#### **i) Construcción y mantenimiento de Obras**

Este servicio tiene como característica principal, la de ser promotor del desarrollo municipal por su impacto positivo en apoyo a la producción y la mejora de calidad de vida de la población.

La prestación de este servicio es de forma directa por la alcaldía o indirecta a través de contrataciones con empresas privadas, previa licitaciones públicas conforme ley. Por sus características, este servicio posibilita la asociación intermunicipal para la prestación del mismo.

Comprende las vías de comunicación terciarias o intramunicipales. Experiencias desarrolladas en municipios del país, basan su método de trabajo en el empleo intensivo de mano de obra.

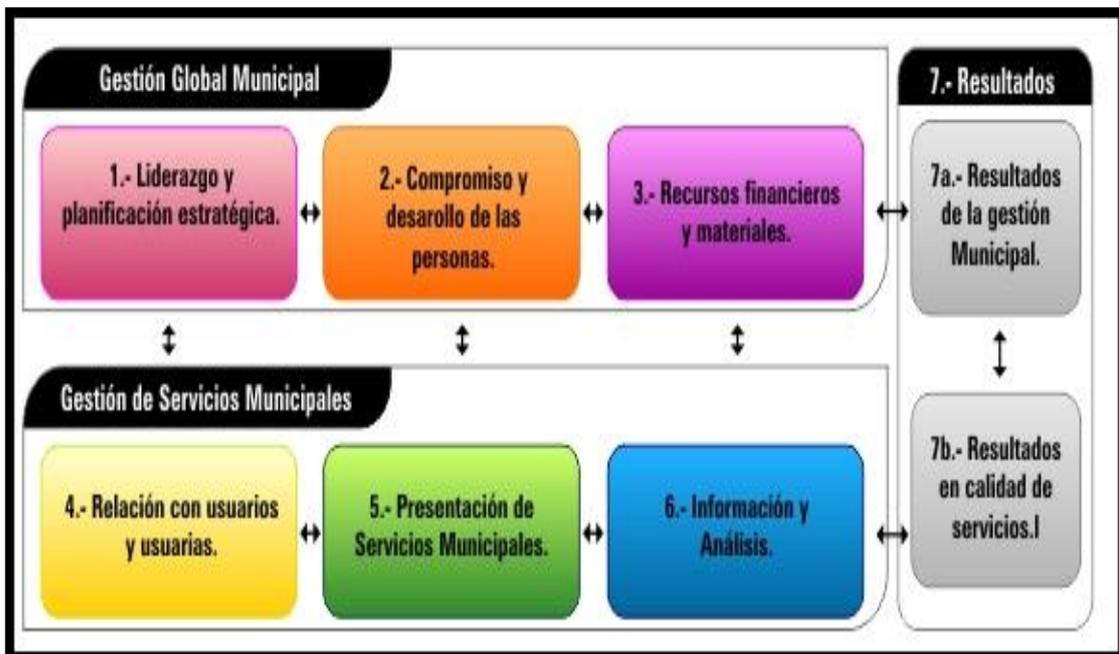
Es un servicio para el cual las alcaldías reciben apoyo financiero del gobierno central a través del Ministerio de Economía y Finanzas. Asimismo, entidades de cooperación externa, desarrollan programas de apoyo a municipios para construcción y mantenimiento de caminos intramunicipales.

En la gestión de este servicio participan los comités de contrataciones como una forma de organización ciudadana para participar en el proceso de ejecución y seguimiento a la inversión. Asimismo, se promueve la creación de microempresas de mantenimiento vial.

Al ser un servicio con impacto visible para la población, hay apertura de esta para participar en el proceso de mejoramiento de la gestión del servicio logrando que el financiamiento para la inversión sea compartido entre la municipalidad, el organismo financiador y la población que se beneficiará directamente del servicio.

La falta de aplicación de técnicas para prevenir o mitigar impactos ambientales derivados del mejoramiento de vías existentes, tiene efectos negativos en recursos naturales como flora, agua y suelo.

### Gestión de Servicios Municipales



Fuente: Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE)

### Acciones de control

Efecto de aplicar los procedimientos, técnicas y prácticas en las actividades de control de una municipalidad.

### **Actividades de control**

Son los procedimientos utilizados en las actividades de control de una universidad pública.

### **Ambiente de control**

Condiciones o circunstancias en las cuales se desarrollan las acciones de control de una universidad pública.

### **Auditoría interna**

La auditoría interna es fundamentalmente un control de controles. A continuación el autor, haciendo referencia a Charles Bacón, indica que la auditoría interna es una actividad de evaluación independiente dentro de una organización, cuya finalidad es examinar las operaciones contables, financieras y administrativas, como base para la prestación de un servicio efectivo a los más altos niveles de dirección.

También dice que expresado de otro modo, es un control administrativo que funciona sobre la base de medición y evaluación de otros controles.

### **Calidad**

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc.

### **Control interno**

El control es el proceso puntual y continuo que tiene por objeto comprobar si la programación y gestión de la Cooperación Técnica Internacional ejecutada por las Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo se ha efectuado de conformidad a lo planificado y alcanzado los objetivos programados.

El control es puntual, cuando se aplica eventualmente a ciertas áreas, funciones, actividades o personas.

El control es continuo cuando se aplica permanentemente. Comprende al control previo, concurrente y posterior.

El control es eficaz, cuando no entorpece las funciones administrativas y operativas y además cuando se toman en cuenta las sugerencias y recomendaciones de los órganos responsables del mismo y cuando se aplican las medidas correctivas necesarias para optimizar la gestión empresarial.

### **Componentes del control interno:**

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Estos se derivan del estilo de gobierno de las instituciones y están integrados en el proceso de gestión.

El entorno aporta el ambiente de control en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control. Sirve como base de los otros componentes. Dentro de este entorno, los directivos evalúan los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos.

Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices de la dirección para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por toda la organización. Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias.

### **Estructura organizacional**

Toda organización puede y debe ser planeada. Toda organización debe ser simplificada.

La división del trabajo mejorará el rendimiento de la organización.

La organización debe ser dirigida al hombre y por el hombre.

La racionalización debe aplicarse en todo su contexto: simplificación, especificación, mecanización y normalización.

La organización institucional comprende el siguiente proceso> estructuración, reorganización, reestructuración, reordenamiento y desactivación.

El diseño de la estructura organizacional, comprende los establecimientos de órganos y cargos, políticas y estrategias, funciones y procedimientos, metas, objetivos, misión y visión institucional, asignación de personal, asignación de recursos y otros aspectos.

### **Gestión de servicios**

Conjunto de actividades metódicas y estratégicas para planificar, organizar, dirigir y controlar diversos recursos, con el propósito de lograr objetivos y metas.

### **Gestión institucional**

Conjunto de actividades metódicas y estratégicas para planificar, organizar, dirigir y controlar diversos recursos, con el propósito de lograr objetivos y metas. Es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que una persona no podría alcanzar por sí sola.

En este marco entra en juego la competitividad, que se define como la medida en que una empresa, bajo condiciones de mercado libre es capaz de producir bienes y servicios que superen la prueba de los mercados, manteniendo o expandiendo al mismo tiempo las rentas reales de sus empleados y socios.

### **Mecanismos de control**

Son las formas de realizar el control; por ejemplo la evaluación del plan estratégico, la evaluación del presupuesto y el análisis e interpretación de los estados financieros.

### **Municipalidad**

Se llama municipalidad a aquella institución pública encargada del gobierno y de la administración en territorios pequeños y reducidos, como puede ser un pueblo, localidad, distrito ó provincia.

### **Normas de auditoría:**

Son los requisitos de calidad relativas a la personalidad, trabajo y a la información que rinde como resultado de dicho trabajo.

Al respecto tenemos: Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGAS), Normas Internacionales de Auditoria (NIAS) Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, etc.

### **Órganos de control**

Vienen a ser las dependencias de las universidades públicas responsables directas del control institucional: Auditoría Interna y Auditoría Externa.

### **Sistema de control**

Conjunto de elementos, principios, procesos, procedimientos y técnicas de control enlazados entre sí, con el objeto de evaluar la gestión institucional y contribuir a su eficiencia y eficacia.

### **Técnicas de control**

Vienen a ser las prácticas y pericias, dominios o destrezas en la utilización de las herramientas, mecanismos e instrumentos en las actividades de control institucional.

### **Riesgos de control**

La identificación y el análisis de los riesgos es un proceso interactivo continuo y constituye un componente fundamental de un sistema de control interno eficaz. La dirección debe examinar detalladamente los riesgos existentes a todos los niveles de la municipalidad y tomar las medidas oportunas y gestionarlos.

## **2.4 Recolección de Información**

La información obtenida del presente trabajo de investigación se obtuvo de las recopilaciones de trabajo de tesis, libros, revistas, internet por otra parte se ha obtenido información como producto de las encuestas y entrevistas correspondientes.

### **Hipótesis**

El control interno influye significativamente en el desarrollo de la gestión de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

### **III. Metodología**

#### **3.1 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es la estrategia a utilizar y que será necesaria para responder al problema propuesto, en este caso se tomó en consideración el diseño de campo y no experimental debido a que la información recolectada se encuentra en las fuentes de información documental y bibliográfica.

La investigación a realizar buscará la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas parecidos al nuestro las cuales se analizarán al determinar los resultados.

El diseño de investigación aplicado es experimental debido a que la información recolectada se encuentra en las fuentes de información documentada la investigación a realizar buscará la información proveniente análisis de tema establecida a la investigación que venimos efectuando las cuales se analizarán determinando los resultados según.

**Arias, F. (2013).** “El diseño de campo” consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna”. En este caso, los datos se recogieron en el ambiente cotidiano de la población por lo que el diseño que corresponde es de campo; es decir, a la región Ayacucho.

**Hernández, R. (2013).** “Diseño de Investigación”, explica que los diseños no experimentales de investigación se realizan sin manipular variables intencionalmente, se observa al fenómeno tal y como se presenta en su contexto natural para después analizar es más cercano a la realidad estudiada, posee un control menos riguroso que la experimental.

**Tamayo, M. (2013).** En su diccionario de investigación científica dice que “Es la estructura a seguir en una investigación ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de la

hipótesis”, una vez que se precisó el planteamiento del problema, se definió el alcance inicial de la investigación y se formularon las hipótesis (o no se establecieron debido a la naturaleza del estudio), el investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación, además de cubrir los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio. El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea.

En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza su o sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencia respecto de los lineamientos de la investigación (si es que no se tienen hipótesis). Se sugiere a quien se inicia dentro de la investigación comenzar con los estudios o que se basen en un solo diseño y, posteriormente, desarrollar estudios que impliquen más de un diseño, si es que la situación de investigación así lo requiere. Utilizar más de un diseño eleva considerablemente los costos de la investigación.

**Creswell, J. (2014).** En la revista Peruana de “Investigación Educativa”, establece que el diseño no experimental, es aquel que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable”, no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen.

### 3.2 Población y muestra

La población de la presente investigación se ha utilizado la técnica de la encuesta consistente en preguntas aplicadas a una muestra de 30 personas entre servidores y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

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

Dónde:

N= 220 (tamaño de la población)

Z= límite de confianza 95%(z=1.96) valor de distribución normal

p= proporción 0.5

q= desviación estándar 0.08

E= error de estándar 0.05

Hallando “n”

$$n = \frac{(1.96)(1.96)(0.5)(0.08)57}{(0.05)(0.05)(56) + (1.96)(1.96)(0.5)(0.08)}$$

$$n = 30$$

**Arriola, L. (2012).** “La tabulación”, representación y descripción de una serie de datos, presentando dicha información de una forma cómoda, manejable y comprensible. Es diferente en variables cualitativas y en variables cuantitativas.

**Sánchez, M. (2013).** En su Libro “Metodología de la investigación”, señala que la población está compuesta por todos los elementos, personas, objetos que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación, también se le conoce como universo a todos los miembros de la población que tengan las mismas características según las variables que se vayan a considerar en el estudio o investigación, por lo tanto deben tener homogeneidad, tiempo, espacio y cantidad.

**Moreno, E. (2013).** En su Libro “Proceso de investigación científica”, señala que el universo es el conjunto de elementos, personas, objetos, sistemas, sucesos entre otros finitos e infinitos en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad, que es materia de la investigación, en tal sentido definimos al universo como un conjunto de personas, cosas o fenómenos sujetos a investigación, que tienen algunas características definitivas. Ante la posibilidad de investigar el conjunto en su totalidad, se seleccionara un subconjunto al cual se denomina muestra.

### 3.3 Técnicas e instrumentos

La técnica aplicada en la investigación es la de Revisión Bibliográfica y Documental, mediante la recolección de información de fuentes de información como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de Internet.

En cuanto a los instrumentos a utilizar, teniendo en cuenta las fuentes de información documentaria y bibliográfica como textos, tesis, páginas de internet entre otro se tendrá que elaborar fichas bibliográficas como instrumento de ubicación de la información.

Al aplicar la Técnica de la Recolección de Información se recurrió a las fuentes de información de origen para la obtención de datos las cuales permitirán formular resultados, las conclusiones y recomendaciones.

**Ramírez, F. (2015).** “Técnicas de Investigación - Procedimientos del Trabajo” Las técnicas constituyen los procedimientos concretos que el investigador utiliza para lograr información. Serán entonces los procedimientos operativos, metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar la investigación, por medio de la recogida, validación y análisis de la información.

Dentro de las principales técnicas, según la metodología seleccionada, podemos distinguir que dentro del área cuantitativa tenemos las técnicas dentro del área de las encuestas, que son las más usadas y conocidas; las entrevistas, de carácter cerrada y dirigida; y las sociometrías. Relacionadas con la metodología cualitativa, tenemos las técnicas de la observación; las Entrevistas, individuales y grupales; y los métodos biográficos. Cada una de estas técnicas las abordaremos más adelante.

**Rojas, S. (2014).** “Técnicas e instrumentos”, efectuar una investigación requiere, de una selección adecuada del tema objeto del estudio, de un buen planteamiento de la problemática a solucionar y de la definición del método científico que se utilizará para llevar a cabo dicha investigación. Aunado a esto se requiere de técnicas y herramientas

que auxilien al investigador a la realización de su estudio. Las técnicas son de hecho, recursos o procedimientos de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento y se apoyan en instrumentos para guardar la información tales como: el cuaderno de notas para el registro de observación y hechos, el diario de campo, los mapas, la cámara fotográfica, la grabadora, la filmadora, el software de apoyo; elementos estrictamente indispensables para registrar lo observado durante el proceso de investigación que tiende a establecer el caso.

Se utilizó la técnica de la encuesta.

**Enriquez, G. (2012).** En su Libro: “Metodología y Técnicas de Investigación”, establece que las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga, por consiguiente las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento.

### **Instrumentos**

Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado de 10 Preguntas.

Las principales técnicas que se utilizaron en la investigación son los siguientes:

- Entrevistas
- Encuestas
- Análisis documental

### **3.4 Tipo y nivel de investigación**

El tipo de investigación que se utilizará para el desarrollo de la tesis es bibliográfica – documental, por cuanto permite describir los enfoques, causas, efectos, modalidades y actores del fenómeno social.

### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación empleado en el estudio fue mixto, utilizándose para el desarrollo de la parte teórica las referencias bibliográficas por diversos tratadistas.

**Hernández, M. (2012).** En su Libro: “Investigación científica”, establece que el nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio, y el tipo de investigación permite darle la dimensión al nivel de acuerdo a los objetivos establecidos, el tipo de investigación determina la manera de cómo el investigador abordara el evento de estudio, de acuerdo a las técnicas, métodos, instrumentos y procedimientos propios de cada uno.

#### IV. Resultados

##### Matriz de determinación de resultados

Autor	Resumen
<b>Mantilla, J. (2012).</b> “El control Interno”,	El control consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes, así como del cumplimiento de las normas y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes.
<b>Campos, J. (2012).</b> “Los Procesos de Control Interno en el Departamento de Ejecución Presupuestal de una Institución del Estado”. Tesis para optar el grado de Licenciado en Contabilidad en la Universidad Nacional Mayor San Marcos.	El autor señala, que el Control Interno “Es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la entidad, para proporcionar seguridad razonable, respecto a si está lográndose el objetivo de promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios que debe brindar cada entidad pública, este objetivo se refiere a los controles internos que adopta la administración para asegurar que se ejecuten las operaciones, de acuerdo a criterios de efectividad, eficacia y economía, y que estos controles comprendan los procesos de planeamiento, organización, dirección y control de las operaciones en los programas, así como los sistemas de medición de rendimiento y monitoreo de las actividades ejecutadas”. Se concluye que el Sistema de Control Interno mejoró significativamente la Ejecución Presupuestaria, llevando a cabo una distribución efectiva de los recursos y obteniendo mayores beneficios relacionados con la eficacia que permita determinar la consecución de los objetivos, así como el debido y oportuno cumplimiento de las políticas y metas establecidas en el proceso de planeamiento.

<b>Autor</b>	<b>Resumen</b>
<p><b>Loayza, J. (2012).</b> “Implementación de las Normas Técnicas de Control Interno en la Beneficencia Pública”. Tesis para optar el grado de Licenciado en Contabilidad en la Universidad Nacional Mayor San Marcos.</p>	<p>Mediante esta investigación se concluye que el Sistema de Control Interno mejoró la organización de la Beneficencia Pública llevando a cabo una aplicación de las normas técnicas y obteniendo mayores beneficios relacionados con la eficacia que permitieron el cumplimiento de las políticas y metas establecidas en el proceso de planeamiento.</p>
<p><b>Pinto, A. (2012).</b> “Auditoría y Control Interno”. Tesis para optar el grado de Magister en Auditoría en la Universidad Nacional Mayor San Marcos.</p>	<p>En la presente investigación nos indica: “que la supervisión se debe realizar en la entidad por el personal adecuado para una buena organización, obteniendo elementos suficientes para la obtención de mejores resultados, que se hace necesario para una constante vigilancia, una revisión cuidadosa del trabajo de los empleados que permita cerciorarse de que están llevando a cabo los procedimientos escritos.</p> <p>Esta supervisión deberá realizarse en todos los niveles de responsabilidad; y en este sentido son de gran utilidad los manuales de procedimientos, el diseño de los formularios y registros y los informes periódicos. En empresas de gran envergadura esta labor de supervisión casi siempre está a cargo de un departamento de auditoría interna”.</p> <p>En esta investigación se concluye que la finalidad principal del control interno es la de servir de ayuda eficaz a la gerencia de una empresa a fin de que pueda orientar la marcha de los negocios en la forma más provechosa.</p>

#### 4.1 Resultados

Se ha efectuado las encuestas a 30 personas conformado por servidores y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

1. ¿Usted tiene conocimiento del control interno?

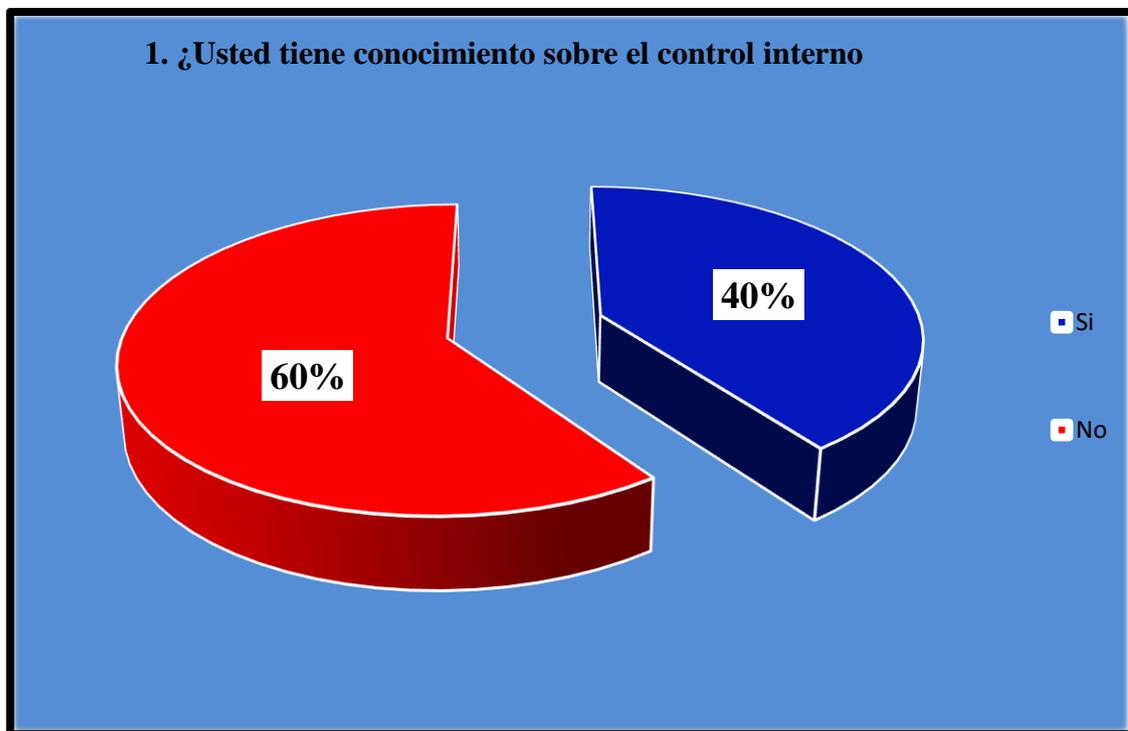
**Cuadro 2**

Alternativas	Cantidad	%
Sí.	18	60.00
No.	12	40.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

**Gráfico 1**



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

2. ¿La entidad cuenta con la Estructura de Control Interno?

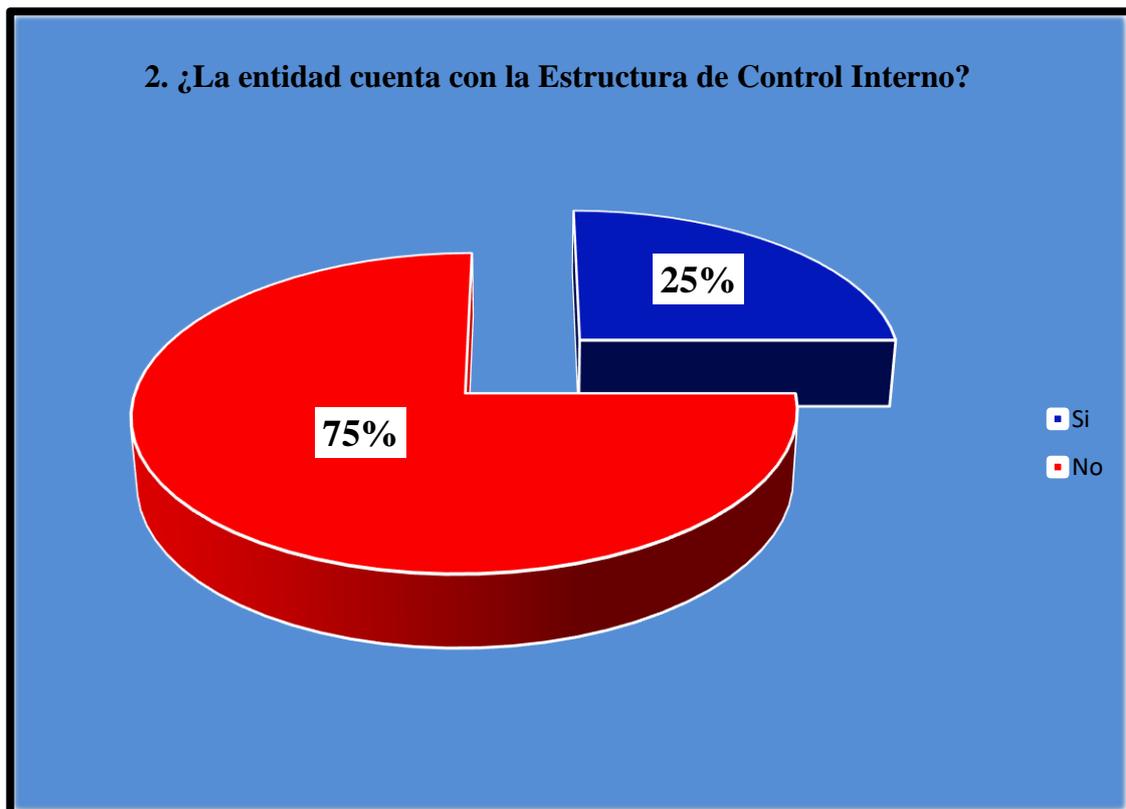
**Cuadro 3**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Sí.	08	25.00
No.	22	75.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

**Gráfico 2**



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

3. ¿Usted tiene conocimiento de las Normas de Control Interno?

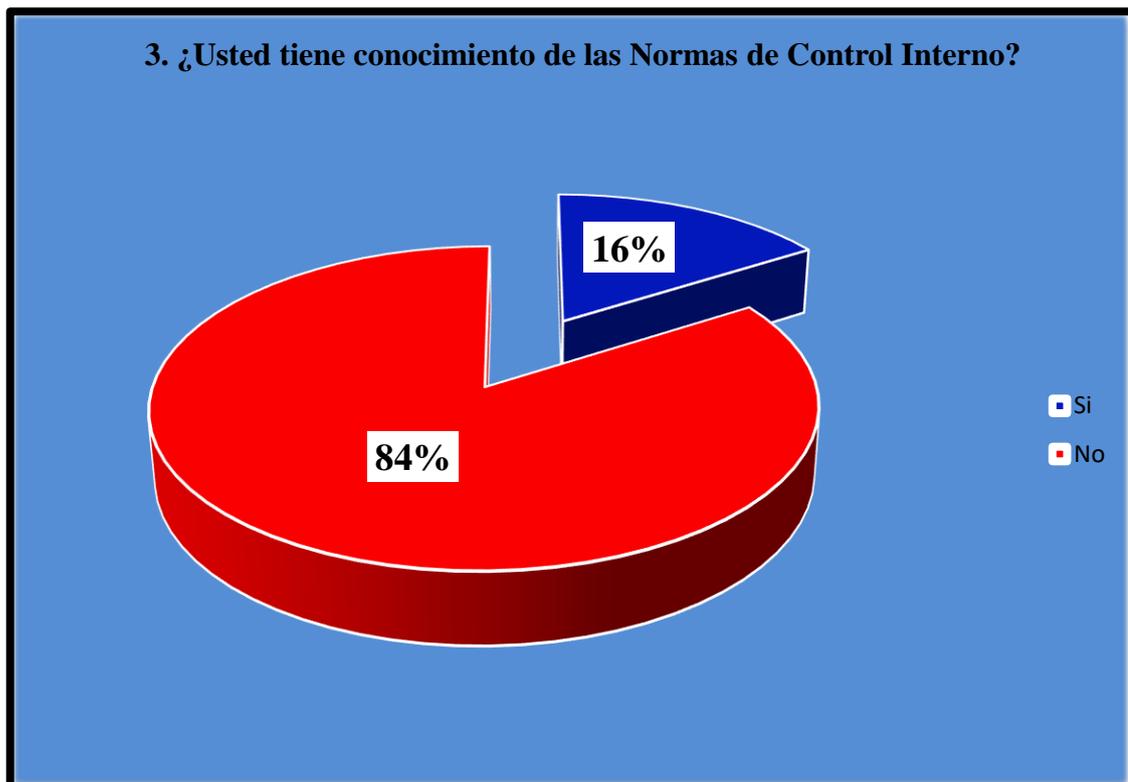
**Cuadro 4**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Sí.	05	16.00
No.	25	84.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

**Gráfico 3**



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

4. ¿Se cumplen las metas y objetivos Institucionales?

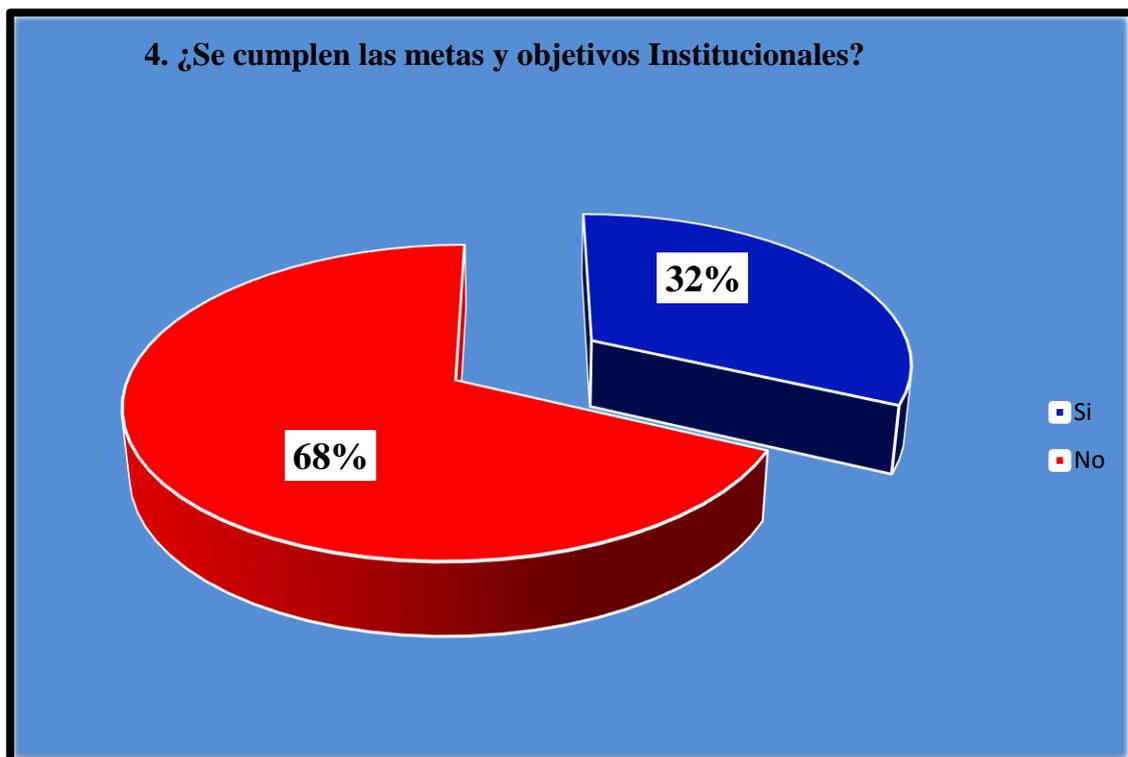
**Cuadro 5**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Sí.	10	32.00
No.	20	68.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

**Gráfico 4**



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

5. ¿Cada qué tiempo debe realizarse el control interno en la Municipalidad?

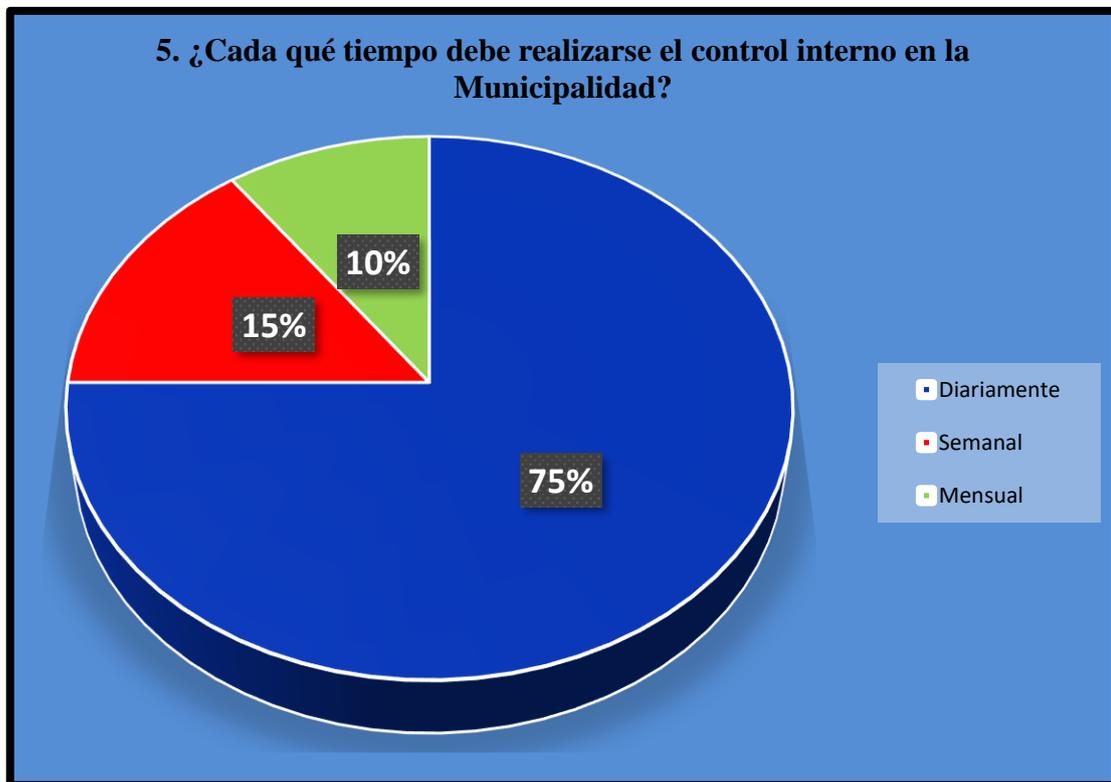
**Cuadro 6**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Diariamente	22	75.00
Semanal	05	15.00
Mensual	03	10.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

**Gráfico 5**



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

6. ¿Cree Ud. que el control interno influye en la gestión de la Municipalidad?

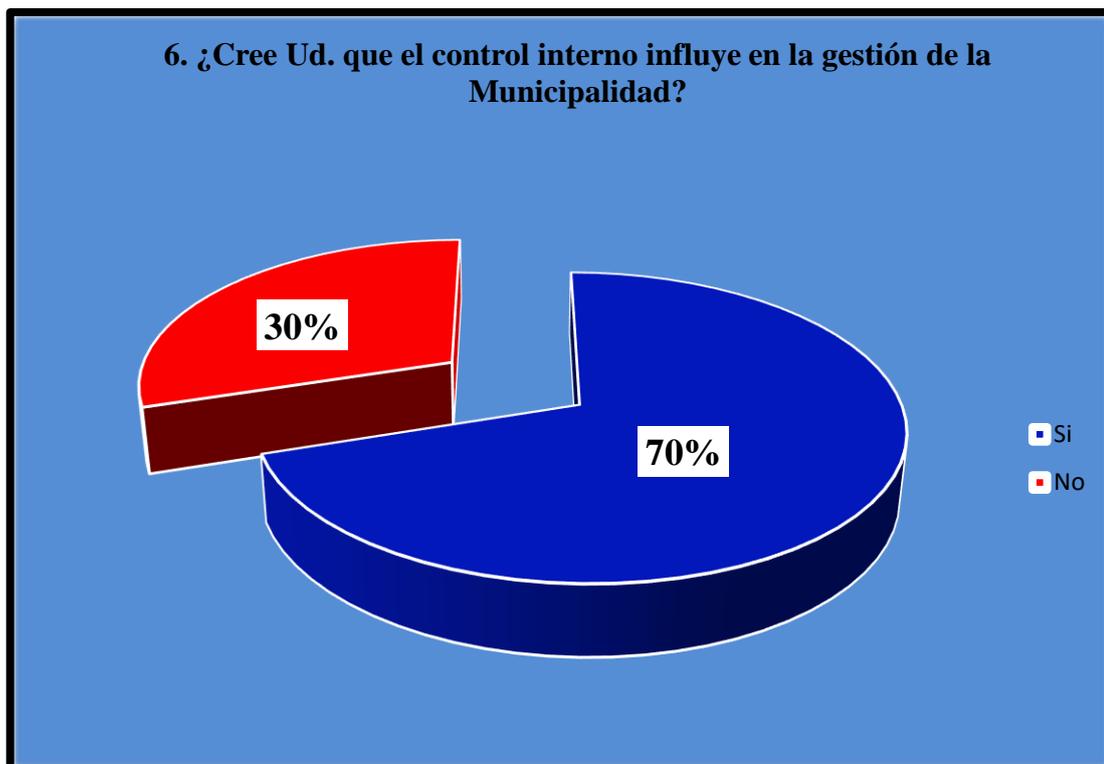
**Cuadro 7**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Sí.	21	70.00
No.	09	30.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

**Gráfico 6**



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

7. ¿Utiliza Ud. los componentes del control interno en las labores que desempeña?

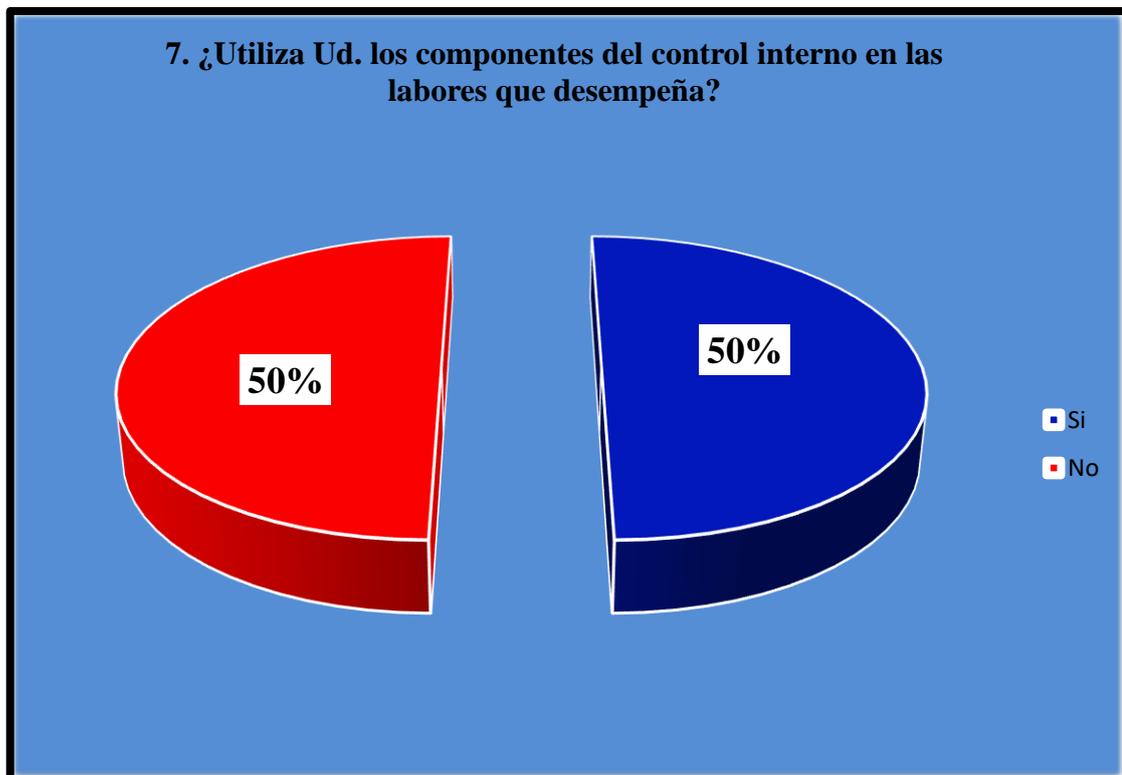
**Cuadro 8**

Alternativas	Cantidad	%
Sí.	15	50.00
No.	15	50.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

**Gráfico 7**



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

8. ¿Qué opinión le merece a Ud. que el control interno permite la detección de riesgos?

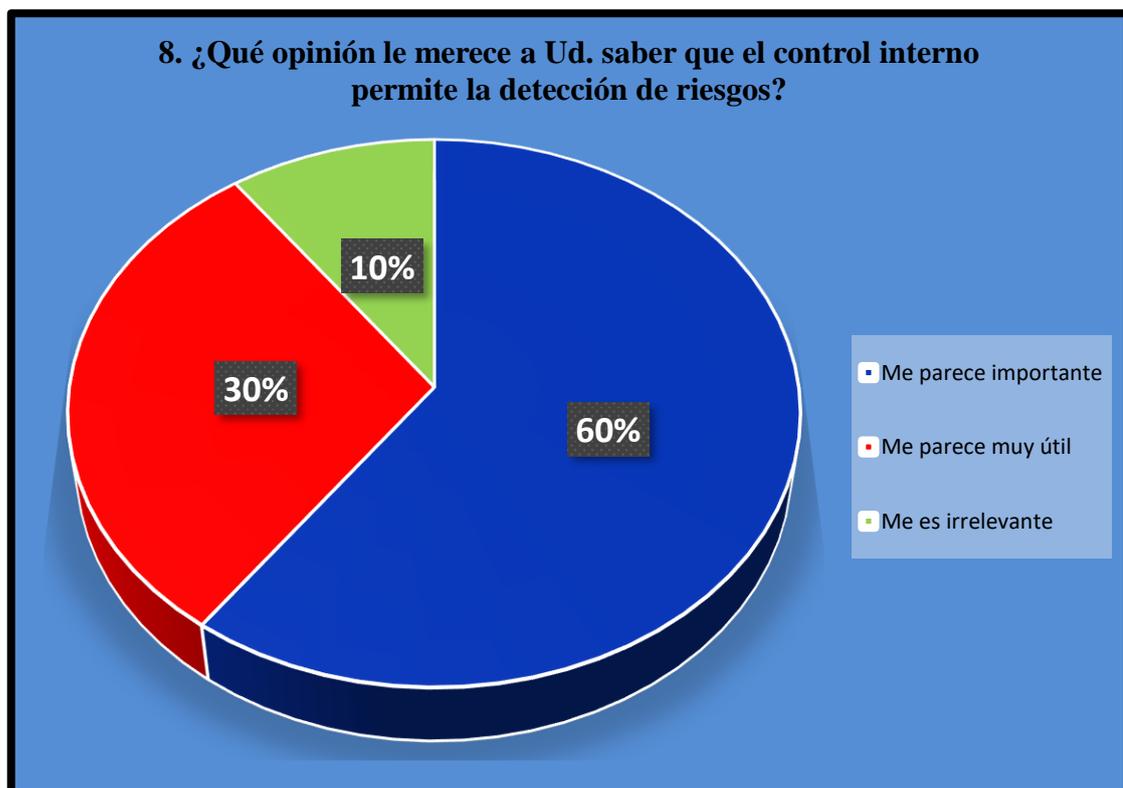
**Cuadro 9**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Me parece importante	18	60.00
Me parece muy útil	09	30.00
Me es irrelevante	03	10.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

**Gráfico 8**



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

9. ¿La Municipalidad lleva un control adecuado de los Servicios Públicos?

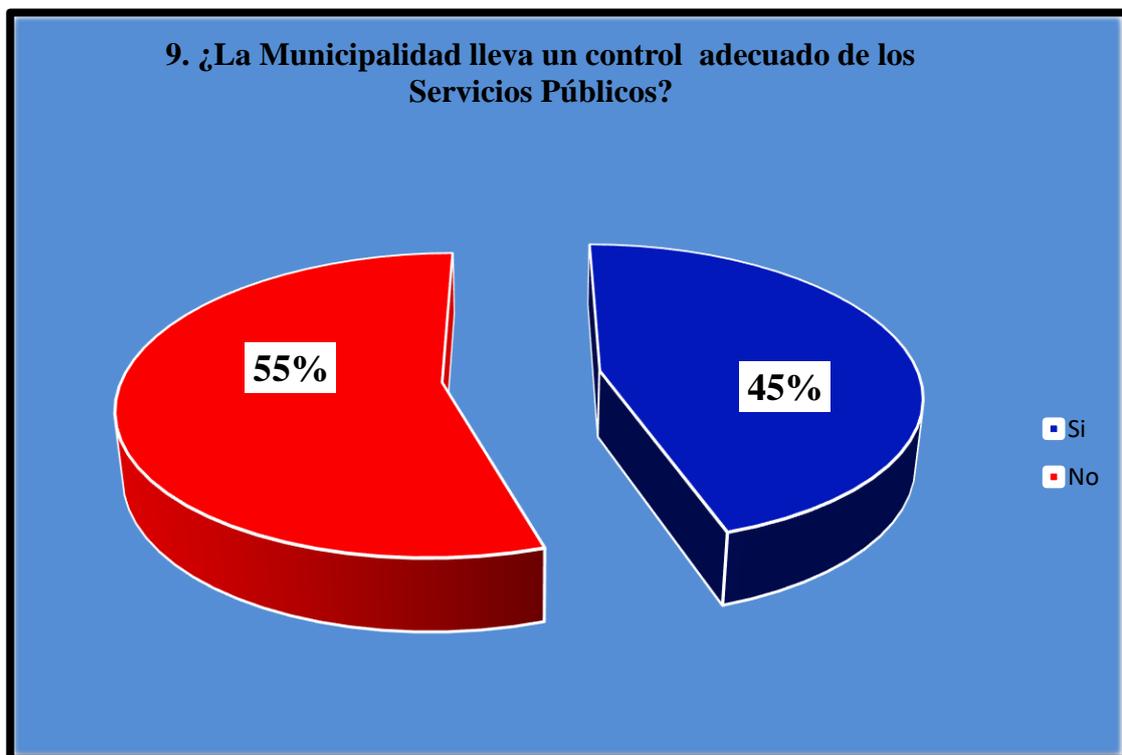
**Cuadro 10**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Sí.	13	45.00
No.	17	55.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

**Gráfico 9**



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

10. ¿La Municipalidad diseña políticas para mejorar los servicios públicos?

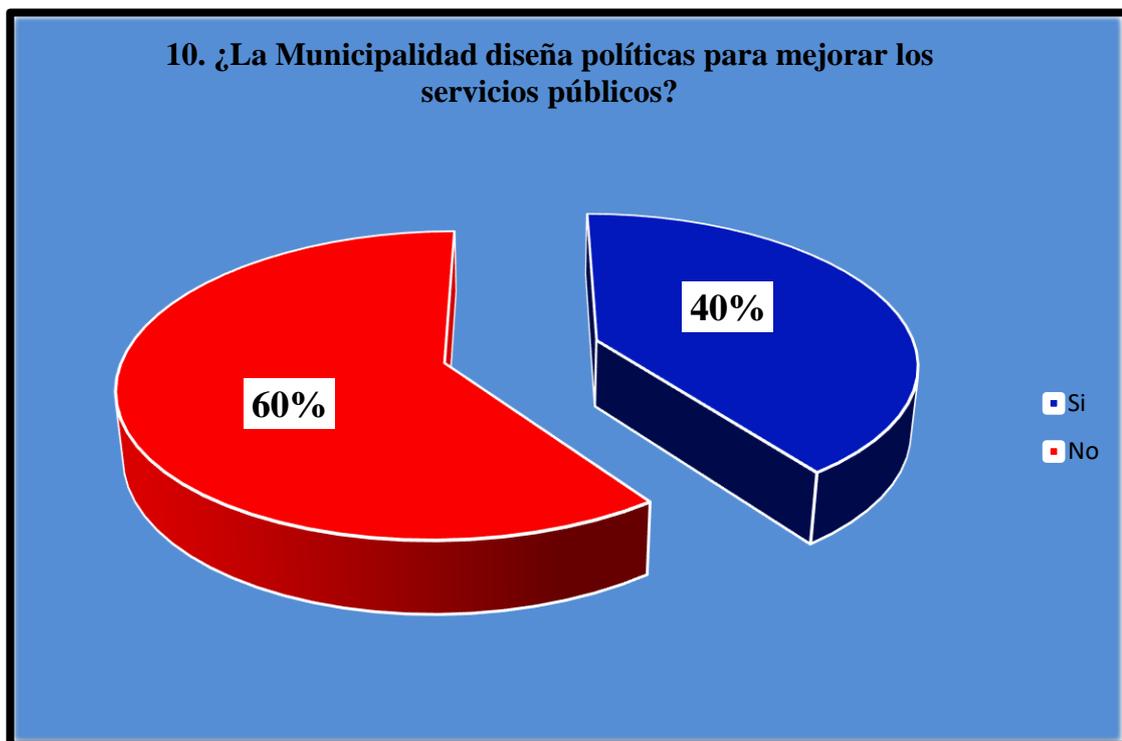
**Cuadro 11**

<b>Alternativas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Sí.	12	40.00
No.	18	60.00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

**Gráfico 10**



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia. Anexo 1

## **4.2 Análisis de resultados**

Se han obtenido los resultados a base de encuestas, las cuales nos ayudan a interpretar y analizar los resultados, que se muestra a continuación:

### **Interpretación de cuadro 2 y gráfico 1**

Los resultados del cuadro y gráfico nos muestran que el 60% de los encuestados respondieron que si tienen conocimiento sobre el control interno, mientras tanto el 40% desconoce sobre el control interno y sus beneficios.

### **Interpretación de cuadro 3 y gráfico 2**

Los resultados del cuadro y gráfico nos muestran que el 75% de los encuestados respondieron que la entidad no cuenta con la estructura de control interno y el 25% que si cuenta; lo que indica claramente que las entidades no se preocupan por implementar una estructura de control interno; que es indispensable en toda Institución; lo cual corrobora nuestra investigación que las instituciones que conforman el Municipalidad Provincial de Huamanga no cuentan con la estructura de Control Interno adecuada y sólida.

### **Interpretación de cuadro 4 y gráfico 3**

Los resultados del cuadro y gráfico nos muestran que el 84% de los encuestados no tienen conocimiento de las normas de control interno y el 16% refieren que si tienen conocimiento; lo que indica que las referidas normas no han sido divulgadas y no se ha implementado una campaña de difusión a través de cursos, seminarios, charlas, entre otros.

### **Interpretación de cuadro 5 y gráfico 4**

Los resultados nos indican que, el 68% de los encuestados respondieron que no se cumplen las metas y objetivos institucionales, mientras tanto el 32% respondieron afirmativamente a la pregunta planteada; al respecto en la investigación se demuestra que no se cumplen las metas y objetivos institucionales por los controles internos deficientes.

### **Interpretación de cuadro 6 y gráfico 5**

De acuerdo a la encuesta realizada, el 75% de los encuestados respondieron que debería realizarse el control interno en la Municipalidad que en forma diaria, mientras tanto el 15% de encuestados manifestaron que debería de realizarse en forma semanal y el 10% de los encuestados respondieron la pregunta formulada que debería realizarse en forma mensual.

### **Interpretación de cuadro 7 y gráfico 6**

De acuerdo con la encuesta realizada, el 70% de los encuestados afirmaron que el control interno influye en la gestión de la Municipalidad, mientras tanto el 30%, la respuesta fue en forma negativa referente a la pregunta planteada. De la referencia se puede manifestar que el control interno efectivamente influye para el buen desarrollo de la gestión institucional.

### **Interpretación de cuadro 8 y gráfico 7**

De acuerdo con la encuesta realizada, el 50% de los encuestados respondieron que si utilizan los componentes del control interno en las labores que desempeñan, mientras tanto el 50%, respondió negativamente referente a la pregunta planteada.

### **Interpretación de cuadro 9 y gráfico 8**

De acuerdo con la encuesta realizada, el 60% de los encuestados respondieron que les parece importante que el control interno permite la detección de riesgos, mientras tanto el 30%, respondieron que les parece útil y el 10% les parece irrelevante en relación a la pregunta formulada.

### **Interpretación de cuadro 10 y gráfico 9**

De acuerdo a la encuesta realizada, el 45% de los encuestados respondieron que la Municipalidad si lleva un control adecuado de los Servicios Públicos, mientras tanto el 55% respondió negativamente a la pregunta planteada. El cual nos indica en gran porcentaje que la Municipalidad no lleva un control adecuado de los Servicios Públicos.

### **Interpretación de cuadro 11 y gráfico 10**

De acuerdo a la encuesta realizada, el 60% de los encuestados respondieron que la Municipalidad no diseña políticas para mejorar los servicios públicos, mientras tanto el 40% respondió que la Municipalidad si diseña políticas para mejorar los servicios públicos. El cual nos indica que la municipalidad no diseña las políticas para mejorar los servicios públicos siendo vital importancia para ofrecer mejor calidad de servicio.

## V. Conclusiones

En base a la información estadística procesada y el trabajo de campo, así como el análisis descriptivo del marco teórico, se concluye:

1. Los resultados del cuadro 2 y gráfico 1, nos muestran que más del 60% de los servidores de la Municipalidad Provincial de Huamanga tienen conocimiento sobre el control interno y sus beneficios, sin embargo un gran porcentaje no tiene conocimiento del control interno y de sus bondades.
2. Los resultados del cuadro 3 y gráfico 2, nos muestran que el 75% de los encuestados respondieron que la entidad no cuenta con la estructura de control interno, lo que indica claramente que las entidades no se preocupan por implementar una estructura de control interno; que es indispensable en toda Institución; lo cual corrobora nuestra investigación que las instituciones que conforman el Municipalidad Provincial de Huamanga no cuentan con la estructura de Control Interno adecuada y sólida.
3. Los resultados del cuadro 4 y gráfico 3 nos muestran que el 84% de los servidores no tienen conocimiento de las normas de control interno lo que indica que las referidas normas no han sido divulgadas y no se ha implementado una campaña de difusión a través de cursos, seminarios, charlas, entre otros.
4. Los resultados nos indican que, no se cumplen las metas y objetivos institucionales, al respecto en la investigación se demuestra que no se cumplen las metas y objetivos institucionales por los controles internos deficientes.
5. De acuerdo a los resultados los servidores afirmaron que el control interno influye en la gestión de la Municipalidad, lo que nos muestra que el control interno efectivamente influye para el buen desarrollo de la gestión institucional.

## **Recomendaciones**

En base a las conclusiones arribadas me permito efectuar las siguientes recomendaciones:

Al señor alcalde de la Municipalidad Provincial de Huamanga en su calidad de titular de pliego:

1. Que se sirva disponer la realización de cursos de capacitación en materia de control interno a fin de que tomen conocimiento de los beneficios que un control interno eficiente si incide en la gestión de la entidad pública.
2. Que se sirva disponer la culminación de la implementación de la estructura de control interno, lo que indica claramente que las entidades no se preocupan por implementar una estructura de control interno; que es indispensable en toda Institución.
3. Que se sirva disponer a la gerencia municipal a fin de invocar a los servidores el cumplimiento a las Normas de Control Gubernamental y se implementen una campaña de difusión a través de cursos, seminarios, charlas, entre otros.
4. Que se sirva efectuar un diagnostico situacional sobre todo la identificación de las causas a fin de cumplir con las metas y objetivos institucionales, al respecto en la investigación se demuestra que no se cumplen las metas y objetivos institucionales por los controles internos deficientes.
5. Que se practiquen los controles internos eficientes y oportunos por parte de los servidores, el mismo que influye en la gestión de la Municipalidad, lo que nos muestra que el control interno efectivamente influye para el buen desarrollo de la gestión institucional.

## Aspectos Complementarios

### Referencia bibliográfica

- **Arias, F (2013)** El diseño de campo.
- **Arriola, L (2012)** La tabulación.
- **Campos, J (2012)** Los procesos de control interno en el presupuesto de ejecución presupuestal en una institución del estado.
- **Creswell, J. (2014)**. En la revista Peruana de “Investigación Educativa”.
- **Crisólogo, M (2013)** Control interno en los Gobiernos Locales.
- **Elorreaga, G. (2012)**. Curso de Auditoría Interna. Chiclayo- Perú: Edición a cargo del autor.
- **Enriquez, G. (2012)**. Libro, Metodología y Técnicas de Investigación, España, Editorial McGRAW-HILL SA.
- **Ferrer, A. (2012)**. Libro, Formulación, Análisis e interpretación de Estados Financieros en sus ocho fases más importantes. Lima. Pacifico Editores.
- **Fidias, G. (2011)**. En su libro “Metodología de la Investigación”.
- **Hernández, D. (2012)**. El nuevo marco de la auditoría interna y su influencia en la optimización del gobierno corporativo de las entidades públicas.
- **Hernández, M. (2012)**. Libro, investigación científica, Edición n° 7, Quito, ediciones Abya-Yala.
- **Hurtado, E (2012)** El Diseño de la Investigación.
- **Janampa, N (2011)** El control interno y el impacto en la optimización de la gestión pública.
- **Mantilla, J (2012)** El control interno.
- **Medina, R. (2012)**. Libro, Técnicas e Instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica, Lima, Editorial San Marcos.
- **Moreno, E. (2013)**. Libro, proceso de investigación científica, España, grupo Noriega Editores.
- **Pinto, A (2012)**. Auditoría y control interno.
- **Ramírez, F (2015)** Técnicas de Investigación – procedimientos de trabajo.

- **Rojas, S (2014)** Técnicas e investigación.
- **Sánchez, I (2012)** “El ABC de la Auditoría interna.
- **Sánchez, M. (2013).** Libro: Metodología de la investigación.
- **Santa, P. & Martínez, F. (2010).** La investigación documental.
- **Tamayo, M. (2013).** Diccionario de investigación científica.
- **Tunanñaña, M. (2005).** Informe Final del Proyecto de Investigación de la Universidad Nacional Federico Villarreal, “El Financiamiento Nacional a las Empresas del sector MYPE”. UNFV. Lima-Perú.

Anexo 1



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES

CHIMBOTE

Cuestionario de: “Influencia del control interno y sus incidencias en la gestión de los servicios públicos de la municipalidad Provincial de Huamanga 2014”

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.

**Preguntas de encuesta**

1. ¿Usted tiene conocimiento del control interno?

Si

No

6. ¿La entidad cuenta con la Estructura de Control Interno?

Si

No

7. ¿Usted tiene conocimiento de las Normas de Control Interno?

Si

No

8. ¿Se cumplen las metas y objetivos Institucionales?

Si

No

9. ¿Cada qué tiempo debe realizarse el control interno en la Municipalidad?

Alternativas	Respuesta
Diariamente	
Semanal	
Mensual	

10. ¿Cree Ud. que el control interno influye en la gestión de la Municipalidad?

Si

No

11. ¿Utiliza Ud. los componentes del control interno en las labores que desempeña?

Si

No

12. ¿Qué opinión le merece a Ud. que el control interno permite la detección de riesgos?

Alternativas	Respuesta
Me parece muy importante	
Me parece muy útil	
Me es irrelevante	

13. ¿La Municipalidad lleva un control adecuado de los Servicios Públicos?

Si

No

14. ¿La Municipalidad diseña políticas para mejorar los servicios públicos?

Si

No

## Anexo 2

### Matriz de consistencia en la investigación

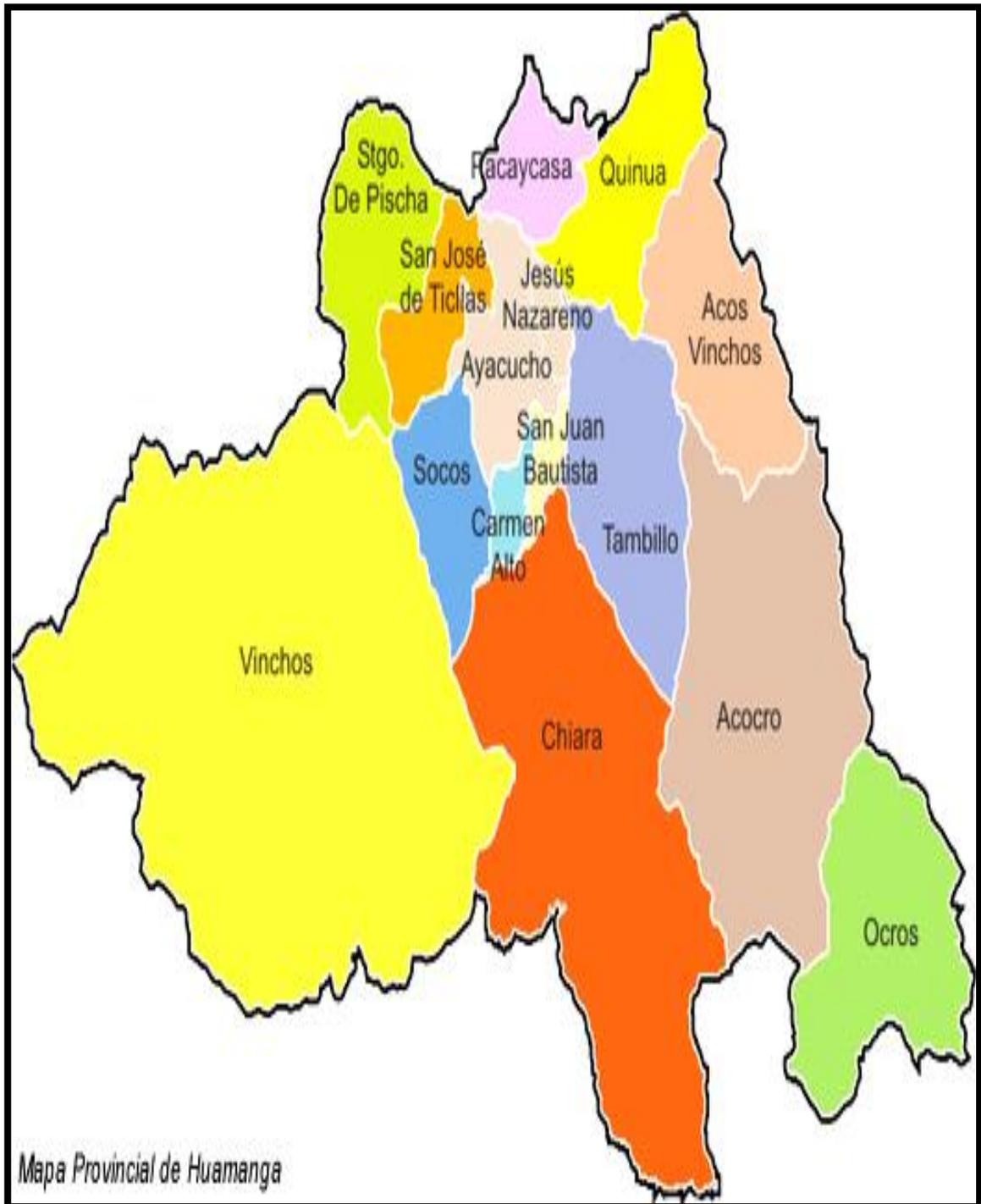
Título de la investigación	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis	Técnicas de recolección de información	Resultados
Influencia del control interno y sus incidencias en la gestión de los servicios públicos de la municipalidad Provincial de Huamanga 2014.	La pregunta relacionada al tema de investigación es la siguiente: ¿De qué manera el control interno influye en el desarrollo de la gestión de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huamanga?	Determinar si el control interno influye en el desarrollo de la gestión de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huamanga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer los procedimientos de control de calidad a ser aplicados en la gestión de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huamanga.</li> <li>▪ Evaluar la incidencia del proceso de control interno para la mejora de la gestión de los servicios públicos municipales.</li> <li>▪ Verificar la implementación de la Ley 28716 - Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, para optimizar la gestión municipal.</li> </ul>	El control interno influye significativamente en el desarrollo de la gestión de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huamanga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Investigación bibliográfica y documental.</li> <li>•Encuesta.</li> <li>•Revisión documental.</li> </ul>	<p>Análisis de artículos producto de comentarios, críticos y análisis del problema de investigación realizados</p> <p>Análisis de las tablas estadísticas de la recolección de información.</p>

Anexo 3

Mapa del departamento de Ayacucho



**Mapa de la provincia de Huamanga**



## Anexo 4

### Glosario de términos teóricos o técnicos.

**Administración pública:** Conjunto de órganos y personas que en un Estado se encargan de gestionar los intereses públicos, manteniendo el orden, protegiendo el ejercicio normal de los derechos, facilitando la convivencia social y procurando la conservación y desarrollo de todos los factores que sirven al interés general. Se trata de una Organización integrada por personal profesional con medios económicos y materiales públicos que pone en práctica las decisiones tomadas por el Gobierno de un Estado.

**Ambiente de Control:** Condiciones o circunstancias en las cuales se desarrollan las acciones de control de una municipalidad.

**Control Interno:** Proceso efectuado por los órganos directivos y el resto del personal de las municipalidades, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

**Corrupción:** Perversión de las funciones de la Administración Pública a cualquier nivel. Se da cuando los funcionarios abusan del poder para obtener un beneficio privado mediante sobornos, comisiones o regalos.

**Definición de Objetivos:** Son los medios de referencia que utiliza el control para evaluar la gestión institucional.

**Dependencias de Control:** Están conformadas por los departamentos, secciones y/o divisiones conformantes del órgano máximo del control.

**Desempeño del Personal:** Comprende la captación, entrenamiento, ejecución de actividades, retribuciones por el trabajo y los resultados de sus actividades (eficiencia o deficiencia), así como la moralidad y ética que aplican.

**Economía:** En su sentido amplio significa, administración recta y prudente de los escasos recursos. Se relaciona con la adquisición de bienes y/o servicios al costo mínimo posible, en condiciones de calidad y precio razonable.

**Efectividad:** Tiene relación directa con el logro de los objetivos y metas programados por una entidad o proyecto.

**Eficacia.-** El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

**Eficiencia:** Rendimiento efectivo sin desperdicio.

**Ética profesional:** Es el comportamiento que tiene un profesional ante cualquier situación o trato de desviación en el ámbito laboral.

**Fiscalización:** la fiscalización o función fiscalizadora se refiere al sometimiento de la actividad económico – financiera del sector público a los principios de legalidad eficiencia y economía.

**Honestidad:** Valor que implica no subordinar el servicio que se presta, a la utilidad o ventaja personal.

**Informe COSO:** (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión), considera los siguientes componentes: entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

**Organización:** Está constituida por la estructura orgánica; las líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación; la división de labores, asignación de responsabilidad y otros aspectos.

**Órganos de Control:** Vienen a ser las dependencias de las entidades públicas, responsables directas del control institucional: Insectoría, Auditoría Interna y Auditoría Externa. Indirectamente forman parte del control el Titula de la entidad, los directores, la Gerencia y Jefaturas de las diversas áreas operativas.

**Principios de Control:** Bases, fundamentos del sistema de control. Son de orden organizativo, administrativo, legal, contable, financiero, informático, etc.

**Riego de control:** Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno.

**Riesgo de detección:** Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado.

**Riesgo inherente:** Existe un error que es significativo y se puede combinar con otros errores cuando no hay control.

**Riesgo:** Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.

**Sistema de Control:** Conjunto de elementos, principios, procesos, procedimientos y técnicas de control enlazados entre sí, con el objeto de evaluar la gestión institucional y contribuir a su eficiencia y eficacia.

**Supervisión Permanente:** Comprende el conjunto de acciones para observar, examinar, inspeccionar las actividades del personal.

**Transparencia:** Comprende la disposición de la entidad de divulgar información sobre las actividades y operaciones ejecutadas relacionadas con el cumplimiento de sus fines y, al mismo tiempo, implica el acceso del público sin restricciones a tal información para conocer y evaluar en sus integridad, el desempeño y la forma de conducción de la gestión gubernamental.

**Verificación Interna:** Está constituida por procedimientos específicos como medidas físicas, control de ingresos y control de gastos, etc. Corresponde al Consejo de Administración la implementación y mantenimiento de los sistemas de verificación interna que pueden conseguirse mediante los procedimientos contables.

# 14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 150 palabras)

## Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas
- ▶ N.º de coincidencias excluidas

---

## Fuentes principales

- 5%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

---

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.