

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL
DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE
MIGRACIONES JEFATURA ZONAL
TACNA, EN EL PERIODO 2017.**

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

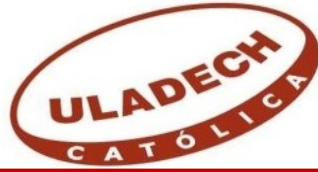
AUTOR:

BACH. ROSA DE LOS MILAGROS COAGUILA CANO

ASESOR:

MGTR. CPC. EDGAR WASHINGTON PALACO CHARAJA

JULIACA – PERÚ
2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL
DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE
MIGRACIONES JEFATURA ZONAL
TACNA, EN EL PERIODO 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

BACH. ROSA DE LOS MILAGROS COAGUILA CANO

ASESOR:

MGTR. CPC. EDGAR WASHINGTON PALACO CHARAJA

JULIACA – PERÚ
2017

JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS

.....
CPCC. ERNESTO OLAGUIVEL
YTURRY
SECRETARIO

.....
CPC. FRANK EFRAIN
BLANCO MAMANI
MIEMBRO

.....
DRA. ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLEROS
PRESIDENTE

.....
MGTR. EDGAR W. PALACO CHARAJA
ASESOR

Agradecimiento

*A Dios por su infinita bondad, y a mis
padres, mi hermana y abuelos por
haberme apoyado en todo momento llegar
hasta éste punto de mi vida académica y
lograr mis objetivos*

Dedicatoria

*Con mucho cariño, mis padres,
hermana y abuelos quienes con su
ejemplo y cariño constante en mi
formación han hecho posible que
esto sea una realidad.*

*A docentes de la ULADECH por ese
apoyo desinteresado que me han
brindado.*

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal: Describir la situación actual del sistema de control interno en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna, en el periodo 2017.

La investigación fue descriptiva, no experimental, tuvo una muestra de 20 trabajadores de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Para el sustento de la parte teórica se consultó diferentes fuentes bibliográficas y para el trabajo de campo se aplicó un cuestionario a los trabajadores de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Luego del trabajo de campo se tabuló los datos conseguidos por medio del programa SPSS analizando e interpretando los resultados obtenidos que se presenta detalladamente en la investigación. Teniendo como resultados el 85% refiere que a veces en la institución donde labora existe un nivel de competencia profesional, un 10% refiere casi siempre y un 5% refiere nunca. Un 60% refiere que casi siempre en la institución donde labora existe la ejecución periódica de auto evaluaciones, y un 40% refiere a veces. El 70% refiere que a veces en el área donde labora existe el proceso de desarrollar y documentar en evaluación de riesgo, un 25% refiere a siempre y un 5% refiere casi siempre. Llegando a la conclusión que la situación actual del sistema de control interno en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna, en el periodo 2017, no cumple con todas las normas establecidas. Recomendando la implementación de un sistema de control interno para optimizar todas las áreas de la de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones. **Palabras clave:** Control interno, ambiente de control, evaluación de riesgo, control gerencial, información y comunicación, supervisión.

ABSTRACT

The main objective of the research work was to: Describe the current situation of the internal control system in the National Superintendence of Migration Tacna Zonal Headquarters, in the period 2017.

The research was descriptive, not experimental, had a sample of 20 workers of the Tacna Zonal Headquarters of the National Superintendence of Migrations. For the support of the theoretical part, different bibliographical sources were consulted and a questionnaire was applied to the workers of the Zonal Headquarters of Tacna of the National Superintendence of Migrations. After the field work the data obtained through the SPSS program was tabulated by analyzing and interpreting the results obtained that is presented in detail in the research. Having as results 85% refers that sometimes in the institution where it works there exists a level of professional competence, 10% almost always refer and 5% refers never. A 60% report that almost always in the institution where it works there is the periodic execution of self evaluations, and 40% refers at times. Seventy percent refer that sometimes in the area where labor exists the process of developing and documenting in risk assessment, 25% refers to always and 5% almost always refer. Arriving to the conclusion that the current situation of the internal control system in the National Superintendence of Migrations Tacna Zonal Headquarters, in the period 2017, does not comply with all the established norms. Recommending the implementation of an internal control system to optimize all areas of the Tacna Zonal Headquarters of the National Superintendency of Migration.

Key words: Internal control, control environment, risk assessment, managerial control, information and communication, supervision.

CONTENIDO

¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE CUADROS

N° DE CUADRO	DESCRIPCIÓN	Página
01	Objetivo específico 1.....	50
02	Objetivo específico 2.....	51
03	Objetivo específico 3.....	52
04	Objetivo específico 4.....	53
05	Objetivo específico 5.....	54

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, existen dos problemas básicos sobre el control interno en las administraciones públicas, una relacionada a su conceptualidad y la otra relacionada a la comprensión y aplicación de las normas de control interno en las administraciones públicas.

Para una mayor comprensión de las normas de control interno, debemos primeramente revisar el Informe COSO (Committee of sponsoring organizations of the treadway commission), el mismo que resume en: la existencia del ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control gerencial, sistemas de información y comunicación y actividades. Todo ello, como parte de la aplicación en la dinámica institucional, donde los funcionarios y servidores públicos, tienen la responsabilidad de aplicarlos y evaluarlos, bajo la búsqueda de la eficacia (lograr los resultados óptimos del plan de objetivos y metas institucionales), eficiencia (realizar el acto de gestión en estricto cumplimiento de las normas y regulaciones) y obtener la efectividad (siendo satisfecho las expectativas de los gestores y servidores públicos, en el marco de la transparencia de la administración de los recursos públicos). (Flores & Miñano, 2009)

El modelo de Control Interno predominante y ampliamente aceptado a nivel internacional es el enfoque del Marco Integrado de Control Interno COSO

(Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway). Sin embargo, la calidad de su implementación dependerá del grado de desarrollo organizacional alcanzado por las entidades, así como por los mecanismos de verificación o autoevaluación de los que disponga la entidad. Es decir que entidades con un desarrollo organizacional avanzado, poseerán mecanismos de retroalimentación que les permita verificar el grado de implementación de su Control Interno, así como el resto de sus sistemas funcionales o administrativos; por el contrario, entidades con un desarrollo organizacional insuficiente, no dispondrán de mecanismos para verificar su avance, lo cual dificultará también el control gubernamental. (Contraloría General de la República, 2014)

Según el Diario EL comercio, La Contraloría lamentó que, a pesar de sus múltiples ventajas, continúa siendo bajo el nivel de implementación del Sistema de Control Interno a nivel del Estado. Desde hace nueve años las entidades están obligadas a implementar y mantener controles internos en todas las operaciones institucionales.

La medición anual realizada en el 2014, indica que, a nivel del gobierno central, en promedio, el nivel de cumplimiento sólo alcanza el 36% de un rango de 0 a 100, indicó la Contraloría. A nivel de gobiernos regionales y locales la implementación es aún menor, alcanzando únicamente el 20% en promedio.

(Quesada, 2015)

El Control Interno de la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna, en la actualidad se encuentran en un proceso de implementación donde se plantean, diseñan y aplican el Control Interno, para lograr una integración hacia un sistema armónico único que logre el desarrollo económico y social de la región con visión a largo plazo con la Gestión Administrativa. Por lo tanto, la gestión administrativa- contable es deficiente en la generalidad de los casos; es por ello que se carece de producción intelectual, creación de nuevas teorías y filosofías, investigación científica, tecnológica; además de una gestión de calidad de parte de los funcionarios de la entidad, también, de recursos financieros necesarios para su funcionamiento y desarrollo, del establecimiento de eficientes sistemas de control interno y de la ejecución de auditorías como herramienta indispensable de análisis y evaluación de la gestión institucional, pero sobre todo de las auditorías administrativas, gerenciales u operativas en la región de Tacna, para supervisar, controlar, evaluar y mejorar sus actividades de calidad administrativas

Por lo expuesto, el enunciado de la investigación fue: **¿Cuál es la situación actual del sistema de control interno en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna, periodo 2017?**

Para responder a la problemática, se planteó como objetivo general: **Describir la situación actual del sistema de control interno en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna, en el periodo 2017.**

Para alcanzar a desarrollar el objetivo general, se plantearon los objetivos específicos:

- 1) Describir la aplicación del componente Ambiente de Control en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna.
- 2) Identificar la aplicación del componente Evaluación de Riesgos en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna.
- 3) Explicar la aplicación del componente Actividades de Control Gerencial en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna.
- 4) Evaluar la aplicación del componente Información y Comunicación en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna.
- 5) Distinguir la aplicación del componente Supervisión en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna.

Este trabajo de investigación se justifica porque la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal de Tacna, es un órgano desconcentrado de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Depende técnica y normativamente del Ministerio del Interior en el aspecto administrativo y presupuestalmente del Gobierno.

Justificación teórica, se pretende contribuir en el conocimiento del tema de Control Interno y sus componentes, dando a conocer la situación actual del sistema de control interno en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna, para proponer soluciones y mejoras a la problemática.

Justificación metódica, porque se tiene como variable el control interno, brindando aportes como antecedentes de estudio local.

Justificación práctica, porque señala la aplicación de un instrumento para obtener resultados mediante un cuestionario aplicado a los trabajadores de la

Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna, con la finalidad de analizar y proponer alternativas de solución a la problemática estudiada.

Justificación legal, porque la investigación cumple con las normas vigentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y de la Facultad Ciencias Contables, Financieras y Administrativas.

II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

La autora Urbina Rodríguez, Juana Irene en su trabajo de investigación titulado *Evaluación del control interno de cuentas por cobrar de la Facultad de Ciencias Económica, en el periodo 2013-2014*. El tipo de investigación fue descriptiva, utilizo un método analítico sintético y deductivo porque pretende evaluar el manual adaptado al sistema administrativo de la Facultad en el Área de Cuentas por Cobrar. La Técnicas fue la aplicación de cuestionarios a personal encargados de ejecutar el proceso de control y revisión de documentos. Llegando a la conclusión: Los empleados realizan las actividades de manera práctica, pues no existe un sistema de procedimiento contable para el manejo y control de las cuentas por cobrar, que con lleve a desarrollar el trabajo que realizan diariamente, basándose a las Normas Técnicas de Control Interno, Informe COSO, Ley Gubernamental referente sobre las cuentas por cobrar. No existe un proceso de cobro de los clientes, donde determine el tipo de cuenta por cobrar, procedimiento por cada cuenta por cobrar de cada uno de los clientes, obteniendo una mejor precisión, agilidad y exactitud de cada Estado de cuenta de los clientes. No existe un proceso de cobro de los clientes, la implementación de un proceso contable para el manejo y control de las cuentas por cobrar, ofreciendo a los clientes una atención personalizada, obteniendo una mejor

precisión, agilidad y exactitud al momento de solicitar su Estado de cuenta, tanto para el personal administrativos como a los clientes. Falta de comunicación, políticas y controles internos que faciliten el trabajo entre la administración y el departamento de contabilidad ya que hay inconsistencia en las respuestas obtenidas, todos estos factores inciden en el manejo, control y recuperación de las cuentas por cobrar mediante los procedimientos contables existente en la Facultad.

La autora Cárdenas Mapura, Johana en su trabajo de investigación titulado *Evaluación del Impacto del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) como herramienta de gestión para algunas Entidades Públicas de la ciudad de Palmira*. El estudio fue descriptivo, la metodología se afrontó desde métodos cualitativos asentados en un estudio de caso de tres entidades públicas de la ciudad de Palmira y como instrumento se aplicaron dos entrevistas estructuradas para obtener respuesta a la pregunta del estudio. Se concluyó que la implementación del MECI como herramienta de gestión en estas tres entidades no revela un impacto significativo debido a que no se realiza un proceso de sensibilización ni apropiación de esta herramienta de gestión oportuna y adecuada, propiciando en sus entidades una cultura organizacional de aparente cumplimiento a las normas del Estado colombiano sin hacer estos procesos realmente en sus entidades. Se determinó la existencia de deficiencias en la implementación del MECI en algunas áreas, las mismas que afectan la gestión, corregir de manera oportuna las debilidades que se presentan en su quehacer dentro de la entidad. Entendiendo que los servidores públicos son quienes hacen del Control Interno una realidad, pues a través de sus acciones se concreta el

cumplimiento de los objetivos de la entidad pública. Con respecto al MECI como herramienta de gestión, al analizar su estructura y los modelos que se tomaron como base para su diseño; se observa que es un modelo que ayuda a las entidades a realizar diagnósticos de sus procesos fundamentales, organizar sus procesos para tomar medidas que lleven al mejoramiento continuo, donde el funcionario aprenda a realizar seguimiento y evaluación (autocontrol y autoevaluación) de su quehacer y sin temor identifiquen aciertos y desaciertos con la intención de corregir y perfeccionar sus funciones dirigidas a lograr las metas institucionales. El impacto de la implementación del MECI en estas entidades, según los resultados de los análisis, no fue lo suficientemente significativo debido a las falencias en las etapas de su implementación y al desconocimientos de las mismas, aunque algunos funcionarios reconozcan varios cambios importantes desde la aplicación de este modelo; otros lo asumen como un requisito que hay que cumplir, porque lo ven sólo como una herramienta que obliga a diligenciar muchos formatos por cada actividad que se realice haciendo los procesos más lentos.

2.1.2. Nacionales

El autor Chancafe Ucancial, Francisco Segundo en su trabajo de investigación *Evaluación del Control Interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque*. Siendo un trabajo de investigación de Tipo: Aplicada – No experimental, con una muestra de diez (10) trabajadores del Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, se empleó el método de la

encuesta, constituido por un cuestionario de veinte (20) preguntas aplicado a todo el personal del Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. Llegando a las conclusiones: según la evaluación al control interno en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, se identificaron deficiencias como el personal desconoce la operatividad del Área, sus funciones son asignadas en forma verbal o tomadas a iniciativa propia, la documentación no contiene los requisitos indispensable para su adecuado archivamiento, no se practican arqueos de caja, inexistencia de medidas de seguridad para el Área de Tesorería, carencia de manuales de procedimientos y políticas de gestión documentaria para el área, y la falta de capacitación al personal. En la actualidad el personal de esta área desconoce las normas y directivas que se deben aplicar al Área de Tesorería, deficiente comunicación, limitada supervisión de los jefes inmediatos superiores. Se identificaron las debilidades de control interno: Poco interés por parte del personal en custodiar la documentación del Área, cheques en cartera vencidos, falta de afianzamiento al recaudador y cajero pagador, cualquier persona ingresa al Área de Tesorería, el fondo para pagos en efectivo es administrado por un personal en una oficina distinta al área de tesorería, estos fondos no son arqueados, ni puesto en custodia en la caja fuerte al finalizar el día, existen archivadores que no contiene la documentación en forma ordenada cronológicamente, muchos de estos faltan, los cheques anulados al finalizar el ejercicio presupuestal no son incinerados.

La autora Layme Mamani, Eglá Shirley en su trabajo *Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad Provincial*

Mariscal Nieto, 2014. Siendo el trabajo descriptivo, transversal con una población de 16 personas entre funcionarios y servidores de la oficina Subgerencia de Personal y Bienestar Social. Se desarrolló mediante pruebas de cumplimiento de normas, revisión de documentos de gestión, aplicación de encuestas y entrevistas a los funcionarios y servidores. Finalmente como resultado de la contrastación de las hipótesis se concluye que el nivel de evaluación de las normas de control interno, están asociados a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la SPBS de la MPMN, en donde el nivel de implementación de las normas son 9,5%, el desarrollo de la percepción de los funcionarios y servidores es insatisfactorio con 15,10% y las debilidades identificadas son de 30,6%, por ello el cumplimiento total de normas no son eficaces, por ende sus actividades no son efectivas. El nivel de implementación de las normas de control interno que regulan la gestión de la SPBS, son insuficientes. El nivel de desarrollo de los componentes de control interno en la percepción de funcionarios y servidores de la SPBS – MPMN, se muestran insatisfactorios, en el marco del Sistema de Control Interno.

El autor Zamata Mamani, Ronal Mario en su trabajo de investigación titulado *Evaluar el Estado de implementación y aplicación de sistema de control interno para el logro de los objetivos institucionales en la Municipalidad Provincial de San Román en el periodo 2014.* La metodología fue descriptiva, el cuestionario denominado “Medición del nivel de madurez del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado” en adelante “Formulario”, el mismo que fue diseñado por la Contraloría General de la República y consta de 51 preguntas agrupadas

en 17 principios y a su vez en cinco componentes de control interno como son: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control Gerencial, Información y comunicación, y Supervisión. Llegando a las conclusiones: La Municipalidad Provincial de San Román alcanza un nivel de implementación del Sistema de Control Interno de 19% de un rango de 0 a 100, ubicándose en nivel de madurez control interno inicial, es decir, en el segundo peldaño de seis en evaluación de control Interno. Dicho nivel de implementación se ubica por debajo en relación al nivel de implementación a nivel Nacional de las entidades públicas del 2014, que alcanza un promedio de 25%, medición que fue efectuada por la Contraloría General de la República en el 2014. En la Municipalidad Provincial de San Román se muestra que existe un entorno organizacional favorable hacia al control interno, como el compromiso inicial asumido por el Alcalde y funcionarios, mediante la suscripción del acta de compromiso y conformación de Comité de Control Interno, sin embargo, son insuficientes para el logro de los objetivos y metas institucionales, dado que no cuenta con Informe de Diagnóstico ni un Plan de Trabajo para la Implementación del Sistema de Control Interno – SCI.

2.1.3. Locales

La autora Chire Cahuana, Amalia en su trabajo de investigación titulado *Control interno simultáneo en el área de almacenes y la gestión logística en las Instituciones Públicas de la Ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011*. El estudio tuvo como objetivo determinar cómo influye el control interno simultáneo en el Área de Almacenes en la Gestión Logística en las instituciones públicas de la

ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011. Se aplicó un cuestionario a una muestra de 40 servidores del Área de Almacenes de las instituciones públicas de la ciudad de Tacna, teniendo como conclusión que el control interno simultáneo en el Área de Almacenes influye significativamente en la Gestión Logística en las instituciones públicas de la ciudad de Tacna. Asimismo, es debido a que el ingreso, internamiento y salida de los bienes del almacén se realiza en forma adecuada.

El autor Espinoza Cruz, Manuel en su trabajo de investigación La auditoría para el apropiado control interno en una institución educativa de nivel superior. Siendo su objetivo establecer la forma en que la auditoría puede colaborar para el apropiado control interno en la Universidad Privada de Tacna (UPT) El estudio fue de tipo básico. Se trabajó con una muestra de 3,110. Concluyó en que la forma cómo la auditoría puede colaborar para el apropiado control interno en una institución educativa de nivel superior es a través de la verificación permanente sobre la implementación de estos controles aplicados, en la eficacia y eficiencia de las decisiones ejecutivas, y en el acatamiento de las metas y objetivos corporativos, para administrar los riesgos. En tal sentido, la investigación recomienda que la comunidad universitaria debe exigir el establecimiento de auditorías como una de las formas de colaborar para el apropiado control interno en una institución educativa de nivel superior, pues a través de ellas se puede verificar permanentemente la implementación de estos controles aplicados, la eficacia y eficiencia de las decisiones ejecutivas, y el acatamiento de las metas y objetivos corporativos, para administrar los riesgos, a través de su Manual de Procedimientos (MAPRO). Palabras clave: auditoría

administrativa-financiera y académica, control interno, manual de procedimientos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Control Interno

De acuerdo con las Normas Técnicas de Auditoría españolas emitidas en 1991 por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC): “2.4.3. El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección” (Barquero, 2013)

Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la

información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos propuestos. (Diario Oficial, número 41120, 1993, noviembre 29, citado por Granda, 2011)

1. Ambiente de Control

Es el primer componente del COSO y es reconocido como el más importante por ser el “tono en la cumbre” de la organización. La atmosfera interior de “los de arriba” ejerce gran influencia en la conciencia de control de “los de abajo”, por lo que representa el ambiente apropiado para que los empleados desarrollen con efectividad las actividades de control que les han sido confiadas. Para otros, el ambiente de control es una membrana invisible que envuelve a toda la organización, en cuyo interior se funden: atributos individuales; integridad y valores éticos; competencia; y otros factores que las personas requieren para cumplir con sus responsabilidades de control. En consecuencia, el ambiente de control es la primera línea de defensa en la organización para mitigar los riesgos. Un ambiente de control fuerte es la mejor señal que podría brindar una entidad hacia el exterior, debido a que es una poderosa herramienta que opera en la conciencia de las personas y las orienta para hacer siempre lo correcto, es decir, respeta las leyes, regulaciones, y normas internas dictadas por la entidad. Sus características más destacadas son: (Fonseca, 2013)

- *El ambiente de control ejerce influencia en el diseño de las actividades y en la determinación de sus objetivos y evaluación del riesgo, al igual que*

tiene repercusión en el resto de componentes de la estructura de control interno. También, la influencia se extiende a los sistemas y su funcionamiento.

- *La cultura organizacional influye en el ambiente de control, es decir, se extiende a la conciencia del personal para realizar el control.*
- *Las entidades que disponen de un control interno eficaz se esfuerzan por disponer de personal competente y calificado, a quienes inculcan el sentido de integridad y conciencia sobre el control, estableciendo una actitud positiva desde el nivel más alto de la organización.*
- *El ambiente de control establece políticas y procedimientos, haciendo hincapié en los valores compartidos y en el trabajo en equipo para lograr los objetivos de la organización.*

a) Filosofía de la dirección

La Dirección Superior debe transmitir a todos los niveles de la organización, de manera explícita, contundente y permanente, su compromiso y liderazgo respecto de los controles internos y los valores éticos. La Dirección Superior y las Gerencias deben hacer comprender, a todo el personal, que las responsabilidades del control interno deben asumirse con seriedad, que cada miembro cumple un rol importante dentro del Sistema de Control y que cada rol está relacionado con los demás. La filosofía y el estilo de la Dirección influyen y traducen la manera en la que el organismo es conducido. Son ejemplos: la transparencia de la gestión, la postura ante las innovaciones y el aprendizaje, la forma de resolver los problemas y medir los desempeños y

resultados. La actitud de interés de la Dirección, por un control interno efectivo, debe penetrar la organización. Las declamaciones no son suficientes. Es necesario sustentarlas con acciones y actitudes concretas. Este ejemplo de la Dirección hacia el control interno suscita, indefectiblemente, en todo el personal una actitud positiva hacia éste. De esta forma los empleados se desempeñarán en un ambiente que les facilite tanto la comprensión y respeto por el control interno, como la motivación para la sugerencia de medidas que fomenten su perfeccionamiento. (Ladino, 2009)

b) Integridad y valores éticos

La autoridad superior del organismo debe procurar suscitar, difundir, internalizar y vigilar la observancia de valores éticos aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación. Tales valores deben enmarcar la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal. Los valores éticos son esenciales para el Ambiente de Control. El sistema de Control Interno se sustenta en los valores éticos, que definen la conducta de quienes lo operan. Estos valores éticos pertenecen a una dimensión moral y, por lo tanto, van más allá del mero cumplimiento de las Leyes, Decretos, Reglamentos y otras disposiciones normativas. El comportamiento y la integridad moral encuentran su red de sustentación y su caldo de cultivo en la cultura del organismo. Esta determina, en gran medida, cómo se hacen las cosas, que normas y reglas se observan. Si se tergiversan o se eluden. En la creación de una cultura apropiada a estos fines juega un papel principal la Dirección Superior del organismo, la que con su

ejemplo contribuirá a construir o destruir diariamente este requisito de control interno. (Ladino, 2009)

c) Administración estratégica

Según una publicación de la ESAN, del 27 de octubre del 2017, la Administración Estratégica, es un proceso de evaluación sistemática de un negocio y define los objetivos a largo plazo, identifica metas y objetivos, desarrolla estrategias para alcanzar estos y localiza recursos para realizarlos.

d) Estructura organizacional

La estructura organizativa proporciona el marco en que se planifican, ejecutan, controlan y supervisan las actividades para la consecución de objetivos a nivel de empresa. Las actividades pueden referirse a lo que a veces se denomina la cadena de valor: es decir, la recepción, la producción de bienes o servicios, actividades de envío, comercialización y venta. Puede haber funciones de apoyo a las anteriores relacionadas con la administración, recursos humanos o desarrollo tecnológico. Entre los aspectos más significativos a tener en cuenta a la hora de establecer la estructura organizativa correspondiente están la definición de las áreas clave de autoridad y responsabilidad y el establecimiento de vías adecuadas de comunicación. Por ejemplo, el departamento de auditoría interna debe tener libre acceso a un directivo que no sea el responsable directo de preparar los Estados financieros de la empresa pero que tenga el rango suficiente para garantizar que no se impone ninguna limitación al trabajo de auditoría interna y hacer un seguimiento de sus resultados y recomendaciones.

Una entidad desarrolla la estructura organizativa que mejor se adapta a sus necesidades. Algunas entidades desarrollan estructuras centralizadas, otras descentralizadas. Algunas desarrollan estructuras piramidales, mientras que la estructura de otras se asemeja más a una matriz. Algunas entidades están organizadas por sector o línea de producto, por zona o por red de distribución o comercialización. Otras entidades, incluyendo muchas unidades estatales o municipales e instituciones sin ánimo de lucro, están organizadas de forma funcional. La adecuación de la estructura organizativa de una entidad depende, en parte, de su tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla. Una organización altamente estructurada, con líneas de comunicación y responsabilidades formales, puede resultar apropiada para una entidad grande con varias divisiones operativas, incluyendo divisiones en el extranjero. Sin embargo, puede obstaculizar el flujo de información en una entidad pequeña. Sea cual sea la estructura, las actividades de una entidad deben estar organizadas con el fin de llevar a cabo las estrategias diseñadas para conseguir los objetivos específicos de la misma. (Coopers & Lybrand, 1997)

e) Administración de los recursos humanos

Las prácticas aplicadas en el campo de los recursos humanos indican a los empleados los niveles de integridad, comportamiento ético y competencia que se espera de ellos. Estas prácticas se refieren a las acciones de contratación, orientación, formación, evaluación, asesoramiento, promoción, remuneración y corrección. Por ejemplo, las normas para contratar personal cualificado, en que se destaca el expediente académico, experiencia profesional, logros y pruebas

de integridad y comportamiento ético, sirven para probar el compromiso de una entidad hacia la contratación de personal competente y fiable. Las prácticas de reclutamiento que incluyen entrevistas formales y detalladas y presentaciones informativas e indagaciones sobre los antecedentes, cultura y estilo operativo de la entidad transmiten el mensaje de que la entidad está comprometida con sus empleados. Las políticas de formación que indican las funciones y responsabilidades futuras e incluyen prácticas tales como escuelas de formación y seminarios, estudios monográficos simulados y cursos de habilidades gerenciales basados en juegos, sirven para demostrar los niveles esperados de rendimiento y comportamiento. La rotación de personal y los ascensos fomentados por evaluaciones periódicas demuestran el compromiso de la entidad con el progreso del personal cualificado. Los programas de remuneración competitiva que incluyen incentivos sirven para motivar y reforzar actuaciones sobresalientes. Las acciones disciplinarias transmiten el mensaje de que no se tolerarán comportamientos que no estén en línea con lo esperado. (Coopers & Lybrand, 1997)

f) Competencia profesional

El nivel de competencia debe reflejar el conocimiento y las habilidades necesarias para llevar a cabo las tareas de cada puesto de trabajo. Suele ser función de la dirección determinar el grado de perfección con el que debe llevarse a cabo cada tarea, función que debe desarrollarse teniendo en cuenta los objetivos de la entidad, así como las estrategias y los planes de la dirección para su consecución. Suele buscarse un equilibrio entre el nivel de competencia

deseado y el coste (por ejemplo, no es necesario contratar un ingeniero para cambiar una bombilla). La dirección debe especificar el nivel de competencia para cada trabajo y traducir estos niveles en conocimientos y habilidades. A su vez, estos conocimientos y habilidades pueden estar en función de la inteligencia, formación y experiencia de cada persona. Entre los muchos factores a tener en cuenta a la hora de desarrollar conocimientos y niveles de habilidad están la naturaleza y el grado de juicio profesional aplicables a un trabajo específico. Debe buscarse el equilibrio entre el nivel de supervisión y la capacidad exigida del individuo.(Coopers & Lybrand, 1997)

g) Asignación de autoridad y responsabilidad

Todo organismo debe complementar su Organigrama, con un Manual de Organización, en el cual se debe asignar la responsabilidad, las acciones y los cargos, a la par de establecer las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales para cada uno de estos. El Ambiente de Control se fortalece en la medida en que los miembros de un organismo conocen claramente sus deberes y responsabilidades. Ello impulsa a usar la iniciativa para enfrentar y solucionar los problemas, actuando siempre dentro de los límites de su autoridad. Existe una nueva tendencia de derivar autoridad hacia los niveles inferiores, de manera que las decisiones queden en manos de quienes están más cerca de la operación. Un aspecto crítico de esta corriente es el límite de la delegación: hay que delegar tanto cuanto sea necesario, pero solamente para mejorar la probabilidad de alcanzar los objetivos. Toda delegación conlleva la necesidad de que los jefes examinen y aprueben, cuando proceda, el trabajo de sus

subordinados y que ambos cumplan con la debida rendición de cuentas de sus responsabilidades y tareas. También requiere que todo el personal conozca y responda a los objetivos de la organización. Es esencial que cada integrante de la organización conozca cómo su acción se interrelaciona y contribuye a alcanzar los objetivos generales. Para que sea eficaz un aumento en la delegación de autoridad se requiere un elevado nivel de competencia en los delegatarios, así como un alto grado de responsabilidad personal. Además, se deben aplicar procesos efectivos de supervisión de la acción y los resultados por parte de la Dirección. (Ladino, 2009)

h) Órgano de control institucional

Este factor incluye la manera como se asignan la autoridad y la responsabilidad por las actividades de operación y la manera como se establecen las jerarquías de relación y autorización. También incluye las políticas relacionadas con las prácticas de negocio apropiadas, el conocimiento y la experiencia del personal clave, y los recursos provistos para llevar a cabo las obligaciones. Además, incluye las políticas y las comunicaciones dirigidas para asegurar que todo el personal entiende los objetivos de la entidad, conoce cómo sus acciones individuales se interrelacionan y contribuyen a esos objetivos, y reconoce cómo y por qué será responsable. (Blanco, 2012)

2. Evaluación de Riesgos

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser

mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento. (Estupiñán, 2015)

La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para: (Estupiñán, 2015)

- *Salvaguardar sus bienes y recursos*
- *Mantener ventaja ante la competencia*
- *Construir y conservar su imagen*
- *Incrementar y mantener su solidez financiera*
- *Mantener su crecimiento*

a) Planeamiento de la administración de riesgos

La administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias. En la dinámica actual de los negocios, se debe prestar especial atención a:

- *Los avances tecnológicos*
- *Los cambios en los ambientes operativos*
- *Las nuevas líneas de negocios*
- *La reestructuración corporativa*
- *La expansión o adquisiciones extranjeras*
- *El personal nuevo*
- *El rápido crecimiento*

El enfoque no se determina en el uso de una metodología particular de evaluación de riesgos, sino en la realización de la evaluación de riesgos como una parte natural del proceso de planeación. Cada entidad afronta una variedad de riesgos de origen interno y externo que deben ser valorados (Estupiñán, 2015).

b) Identificación de los riesgos

Se deben identificar los riesgos relevantes que enfrenta un organismo en la persecución de sus objetivos, ya sean de origen interno como externo. La identificación del riesgo es un proceso iterativo, y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso es conveniente "partir de cero", esto es, no basarse en el esquema de riesgos identificados en estudios anteriores. Su

desarrollo debe comprender la realización de un "mapeo" del riesgo, que incluya la especificación de los dominios o puntos claves del organismo, la identificación de los objetivos generales y particulares, y las amenazas y riesgos que se pueden tener que afrontar. (Ladino, 2009)

Un dominio o punto clave del organismo, puede ser:

- un proceso que es crítico para su sobrevivencia;*
- una o varias actividades que sean responsables de la entrega de porciones importantes de servicios a la ciudadanía;*
- un área que está sujeta a Leyes, Decretos o Reglamentos de estricto cumplimiento, con amenazas de severas puniciones por incumplimiento;*
- un área de vital importancia estratégica para el Gobierno (ejemplo: defensa, investigaciones tecnológicas de avanzada).*

Al determinar estas actividades o procesos claves, fuertemente ligados a los objetivos del organismo, debe tenerse en cuenta que pueden existir algunos de éstos que no están formalmente expresados, lo cual no debe ser impedimento para su consideración. El análisis se relaciona con la criticidad del proceso o actividad y con la importancia del objetivo, más allá que éste sea explícito o implícito.

Existen muchas fuentes de riesgos, tanto internas como externas. A título puramente ilustrativo se pueden mencionar, entre las externas:

- Desarrollos tecnológicos que, en caso de no adoptarse, provocarían obsolescencia organizacional;*

- *Cambios en las necesidades y expectativas del ciudadano/usuario;*
- *Modificaciones en la legislación y normas regulatorias que conduzcan a cambios forzados en la estrategia y procedimientos;*
- *Alteraciones en el escenario económico que impacten en el presupuesto del organismo, sus fuentes de financiamiento y su posibilidad de expansión.*
- *La estructura organizacional adoptada, dado la existencia de riesgos inherentes típicos tanto en un modelo centralizado como en uno descentralizado;*
- *La calidad del personal incorporado, así como los métodos para su instrucción y motivación;*
- *La propia naturaleza de las actividades del organismo.*

Una vez identificados los riesgos a nivel del organismo, deberá practicarse similar proceso al nivel de programa y actividad. Se considerará, en consecuencia, un campo más limitado, enfocado a los componentes de las áreas y objetivos claves identificadas en el análisis global del organismo. Los pasos siguientes al diagnóstico realizado son los de la estimación del riesgo y la determinación de los objetivos de control. (Ladino, 2009)

c) Valoración de los riesgos

Le permite a una entidad considerar como los eventos potenciales pueden afectar el logro de los objetivos. La gerencia valora los eventos bajo las perspectivas de probabilidad (la posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (son más objetivos). La

metodología normalmente comprende una combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. Los hechos que se relacionan directamente con la contabilidad como las captaciones, colocaciones, aportes de capital, donaciones, etc., se les aplican técnicas cuantitativas (riesgo de crédito, competitivo, regulatorio, de operación, liquidez, fiduciario); y cualitativos, cuando los datos no ofrecen precisión (riesgo país, económico, de auditoría, de imagen, de desastres naturales). (Estupiñán, 2015)

d) Respuesta de riesgos

Identifica y evalúa las posibles respuestas de los riesgos y considera su efecto en la probabilidad y el impacto. Evalúa las opciones en relación con el apetito del riesgo en la entidad, el costo y su beneficio de la respuesta a los riesgos potenciales, y el grado que más reporta las posibilidades de riesgo. Las respuestas al riesgo caen dentro de las categorías de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo.

3. Actividades de Control Gerencial

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados. (Estupiñán, 2015)

Actividades de control

Políticas y procedimientos que se desarrollan a través de toda la organización y garantizan que las directrices de la gerencia se lleven a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos Incluyen actividades preventivas, detectivas y correctivas tales como: (Estupiñán, 2015)

- Aprobaciones y autorizaciones
- Análisis de registros de información
- Reconciliaciones
- Verificaciones
- Segregación de funciones
- Revisión de desempeños operacionales
- Salvaguarda de activos
- Seguridades físicas
- Indicadores de desempeño
- Revisiones de informes de actividades y desempeño
- Fianzas y seguros
- Controles sobre procesamiento de información

Tabla 1. Tipos de Controles

Detectivos		Preventivos		Correctivos	
Propósito	Característica	Propósito	Característica	Propósito	Característica
Diseñado para detectar hechos indeseables	Detienen el proceso o aíslan las causas del riesgo o las registran	Diseñado para prevenir los resultados indeseables	Están incorporados en los procesos de forma Pasivos	Diseñado para corregir efectos de un hecho indeseable	Es el complemento del detectivo al originar una acción luego de la alarma
Detectan la manifestación/ocurrencia de un hecho	Ejerce una función de vigilancia Actúan cuando se evaden los preventivos No evitan las causas, las personas involucradas Conscientes y obvios mide efectividad de controles preventivos	Reducen la posibilidad de que se detecte	dentro del sistema inconsciente Guías que evitan que exista las causas Impedimento a que algo suceda mal Más barato Evita costos de correcciones	Corrigen las causas del riesgo que se detectan	Es el complemento del detectivo al originar una acción luego de la alarma Corrigen la evasión o falta de los preventivos Corrigen la evasión o falta de los preventivos Ayuda a la investigación y corrección de causas
	Más costosos -pueden implicar correcciones				Permite que la alarma se escuche y se remedie el problema Mucho más costoso. Implican correcciones y reprocesos

Fuente: Estupiñán, 2015

a) Procedimientos de autorización y aprobación

La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. La ejecución de los procesos, actividades o tareas organizacionales debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios con el rango de autoridad respectivo.

La autorización para la ejecución de procesos, actividades o tareas debe ser realizada solo por personas que tengan el rango de autoridad competente. Las instrucciones que se imparten a todos los funcionarios de la institución deben darse principalmente por escrito u otro medio susceptible de ser verificado y formalmente establecido. La autorización es el principal medio para asegurar que las actividades validas sean ejecutadas según las intenciones del titular o funcionario designado. Los procedimientos de autorización deben estar documentados y ser claramente comunicados a los funcionarios y servidores públicos. Asimismo, deben incluir condiciones y términos, de tal manera que los empleados actúen en concordancia con dichos términos y dentro de las limitaciones establecidas por el titular o funcionario designado o normativa respectiva. (Fonseca, 2008)

b) Segregación de funciones

Mide el valor de las transacciones de una manera que permite registrar su propio valor monetario en los Estados financieros. Determina el período en el cual

ocurrieron las transacciones, para permitir el registro de las mismas en el período contable apropiado. Presenta adecuadamente, en los Estados financieros las transacciones y las revelaciones relacionadas y mantener la custodia de los activos, tiene la intención de reducir las oportunidades de permitirle a cualquier persona que se encuentre en posición de perpetrar y ocultar errores o fraude en el curso normal de las obligaciones del auditor. (Blanco, 2012)

c) Evaluación de costo beneficio

El diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento de control deben ser precedidos por una evaluación costo-beneficio considerando como criterios la factibilidad y la conveniencia en relación con el logro de los objetivos, entre otros.

La factibilidad tiene que ver con la capacidad de la entidad de implantar y aplicar el control eficazmente, lo que está determinado, fundamentalmente, por su disponibilidad de recursos, incluyendo personal con capacidad para ejecutar los procedimientos y medidas del caso y obtener los objetivos de control pretendidos. (Fonseca, 2008)

d) Controles sobre el acceso a los recursos o archivos

Estas actividades comprenden la seguridad física de los activos, incluyendo salvaguardas adecuadas, tales como instalaciones aseguradas, acceso seguro a activos y registros; autorización para el acceso a programas de computación y archivos de datos; y conteo y comparaciones periódicos con las cantidades que se muestran en los registros de control. La extensión en la cual se intenta que los

controles físicos prevengan el hurto de activos que son importantes para la confiabilidad de la preparación de los Estados financieros, y por consiguiente de la auditoría, depende de circunstancias tales como cuando un activo es altamente susceptible a uso equivocado. Por ejemplo, esos controles ordinariamente no serían importantes cuando cualquier pérdida de inventario sería detectada mediante la inspección física periódica y registrada en los Estados financieros. Sin embargo, si para propósitos de la presentación de informes financieros, la administración confía solamente en los registros de inventario perpetuo, los controles de seguridad física son importantes para la auditoría. (Blanco, 2012)

e) Verificaciones y conciliaciones

Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes y después de realizarse, así como también deben ser finalmente registrados y clasificados para su revisión posterior.

Las verificaciones y conciliaciones de los registros contra las fuentes respectivas deben realizarse periódicamente para determinar y enmendar cualquier error u omisión que se haya cometido en el procesamiento de datos. (Fonseca, 2008)

f) Evaluación de desempeño

Estos procedimientos de control incluyen revisiones del desempeño actual versus presupuestos, pronósticos, y desempeño del período anterior; relacionan diferentes conjuntos de datos de operación o financieros unos con otros, junto con análisis de las relaciones y acciones de investigación y correctivas; y revisión del desempeño funcional o de actividad, tal como los préstamos de

consumo de un banco, la revisión de informes que hace la administración por sucursal, región, y tipo de préstamo, para aprobaciones y obtenciones de préstamos. (Blanco, 2012)

g) Rendición de cuentas

La entidad, los titulares, funcionarios y servidores públicos de la entidad están obligados a rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes del Estado, el cumplimiento misional y de los objetivos institucionales, así como el logro de los resultados esperados, para cuyo efecto el sistema de control interno establecido deberá brindar la información y el apoyo pertinente.

En cumplimiento de la normativa establecida y como correlato a sus responsabilidades por la administración y uso de recursos y bienes de la entidad, los funcionarios y servidores públicos deben estar preparados en todo momento para cumplir con su obligación periódica de rendir cuentas ante la instancia correspondiente, respecto al uso de los recursos y bienes del Estado. (Fonseca, 2008)

h) Documentación de procesos, actividades y tareas

La estructura de control interno y todas las transacciones y hechos significativos, deben estar claramente documentados, y la documentación debe estar disponible para su verificación. Todo organismo debe contar con la documentación referente a su Sistema de Control Interno y a los aspectos pertinentes de las transacciones y hechos significativos. La información sobre el Sistema de Control interno puede figurar en su formulación de políticas, y básicamente en el

respectivo manual. Incluirá datos sobre objetivos, estructura y procedimientos de control. La documentación sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa y exacta y posibilitar su seguimiento para la verificación por parte de directivos o fiscalizadores.(Ladino, 2009)

i) Revisión de procesos, actividades y tareas

Los procesos, actividades y tareas deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos. Este tipo de revisión en una entidad debe ser claramente distinguido del seguimiento del control interno.

Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas deben proporcionar seguridad de que estos se estén desarrollando de acuerdo con lo establecido en los reglamentos, políticas y procedimientos, así como asegurar la calidad de los productos y servicios entregados por las entidades. Caso contrario se debe detectar y corregir oportunamente cualquier desviación con respecto a lo planeado. (Fonseca, 2008)

j) Controles para las tecnologías de la información y comunicación

Se desarrolla una variedad de controles para verificar la exactitud, integridad, y autorización de las transacciones. Los dos agrupamientos más amplios de los procedimientos de control de los sistemas de información son controles de aplicación y controles generales. Los controles de aplicación se refieren al procesamiento de las aplicaciones individuales. Estos controles ayudan a asegurar que las transacciones ocurrieron, están autorizadas, y están completas y

exactamente registradas y procesadas. Los controles generales comúnmente incluyen controles sobre los centros de datos y las operaciones de las redes; adquisición y mantenimiento del software del sistema; seguridad de acceso; y adquisición, desarrollo, y mantenimiento del sistema de aplicación. Esos controles aplican a ambientes de mainframe, miniframe, y usuario final. Ejemplos de tales controles son los efectuados a los cambios de los programas, que restringen el acceso a los programas o a los datos, controles sobre la implementación de nuevas ediciones de aplicaciones de software empaquetado, y controles sobre software de sistemas que restringen el acceso a o monitorean el uso de las utilidades del sistema que podrían cambiar los datos o los registros financieros sin dejar un rastro de auditoría. (Blanco, 2012)

4. Información y Comunicación

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información. (Estupiñán, 2015)

Sistemas de información

- Algunos sistemas apoyan iniciativas
- Sistemas en línea proveedor cliente (estratégicas)
- Sistemas en línea en los bancos
- Otros sistemas están integrados con las operaciones y soportan todas las fases de la operación:

- Sistemas de manufactura
- Sistemas de inventario permanente

a) Funciones y características de la información

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar estos datos. El término "sistemas de información" se utiliza generalmente para denominar el procesamiento de datos generados internamente, relativos a las transacciones (tales como compras y ventas), y a las actividades operativas internas (tal como el proceso de producción). Efectivamente, los sistemas de información (que pueden ser informatizados, manuales o bien una mezcla de los dos) cubren dichas áreas. Sin embargo, aquí se utiliza el término en un sentido mucho más amplio, incorporando también la información sobre hechos, actividades y factores externos: los datos económicos correspondientes a un determinado mercado o industria que señalan cambios en la demanda de los productos o servicios de la empresa, información sobre bienes y servicios necesarios en el proceso de producción, investigaciones de mercado sobre la evolución en las preferencias y exigencias de los clientes, información sobre las actividades de desarrollo de productos por la competencia y respecto a iniciativas en materia de leyes y normativa. Existen sistemas de información formales e informales, pues las conversaciones con clientes, proveedores, organismos de control y empleados a menudo proporcionan parte de la información más vital para poder identificar riesgos y oportunidades. Asimismo, se puede obtener una información muy valiosa asistiendo a seminarios

profesionales o sectoriales, o formando parte de asociaciones mercantiles y de otros tipos.(Coopers & Lybrand, 1997)

b) Información y responsabilidad

La estructura de control interno y todas las transacciones y hechos significativos, deben estar claramente documentados, y la documentación debe estar disponible para su verificación. Todo organismo debe contar con la documentación referente a su Sistema de Control Interno y a los aspectos pertinentes de las transacciones y hechos significativos. La información sobre el Sistema de Control interno puede figurar en su formulación de políticas, y básicamente en el respectivo manual. Incluirá datos sobre objetivos, estructura y procedimientos de control. La documentación sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa y exacta y posibilitar su seguimiento para la verificación por parte de directivos o fiscalizadores.(Ladino, 2009)

c) Calidad y suficiencia de la información

Constituye un activo, un medio y hasta una ventaja competitiva en todas las organizaciones importantes, ya que está asociada a la capacidad gerencial de las entidades. La información, para actuar como un medio efectivo de control, requiere de las siguientes características: oportunidad, actualización, razonabilidad y accesibilidad. En lo anterior, se invierte una cantidad importante de recursos. En la medida que los sistemas de información apoyan las operaciones, se convierten en un mecanismo de control útil. (Estupiñán, 2015)

De acuerdo con ello, un sistema de información comprende métodos y registros que: (Blanco, 2012)

- Identifican y registran todas las transacciones válidas, con suficiente detalle para permitir la clasificación apropiada de las transacciones para efecto de la presentación de informes financieros.
- Mide el valor de las transacciones de una manera que permite registrar su propio valor monetario en los Estados financieros.
- Determina el período en el cual ocurrieron las transacciones, para permitir el registro de las mismas en el período contable apropiado.
- Presenta adecuadamente, en los Estados financieros las transacciones y las revelaciones relacionadas.

d) Sistemas de información

Los sistemas integrados a la estructura. Los sistemas están integrados o entrelazados con las operaciones, Sin embargo, se observa una tendencia a que éstos se deben apoyar de manera contundente en la implantación de estrategias. Los sistemas de información, como elementos de control, estrechamente ligados a los procesos de planeación estratégica son un factor clave de éxito en muchas organizaciones.

Los sistemas integrados a las operaciones. Son medios efectivos para la realización de las actividades de la entidad. Desde luego, el grado de complejidad varía según el caso, y se observa que cada día están más integrados con las estructuras o sistemas de organización. (Estupiñán, 2015)

e) Flexibilidad al cambio

Los sistemas de información deben ser revisados periódicamente, y de ser necesario, rediseñados cuando se detecten deficiencias en sus procesos y productos. Cuando la entidad cambie objetivos y metas, estrategia, políticas y programas de trabajo, entre otros, debe considerarse el impacto en los sistemas de información para adoptar las acciones necesarias.

La revisión de los sistemas de información debe llevarse a cabo periódicamente con el fin de detectar deficiencias en sus procesos y productos y cuando ocurren cambios drásticos en el entorno o en el ambiente interno de la entidad. En consecuencia, producto de la evaluación realizada se debe decidir por efectuar cambios en sus partes u optar por el rediseño del sistema. (Fonseca, 2008)

f) Archivo institucional

El titular o funcionario designado debe establecer y aplicar políticas y procedimientos de archivo adecuados para la preservación y conservación de los documentos e información de acuerdo con su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico, tales como los informes y registros contables, administrativos y de gestión, entre otros incluyendo las fuentes de sustento.

Corresponde a la administración establecer los procedimientos y las políticas que deben observarse en la conservación y mantenimiento de archivos electrónicos, magnéticos y físicos según el caso, con base en las disposiciones técnicas y jurídicas que emiten los órganos competentes y que apoyen los elementos del sistema de control interno. (Fonseca, 2008)

g) Comunicación interna

Además de recibir la información necesaria para llevar a cabo sus actividades, todo el personal, especialmente los empleados con responsabilidades importantes en la gestión de la explotación y de las finanzas, debe recibir el mensaje claro desde la alta dirección en el sentido de que debe tomar en serio sus funciones afectas al control interno. Tanto la claridad del mensaje como la eficacia de su comunicación son importantes. Además, cada función concreta ha de especificarse con claridad. Cada persona tiene que entender los aspectos relevantes del sistema de control interno, cómo funcionan los mismos y saber cuál es su papel y responsabilidad en el sistema. De lo contrario, es probable que surjan problemas. Citemos el caso de una sociedad cuyos responsables de unidad tenían que firmar un informe mensual, certificando de esta manera que se habían realizado determinadas conciliaciones. Cada mes se entregaban los informes, debidamente firmados. Sin embargo, cuando más tarde se pusieron de manifiesto problemas muy graves en el área, se descubrió que al menos dos de los responsables de unidad no sabían exactamente qué se esperaba de ellos. Uno de ellos creía que la conciliación estaba lista ya con la mera identificación del importe de la diferencia entre las dos cifras. Otro responsable había seguido el proceso conciliatorio un paso más allá, creyendo que su objetivo quedaba cumplido cuando cada partida individual a conciliar quedaba identificada. De hecho, el proceso previsto no podía darse por finalizado hasta que se identificasen las causas de las diferencias y se tomasen las correspondientes medidas correctivas. La comunicación entre la dirección, el consejo de administración y los comités constituidos por éste es de una importancia básica.

La dirección debe mantener al consejo informado respecto de la rentabilidad, desarrollos, riesgos, iniciativas significativas y demás acontecimientos e incidencias relevantes. Al ser más fluidas las comunicaciones al consejo, éste podrá actuar de modo más eficaz al cumplir con sus responsabilidades de supervisión, sirviendo de foro para el debate de cuestiones importantes y ofreciendo su asesoría. De igual manera, el consejo debería informar a la dirección de sus necesidades de información, orientándola y comentando su actuación. (Coopers & Lybrand, 1997)

h) Comunicación externa

Comunicación externa Además de una buena comunicación interna, ha de existir una eficaz comunicación externa. Al disponer de líneas abiertas de comunicación, los clientes y proveedores podrán aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios de la empresa, permitiendo que la entidad responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los clientes. Por otra parte, toda persona que entre en contacto con la entidad debe entender que no se tolerarán actos indebidos, tales como sobornos y otros pagos ilegítimos. Por ejemplo, la entidad puede informar directamente a los suministradores del comportamiento esperado en sus relaciones con la entidad. Las comunicaciones con los accionistas, organismos de control, analistas financieros y otros terceros deberían contener información acorde a sus necesidades respectivas, de modo que puedan entender el entorno y los riesgos de la entidad. Dichas comunicaciones deben presentar datos de significación, que sean pertinentes y oportunos, cumpliendo con los

correspondientes requisitos legales. La comunicación establecida entre la dirección y los interlocutores externos, sea o no dinámica, realizada de forma abierta y sincera, permite transmitir en uno u otro caso un mensaje a todos los ámbitos de la entidad.(Coopers & Lybrand, 1997)

i) Canales de comunicación

A todos los niveles de la organización deben existir adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. Estos canales deben comunicar los aspectos relevantes del sistema de control interno, la información indispensable para los gerentes, así como los hechos críticos para el personal encargado de realizar las operaciones críticas. Los canales de comunicación con el exterior, son el medio a través del cual se obtiene o proporciona información relativa a clientes, proveedores, contratistas, entre otros. Así mismo, son necesarios para proporcionar información a las entidades de vigilancia y control sobre las operaciones de la entidad e inclusive sobre el funcionamiento de su sistema de control. (Estupiñán, 2015)

5. Supervisión

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable

directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores. (Estupiñán, 2015)

Supervisión y monitoreo

Proceso diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del sistema de control interno de la entidad, que incluye alguna de las siguientes actividades: (Estupiñán, 2015)

- Con buen criterio administrativo interno
- Supervisiones independientes → Auditoría Externa
- Auto evaluaciones → Revisiones de la Gerencia
- Supervisión a través de la ejecución de operaciones El resultado de la supervisión, en términos de hallazgos (deficiencias de control u oportunidades de mejoramiento del control), debe informarse a los niveles superiores - La gerencia, comités o junta directiva.

a) Prevención y monitoreo

El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si estos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.

La supervisión constituye un proceso sistemático y permanente de revisión de los procesos y operaciones que lleva a cabo la entidad, sean de gestión,

operativas o de control. En su desarrollo intervienen actividades de prevención y monitoreo, por tanto, dada la naturaleza integral del control interno, resulta conveniente vigilar y evaluar sobre la marcha, es decir conforme transcurre la gestión de la entidad, para la adopción de las acciones preventivas o correctivas que oportunamente correspondan. (Fonseca, 2008)

b) Reporte de deficiencias

Las deficiencias en el sistema de control interno pueden ser detectadas tanto a través de los procedimientos de supervisión continuada realizados en la entidad como de las evaluaciones puntuales del sistema de control interno, así como a través de terceros. El término "deficiencia" se usa aquí en un sentido amplio como referencia a un elemento del sistema de control interno que merece atención, por lo que una deficiencia puede representar un defecto percibido, potencial o real, o bien una oportunidad para reforzar el sistema de control interno con la finalidad de favorecer la consecución de los objetivos de la entidad. Al detectar una deficiencia del control interno, se debe comunicar el hecho a la persona responsable de la función o actividad implicada, que podrá tomar medidas correctivas, así como al nivel superior en la entidad. Este proceso permite que el responsable dé el apoyo y la supervisión necesarios para las acciones correctivas a tomar e informe a las otras personas en la organización cuyas actividades pueden verse afectadas. En el caso de que la deficiencia tenga un efecto horizontal, la comunicación del hecho también debe ser horizontal y alcanzar el nivel suficiente para asegurar que se tomen las medidas correspondientes. El suministro de la información necesaria con respecto a las

deficiencias en el control interno a la persona adecuada es imprescindible para mantener la eficacia del sistema de control interno. Se pueden establecer procedimientos para identificar la información necesaria a cada nivel jerárquico para la toma de decisiones.(Coopers & Lybrand, 1997)

c) Implantación y seguimiento de medidas correctivas

Cuando se detecte o informe sobre errores o deficiencias que constituyan oportunidades de mejora, la entidad deberá adoptar las medidas que resulten más adecuadas para los objetivos y recursos institucionales, efectuándose el seguimiento correspondiente a su implantación y resultados. El seguimiento debe asegurar, asimismo, la adecuada y oportuna implementación de las recomendaciones producto de las observaciones de las acciones de control.

El seguimiento del control interno debe incluir políticas y procedimientos que busquen asegurar que las oportunidades de mejora que sean resultado de las actividades de supervisión, así como los hallazgos u observaciones producto de las acciones de control u otras revisiones, sean adecuada y oportunamente resueltas. Para ello se debe determinar las alternativas de solución y adoptar la más adecuada, teniendo en cuenta en su caso las recomendaciones formuladas por los organismos competentes de control, en armonía con sus atribuciones funcionales y lo establecido por la normativa del SNC. (Fonseca, 2008)

2.2.2. Superintendencia Nacional de Migraciones

a) Definición

La Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio del Interior. Tiene personería jurídica de derecho público interno y goza de autonomía funcional, administrativa y económica; correspondiendo al Superintendente Nacional de Migraciones la titularidad del pliego presupuestario. (Superintendencia Nacional de Migraciones Perú, 2017)

b) Objetivos

Tabla 2. Objetivos de la Superintendencia Nacional de Migraciones

Objetivo Estratégico Institucional PEI 2017-2019	Acción Estratégica Institucional
1. Elevar la calidad de los servicios migratorios brindados a las personas Nacionales y extranjeras.	1.1 Servicios migratorios simplificados, automatizados y en línea para las personas Nacionales y extranjeras. 1.2 Servicios migratorios especiales para las personas extranjeras en situación de vulnerabilidad. 1.3 Establecer dispositivos legales que contribuyan al desarrollo y seguridad Nacional. 1.4 Mejorar la plataforma tecnológica para los servicios migratorios. 1.5 Mejorar los canales de atención a nivel Nacional. 1.6 Ejecutar el proyecto de inversión pública ” Mejoramiento de los servicios migratorios brindados en el local de la Av. España N° 734 de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Distrito

**Objetivo Estratégico
Institucional PEI 2017-
2019**

Acción Estratégica Institucional

	de Breña – Lima – Lima” 1.7 Incrementar la presencia de MIGRACIONES a nivel Nacional
2. Fortalecer el control migratorio del país en beneficio de las personas Nacionales y extranjeras.	2.1 Ampliar la cobertura del control migratorio en los pasos de frontera. 2.2 Fortalecer las capacidades operativas de los Puestos de Control Fronterizo y Puestos de Control Migratorio. 2.3 Control migratorio efectivo para las personas Nacionales y extranjeras.
3. Fortalecer la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones.	3.1 Fortalecer el talento humano. 3.2 Optimizar los procesos administrativos. 3.3 Fortalecer la imagen institucional.

Fuente: Superintendencia Nacional de Migraciones Perú, 2017

c) Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones

- Proponer la política sectorial en el ámbito sectorial.
- Ejecutar política migratoria interna, en el marco de su competencia y de conformidad con la normatividad y traslados internacionales, promoviendo la integración de las personas migrantes a la sociedad peruana;
- Administrar, supervisar, fiscalizar, normar y sancionar las actividades en materia de su competencia;
- Fomentar la formación, capacitación e investigación en materia migratoria;
- Aprobar y autorizar, dentro del ámbito de su competencia: visas, prórrogas de permanencia y residencia, así como el cambio de clase de visa y calidad migratoria;

- Regularizar la condición migratoria de extranjeros de acuerdo a los requisitos establecidos en la normatividad vigente y convenios;
- Otorgar y renovar los documentos que acrediten la permanencia o residencia legal de personas extranjeras, así como de las personas cuya condición de apátridas, asilados o refugiados sea determinada por el Ministerio de Relaciones Exteriores;
- Mantener actualizado el Registro de Extranjeros.
- Registrar el movimiento migratorio de las personas, manteniendo un sistema de información estadística;
- Autorizar, denegar y controlar el ingreso, salida y permanencia legal de los extranjeros al país;
- Impedir el ingreso o salida a Nacionales y extranjeros que no cumplan con los requisitos, establecidos por la normativa vigente;
- Prohibir el ingreso a extranjeros referenciados, aun en los casos que cuentan con visa o no lo requieran, que se encuentren inmersos en las causales de la Ley de Extranjería o cuando supongan una situación de peligro o amenaza para la seguridad Nacional, el orden público, la protección de derechos y libertades de otras personas, prevención de infracciones penales o las relaciones internacionales del Perú o de otros Estados, sobre la base de las obligaciones internacionales suscritas sobre la materia, o incumplimiento del principio de reciprocidad;
- Constatar los lugares consignados por los extranjeros como domicilio, trabajo, estudio, alojamiento y otros, cuando exista causa justificada, a fin de verificar el cumplimiento de la normativa vigente;

- Participar en la definición de políticas bajo los lineamientos del sistema de Defensa Nacional, vinculada al Control Migratorio o Fronterizo del Tránsito de personas;
- Desarrollar las acciones de seguridad y control migratorio en zonas de Frontera y en todo el territorio Nacional, en el marco de sus competencias;
- Autorizar y registrar el movimiento migratorio de las personas en los Pasos de Frontera y los Centros Binacionales de Atención Fronteriza (CEBAF).
- Autorizar excepcionalmente la realización del control migratorio en el lugar distinto al Puesto de Control Migratorio o Fronterizo, así como inspeccionar los medios de transportes Nacional e internacional, en el territorio Nacional y en coordinación con las autoridades competentes, con el fin de aplicar la normativa migratoria vigente;
- Participar en las acciones conjuntas de control con las diversas entidades del Estado que tengan presencia en los puestos de control migratorio o Fronterizo.
- Aplicar sanciones a los ciudadanos extranjeros y a las empresas de transporte internacional por infracción a la normatividad vigente;
- Expedir pasaportes, salvoconductos o documentos de viaje análogos;
- Otorgar registro de Nacionalidad peruana por nacimiento y opción; así como los títulos de naturalización y doble Nacionalidad
- Coordinar con otros organismos públicos y privados, que tengan presencia en los Puestos de Control Migratorio o Fronterizo, alianzas estratégicas para las intervenciones conjuntas orientadas a lograr objetivos comunes encaminados a afianzar la política de seguridad interna y fronteriza;

- Formular, ejecutar, supervisar y evaluar los planes, programas y proyectos presupuestales para el ejercicio de sus atribuciones y presentarlos ante las instancias que determine el Poder Ejecutivo; y
 - Otras que se deriven de la naturaleza de las funciones que realiza la entidad.
- (Superintendencia Nacional de Migraciones Perú, 2017)

2.2.3. Sistema de Control Interno en las entidades del Estado

a) Sistema Nacional de Control

El Sistema Nacional de Control es el conjunto de órganos de control, normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente, destinados a conducir y desarrollar el ejercicio del control gubernamental en forma descentralizada. Su actuación comprende las actividades y acciones en los campos administrativos, presupuestal, operativo y financiero de las entidades y alcanzan al personal que presta servicio en ellas, independientemente del régimen que las regula. (Contraloría General de la República, 2017)

El Sistema Nacional de Control está conformado por los siguientes órganos de control: (Contraloría General de la República, 2017)

- La Contraloría General, como ente técnico rector.
- Todos los Órganos de Control Institucional de las entidades que se mencionan en el artículo 3 de la Ley del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría de la República, sean éstas de carácter sectorial, regional, institucional o se regulen por cualquier otro ordenamiento organizacional.

- Las sociedades de auditoría externa independientes, cuando son designadas por la Contraloría General y contratadas, durante un periodo determinado, para realizar en las entidades servicios de auditoría económica, financiera, de sistemas informáticos, de medio ambiente y otros.

b) Control Interno

El control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. (Contraloría General de la República, 2017)

Así las normas de control interno, regulan el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación del sistema de control interno en todas las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer sus sistemas administrativos y operativos con actividades de control previo, simultáneo y posterior, para el debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales, así como contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción. (Contraloría General de la República, 2017)

✓ Normas de Control Interno

Normas de Control Interno. Aprobadas por R.C. N° 320-2006-CG, publicada el 03.NOV.2006. Fe de erratas publicada el 16.NOV.2006.

Documento que establece lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la

gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras.

- ✓ Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades de Estado
- Directiva N° 013-2016-CG/GPROD “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades de Estado”. Aprobada por R.C. N° 149-2016-CG, publicada el 14.MAY.2016.

Documento que regula el modelo y los plazos para la implementación del Sistema de Control Interno que deben realizar las entidades del Estado en los tres niveles de gobierno; medir el nivel de madurez del Sistema de Control Interno con base a la información que deben registrar las entidades de todos los niveles de gobierno a través del aplicativo informático Seguimiento y Evaluación del Sistema de Control Interno.

- Guía para la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado, publicada el 20.ENE2017. Aprobada con R.C. N° 004-2017-CG.

Documento que orienta el desarrollo de las actividades para la aplicación del modelo de implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado de los tres niveles de gobierno, a fin de fortalecer el Control Interno para el eficiente, transparente y adecuado ejercicio de la función pública en el uso de los recursos del Estado. (Contraloría General de la República, 2017)

2.3. Marco conceptual

Actividades de Control. Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos. (Normas Generales del Control Interno, 2017)

Ambiente de Control. El Ambiente o Entorno de Control constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta dirección en relación con la importancia del Control Interno y su incidencia sobre las actividades de la entidad y resultados, por lo que debe tener presente todas las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso. (Normas Generales del Control Interno, 2017).

Calidad. Es la aplicación de medidas cuantitativas a la calidad para determinar cómo se ha realizado el trabajo (bien o servicio). Alguna de la información cuantitativa disponible puede ser: el número de reclamaciones recibidas de los clientes (como medida de rendimiento general de la empresa); el número de errores de facturación producidos, etc. (Enciclopedia de la Auditoria, Océano, Centrum, p. 226).

Control. Proceso para determinar lo que se está ejecutando, valorizándolo y aplicando medidas correctivas de manera que todo se lleve a cabo de acuerdo con lo planeado. Acción dispuesta en una organización que sirve para mejorar la probabilidad de que los objetivos serán alcanzados. (Granda, 2011)

Cuestionarios de control interno Conjunto organizado de preguntas que guardan concordancia con los mecanismos de control interno y buscan establecer su grado de cumplimiento. (Granda, 2011)

Eficiencia y Eficacia. La Eficiencia es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. La Eficacia es capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado. (La Real Academia Española, 2017)

Estrategia. Es la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, la adopción de los recursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento. (Robertson, 1979)

Evaluación de Riesgos. El Control Interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad. (Normas Generales del Control Interno, 2017)

Gestión. Proceso que articula estratégicamente las acciones de una organización a su misión y objetivos, de acuerdo a las prioridades, con el propósito de garantizar la mayor coincidencia entre las decisiones. (Granda, 2011)

Procesos. La acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial. (La Real Academia Española, 2017)

Resultados. Representa información relevante acerca de las operaciones desarrolladas por una entidad en un periodo determinado, si el resultado es positivo es utilidad y si es negativo es una pérdida. (Normas de Información Financiera, 2017)

Seguimiento. Actividad encaminada a verificar la aplicación de acciones apropiadas sobre las deficiencias reportadas por la auditoría. (Granda, 2011)

Supervisión o Monitoreo. El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección por medio del Comité de Control que debe llevar sus funciones de prevención de los hechos que generan pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista humano y financiero. (Normas Generales del Control Interno, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

La investigación fue descriptiva, no experimental, debido a que no se puede realizar cambios deliberadamente a la variable. Es una investigación en la que se observan los fenómenos tal y como se presentan en la realidad con la finalidad de posteriormente ser motivo de análisis; asimismo, se observan situaciones ya existentes no originadas por el investigador.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por 20 trabajadores entre nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Tabla 3. Distribución de la población

	Nº de población
Secretaría técnica	2
Mesa de partes	1
Oficina de expulsiones	2
Oficina de inmigraciones y Nacionalización.	2
Oficina de registro de extranjeros.	3
Oficina de logística.	3
Oficina de pasaportes	2

Oficina de archivo y certificación.	2
Oficina de recurso humano	3
Total población	20

Fuente: Jefatura Zonal Tacna-Superintendencia Nacional de Migraciones

3.2.2. Muestra

Debido a que la población es pequeña, a criterio del investigador se decidió considerar a toda la población como muestra.

3.3. Definición y operacionalización de las variables

Variable: Control Interno.

Tabla 4. Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CONTROL INTERNO	1.1. Ambiente de control	1.1.1. Filosofía de la dirección	Nominal
		1.1.2. Integridad y los valores éticos	
		1.1.3. Administración estratégica	
		1.1.4. Estructura organizacional	
		1.1.5. Administración de recursos humanos	
		1.1.6. Competencia profesional	
		1.1.7. Asignación de autoridad y responsabilidades	
		1.1.8. Órgano de control institucional	

1.2.Evaluación del riesgo	1.2.1. Planeamiento de la gestión de riesgo 1.2.2. Identificación de los riesgos 1.2.3. Valoración de los riesgos 1.2.4. respuestas al riesgo	Nominal
1.3.control gerencial	1.3.1. Procedimientos de autorización y aprobación 1.3.2. Segregación de funciones 1.3.3. Evaluación costo-beneficio 1.3.4. Controles sobre el acceso a los recursos o archivos 1.3.5. Verificaciones y conciliaciones 1.3.6. Evaluación de desempeño 1.3.7. Rendición de cuentas 1.3.8. Revisión de procesos, actividades y tareas 1.3.9. Controles para las tecnologías de la información y comunicaciones	Nominal
1.4.Información y comunicación	1.4.1. Funciones y características de la información 1.4.2. Información y responsabilidad 1.4.3. Calidad y suficiencia de la información 1.4.4. Sistemas de información 1.4.5. Flexibilidad al cambio 1.4.6. Archivo institucional 1.4.7. Comunicación interna 1.4.8. Comunicación externa 1.4.9. Canales de comunicación	Nominal
1.5. Supervisión	1.5.1. Prevención y monitoreo 1.5.2. Seguimiento de resultados 1.5.3. Compromisos de mejoramiento	Nominal

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas

Las principales técnicas que se utilizaron en la investigación son las encuestas y las entrevistas por ser una investigación mixta las que serán aplicadas a funcionarios y trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal de Tacna.

3.4.2. Instrumentos

Los principales instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron los siguientes: Cuestionario.

3.5. Plan de análisis

Para el cumplimiento de los objetivos específicos 1, 2, 3, 4 y 5; se realizó la revisión bibliográfica y documental, asimismo se encuestaron a todos los funcionarios y trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal de Tacna.

Luego se tabularon los datos de las encuestas aplicadas, que fueron analizadas y representadas en cuadros, con ayuda del Software estadístico SPSS versión 22 en español tabulación de datos y el análisis estadístico,

3.6. Matriz de Consistencia

Ver anexo 01.

3.7. Principios éticos

Según el Código de Ética Profesional del Contador Público Colegiado, aprobado por Resolución N° 013-2005-JDCCPP, Arequipa 4 de agosto del 2005 y ampliado con los Principios Fundamentales de la Ética de acuerdo a la IFAC, Asamblea Extraordinaria, Ica 15 de junio 2007; el Contador Público Colegiado, deberá cumplir obligatoriamente los Principios Fundamentales siguientes:

1. INTEGRIDAD.- El principio de Integridad impone sobre todo Contador Público Colegiado, la obligación de ser justo y honesto en sus relaciones profesionales. La Integridad obliga a que el Contador Público Colegiado, sea probo e intachable en todos sus actos.

2. OBJETIVIDAD.- El Contador Público Colegiado, no debe permitir que los favoritismos, conflictos de interés o la influencia indebida de otros elimine sus juicios profesionales o de negocios. El Contador Público Colegiado, debe actuar siempre con independencia en su manera de pensar y sentir, manteniendo sus posiciones sin admitir la intervención de terceros.

3. COMPETENCIA PROFESIONAL Y DEBIDO CUIDADO.- El Contador Público Colegiado, tiene el deber de mantener sus habilidades y conocimientos profesionales en el más alto nivel, para asegurar que el cliente o empleador reciba un servicio profesional competente basado en la práctica, técnicas y legislación vigente. El mantenimiento de la Competencia Profesional requiere de

conocimientos actualizados y de un entendimiento adecuado a las técnicas y normas profesionales.

4. CONFIDENCIALIDAD.- El Contador Público Colegiado, debe respetar la confidencialidad de la información obtenida como resultado de sus relaciones profesionales, y no debe revelar esa información a terceros, salvo que exista un deber legal o profesional. El Contador Público Colegiado, debe tomar todas las medidas necesarias para asegurar que el equipo bajo su control y las personas de las cuales obtiene asesoría o apoyo, respeten el deber de Confidencialidad.

5. COMPORTAMIENTO PROFESIONAL.- El Contador Público Colegiado, debe cumplir en forma obligatoria las leyes y reglamentos, y debe rechazar cualquier acción que desacredite a la profesión. El Contador Público Colegiado, debe ser honesto y sincero y no debe realizar afirmaciones exageradas sobre los servicios que pueden ofrecer, las calificaciones que posee, o la experiencia obtenida. El Contador Público Colegiado, debe tratar a su Colega con consideración, deferencia y manifestaciones de cortesía. El Contador Público, debe colaborar con sus Colegas u otras personas en la difusión de los conocimientos, para la consecución de un mismo fin.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Respecto al objetivo específico 1:

Describir la aplicación del componente Ambiente de Control en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna.

CUADRO 01

ITEMS	TABLA	COMENTARIOS
La filosofía de la dirección.	07	70% (14) manifiestan a veces, el 30% (06) manifiesta casi siempre.
La integridad y valores éticos.	08	70% (14) manifiestan casi siempre, el 25% (05) manifiesta siempre, el 57% (01) manifiesta a veces.
La administración estratégica.	09	60% (12) manifiestan a veces, el 40% (08) manifiesta casi siempre.
La estructura organizacional.	10	60% (12) manifiestan a veces, el 35% (07) manifiesta nunca, el 5% (01) manifiesta casi siempre.
La administración de recursos humanos.	11	35% (07) manifiestan casi siempre, el 35% (07) manifiesta a veces, el 30% (06) manifiesta nunca.
La asignación de autoridades y responsabilidades.	12	60% (12) manifiestan casi siempre, el 25% (05) manifiesta nunca, el 10% (02) manifiesta a veces, el 5% (01) manifiesta siempre.
Competencia profesional.	13	85% (17) manifiestan a veces, el 10% (02) manifiesta casi siempre, el 5%

		(01) manifiesta nunca.
El órgano de control institucional.	14	80% (16) manifiesta casi siempre, el 20% (04) manifiesta a veces.

FUENTE: Tabla 07, 08, 09, 10, 11, 12, 13 y 14 (ver Anexo 04)

4.1.2. Respecto al objetivo específico 2:

Identificar la aplicación del componente Evaluación de Riesgos en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna.

CUADRO 02

ITEMS	TABLA	COMENTARIOS
Planeamiento de la administración de riesgo.	15	70% (14) manifiestan a veces, el 25% (05) manifiestan siempre, el 5% (01) manifiesta casi siempre.
La identificación de los riesgos.	16	75% (15) manifiestan a veces, el 25% (05) manifiesta nunca.
Valoración de los riesgos.	17	80% (16) manifiestan casi siempre, el 20% manifiesta a veces.
Respuesta al riesgo.	18	90% (18) manifiesta a veces, el 5% (01) manifiesta casi siempre y el 5% (01) manifiesta siempre.

FUENTE: Tabla 15, 16, 17 y 18 (ver Anexo 04)

4.1.3. Respecto al objetivo específico 3:

Explicar la aplicación del componente Actividades de Control Gerencial en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna.

CUADRO 03

ITEMS	TABLA	COMENTARIOS
Procedimiento de autorización y aprobación	19	95% (19) manifiesta a veces, el 5% (01) manifiesta casi siempre.
La segregación de funciones.	20	70% (14) manifiestan casi siempre, el 25% (05) manifiestan nunca, el 5% (01) manifiestan a veces.
Evaluación costo – beneficio.	21	60% (12) manifiestan casi siempre, el 35% (07) manifiesta a veces, el 5% (01) manifiesta siempre.
Los controles sobre el acceso a los recursos o archivos.	22	40% (08) manifiestan nunca, el 40% (08) manifiesta a veces, el 20% (04) manifiesta casi siempre.
Verificaciones y conciliaciones.	23	60% (12) manifiesta a veces, el 40% (08) manifiesta casi siempre.
La evaluación de desempeño.	24	95% (19) manifiestan a veces, el 5% (01) manifiesta casi siempre.
Rendición de cuentas.	25	60% (12) manifiesta casi siempre, el 40% (08) manifiestan nunca.
Documentaciones de procesos, actividades y tareas.	26	70% (14) manifiestan casi siempre, el 30% (06) manifiesta a veces.
Revisión de procesos, actividades y tareas.	27	95% (19) manifiesta a veces, el 5% (01) manifiesta casi siempre.

FUENTE: Tabla 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27 (ver Anexo 04)

4.1.4. Respecto al objetivo específico 4:

Evaluar la aplicación del componente Información y Comunicación en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna.

CUADRO 05

ITEMS	TABLA	COMENTARIOS
Funciones y características de la información.	28	35% (07) manifiestan a veces, 35% (07) manifiestan siempre, 30% (06) manifiestan casi siempre.
La información y responsabilidad.	29	100% (20) manifiestan a veces.
Calidad y suficiencia de la información.	30	95% (19) manifiestan casi siempre, el 5% (01) manifiesta a veces.
Sistema de información.	31	95% (19) manifiestan a veces, el 5% (01) manifiesta casi siempre.
Flexibilidad al cambio existe.	32	95% (19) manifiestan a veces, el 5% (01) manifiesta nunca.
Archivo institucional.	33	60% (12) manifiesta casi siempre, el 35% (07) manifiesta a veces, el 5% (01) manifiestan siempre.
Comunicación interna – externa.	34	65% (13) manifiesta a veces, el 35% (07) manifiesta casi siempre.
Canales de comunicación.	35	70% (14) manifiesta casi siempre, el 25% (05) manifiesta a veces, el 5% (01) manifiestan siempre.

FUENTE: Tabla 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35 (ver Anexo 04)

4.1.5. Respecto al objetivo específico 5

Distinguir la aplicación del componente Supervisión en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna.

CUADRO 06

ITEMS	TABLA	COMENTARIOS
Prevención y monitoreo.	36	100% (20) manifiestan a veces.
Monitoreo oportuno del interno.	37	70% (14) manifiesta a veces, el 25% (05) manifiestan casi siempre, el 5% (01) manifiestan nunca.
Implantación y seguimiento de medidas correctivas.	38	75% (15) manifiesta casi siempre, el 25% (05) manifiestan a veces.
La autoevaluación.	39	60% (12) manifiesta casi siempre, el 40% (08) manifiesta a veces.
Evaluaciones independientes.	40	65% (13) manifiesta a veces, el 35% (07) manifiestan casi siempre.

FUENTE: Tabla36, 37, 38, 39 y 40 (ver Anexo 02)

4.2. Análisis de los resultados

4.2.1. Respecto al objetivo específico 1

La filosofía de la dirección. Del 100% de los trabajadores encuestados el 70% (14) manifiestan a veces, el 30% (06) manifiesta casi siempre. La integridad y valores éticos, el 70% (14) manifiestan casi siempre, el 25% (05) manifiesta siempre, el 57% (01) manifiesta a veces. La administración estratégica el 60% (12) manifiestan a veces, el 40% (08) manifiesta casi siempre. La estructura organizacional, el 60% (12) manifiestan a veces, el 35% (07) manifiesta nunca, el 5% (01) manifiesta casi siempre. La administración de recursos humanos, el 35% (07) manifiestan casi siempre, el 35% (07) manifiesta a veces, el 30% (06) manifiesta nunca. La asignación de autoridades y responsabilidades, el 60% (12) manifiestan casi siempre, el 25% (05) manifiesta nunca, el 10% (02) manifiesta a veces, el 5% (01) manifiesta siempre. Competencia profesional, el 85% (17) manifiestan a veces, el 10% (02) manifiesta casi siempre, el 5% (01) manifiesta nunca. El órgano de control institucional, el 80% (16) manifiesta casi siempre, el 20% (04) manifiesta a veces. Solo a veces se cumple un ambiente de control interno en la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones, por lo que necesario la implementación de esta en sus diferentes dimensiones.

También se asemejan a Gómez (2014), 58,3% opinan a veces hay una deferencia de la filosofía de la dirección, el 50% opinan casi siempre hay prácticas de la integridad y valores éticos.

Se asemejan a los resultados de Chancafe (2016), del 100% del personal del área de tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque encuestado, el 80% respondió que el área no cuenta con un Manual de Organización y Funciones y Manual de Procedimientos, observando que dicho personal desconoce sus funciones.

Se diferencian a Zamata (2016), nos muestran que el componente Ambiente de Control que tiene un avance de implantación de 21%.

Responsable de Control Interno es el mejor evaluado obteniendo un nivel de implementación de 70% ubicándose en el nivel de madurez Optimo, lo que significa que existe un apoyo permanente del Órgano del Control Institucional (OCI) al Control Interno.

Los resultados de Layme (2015) se diferencian, los cuales indican que el 10% para las normas de ambiente de control se encuentran implementados. El análisis de la percepción de los funcionarios y servidores respecto de las normas del control interno, para ambiente de control se aprecia una media de 2,80 con una calificación cualitativa de neutral.

4.2.2. Respecto al objetivo específico 2

Planeamiento de la administración de riesgo, el 70% (14) manifiestan a veces, el 25% (05) manifiesta siempre, el 5% (01) manifiesta casi siempre. La identificación de los riesgos, siendo el 75% (15) manifiestan a veces, el 25%

(05) manifiesta nunca. Valoración de los riesgos, el 80% (16) manifiestan casi siempre, el 20% manifiesta a veces. Respuesta al riesgo, 90% (18) manifiesta a veces, el 5% (01) manifiesta casi siempre y el 5% (01) manifiesta siempre. (Ver tablas 15, 16, 17 y 18). Es importante una implementación inmediata en la evaluación del riesgo en la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones, para el cumplimiento total de todas sus dimensiones.

Los resultados se asemejan a Gómez (2014), que el 75% opinan a veces hay respuesta al riesgo con la probabilidad y el impacto con la tolerancia al riesgo y difiere que el 58,3% opinan siempre existe los riesgos para identificarlo oportunamente.

Se diferencian a Zamata (2016), nos muestran que la Evaluación de Riesgos tiene un nivel de implementación de 2%, siendo el más crítico; es decir, la entidad no cuenta con una política institucional para identificar y administrar los riesgos inherentes a las áreas y procesos (administrativos y operativos).

Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos, es el mejor evaluado obteniendo un nivel de implementación de 28%. Respecto a Controles para las TIC para apoyar la consecución de los objetivos institucionales, obtiene solamente un nivel de implementación de 5%, esto debido a que la entidad cuenta con lineamientos para el control de los sistemas informáticos y a las TIC.

Los resultados de Layme (2015) son similares los cuales indican que el 2% para las normas de evaluación de riesgos; se encuentran implementadas. El análisis de la percepción de los funcionarios y servidores respecto de las normas del control interno, para evaluación de riesgos, la media es de 2,53 con una calificación cualitativa de insatisfactorio.

4.2.3. Respecto al objetivo específico 3

Procedimiento de autorización y aprobación, el 95% (19) manifiesta a veces, el 5% (01) manifiesta casi siempre. La segregación de funciones, el 70% (14) manifiestan casi siempre, el 25% (05) manifiestan nunca, el 5% (01) manifiestan a veces.

Evaluación costo – beneficio, 60% (12) manifiestan casi siempre, el 35% (07) manifiesta a veces, el 5% (01) manifiesta siempre. Los controles sobre el acceso a los recursos o archivos, el 40% (08) manifiestan nunca, el 40% (08) manifiesta a veces, el 20% (04) manifiesta casi siempre. Verificaciones y conciliaciones, el 60% (12) manifiesta a veces, el 40% (08) manifiesta casi siempre. La evaluación de desempeño, el 95% (19) manifiestan a veces, el 5% (01) manifiesta casi siempre.

Rendición de cuentas, el 60% (12) manifiesta casi siempre, el 40% (08) manifiestan nunca. Documentaciones de procesos, actividades y tareas, el 70% (14) manifiestan casi siempre, el 30% (06) manifiesta a veces. Revisión de procesos, actividades y tareas, el 95% (19) manifiesta a veces, el 5% (01) manifiesta casi siempre. (Ver tablas 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27). Existe

un regular control gerencial, hay que fortalecer todas las dimensiones para que siempre se cumplan estas normas.

Los resultados se asemejan a Gómez (2014), el 33,3% opinan a veces hay procedimiento de autorización y aprobación claramente definida, el 58,3% opinan casi siempre hay un personal autorizado en controles de los recursos, el 41,7% opinan a veces existe evaluación permanente de la gestión, el 75% opinan casi siempre hay actividades y tareas documentadas. Asimismo, difieren el 91,7% opinan nunca existe la segregación de Funciones y el 75% opinan que siempre hay revisión de procesos.

Se diferencian a Zamata (2016), nos muestran el nivel de madurez de Sistema de Control Interno por el componente Actividades de Control Gerencial con un nivel de implementación de 23%, en la Municipalidad Provincial de San Román. Responsable de Control Interno es el mejor evaluado obteniendo un nivel de implementación de 70% ubicándose en el nivel de madurez Optimo, lo que significa que existe un apoyo permanente del Órgano del Control Institucional (OCI) al Control Interno, a través de la evaluación del funcionamiento del SCI en la entidad. Entidad comprometida con integridad y los valores éticos, con un nivel de implementación de 22%. Estructura Organizacional apropiada para objetivos, con un nivel de implementación de 18%.

Los resultados de Layme (2015) difieren, los cuales indican que el 10,0% para las normas de actividades de control gerencial; se encuentran implementadas. El

análisis de la percepción de los funcionarios y servidores respecto de las normas del control interno, para actividades de control gerencial, se observa una media de 2,76 con una calificación cualitativa de insatisfactorio.

4.2.4. Respecto al objetivo específico 4

Funciones y características de la información, el 35% (07) manifiestan a veces, 35% (07) manifiestan siempre, 30% (06) manifiestan casi siempre. La información y responsabilidad, el 100% (20) manifiestan a veces. Calidad y suficiencia de la información, el 95% (19) manifiestan casi siempre, el 5% (01) manifiesta a veces.

Sistema de información, 95% (19) manifiestan a veces, el 5% (01) manifiesta casi siempre. Flexibilidad al cambio existe, el 95% (19) manifiestan a veces, el 5% (01) manifiesta nunca. Archivo institucional, 60% (12) manifiesta casi siempre, el 35% (07) manifiesta a veces, el 5% (01) manifiestan siempre.

Comunicación interna – externa, el 65% (13) manifiesta a veces, el 35% (07) manifiesta casi siempre. Canales de comunicación, 70% (14) manifiesta casi siempre, el 25% (05) manifiesta a veces, el 5% (01) manifiestan siempre. (Ver tablas 28, 29, 30, 31, 32, 33 y 34), la comunicación en una institución pública es primordial, hay que fortalecer la comunicación interna y externa para cumplir con las normas con un trabajo en equipo.

Los resultados se asemejan a Gómez (2014), el 100% afirma que casi siempre existe comunicación externa – interna. Asimismo, difieren el 66,7% opinan casi siempre hay responsabilidad en la información, el 100% opinan nunca existe la

información y responsabilidad, el 50% opinan nunca hay titular o funcionario designado al archivo institucional, el 100% afirma nunca hay comunicación que cumplen con los deferentes emisores y receptores.

Se asemejan a los resultados de Chancafé (2016), que el 90% del personal opina que sí, y el 10% opina que no. Los sistemas informáticos son herramientas importantes en toda organización, para la mayoría del personal de esta área estos sistemas están de acuerdo a la necesidad de la entidad.

Se diferencian a Zamata (2016), el componente Información y Comunicación tiene un nivel de implementación general de 18% ubicándose en nivel de madurez Inicial. Información de calidad para el control interno, alcanzando 27% situándose en el nivel de madurez Intermedio. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno alcanza 10% con nivel de madurez inicial.

Los resultados de Layme (2015) son diferentes los cuales indican que el 10,0% para las normas de comunicación e información; se encuentran implementadas. El análisis de la percepción de los funcionarios y servidores respecto de las normas del control interno, para información y comunicación, la media es de 2,79 con una calificación de neutral.

4.2.5. Respecto al objetivo específico 5

Prevención y monitorio, el 100% (20) manifiestan a veces. Monitorio oportuno del interno, el 70% (14) manifiesta a veces, el 25% (05) manifiestan casi

siempre, el 5% (01) manifiestan nunca. Implantación y seguimiento de medidas correctivas, el 75% (15) manifiesta casi siempre, el 25% (05) manifiestan a veces. La autoevaluación, el 60% (12) manifiesta casi siempre, el 40% (08) manifiesta a veces. Evaluaciones independientes, el 65% (13) manifiesta a veces, el 35% (07) manifiestan casi siempre. (Ver tablas 35, 36, 37, 38, 39 y 40).

Implementar la supervisión constante, para poder cumplir metas y objetivos trazados por la institución a corto, mediano y largo plazo.

Los resultados se asemejan a Gómez (2014), el 58,7% opinan casi siempre existe las autoevaluaciones periódicas, el 50% opinan existen evaluaciones independientes a veces. Asimismo, difieren el 100% opinan nunca hay logros de objetivos para la prevención y monitorio.

Se asemejan a los resultados de Chancafe (2016), que el 60% del personal opina que sí, y el 40% opina que no. La Supervisión y el monitoreo son actividades fundamentales en toda organización, una buena supervisión va a permitir mejorar los servicios de esta área, esta actividad se debe desarrollar en forma integral.

Se diferencian a Zamata (2016), el componente Actividades de Supervisión tiene un nivel de implementación general de 15% ubicándose en nivel de madurez Inicial. Lo que significa que no existen actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de mejora y

evaluación, en tal sentido no se puede medir el funcionamiento de control interno.

Los resultados de Layme (2015) son diferentes los cuales indican que el 5,0% para las normas de supervisión; se encuentran implementadas. El análisis de la percepción de los funcionarios y servidores respecto de las normas del control interno, para las actividades de Supervisión, se tiene una media de 2,44 que corresponde a una calificación cualitativa de muy insatisfactorio.

V. CONCLUSIONES

5.1. Respecto al objetivo específico 1

Respecto al ambiente de control no se cumplen las normativas ya que la mayoría de los trabajadores manifiestan que solo a veces se cumplen las normas de ambiente de control. El conjunto de planes, métodos y elementos de Control Interno no son evaluados; a falta del manual de procedimientos para su implementación, que describan los procedimientos específicos de manera detallada y definan las funciones del personal.

5.2. Respecto al objetivo específico 2

Respecto a la evaluación del riesgo no se cumplen las normativas ya que la mayoría de los trabajadores manifiestan que solo a veces se cumplen las normas de una evaluación de riesgo. No se implementan las medidas correctivas derivadas de la Evaluación del riesgo al Sistema de Control Interno, porque no existen archivos documentos donde se archivan sucesos recomendaciones, pues nadie se entera de los errores y debilidades existentes en las diferentes áreas. Siendo importantes para la mejora continua de la institución pública.

5.3. Respecto al objetivo específico 3

Las normas generales de control interno promueven la existencia de un control interno sólido y efectivo en las entidades públicas, cuya implementación constituye responsabilidad de los niveles de dirección y gerencia en éstas. La combinación de estas normas establece el contexto requerido para un control interno apropiado en cada entidad pública.

Precisan y carecen de personal idóneo, capacitado, especializado; a falta de una selección mediante concurso público de plazas, existiendo cantidad de personal contratado por favores políticos y familiares, que en su mayoría son técnicos de otras materias, que desconocen las funciones inherentes al área de trabajo, no hay políticas de capacitación técnica al personal, por consiguiente limitan la implementación efectiva de los planes y programas, generando el incumplimiento de los objetivos y metas institucionales, por desconocimiento y negligencia del personal en el cumplimiento de sus funciones.

5.4. Respecto al objetivo específico 4

Existe una información y comunicación, los trabajadores manifestaron que casi siempre hay comunicación externa e interna entre todas las áreas, se debería implementar para llegar a una comunicación óptima para el mejor funcionamiento de la institución.

Faltan canales de comunicación para implementar y difundir los manejos transparentes y responsabilidad.

5.5. Respecto al objetivo específico 5

Respecto a la supervisión no se cumplen en su totalidad los trabajadores manifestaron que a veces se realizan supervisiones, siendo un aspecto importante para medir las falencias e incumplimiento del control interno y a partir de esta mejorar en las falencias informadas después de la supervisión.

No existe personal idóneo y capacitado que aplique las Normas de Control Interno; pues se ha observado que no se realiza el trabajo de Control Previo, porque creen que las supervisiones dejan pasar con total negligencia e indiferencia las irregularidades, ya que no se aplica de manera integral y coherente los principios, sistemas y procedimientos técnicos de Control; en consecuencia, no hay un uso óptimo, eficaz y eficiente de los recursos.

5.6. Respecto al objetivo General

Llegando a la conclusión que la situación actual del sistema de control interno en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna, en el periodo 2017, no cumple con todas las normas establecidas de un sistema de control interno optimo en todas las áreas de la de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Se recomienda que debiera implementarse un monitorio oportuno y operaciones más adecuadas para lograr los objetivos. Las evaluaciones y autoevaluaciones deben ser permanentes a los funcionarios o encargados de todas las áreas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones y optimizar con mejor manejo. Programar semestralmente una revisión de los procesos implantados con la finalidad de mejorarlos.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1. Referencias Bibliográficas

Barquero Royo, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación práctica*. Barcelona, España.: Editorial PROFIT.

Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría integral: normas y procedimientos (2a. ed.)*. Bogotá: CO: Ecoe Ediciones.

Cardenas Mapura, J. (2012) *Evaluación del Impacto del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) como herramienta de gestión para algunas Entidades Públicas de la ciudad de Palmira*. Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales Facultad de Ciencias y Administración Maestría en Administración con énfasis en Gestión Empresarial. Colombia.

Chancafe Ucancial, F. (2016) *Evaluación del Control Interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque*. Tesis Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Escuela de Contabilidad. Chiclayo, Perú.

Chire Cahuana, A. (2013). *Control interno simultáneo en el área de almacenes y la gestión logística en las Instituciones Públicas de la Ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011*. . Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna Escuela de Posgrado Maestría.

Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno Lima Perú.*

Contraloría General de la República. (Octubre,2017) *Sistema Nacional de Control.* Recuperado de [HYPERLINK](#)

"[http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgrnew/siteweb/contraloria/sistemanacionaldecontrol!/ut/p/b1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOLdXf29TZwNjAz8_QNNDDzNjUKNDB2DDEyNjIEKIoEKDHAARwNU_e5GJi4Gnm5-](http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgrnew/siteweb/contraloria/sistemanacionaldecontrol!/ut/p/b1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOLdXf29TZwNjAz8_QNNDDzNjUKNDB2DDEyNjIEKIoEKDHAARwNU_e5GJi4Gnm5-vgGmgcbGQAGofhwWmDkb47U_2BBdP6YFpOnHVEDA_176Uek5-UnAoArXj8KnGOwXsAJ8gYXXBEj_Apcvc31_Tzyc1P1C3JDQ0MjKoM9s0wUASEe_7U!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/)

[vgGmgcbGQAGofhwWmDkb47U_2BBdP6YFpOnHVEDA_176Uek5-](#)

[UnAoArXj8KnGOwXsAJ8gYXXBEj_Apcvc31_Tzyc1P1C3JDQ0MjKoM9s0wUASEe_7U!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/">UnAoArXj8KnGOwXsAJ8gYXXBEj_Apcvc31_Tzyc1P1C3JDQ0MjKoM9s0wUASEe_7U!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/](#)

[http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgrnew/siteweb/contraloria/sistemaNacionaldecontrol!/ut/p/b1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOLdXf29TZwNjAz8_QNNDDzNjUKNDB2DDEyNjIEKIoEKDHAARwNU_e5GJi4Gnm5-](http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgrnew/siteweb/contraloria/sistemaNacionaldecontrol!/ut/p/b1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOLdXf29TZwNjAz8_QNNDDzNjUKNDB2DDEyNjIEKIoEKDHAARwNU_e5GJi4Gnm5-vgGmgcbGQAGofhwWmDkb47U_2BBdP6YFpOnHVEDA_176Uek5-)

[vgGmgcbGQAGofhwWmDkb47U_2BBdP6YFpOnHVEDA_176Uek5-](#)

[UnAoArXj8KnGOwXsAJ8gYXXBEj_Apcvc31_Tzyc1P1C3JDQ0MjKoM9s0wUASEe_7U!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/">UnAoArXj8KnGOwXsAJ8gYXXBEj_Apcvc31_Tzyc1P1C3JDQ0MjKoM9s0wUASEe_7U!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/](#)

Contraloría General de la República. (Octubre,2017) *Control Interno.*

Recuperado de

http://www.contraloria.gob.pe/wps/portal/portalcgrnew/siteweb/normativadecontrol/libro2!/ut/p/b1/pZLLDolwEEW_xS_o0JaHy1oBKxFEJGI3BhNDMDxcGBP_XorGjaG-

ZtfknGnnTpFEGZJNfimL_Fy2TV6ps7R2vhsFIAMGH9MpCC9cLM2YEbb2B2w
7AAaKgdBh8PCfQBTftGuLU2ywFvicOm_AnK4vZkY-vsVoPMx0ftuYPC-
BklIX1simXADmOeLselQw0npZ_n96_-avxrwzf7nSBZVu---
ygZJXVj9LntA91htB0b0glo7nLX1AZ3q9F7ZNRFHOrOB_dQp1g!!/dl4/d5/L2d
BISEvZ0FBIS9nQSEh/

Coopers, & Lybrand, &. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Madrid: ES: Ediciones Díaz de Santos.

Espinoza Cruz, M. (2013). *La auditoría para el apropiado control interno en una institución educativa de nivel superior*. Tacna: Auspiciado por la Universidad Privada de Tacna.

Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: (2a. ed.)CO: Ecoe Ediciones.

Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, Colombia.: CO: Ecoe Ediciones.

Flores Konja, J. V., & Miñano Lecaros, J. G. (2009). El control interno en las administraciones públicas, algunas precisiones y normatividad aplicable en el Perú. *QUIPUKAMAYOC Revista de la Facultad de Ciencias Contables Vol. 16 N° 32, pp. 37-40 (2009) UNMSM, Lima - Perú ISSN: 1560-9103 (versión impresa) / ISSN: 1609-8196 (versión electrónica)* .

- Fonseca Luna, O. (2013). *Sistemas de Control Interno para organizaciones. Guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno: COSO – COCO – BASEL – GUIA TURNBULL – COBIT- ERM – SOX – INTOSAI – OMB A -123*. Lima, Perú.: Primera edición. Instituto de Investigaicon en accountability y Control IICO. .
- Fonseca Luna, O. (2008). *Vademecúm Contralor 2008*. Lima: Primera edición. Instituto de Investigaicon en accountability y Control IICO.
- Gomez Chino, H. (2014) *Implementación de un sistema de control interno para optimizar el área de almacenes de las obras de mejoramiento de las carreteras del Gobierno Regional Puno 2013-2014*. Tesis Universidad Católica Los Ángeles Chimbote Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas. Escuela Profesional de Contabilidad. Juliaca, Perú.
- Granda Escobar, R. D. (2011). *Manual de control interno: sectores público, privado y solidario* . Bogotá, Colombia.: (3a. ed.). .
- Ladino, E. (2009). *Control interno: informe Coso*. Córdoba: AR: El Cid Editor.
- Layme Mamani, E. (2015) *Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial mariscal nieta, 2014*. Tesis Universidad José Carlos Mariátegui Facultad de

Ciencias Jurídicas Empresariales y Pedagógicas Escuela Profesional de Contabilidad. Moquegua, Perú.

Quesada Cantuarias, F. M. (2015, 11 25). Contraloría: Solo 25% de entes públicos tienen control interno señala que entidades se resisten a aplicar la ley y facilitar la lucha contra la corrupción. *El Comercio* .

Superintendencia Nacional de Migraciones Perú (octubre, 2017) *Objetivos de la Superintendencia Nacional de Migraciones*. Recuperado de <https://www.migraciones.gob.pe/index.php/quienes-somos/objetivos/>

Superintendencia Nacional de Migraciones Perú (octubre, 2017) *Funciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones*. Recuperado de <https://www.migraciones.gob.pe/index.php/quienes-somos/funciones/>

Urbina Rodríguez, J. (2015) *Evaluación del control interno de cuentas por cobrar de la Facultad de Ciencias Económica, en el periodo 2013-2014*. Tesis Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua Unan - Managua Facultad de Ciencias Económicas Departamento de Contaduría Pública y Finanzas. Managua, Nicaragua.

Zamata Mamani, R. (2016) *Evaluar el Estado de implementación y aplicación de sistema de control interno para el logro de los objetivos institucionales en la Municipalidad Provincial de San*

Román en el periodo 2014. Tesis Universidad Nacional del Altiplano
Facultad de Ciencias Contables y Administrativas Escuela
Profesional de Ciencias Contables. Puno, Perú.

6.2. Anexos

6.2.1. Anexo 01. Matriz de Consistencia

Variables	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Dimensiones	Metodología
Control Interno	¿Cuál es la situación del sistema de Control Interno en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna, en el periodo 2017?	Describir la situación actual del sistema de Control Interno en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna, en el periodo 2017.	<p>a) Describir la aplicación del componente Ambiente de Control en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna.</p> <p>b) Identificar la aplicación del componente Evaluación de Riesgos en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna.</p> <p>c) Explicar la aplicación del componente Actividades de Control Gerencial en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna.</p> <p>d) Evaluar la aplicación del componente Información y Comunicación en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna.</p> <p>e) Distinguir la aplicación del componente Supervisión en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna.</p>	<p>I. Ambiente de control</p> <p>II. Evaluación de riesgo</p> <p>III. Actividades de Control Gerencial</p> <p>IV. Información y Comunicación</p> <p>V. Supervisión</p>	<p><u>Tipo de investigación:</u> El nivel de la investigación será descriptivo – aplicada.</p> <p><u>Diseño de investigación:</u> Es una investigación no experimental, de tipo explicativo.</p> <p><u>Población y muestra:</u> Estará conformada de 20 trabajadores de la Jefatura Zonal de Migraciones Tacna.</p> <p><u>Técnicas e instrumentos:</u> Revisión bibliográfica. Observación. Cuestionario y encuesta.</p>

6.2.2. Anexo 02. Modelos de fichas bibliográficas

LIBRO

AUTOR: _____

APELLIDO (s), Nombre (s)

TITULO Y SUBTITULO:

EDICION: _____ (a partir de la 2ª.)

LUGAR DE EDICION: _____

EDITORIAL: _____

AÑO DE EDICION: _____

NUM. DE PAGINAS: _____

SERIE O COLECCIÓN Y NÚMERO: _____

LOCALIZACION DE LA OBRA: _____

6.2.3. Anexo 03. Cuestionarios

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted mi cordial saludo:

Mucho agradeceré su participación aportando datos respondiendo a las preguntas del presente **cuestionario**, mediante el cual me permitirá realizar mi Proyecto de Investigación y luego formular mi Informe de Tesis Investigación cuyo título es

INSTRUCCIONES: Marcar dentro del paréntesis con una "X" la alternativa correcta (solo una):

1. Nunca
2. A veces
3. Casi siempre
4. Siempre

I. RESPECTO A DATOS PERSONALES

1. Edad: _____

Soltero. ()

Casado. ()

2. Sexo: Masculino: () Femenino:()

Conviviente. ()

3. Grado de instrucción:

Divorciado. ()

Ninguna:()

Otros ()

Secundaria Incompleta:()

Primaria Completa: ()

6. Tiempo en que encuentra en el sector público:

Superior no Universitaria Completa:()

01 año: ()

Primaria Incompleta: ()

02 años: ()

Superior no Universitaria Incompleta ()

03 años: ()

Secundaria completa: ()

Más de 03 años: ()

Superior Universitaria Completa: ()

4. Estado Civil:

II. CONTROL INTERNO

Nº	CONTROL INTERNO	1	2	3	4
	AMBIENTE DE CONTROL				
1.	¿En la institución en el cual usted trabaja existe una deferencia de la filosofía de la dirección?				
2.	¿La práctica de la integridad y valores éticos existe en el manejo del almacén que está a su cargo?				
3.	¿En la área donde usted labora se realiza la formula y difusión de planes estratégicos necesarias?				
4.	¿En el área donde usted labora existe una difusión del organigrama en donde se aprecia la estructura organigrama?				
5.	¿En el área donde usted labora existe una política de reclutamiento, y capacitación al personal?				
6.	¿En el área donde usted labora existe la iniciativa y la capacidad en la asignación de autoridades y responsabilidades?				
7.	¿En la institución donde labora usted existe un nivel de competencia profesional?				
8.	¿En el área donde usted labora existe la iniciativa y la capacidad en la asignación de autoridades y responsabilidades?				
9.	¿En la institución donde usted labora existe un buen ambiente de control debidamente implementada?				
	EVALUACION DEL RIESGO				
10.	¿En el área donde usted labora existe el proceso de desarrollar y documentar en evaluación de riesgo?				
11.	¿En la institución donde usted labora existe los riesgos para identificarlo oportunamente?				
12.	¿En el área donde usted labora existe la identificación y análisis del logro de los objetivos?				
13.	¿En la institución donde usted labora existe la respuesta al riesgo con la probabilidad y el impacto con la tolerancia al riesgo?				
14.	¿En la institución donde usted labora existe el procedimiento de autorización y aprobación claramente definida y específicamente comunicado?				
	CONTROL GERENCIAL				
15.	¿En la institución donde labora usted existe la segregación de funciones que debe ser trabajo en equipo?				
16.	¿En el área donde usted labora o trabaja existe criterios de factibilidad y la convivencia en el logro de objetivos?				
17.	¿En el área donde usted labora existe un personal autorizado en controles sobre el				

	acceso a los recursos o archivos?				
18.	¿En el área donde usted labora existe verificaciones y conciliaciones para el proceso, actividades o tareas significativos que deben ser verificados antes y después de realizarse?				
19.	¿En la institución donde usted labora existe evaluaciones permanentes de la gestión de planos y disposiciones vigentes?				
20.	¿En la institución donde usted labora existe rendición de cuentas por titolare, funcionarios y servidores públicos?				
21.	¿En el área donde usted labora existe procesos, actividades y tareas debidamente documentadas?				
22.	¿En el área donde usted labora existe la revisión de procesos, actividades y tareas periódicamente revisados?				
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN				
23.	¿En la institución donde usted labora existe la información que permite a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades?				
24.	¿En la institución donde usted labora existe la responsabilidad en la información?				
25.	¿En la institución donde usted labora existe la información y responsabilidad que genere y comunique?				
26.	¿En la institución donde usted labora existe un instrumento en sistema de información?				
27.	¿En la institución donde usted labora existe la flexibilidad al cambio en sistema de información?				
28.	¿En el área donde usted labora existe titular o funcionario designado al archivo institucional?				
29.	¿En la institución donde usted labora existe la comunicación interna – externa que transmita datos e información?				
30.	¿Los canales de comunicación cumplen con los deferentes emisores y receptores que conectan en el área donde usted labora?				
	SUPERVISION				
31.	¿En la institución donde usted labora existe la forma adecuada en logros de objetivos para la prevención y monitorio?				
32.	¿En la institución donde usted labora existe el monitorio oportuno de control implementado y operaciones de la entidad?				
33.	¿En la institución donde usted labora existe las medidas que resulten más adecuadas para lograr los objetivos?				
34.	¿En la institución donde usted labora existe la ejecución periódica de auto evaluaciones?				
35.	¿En la institución donde usted labora existe evaluaciones independientes para garantizar la valoración y verificación?				

6.2.4. Anexo 04. Tablas de Resultados

1. Respecto a los trabajadores de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Tabla N^a 01

Edad de los trabajadores de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-39 años	12	60,0
40- a mas años	8	40,0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 60% tienen una edad promedio entre los 20 y 39 años y el 40% tienen una edad promedio de 40 a más años.

Tabla N^a 02

Sexo de los trabajadores de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	8	40,0
Femenino	12	60,0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 40% son del sexo masculino y el 60% tienen del sexo femenino.

Tabla N° 03

Estado civil de los trabajadores de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	0	0
Primaria Incompleta	0	0
Primaria Completa	0	0
Secundaria Incompleta	0	0
Secundaria completa	0	0
Superior no Universitaria Incompleta	0	0
Superior no Universitaria Completa	2	10,0
Superior Universitaria Incompleta	0	0
Superior Universitaria Completa	18	90,0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 90% tienen estudios superior universitaria completa y el 10% superior no universitaria completa.

Tabla Nª 04

Estado civil de los trabajadores de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	7	35,0
Casado	12	60,0
Conviviente	1	5,0
Divorciado	0	0
Otros	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 35% es soltero, el 60% casado y el 5% conviviente.

Tabla Nª 05

Profesión u ocupación de los trabajadores de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Profesión u ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Profesional	1	5,0
Técnico	19	95,0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 95% son Técnico y el 5% es Profesional.

Tabla N° 06

Tiempo de servicio en el sector público de los trabajadores de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
1 año	0	0
2 años	0	0
3 años	0	0
Más de 3 años	20	100,0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: El 100% de los encuestados tienen más de 3 años de tiempo de servicio en el sector público.

2. Respecto al Ambiente de Control

Tabla N° 07

¿En la institución en el cual usted trabaja existe una deferencia de la filosofía de la dirección?

Filosofía de la dirección	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	14	70,0
Casi siempre	6	30,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 70% refiere que a veces en la institución en el cual trabaja existe una deferencia de la filosofía de la dirección, un 30% refiere casi siempre.

Tabla Nª 08

¿La práctica de la integridad y valores éticos existe en el manejo del almacén que está a su cargo?

integridad y valores éticos	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	1	5,0
Casi siempre	14	70,0
Siempre	5	25,0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 70% refiere que casi siempre la práctica de la integridad y valores éticos existe en el manejo del almacén que está a su cargo, un 25% refiere siempre y un 5% refiere a veces.

Tabla Nª 09

¿En el área donde usted labora se realiza la formula y difusión de planes estratégicos necesarias?

Administración estratégica	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	12	60,0
Casi siempre	8	40,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 60% refiere que a veces en el área donde labora se realiza la formula y difusión de planes estratégicos necesarias y un 40% refiere casi siempre.

Tabla Nª 10

¿En el área donde usted labora existe una difusión del organigrama en donde se aprecia la estructura organigrama?

Estructura organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	35,0
A veces	12	60,0
Casi siempre	1	5,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 60% refiere que a veces en el área donde labora existe una difusión del organigrama en donde se aprecia la estructura organigrama, un 35% refiere nunca y un 5% refiere casi siempre.

Tabla N° 11

¿En el área donde usted labora existe una política de reclutamiento, y capacitación al personal?

Administración de recursos humanos	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	30,0
A veces	7	35,0
Casi siempre	7	35,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 35% refiere que a veces y casi siempre en el área donde labora existe una política de reclutamiento, y capacitación al personal, y un 30% refiere nunca.

Tabla N° 12

¿En el área donde usted labora existe la iniciativa y la capacidad en la asignación de autoridades y responsabilidades?

Asignación de autoridades y responsabilidades	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25,0
A veces	2	10,0
Casi siempre	12	60,0
Siempre	1	5,0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 60% refiere que casi siempre en el área donde labora existe la iniciativa y la capacidad en la asignación de autoridades y responsabilidades, un 25% refiere nunca, un 10% refiere a veces y un 5% refiere siempre.

Tabla N° 13

¿En la institución donde labora usted existe un nivel de competencia profesional?

Competencia profesional	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5,0
A veces	17	85,0
Casi siempre	2	10,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 85% refiere que a veces en la institución donde labora existe un nivel de competencia profesional, un 10% refiere casi siempre y un 5% refiere nunca.

Tabla N° 14

¿En la institución donde usted labora existe un buen ambiente de control debidamente implementada?

ambiente de control debidamente implementada	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	4	20,0
Casi siempre	16	80,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 80% refiere que casi siempre en la institución donde usted labora existe un buen ambiente de control debidamente implementada, un 20% refiere a veces.

3. Respecto a la evaluación del riesgo

Tabla N^a 15

¿En el área donde usted labora existe el proceso de desarrollar y documentar en evaluación de riesgo?

Planeamiento de la administración de riesgo.	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	14	70,0
Casi siempre	1	5,0
Siempre	5	25,0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 70% refiere que a veces en el área donde labora existe el proceso de desarrollar y documentar en evaluación de riesgo, un 25% refiere a siempre y un 5% refiere casi siempre.

Tabla N° 16

¿En la institución donde usted labora existe los riesgos para identificarlo oportunamente?

riesgos para identificarlo oportunamente	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25,0
A veces	15	75,0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 75% refiere que a veces en la institución donde labora existe los riesgos para identificarlo oportunamente, un 25% refiere nunca.

Tabla N° 17

¿En el área donde usted labora existe la identificación y análisis del logro de los objetivos?

Valoración de los riesgos.	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	4	20,0
Casi siempre	16	80,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 80% refiere que casi siempre en el área donde labora existe la identificación y análisis del logro de los objetivos, un 20% refiere a veces.

Tabla N° 18

¿En la institución donde usted labora existe la respuesta al riesgo con la probabilidad y el impacto con la tolerancia al riesgo?

el impacto con la tolerancia al riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	18	90,0
Casi siempre	1	5,0
Siempre	1	5,0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 90% refiere que a veces en la institución donde labora existe la respuesta al riesgo con la probabilidad y el impacto con la tolerancia al riesgo, un 5% refiere casi siempre y siempre.

4. Respecto al Control gerencial

Tabla N^a 19

¿En la institución donde usted labora existe el procedimiento de autorización y aprobación claramente definida y específicamente comunicado?

Procedimiento de autorización y aprobación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	19	95,0
Casi siempre	1	5,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 95% refiere que a veces en la institución donde labora existe el procedimiento de autorización y aprobación claramente definida y específicamente comunicado, un 5% refiere casi siempre.

Tabla Nª 20

¿En la institución donde labora usted existe la segregación de funciones que debe ser trabajo en equipo?

segregación de funciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	25,0
A veces	1	5,0
Casi siempre	14	70,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 70% refiere que casi siempre en la institución donde labora existe la segregación de funciones que debe ser trabajo en equipo, un 25% refiere nunca y un 5% refiere a veces.

Tabla Nª 21

¿En el área donde usted labora o trabaja existe criterios de factibilidad y la convivencia en el logro de objetivos?

Evaluación costo – beneficio.	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	7	35,0
Casi siempre	12	60,0
Siempre	1	5,0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 60% refiere que casi siempre en el área donde labora o trabaja existe criterios de factibilidad y la convivencia en el logro de objetivos, un 35% refiere a veces y un 5% refiere siempre.

Tabla Nª 22

¿En el área donde usted labora existe un personal autorizado en controles sobre el acceso a los recursos o archivos?

controles sobre el acceso a los recursos o archivos	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	40,0
A veces	8	40,0
Casi siempre	4	20,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 40% refiere que nunca y a veces en el área donde labora existe un personal autorizado en controles sobre el acceso a los recursos o archivos y un 20% refiere casi siempre.

Tabla N° 23

¿En el área donde usted labora existe verificaciones y conciliaciones para el proceso, actividades o tareas significativos que deben ser verificados antes y después de realizarse?

verificaciones y conciliaciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	12	60,0
Casi siempre	8	40,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 60% refiere que a veces en el área donde labora existe verificaciones y conciliaciones para el proceso, actividades o tareas significativos que deben ser verificados antes y después de realizarse, y un 40% refiere casi siempre.

Tabla N° 24

¿En la institución donde usted labora existe evaluaciones permanentes de la gestión de planos y disposiciones vigentes?

Evaluación de desempeño	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	19	95,0
Casi siempre	1	5,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 95% refiere que a veces en la institución donde labora existe evaluaciones permanentes de la gestión de planos y disposiciones vigentes, y un 5% refiere casi siempre.

Tabla N° 25

¿En la institución donde usted labora existe rendición de cuentas por titular, funcionarios y servidores públicos?

rendición de cuentas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	40,0
A veces	0	0
Casi siempre	12	60,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 60% refiere que casi siempre en la institución donde usted labora existe rendición de cuentas por titulares, funcionarios y servidores públicos, y un 40% refiere nunca.

Tabla N° 26

¿En el área donde usted labora existe procesos, actividades y tareas debidamente documentadas?

Documentación de procesos, actividades y tareas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	6	30,0
Casi siempre	14	70,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 70% refiere que casi siempre en el área donde labora existe procesos, actividades y tareas debidamente documentadas, y un 30% refiere a veces.

Tabla N° 27

¿En el área donde usted labora existe la revisión de procesos, actividades y tareas periódicamente revisados?

revisión de procesos, actividades y tareas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	19	95,0
Casi siempre	1	5,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 95% refiere que a veces en el área donde labora existe la revisión de procesos, actividades y tareas periódicamente revisados, y un 5% refiere casi siempre.

5. Respecto a la Información y comunicación

Tabla N° 28

¿En la institución donde usted labora existe la información que permite a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades?

Funciones y características de la información.	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	7	35,0
Casi siempre	6	30,0
Siempre	7	35,0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 35% refiere que a veces y siempre en la institución donde labora existe la información que permite a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades, y un 30% refiere casi siempre.

Tabla N^a 29

¿En la institución donde usted labora existe la responsabilidad en la información?

Responsabilidad en la información	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	20	100,0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: El 100% de los encuestados refiere que a veces en la institución donde labora existe la responsabilidad en la información.

Tabla N^a 30

¿En la institución donde usted labora existe la información y responsabilidad que genere y comunique?

Calidad y suficiencia de la información.	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	1	5,0
Casi siempre	19	95,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 95% refiere que casi siempre en la institución donde labora existe la información y responsabilidad que genere y comunique, y un 5% refiere a veces.

Tabla N° 31

¿En la institución donde usted labora existe un instrumento en sistema de información?

sistema de información	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	19	95,0
Casi siempre	1	5,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 95% refiere que a veces en la institución donde labora existe un instrumento en sistema de información, y un 5% refiere casi siempre.

Tabla Nª 32

¿En la institución donde usted labora existe la flexibilidad al cambio en sistema de información?

la flexibilidad al cambio	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5,0
A veces	19	95,0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 95% refiere que a veces en la institución donde labora existe la flexibilidad al cambio en sistema de información, y un 5% refiere nunca.

Tabla Nª 33

¿En el área donde usted labora existe titular o funcionario designado al archivo institucional?

archivo institucional	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	7	35,0
Casi siempre	12	60,0
Siempre	1	5,0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 60% refiere que casi siempre en el área donde labora existe titular o funcionario designado al archivo institucional, un 35% refiere a veces y un 5% refiere siempre.

Tabla Nª 34

¿En la institución donde usted labora existe la comunicación interna – externa que transmite datos e información?

comunicación interna – externa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	13	65,0
Casi siempre	7	35,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 65% refiere que a veces en la institución donde usted labora existe la comunicación interna – externa que transmite datos e información, y un 35% refiere casi siempre.

Tabla N° 35

¿Los canales de comunicación cumplen con los deferentes emisores y receptores que conectan en el área donde usted labora?

canales de comunicación cumplen con los deferentes emisores	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	5	25,0
Casi siempre	14	70,0
Siempre	1	5,0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 70% refiere que casi siempre los canales de comunicación cumplen con los deferentes emisores y receptores que conectan en el área donde labora, un 25% refiere a veces y un 5% refiere siempre.

6. Respecto a la supervisión

Tabla N° 36

¿En la institución donde usted labora existe la forma adecuada en logros de objetivos para la prevención y monitorio?

prevención y monitorio	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	20	100,0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: El 100% de los encuestados refiere que a veces en la institución donde labora existe la forma adecuada en logros de objetivos para la prevención y monitorio.

Tabla N° 37

¿En la institución donde usted labora existe el monitoreo oportuno de control implementado y operaciones de la entidad?

monitoreo oportuno de control	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5,0
A veces	14	70,0
Casi siempre	5	25,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados un 70% refiere que a veces en la institución donde labora existe el monitoreo oportuno de control implementado y operaciones de la entidad, un 25% refiere casi siempre y un 5% refiere nunca.

Tabla N^a 38

¿En la institución donde usted labora existe las medidas que resulten más adecuadas para lograr los objetivos?

Implantación y seguimiento de medidas correctivas.	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	5	25,0
Casi siempre	15	75,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados un 75% refiere que casi siempre en la institución donde labora existe las medidas que resulten más adecuadas para lograr los objetivos, y un 25% refiere a veces.

Tabla N° 39

¿En la institución donde usted labora existe la ejecución periódica de auto evaluaciones?

autoevaluación	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	8	40,0
Casi siempre	12	60,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados un 60% refiere que casi siempre en la institución donde labora existe la ejecución periódica de auto evaluaciones, y un 40% refiere a veces.

Tabla N° 40

¿En la institución donde usted labora existe evaluaciones independientes para garantizar la valoración y verificación?

evaluaciones independientes	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
A veces	13	65,0
Casi siempre	7	35,0
Siempre	0	0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicados a los trabajadores nombrados y contratados de las Oficinas de la Jefatura Zonal de Tacna de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados un 65% refiere que a veces en la institución donde labora existe la ejecución periódica de auto evaluaciones, y un 35% refiere casi siempre.