



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El control interno y su relación con la calidad del
Servicio de Administración Tributaria de Piura,
percibida por sus trabajadores, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Wilson Gil, Juan Carlos

ASESOR:

Dr. Peña Maraví, Pedro Ciro

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

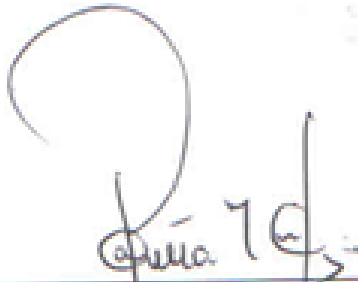
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control administrativo

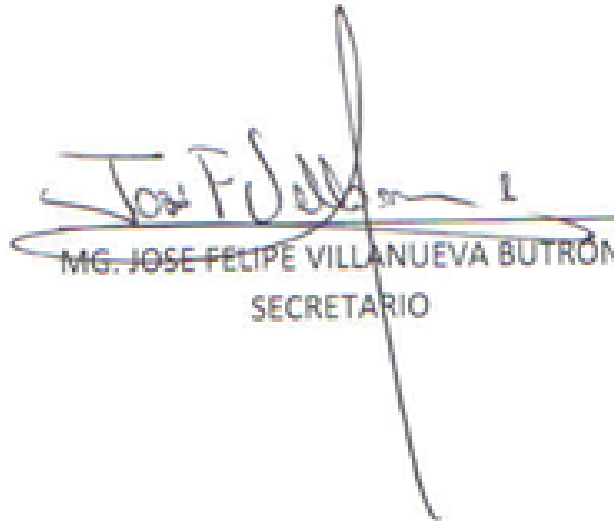
PIURA - PERÚ

2017


Página del Jurado



DR. PEDRO CIRO BENA MARAVI
PRESIDENTE



MG. JOSE FELIPE VILLANUEVA BUTRON
SECRETARIO



DR. CARLOS EDUARDO ZULUETA CUEVA
VOCAL

DEDICATORIA

A mi amiga CPCC María Rosario Calle Estrada, cariñosamente Puka por todo su apoyo incondicional en estos estudios y fundamentalmente en la culminación de mi maestría, quien en todo momento estuvo a mi lado incentivándome, enseñándome y explicándome los distintos temas del que hacer del sector público, en lo que respecta a Auditoría, gracias Puka por compartir tus conocimientos y sabiduría, tu sabes que te admiro y sembraste una semilla en tierra fértil. Gracias nuevamente.

Tu amigo eterno, Juan Carlos

AGRADECIMIENTO

De manera especial a los Directivos del Servicio de Administración Tributaria de Piura, por haberme permitido realizar el estudio en esta institución.

A los trabajadores, por haber tenido la disposición de participar en esta investigación, gracias por su apoyo.

Al Dr. Pedro Peña Maravi, por su constancia y dedicación; me enseñó que para lograr las metas hay que perseverar y a la tercera va la vencida. Gracias Doctor.

DECLARACION JURADA


Yo, Wilson Gil, Juan Carlos; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo - Piura, identificada con DNI 02624815, con la tesis titulada “El control interno y su relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016”

Declaro bajo juramento:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 24 de Junio del 2017.



Br. Juan Carlos Wilson Gil

DNI 02624815

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “El Control interno y su relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016”, con la finalidad de determinar si el control interno influye en la calidad percibida por sus usuarios internos del Servicio de Administración Tributaria de Piura, 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

INDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Problema de investigación	40
1.5. Justificación	41
1.6. Hipótesis	42
1.7. Objetivos	43
II. MÉTODO	44
2.1. Diseño de investigación	44
2.2. Variables, Operacionalización	44
2.3. Población y muestra	46
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.5. Método de análisis de datos	48
2.6. Consideraciones éticas	48
III. RESULTADOS	49
IV. DISCUSIÓN	61
V. CONCLUSIONES	66
VI. RECOMENDACIONES	68
VII. REFERENCIAS	70

VIII. ANEXOS	74
Anexo 01: Instrumento de control interno	74
Anexo 02: Instrumento de calidad del servicio	82
Anexo 03: Matriz de consistencia	
Anexo 04: Cálculo de confiabilidad	85
Anexo 05: Base de datos de la variable	86

RESUMEN

La presente tesis titulada: “El control interno y su relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016”, con la finalidad de determinar la relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por su trabajadores, 2016.

La investigación siguió una metodología cuantitativa, de tipo no experimental, con un diseño descriptivo – correlacional causal. La población estuvo conformada por 80 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria SAT, la muestra estadística a utilizar fue no probabilística y se trabajó con 60 colaboradores, se utilizaron dos instrumentos: Variable Control Interno, construido un cuestionario de 109 ítems, que consta de 5 dimensiones, asimismo, para la variable calidad, se construyó un cuestionario de 22 ítems, que consta de 4 dimensiones; ambos en base a las teorías relacionadas. Los datos fueron recolectados, llevando a cabo los parámetros formales de cada instrumento. Para el procesamiento del análisis de los datos obtenidos se ha utilizado el paquete estadístico, SPSS v. 21, y para la comprobación de la hipótesis se usó la prueba no paramétrica de correlación de Spearman y el coeficiente de determinación (R^2), para determinar el grado de incidencia, de manera porcentual.

El estudio llega a las siguientes conclusiones: El control interno influye de manera altamente significativa en la calidad del servicio desde la percepción del trabajador del Servicio de Administración Tributaria de Piura ($r=0.655$ y $P= 0.002$); asimismo, se encontró que los factores del control interno: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control gerencial, información y comunicación y la supervisión tienen influencia altamente significativa sobre la calidad del servicio.

Palabras claves: Control interno, Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información – comunicación, supervisión, calidad, fiabilidad, elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta y seguridad.

ABSTRACT

This thesis entitled "Internal control and its influence on the quality perceived by internal users of the Piura SAT Tax Administration Service, 2016", in order to determine the influence of internal control on the quality of the service perceived by The workers of the Tax Administration Service SAT of Piura, 2016.

The research followed a quantitative methodology, of non - experimental type, with a descriptive - correlational causal design. The population was made up of 80 employees of the SAT Tax Administration Service, the statistical sample of non-probabilistic use and was worked with 60 collaborators, two instruments were used: Internal Variable Control, constructed a questionnaire of 109 items, consisting of 5 dimensions, Likewise, for the quality variable, a questionnaire of 22 items was constructed, consisting of 4 dimensions; Both on the basis of related theories. The data were collected, carrying out the formal parameters of each instrument. For the analysis of the data obtained, the statistical package, SPSS v. 21, and for testing the hypothesis, the Spearman correlation parametric test and the determination coefficient (R²) were used to determine the degree of incidence, in percentage terms.

The study reaches the following conclusions: Internal control influences in a highly significant way the quality of the service from the perception of the Piura Tax Administration Service worker ($r = 0.655$ and $P = 0.002$); It was also found that internal control factors: Control environment, risk assessment, control, information and communication activities and supervision have a highly significant influence on the quality of service.

Key words: Internal control, Control environment, risk assessment, control activities, information - communication, supervision, quality, reliability, tangible elements, empathy, responsiveness and security

Capítulo I

Introducción

1.1. Realidad Problemática

Los sistemas de control interno juegan un rol importante en cualquier sistema empresarial, público o privado, debido a que le permite alcanzar sus objetivos, realizando un correcto uso de los recursos asignados; por lo que resulta necesario el fortalecimiento del control gubernamental a través del desarrollo e implementación de dicho sistema. No obstante; es de tenerse en cuenta que un buen y adecuado sistema de control interno, no es garantía de que en la entidad no se cometan irregularidades, lo que propende el mismo, es reducir la probabilidad de que ocurran. (Claros y León. 2012 pp. 35).

En el informe realizado por el CIAT, GIZ y CIFD (2016) sobre Fuentes de información de administración tributaria en América Latina; señalan que los países como México, Brasil, Chile y Perú, presentan grandes deficiencias en sus procesos de control interno al interior de la gestión tributaria; por lo tanto expresan que en el contexto actual de la administración tributaria moderna; se requiere sumar esfuerzos fundamentalmente en los procesos administrativos tributarios; de tal manera que cuenten con un sistema de control interno que les permita generar mejores recursos, procesos y logros de metas. Para ello se requiere que cada municipio realice inversión en recurso humano, conocimiento, tecnología e infraestructura; solo así se podrá lograr el cambio, que en algunos casos puede significar una mayor carga en términos de costo de cumplimiento, pero en otros – gracias a los avances tecnológicos- podría llevar no solo a un menor costo de cumplimiento, sino a una mejor relación entre el fisco y el contribuyente.

A fin de incrementar los propios ingresos, algunos municipios peruanos han creado a partir de 1996 agencias tributarias semiautónomas, los así denominados Servicios de Administración Tributaria (SAT). Estas agencias son autónomas en su planificación financiera y de personal y están motivadas para trabajar de manera especialmente efectiva y eficiente, dado que perciben como comisión una parte de los impuestos y demás tributos que recaudan. Los SAT aplican distintos instrumentos, en parte innovadores, para la recaudación tributaria. Entre estos instrumentos figuran mejoramientos en el servicio al

cliente, la utilización de tecnologías de información y comunicación (TIC) y una cobranza más fortalecida de impuestos o pagos atrasados; resulta de importancia que además cuenten con un sistema de control interno. (Boom, 2009).

Dentro de este contexto, surge un acompañante importante para que todo control interno tenga éxito al interior de las municipalidades; nos referimos a la calidad desde la percepción del usuario interno. Las entidades tanto a nivel, internacional, nacional o local constantemente se enfrentan a cambios continuos, por lo que se hace necesaria la revisión continua de sus procesos, así como el seguimiento y control de sus actividades y tareas en toda la estructura organizacional, para evitar un funcionamiento deficiente existe el control, el cual mide el desempeño de los funcionarios y servidores, con la finalidad de asegurarse que los objetivos se alcancen en forma razonable y satisfactoria, como puede notarse el control es una tarea esencial en la administración pública. (Elorreaga G. 2002 pp. 145).

La calidad desde la visión de Duque (2005), se hace referencia al “nivel elegido para satisfacer cada uno de sus usuarios tanto internos como externos y se va acercando a la excelencia cuando responde a las necesidades y expectativas de dichos usuarios”.

En los Servicio de Administración tributaria, para que se conviertan en sistemas de calidad; no solo deberá preocuparse por sus sistemas internos, o por sus clientes; sino que además deberá poner suma importancia el cliente interno (usuario interno); ya que es el receptor del trabajo de otra persona, sección o departamento dentro de una organización y a la que deben satisfacer requerimientos tal como sucede con el cliente externo o consumidor. Las actividades de esta persona se ven afectadas por el entorno, la formación, las herramientas tecnológicas, las relaciones interpersonales, su remuneración y su ambiente de trabajo; en la medida que encuentre el usuario interno de manera favorable estos aspectos podemos decir que existe calidad al interior de estas instituciones. Si el entorno no es satisfactorio (por ejemplo, mal iluminado, temperatura inadecuada, aire contaminado) la formación es inadecuada o las herramientas están defectuosas (por ejemplo, teclado averiado, teléfonos que no funcionan, datos imprecisos), el trabajador se

sentirá probablemente insatisfecho, por lo que difícilmente proporcionará un servicio o producto de calidad. (Grande, 2000 pp. 66).

En el contexto de la investigación; se observa que en el periodo 2003 – 2007, los municipios que cuentan con el SAT presentaban una variación menor de los ingresos propios que las ciudades de la muestra de comparación (9.4 % frente a 11.1 %). Si se observa solamente los tres SAT más antiguos (Lima, Trujillo y Piura). (Boom, 2009). Hasta la fecha en el Perú es el único país donde existen agencias tributarias Semiautónomas tanto a nivel nacional como a nivel municipal. Mientras que la Constitución de los primeros SAT fue, ante todo una respuesta a la centralización, Impulsada por el Gobierno de Fujimori (1990-2000), las más recientes creaciones de SAT. Se sitúan en el contexto de un proceso de descentralización lento e inconcluso.

Otro punto importante a tener en cuenta es la forma de recaudación. Como es que se debe recaudar. Esta deberá realizarse a través del sistema financiero, aprovechando la infraestructura física que pose; para lo cual se deberá firmar los convenios de recaudación pertinentes, contar con los sistemas informáticos que permiten tanto transferir a los bancos las deudas como recepcionar información de estos sobre la cancelación de tributos. Esto implica también contar con un sistema informático que permita realizar auditorías de pago de tributos realizados a través del sistema financiero. (Boom, 2009).

Es necesario reconocer que en la actualidad, la mayoría de municipalidades tiene un deficiente sistema de Administración Tributaria, debido principalmente a que nunca se preocuparon en desarrollar o potenciar esta importante área, a través de la cual se captan los recursos necesarios para que puedan cumplir con sus fines y objetivos en favor de sus comunidades. Ese descuido no ha permitido que se implementen sistemas tales como el de fiscalización, recaudación y control de cumplimiento de deuda, con lo cual ha empeorado la situación financiera de los Gobiernos Locales al no poder contar con los recursos por falta de pago de impuestos y tasas, por parte de los contribuyentes, los mismos que en la mayoría de los casos no recaen la responsabilidad, sino por la falta de Control de la Administración Tributaria. Asimismo, a ello se suma la falta de infraestructura y de personal idóneo para

el desarrollo de las funciones propias de la Administración Tributaria de calidad. (Boom, 2009).

El Servicio de Administración Tributaria de Piura (SAT - Piura), fue creado, por el Concejo Provincial de Piura, en Sesión Ordinaria de Concejo, el 23 de diciembre de 1999. En cumplimiento de la Ordenanza N° 030-99-C/CPP del Concejo Provincial de Piura. Este proyecto nació replicando la experiencia de modernización de la gestión tributaria local que inició la Municipalidad Metropolitana de Lima en el año 1996; y luego la creación del SATT de Trujillo en el año 1999. El SATP inició operaciones el 01 de marzo de 2,000. El SAT es un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Provincial de Piura, con personería jurídica de derecho público interno; y que goza de autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera, para el cumplimiento de sus fines. (Portal web del SATP)

El SAT-Piura tiene por finalidad organizar y ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de todos los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad Provincial de Piura. Promoviendo entre la ciudadanía la formación y fortalecimiento de la cultura de cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales; estableciendo tributos equitativos y buscando establecer tasas y contribuciones que reflejen el costo de los servicios públicos municipales. (Portal web del SATP)

El Servicio de Administración Tributaria perteneciente a la Municipalidad de Piura, se rige mediante Ley N° 28716 donde se aprobó la Ley de Control interno de las entidades del Estado, la cual regula 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 los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, proponiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales. (Portal web del SATP).

En el Reglamento de Organización y Funciones - ROF del Servicio de Administración Tributaria de Piura - SATP, es el documento normativo de gestión institucional; en su Título V, de la Oficina de Control Interno, es el órgano que constituye la unidad especializada responsable de llevar a cabo el control

gubernamental en la entidad, en la ejecución de los aspectos contables, económicos, financieros y de gestión de las diversas unidades orgánicas del SATP, en armonía con las disposiciones del Sistema Nacional de Control y demás normas legales vigentes. (Portal web del SATP).

Respecto a sus principales deficiencias observadas, se evidencia cambio constante del personal, exceso de horas de trabajo y demanda de trabajo en atención a los usuarios, asimismo se evidencia ambiente de trabajo no adecuado por no contar con ambientes seguros y confortables para la atención; esto pone en evidencia el malestar por parte de los trabajadores generando niveles inadecuados de calidad; por otro lado de manera empírica se evidencia un control interno no adecuado; no teniéndose las evaluaciones de riesgo, no están claras las actividades de control, información y comunicación finalmente la supervisión no se hace de manera que ayude a mejorar la calidad en el trabajo.

1.2. Estudios Previos

Se ha revisado los diferentes entornos: Bibliotecas, revistas y páginas web y no se han encontrado estudios similares, existe poca investigación en cuanto al control interno y la calidad desde el punto de vista del usuario interno en los Servicios de Administración Tributaria SAT; se van a citar aquellos que de alguna u otra manera cobran relevancia para el estudio, que estudian las variables pero en otros contextos.

A nivel internacional, se han encontrado los siguientes estudios de Clemenza, Gotera y Araujo (2010); denominado *“Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria”*. El presente estudio tiene como objetivo analizar la calidad de servicio prestado por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT), a través de confrontar percepción y las expectativas de los contribuyentes marabinos referente al servicio ofrecido por el SAMAT. La investigación fue de tipo descriptivo con diseño no experimental, transeccional y de campo. A tal fin se desarrolló un instrumento tipo cuestionario aplicado a una muestra de 270 contribuyentes, en tres periodos característicos para el sector de estudio. El instrumento fue validado por cinco expertos, luego se procedió a calcular la confiabilidad a través del método Alfa de Cronbach cuyo coeficiente se ubicó en 0,97. Se concluye que la calidad de servicio percibida cubre medianamente

las expectativas de los clientes en cuanto a los componentes analizados (elementos tangibles e intangibles: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía); de manera tal que los contribuyentes no se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por el SAMAT. Se recomienda la creación y puesta en práctica de estrategias que se orienten al desarrollo de un servicio orientado al contribuyente, centrado en atender las expectativas y necesidades del mismo, así como campañas que incentiven al fortalecimiento de una cultura tributaria en el ciudadano.

Solís, (2014), titulado *“El sistema de control interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa del Gobierno Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo”*. Universidad Técnica de Ámbato- Ecuador. El estudio se planteó como objetivo realizar una evaluación específica sobre los procedimientos de gestión y control en el departamento de tesorería del Gobierno Municipal del Cantón San Pedro; se trabajó en base a una metodología cuantitativa, de tipo correlacional, la muestra la conformaron el personal administrativo de dicha institución, se utilizaron dos instrumentos con los cuales se recolectaron la información de ambas variables. Una de sus conclusiones fue: Se aplican las normas de control interno emitidas por la Contraloría General del Estado, se considera la experiencia y el perfil de los funcionarios para ocupar estos cargos. (...). Esta investigación es importante para nuestra investigación, pues se aborda la importancia del control interno en la gestión de las entidades estatales; en la investigación la autora recomendó la elaboración de un sistema de control interno que se base en disposiciones legales vigentes para optimizar el manejo de los recursos del departamento de tesorería.

A nivel nacional, se ha encontrado los siguientes estudios: Pacheco, (2012), realiza la investigación denominada *“Sistema de Control Interno para el proceso de gestión recaudadora del impuesto predial del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima”*; Universidad Nacional de Ingeniería – Lima Perú. Tuvo por objetivo demostrar los efectos positivos que genera la implementación de un Sistema de Control Interno en el logro de los objetivos de una institución pública. Para ello se utiliza como unidad de análisis las diferentes gerencias que intervienen en al Proceso de Gestión Recaudadora del Impuesto Predial del SAT de la Municipalidad

Metropolitana de Lima (MML). La tabulación e interpretación de resultados se ha realizado de acuerdo a la metodología establecida en la guía para la implementación del Sistema del Control Interno en las entidades del estado, aprobada por la Contraloría General de la República. Asimismo, se ha efectuado un análisis de los documentos de gestión que actualmente están vigentes en la entidad, así como la observación directa de la aplicación de 6 controles internos en las diferentes áreas que interviene en el proceso analizado. Sus resultados reflejan que el control interno es deficiente en tanto no existe una filosofía definida por la alta dirección con respecto al control interno, no se ha identificado ni evaluado los riesgos que afectan al proceso, no se han implementado controles eficientes, la información y comunicación no cumple los atributos de calidad oportunidad y pertinencia que posibilita una toma de decisiones proactiva y, no se ejecuta un seguimiento y retroalimentación a los resultados obtenidos.

Layme, (2014) elabora la investigación titulada: *“Evaluación de los Componentes del Sistema de Control Interno y sus efectos en la Gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto”*. Universidad José Carlos Mariátegui; se planteó como objetivo: Evaluar los componentes del sistema de control interno, en la gestión de las actividades de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, mediante pruebas de cumplimiento de normas, revisión de documentos de gestión, aplicación de encuestas y entrevistas a los funcionarios y servidores. La metodología empleada descriptiva, la población la conformaron los trabajadores del área a investigar; el estadístico usado para la contrastación de hipótesis fue la prueba de Chi cuadrado. El estudio 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 consecuencia el cumplimiento total de las normas no son eficaces y por ende sus actividades no son efectivas; pudiéndose detectar deficiencias y proponer mejoras significativas para posteriormente dar las conclusiones y plantear sugerencias a manera de recomendaciones, donde se sugiere algunos puntos de vista frente a esta problemática.

De la Cruz y Jara (2013), realizan el estudio titulado: *“El Control Interno y su impacto en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura”*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho Perú. Se planteó con la finalidad de establecer si el Control Interno, impacta en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura; estudio que utilizó la metodología cuantitativa, la muestra la conformaron los Gerentes Municipales de la Municipalidad Provincial de Huaura, para el recojo de la información en campo se utilizó la técnica de encuesta, sus principales resultados son: Los objetivos de control interno influye en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial, el planteamiento del control interno permite optimizar la gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial, los procedimientos que se utilizan para la implementación del control interno inciden en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial. El estudio concluye en que el Control Interno impacta en la Gestión Administrativa en la Municipalidad, por cuanto proporciona los elementos básicos a través de la implementación del sistema del control interno para el mejoramiento de la gestión Municipal eficiente, eficaz y económica, lo cual redundara en una adecuada gestión y de atención a la comunidad. El estudio aporta a la presente investigación los procesos de control internos que sirven para fortalecer aquellos que se investigarán en la presente investigación.

Otro estudio que resulta importante es el de Inca, (2015), elabora la investigación titulada: *“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha – Andahuaylas”*. Universidad Nacional María Arguedas – Perú; se planteó como objetivo determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha. Este trabajo de investigación fue a través de la metodología cuantitativa, correlacional no experimental, se trabajó con una población de 2919 usuarios que acuden a la municipalidad con más frecuencia (entre las edades de 25- 44 años), se tomó una muestra de 339 usuarios, las encuestas estuvieron estructuradas a través de las escala de Likert, el análisis estadístico arrojó un valor de 0.591, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios; quiere decir que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha.

A nivel local no se han reportado estudios relacionados con el tema de investigación.

1.3. Teorías relacionadas

Se han construido los fundamentos teóricos en base a las dos variables que se investigan: Control interno y la calidad, es importante aclarar que no existen teorías claras en cuanto al control interno, dado que son procesos establecidos bajo un marco legal en el Perú.

La presencia del control sirve para conducir el desarrollo de actividades y estar presente para regularlas y vigilar el apego a los lineamientos establecidos. El control se encuentra inmerso en todas las organizaciones ya sean privadas o públicas, mercantiles, sociales, financieras, comerciales, entre otras, ya que el mismo está presente en cada una de las fases del proceso administrativo, llevando adelante la seguridad, transparencia y confiabilidad en cada una de las operaciones que realicen.

Una primera definición es la que aporta Mantilla, S. (2005) respecto al control interno, refiere que es:

Un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la administración y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (pág. 65)

Kell y Ziegel (2005), nos definen al Control Interno en una forma clara y sencilla:

El Control Interno comprende el plan de organización de todos los métodos coordinados y medidas adaptadas dentro de un negocio, con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corrección de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas.

Más adelante, Aguirre (2007), conceptualiza el Control Interno como: "Un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización, los

cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas” (pág. 77)

Según nuestro marco legal, tenemos que la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República (Ley N° 27785, 2002, Art. 7°), define el Control Interno como:

(...) 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. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior.

Más adelante, la Contraloría General de la República, con la dación de las Normas de Control Interno, aprobadas mediante Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG de 3 de noviembre de 2006, recogió la definición siguiente:

Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad diseñada para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales: (i) Promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta. (ii) Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos. (iii) Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y a sus operaciones. (iv) Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información. (v) Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales. (vi) Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuentas por los fondos y bienes públicos a su cargo o por una misión u objeto encargado y aceptado. Normas de Control Interno (2006, p. 7)

Según la norma citada, el control interno es un proceso integral que debe ser aplicado en las instituciones públicas y que involucra a todo el personal desde funcionarios como servidores; con la finalidad de reducir los riesgos en el cumplimiento de las metas institucionales.

Estrella (2004) señala que existen dos tipos de control: externo y el interno. Control Externo es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; y es aplicado por la Contraloría General de la República u otro órgano del Sistema Nacional de Control y el Control Interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñada para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. Marco Conceptual del Control Interno. (p. 10)

Respeto al Sistema de Control Interno; Estrella (2004), señala que debe adecuarse a las necesidades de cada entidad. No obstante, es importante contar con parámetros que faciliten a las entidades poder hacer un seguimiento y evaluación del Control Interno e informar acerca de los resultados en un lenguaje sencillo y común. Por ello, es la importancia de contar con factores clave en torno a los cuales poder evaluar. Estos factores son los componentes del Sistema de Control Interno, que tienen a su vez ciertos principios asociados. (p. 15)

El sistema de control interno, según Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (Ley N° 28716, 2006, Art. 3° y 4°), el cual comprende: *“Conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizada e instituida en cada entidad del Estado para la consecución de los objetivos gerenciales”*.

Por su parte la Contraloría General de la República, lo define como:

(...) el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica. No es un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes que lo conforman solo afecta al siguiente, sino que es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y

todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

Según Marco Conceptual del Control Interno (2014, p.32), señala la importancia de entender que el sistema de control interno es un conjunto armónico, que facilita que todas las áreas de la organización se comprometan activamente en el ejercicio del control, como un medio que contribuye positivamente a alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos y metas propuestos en cada una de las dependencias, para que consecuentemente, pueda cumplir los fines del Estado de acuerdo con las funciones que le han sido asignadas.

A través del enfoque moderno de la gestión pública, la Contraloría General estableció los componentes del Sistema de control interno en las entidades públicas, (Ley N° 28716, 2006) y emitió las Normas de Control Interno (NCI, 2006); donde se señala los componentes del control interno y se establecen los lineamientos para la aplicación en todas las entidades del estado; estos lineamiento son considerados como dimensiones de la variable para el presente estudio: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control gerencial, información - comunicación y supervisión.

El primer componente o dimensión: Ambiente de control; definido como *“es el Conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad”*. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera; un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno. El ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, los parámetros que permitan las tareas de supervisión, la estructura organizativa alineada a objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas. (Marco Conceptual del Control Interno, 2014, p.35).

Comprende *“el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para*

sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno". (CGR, NCI, 2006). Este componente nos lleva a revisar ocho (08) Normas Básicas:

- *NCI 1.1 Filosofía de la Dirección*; busca que la conducta y actitud de la Alta Dirección sea favorable respecto del Control Interno y retransmitida al personal.
- *NCI 1.2 Integridad y los Valores Éticos*; todos aquellos que formen parte de la organización, deben orientar su actitud hacia un apoyo continuo al Control Interno, lo cual involucra ir más allá del cumplimiento de sus funciones normativas.
- *NCI 1.3 Administración Estratégica*; el sólo hecho de formular concertadamente los documentos de gestión de la entidad su orientación al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- *NCI 1.4 Estructura Organizacional*; no se debe limitar a crear nuevas unidades, sino buscar cómo estas resolverán los procesos, actividades y tareas de la entidad. Su dimensión debe estar acorde a la complejidad de las funciones, misión y objetivos de la entidad.
- *NCI 1.5 Administración de los Recursos Humanos*; se debe asegurar un adecuado reclutamiento de personal, acompañado de un proceso de inducción y desarrollo profesional dirigido a fortalecer la transparencia, eficacia y vocación de servicio, de tal manera que se adhieran a la filosofía del Control Interno.
- *NCI 1.6 Competencia Profesional*; todo el personal debe contar con conocimiento, capacidad y habilidad necesarias para ejercer las funciones asignadas, las cuales deben incluir el entendimiento de su participación en la consecución del Control Interno.
- *NCI 1.7 Asignación de Autoridad y Responsabilidad*; es indispensable la delegación de deberes y responsabilidad al personal, la cual debe contemplar sus límites, estar claramente establecida, ser comunicada y contar con su aprobación formal. Esto permitirá que todo el personal sea responsable de sus actos y de rendir cuentas de los mismos.
- *NCI 1.8 Órgano de Control Institucional*; el Órgano de Control Institucional no debe limitar su evaluación a los procesos de control vigentes en la entidad, por el contrario, debe promover la oportunidad de mejora en aquellos aspectos que aún no se encuentran dentro del Control Interno.

El segundo componente o dimensión está referido a la Evaluación de riesgos; que según el Marco Conceptual del Control Interno, publicación de Contraloría General de la República, (2014); lo define como “*el riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. La evaluación de riesgos se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos*”.

La evaluación de riesgos comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno. (Marco Conceptual del Control Interno 2014, p.37).

Según las Normas de Control Interno, se señala que dicho componente abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos. La evaluación de riesgos es parte del proceso de administración de riesgos, e incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad”. (CGR, NCI, 2006). Para la implementación de este componente, se han establecido la observancia de cuatro (04) Normas Básicas:

- *NCI 2.1 Planeamiento de la Gestión de Riesgos*; proceso continuo que busca establecer una estrategia para identificar, analizar o valorizar, manejar o responder, monitorear y documentar los riesgos que impactan negativamente el logro de los objetivos de la entidad.
- *NCI 2.2 Identificación de los Riesgos*; a partir de las metodologías existentes, se debe identificar los riesgos potenciales (internos y externos) que impiden la consecución de los objetivos y metas institucionales, teniendo en cuenta los eventos pasados y la prospectiva de hechos futuros.
- *NCI 2.3 Valoración de los Riesgos*; se debe estimar la probabilidad (posibilidad de ocurrencia), el impacto (efecto de la ocurrencia) y la frecuencia de los riesgos identificados, para registrar riesgos relevantes. A partir de esta información se emitirá los objetivos específicos del Control

Interno y las actividades necesarias para minimizar los efectos de los mismos en el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad.

- *NCI 2.4 Respuesta al Riesgo*; De acuerdo a la probabilidad y los niveles de impacto que genere un riesgo, se debe establecer un rango de respuestas potenciales que permita seleccionar la respuesta idónea.

El tercer componente o dimensión son las Actividades de control gerencial; son “aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad”. Para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control. Las actividades de control se dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad (y pueden ser preventivas o detectivas). Se debe buscar un balance adecuado entre la prevención y la detección en las actividades de control. (Marco Conceptual del Control Interno 2014, p.38).

COSO (2013), señala que la evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados. En la evaluación de riesgos se deberá tener en cuenta: que los objetivos hayan sido apropiadamente definidos, sean consistentes con los objetivos institucionales, que hayan sido oportunamente comunicados, así como que se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos.

Las actividades de control comprenden los principios de desarrollo de actividades de control para mitigar los riesgos, control sobre la tecnología de la información y comunicación y el establecimiento de políticas para las actividades de control. COSO (2013), señala que las actividades de control permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella.

El concepto señala en las Normas de Control interno es el siguiente: “*políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a*

cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que puedan afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos” (CGR, NCI, 2006). Para su implementación, se recomienda tomar en cuenta las normas básicas siguientes:

- *NCI 3.1 Procedimiento de Autorización y Aprobación*; la *autorización* pasa por que cada proceso, actividad o tarea establecido, se encuentre definido y asignado por aquel que cuente con la autoridad competente para ello. La *aprobación* consiste en que cada resultado de un proceso, actividad o tarea, sea final o parcial, cuente con la conformidad de quien lo autorizó o de aquel que tenga la autoridad. Ambas, deben darse por escrito u otro medio verificable y ser comunicado a la persona responsable.
- *NCI 3.2 Segregación de funciones*; para una efectiva revisión de procesos, actividades y tareas, se debe incluir la segregación de funciones en los cargos y equipos de trabajo. No es recomendable que una persona sea responsable de temas claves por periodos excesivos de tiempo.
- *NCI 3.3 Evaluación de Costo – Beneficio*; todo procedimiento de control debe pasar por una evaluación costo – beneficio, de tal manera que se asegure que el costo de establecer un control no supere el beneficio que de éste se obtenga. Para ello debe evaluarse la factibilidad y conveniencia de los procedimientos a implantarse, teniendo siempre en cuenta el logro de las metas y objetivos de la entidad.
- *NCI 3.4 Controles sobre el acceso a los Recursos o Archivos*; para evitar la utilización indebida de los recursos y la pérdida de archivos, se debe responsabilizar la utilización y custodia de los mismos a través de medios que permitan llevar su control efectivo.
- *NCI 3.5 Verificaciones y Conciliaciones*; periódicamente se debe verificar y conciliar los registros de los procesos, actividades y tareas más significativas. Esto permitirá identificar y enmendar cualquier error u omisión ocurrida.
- *NCI 3.6 Evaluación de desempeño*; se debe evaluar permanentemente el desempeño de la gestión, utilizando como referencia los indicadores de sus planes estratégicos. Esta evaluación debe ser formal y su resultado debe permitir realizar los ajustes necesarios para cumplir las metas y objetivos institucionales.

- *NCI 3.7 Rendición de Cuentas*; todo funcionario y servidor público está en la obligación de rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes del estado, el cumplimiento de los objetivos institucionales y el logro de los resultados esperados; el Control Interno apoya la oportuna rendición de cuentas mediante la implementación de medidas y procedimientos de control.
- *NCI 3.8. Documentación de procesos, actividades y tareas*; el desarrollo de los procesos, actividades y tareas deben de estar documentados de tal manera que se encuentren claramente definidos en el cómo y quién debe realizarlo. Asimismo, se debe definir cuáles serán los registros parciales y finales que evidencien las decisiones tomadas.
- *NCI 3.9 Revisión de procesos, actividades y tareas*; periódicamente la administración debe revisar si los procesos, actividades y tareas que se realizan, cumplen con las políticas, normas, procedimientos vigentes y demás requisitos, de tal manera que se garantice la calidad de los productos y servicios brindados.
- *NCI 3.10 Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)*; se debe contar con una plataforma de información y comunicaciones diseñada para “prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades” mientras que la información fluya a través de esta, para que los controles gerenciales sean más efectivos.

El cuarto componente o dimensión es la información y comunicación para mejorar el control interno se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno que apoyen el logro de sus objetivos. Refiere que, los sistemas de información generan informes que contienen información relacionada con las operaciones, las finanzas y el cumplimiento de compromisos, todo lo cual hace posible la conducción y el control de una empresa. (Marco Conceptual del Control Interno, 2014, p.40).

La administración obtiene/genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno. La comunicación es el proceso continuo de suministro, intercambio y obtención de información necesaria.

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde en toda la entidad, que fluye hacia arriba, hacia abajo y en toda la entidad. Esto permite al personal recibir un mensaje claro de la alta dirección sobre el hecho que las responsabilidades de control deben ser tomadas en serio. La comunicación externa permite la entrada de información relevante de fuera y proporciona información a las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas. La información y comunicación para mejorar el control interno comprende los principios de obtención y utilización de información relevante y de calidad, comunicación interna para apoyar el buen funcionamiento del sistema de control interno y comunicación con partes externas sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno. (Marco Conceptual del Control Interno, 2014, p.40).

La información y comunicación comprende “*los métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con enfoque sistemático y regular, aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esto permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales*”. (CGR, NCI, 2006). Al desarrollarse la NCI 04, se debe contemplar las normas siguientes:

- *NCI 4.1 Funciones y Características de la Información*; para que la información sea representativa al momento de ser utilizada, debe tener la certeza de ser confiable, oportuna y útil.
- *NCI 4.2 Información y Responsabilidad*; es necesario que todos entiendan la importancia de los sistemas de información para el cumplimiento de sus deberes. La obtención, sistematización y retrasmisión de la información a los responsables de la toma de decisiones debe ser oportuna.
- *NCI 4.3 Calidad y Suficiencia de la Información*; se debe prever que la información procesada cuente con un alto grado de calidad y que sea la necesaria, sin convertirse en excesiva o insuficiente.
- *NCI 4.4 Sistemas de Información*; cada entidad debe idear un sistema de información (informático, manual o mixto) de acuerdo a su naturaleza y objetivos, para facilitar la toma de decisiones.
- *NCI 4.5 Flexibilidad al Cambio*; periódicamente se debe revisar el sistema de información y efectuar los ajustes necesarios. La oportunidad de su revisión debe de ir de la mano con la detección de deficiencias, cambios

normativos, de metas y objetivos, entre otros aspectos que desvaloren su utilidad.

- *NCI 4.6 Archivo Institucional*; se debe preservar y conservar las fuentes (electrónicas, magnéticas y físicas) de sustento así como los documentos que permitieron generar resultados. La información se convierte en evidencia sobre la gestión y para la rendición de cuentas.
- *NCI 4.7 Comunicación Interna*; contar con una red de intercomunicación que fluya en todo sentido, permitirá la interacción entre todo el personal y áreas o unidades.
- *NCI 4.8 Comunicación Externa*; debe fluir de afuera hacia dentro por medio de quejas o consultas respecto a las actividades, productos o servicios de la entidad. Asimismo, fluir de adentro hacia fuera en respuesta, previniendo la salida de información que no haya sido autorizada.
- *NCI 4.9 Canales de Comunicación*; referidos principalmente a canales formales para que la información llegue oportunamente al personal competente de realizar las tareas, actividades o procesos. No obstante, el Control Interno reconoce que, en determinadas situaciones internas, previamente definidas, algunos canales informales serán el medio requerido.

El quinto componente o dimensión es la supervisión, que, para el Marco Conceptual del Control Interno, (2014, p.40); son las “*actividades de supervisión son el conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación*”. El sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Por lo tanto, las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando. Es importante incorporar mecanismos de evaluación del Control Interno en los principales procesos críticos de la entidad a fin de identificar a tiempo oportunidades de mejora. Las actividades de supervisión del Control Interno comprenden los principios de selección y desarrollo de evaluaciones continuas o periódicas y la evaluación y comunicación de las deficiencias de control interno. (Marco Conceptual del Control Interno, 2014, p.41).

Las Normas de Control interno señalan lo siguiente: El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento”. (CGR, NCI, 2006)

- *NCI 5.1 Prevención y Monitoreo*; la *prevención* implica una actitud de cautela que busca anticipar situaciones adversas, mientras que el *monitoreo* se efectúa bajo un planeamiento previamente definido que busca evaluar el desempeño. Ambas se complementan.
- *NCI 5.2 Seguimiento de Resultados*; todo riesgo (potencial o real) identificado como resultado del monitoreo (sea por la propia administración o los órganos del Sistema Nacional de Control en las actividades o acciones de control), debe ser registrado y puesto a conocimiento de los funcionarios competentes para que tomen las acciones necesarias para su corrección.
- *NCI 5.3 Compromisos de Mejoramiento*; a partir de la autoevaluación del Control Interno y de la evaluación de la gestión, se debe evaluar los efectos de implementar el Sistema de Control Interno y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Esto propicia mayor compromiso de los funcionarios y servidores. La evaluación externa está a cargo de los órganos del Sistema Nacional de Control.

El Marco Conceptual del Control Interno (2014, p.12), señala algunas limitaciones del Control Interno, que no le permite ser eficaz, es decir puede proporcionar información administrativa sobre las operaciones de la entidad y apoyar a la toma de decisiones de una manera informada, ayudando con el logro de sus objetivos. Sin embargo, frecuentemente, se tiene expectativas mayores de lo que puede brindar. Un sistema de Control Interno, aun cuando haya sido bien diseñado, puede proveer solamente seguridad razonable -no absoluta- del logro de los objetivos por parte de la administración. La probabilidad de conseguirlos está afectada por limitaciones inherentes al entorno del sistema de Control Interno. Algunas de estas limitaciones son: **a.**

Los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos, **b.** Pueden ocurrir fallas por simples errores o equivocaciones, **c.** Los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la administración podría sobrepasar el sistema de control interno, **d.** El diseño de un sistema de Control Interno puede hacerse sin considerar el adecuado costo-beneficio, generando ineficiencias desde el diseño. Marco Conceptual del Control Interno (2014, p.12).

La modernización del Estado y el proceso de descentralización constituyen una oportunidad para mejorar la provisión de servicios públicos e inversiones en el nivel local. Sin embargo, el proceso, visto desde el punto de vista del financiamiento municipal, se está consolidando como un modelo basado mayormente en las transferencias del gobierno central (FONCOMUN y Canon Minero, principalmente). Si bien ello garantiza recursos para las municipalidades en el corto plazo, también constituye un riesgo para la sostenibilidad financiera de las municipalidades en general, porque ambos instrumentos son una suerte de coparticipación de impuestos nacionales altamente vinculados al ciclo económico. (Alvarado 2003).

El financiamiento de las ciudades requiere entonces de recursos presupuestarios crecientes y sostenibles en el tiempo, por lo que es importante ir más allá de las transferencias del nivel central. Boza (2004) señala que algunas municipalidades realizan esfuerzos por mejorar su recaudación de los tributos municipales; estos cambios dan como resultados un modelo de Servicios de Administración Tributaria (SAT) concebidos como agencias descentralizadas, con altos niveles de autonomía administrativa y que operan bajo un régimen privado de contratación de personal y promoción de los mismos.

El Servicio de Administración Tributaria de Piura- SATP tiene como visión ser una organización líder en el servicio de recaudación en el contexto regional para el año 2011, basada en la satisfacción del ciudadano. Y su misión es servir con transparencia, eficiencia y equidad al ciudadano, comprometiéndolo con el desarrollo de Piura y gestionando con calidad el cumplimiento oportuno de sus obligaciones. Dentro de los objetivos institucionales se mencionan:

- La sistematización de las políticas de trabajo y desarrollo de los procedimientos internos de la institución: Porque es necesaria la

coherencia en el modo de actuar y esta va desde los niveles más altos a los más bajos dentro de la institución, así como la innovación constante en el desempeño del trabajo, evitando el despilfarro de recursos tanto de la institución como de los contribuyentes, aplicándose en todo momento los criterios de eficiencia y eficacia.

- Aplicación de la tecnología de la información: Lo que debe permitir adecuar e informatizar todos los servicios de cobranza, aplicándola correctamente dentro de la cambiante tecnología, las normas o el marco legal vigente, este instrumento debe ser aprovechado en su verdadera dimensión.
- Utilización de la capacidad institucional y de las condiciones de mercado para ampliar nuevos servicios: Pues la institución tiene capacidad para expandirse en la prestación de otros servicios, al contar con personal profesional y capaz, así como porque ha logrado establecer un sentido de autoridad, porque no ha incurrido en irregularidades pecuniarias en su actuar, presentando en el entorno actual diversidad de posibilidades de ampliación de los servicios del SAT-Piura, que no necesariamente deben ser los prestados a la Municipalidad de Piura, la visión aquí es lograr una institución sólida y útil a la sociedad.
- Desarrollar sinergias con otros SATs y la Municipalidad Provincial de Piura: Pues los Servicios de Administración Tributaria(s) han demostrado estar a la vanguardia en el tema de recaudación municipal, por regirse con normas laborales que le han permitido obtener profesionales jóvenes y capaces, quienes constantemente están innovando y descubriendo nuevos aspectos en sus trabajos, estas ventajas deben ser compartidas. Como bloques con sus respectivos municipios pueden aprovechar las ventajas comparativas o sinergias producidas.
- Gestionar y utilizar los convenios interinstitucionales: Lo que permite el intercambio de información, la homogenización de criterios y el aprovechamiento de las recientes tecnologías.
- Formular y presentar proyectos a organismos internacionales: Por intermedio de éstos se debe llegar a fortalecer a la institución y apoyar a la comunidad organizada en la formulación de sus iniciativas, el SAT-Piura debe canalizar éstas hacia niveles que el simple poblador no lograría o que solicitados al Municipio se dilatarían, asimismo al contar

con personal capaz de formular proyectos debe aprovechar la oportunidad de financiamiento ante la comunidad internacional.

- Utilización de la página web para mejorar los servicios de cobranzas: Difundiendo el marco legal que ampara el actuar, poniendo en conocimiento en este medio la contraprestación de los tributos cancelados por los contribuyentes mediante las obras que la Municipalidad Provincial ejecuta y que mejorarán la percepción de los contribuyentes frente a la institución que tiene el trabajo de recaudar.
- La capacitación constante, la evaluación e incentivos a los trabajadores: Las instituciones son lo que son quienes trabajan en estas, el entorno económico y social cambiante exige la renovación de lo aprehendido para ser enriquecido con la experiencia, la evaluación es la necesidad del conocimiento de los recursos humanos con que se cuenta, premiando la idea precoz y la capacidad innovadora, así como el apego e identificación con la institución. Los trabajadores son la carta de presentación de su institución.
- Mejora de la segmentación de la cartera de contribuyentes: Lo que se logra haciendo uso de la tecnología y el nuevo Software. Aplicando la segmentación de los administrados es posible la cobranza oportuna, eficaz y justa, el análisis de la información de cobranza es a todo nivel y en todos los estados de esta, incluyendo en aquellos otros servicios de cobranzas que se implementen, este trabajo especializado debe llevar a mejorar las relaciones de la institución con sus administrados.
- Interconectar la oficina central con la oficina del complejo de mercados de Piura, oficina de transportes y las oficinas de la Municipalidad Provincial: Esto permitirá mejorar los servicios de cobranza ya que los contribuyentes podrán informarse de sus obligaciones y condiciones de pago en puntos distintos o cercanos a sus centros de trabajo o domicilios, la interconexión permitirá además lograr la caja única de la Municipalidad de Piura y disminuir la afluencia de público a un solo punto de recaudación, pues esto último representa ineficiencia en un entorno en que la tecnología ya nos la permite superarla.
- Elaborar y proponer la normatividad o el modo por el que se logre el uso de la recaudación tributaria en obras a fin de tangibilizar la misma: Pues la población exige ver tangibilizadas sus contribuciones, y percibir que la autoridad se preocupa por éstos y que su esfuerzo no es en vano. El

SAT-Piura no es un ente aislado a la realidad local y entiende la interrelación entre los pagos por los conceptos de tributación y las obras que la Municipalidad realiza.

- Desarrollo de estrategias de comunicación y/o orientación que permitan difundir de manera objetiva la imagen institucional hacia los contribuyentes y otras instituciones públicas y privadas: Por la naturaleza de la institución, es necesario acciones específicas para concienciar a los contribuyentes, logrando que la población perciba que el SAT-Piura es un ente que opera al servicio de la sociedad y que es un engranaje o un medio para el logro del desarrollo de la Ciudad de Piura.
- Mantener un análisis de los costos actualizado y real: La institución no será una carga económica para el contribuyente y por tanto para la sociedad, los costos de la institución deben reflejar el nivel de la tecnología y eficiencia utilizada en sus procesos internos al desarrollar sus actividades, los costos serán altos si la institución es ineficiente e inversamente. Por eso su funcionamiento debe ser evaluado, mejorado e innovador, aprendiendo de los descubrimientos en los campos Operativos y Administrativos, aprendiendo de otras instituciones y definiendo el costo exacto de su funcionamiento para cargar los gastos que corresponden y no degenerando el fin de la institución que es el servicio a los contribuyentes

El modelo del Sistema de Administración Tributaria (SAT) se ha vuelto especialmente interesante para los municipios peruanos desde que a partir del 2001, en el marco del proceso de descentralización se les han transferido nuevas competencias, se rigen bajo las leyes peruanas y su control interno está establecido bajo la Ley N° 27785 Ley Orgánica del sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica; publica el 22 de julio 2002.

Respecto a la segunda variable calidad del servicio; existen un sin número de definiciones de calidad entre la que destacamos la de Maqueda y LLaguno (1995)

Calidad es el conjunto de propiedades, circunstancias, caracteres, atributos, rasgos y demás humana apreciaciones, inherentes o adquirida por el objeto valorado: persona, cosa, producto, servicio, proceso, estilo, funcionamiento empresarial, etc., que permiten distinguir las peculiaridades del

objeto y de su producto (empresa), y estimarlo (valorarlo) respecto a otros objetos de su especie. (pág. 8)

La calidad desde el punto de vista del cliente interno, juega un rol importante en el logro de los objetivos institucionales, el cliente interno es aquel miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, a la que se puede concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes. Como lo menciona Domínguez (2006, p. 6):

El cliente no solamente es quien tiene una relación comercial con su empresa y hacia los cuales debe manifestarse un valor agregado perceptible, si no que existe otro, de una categoría similar o más importante para la empresa, que sirve de soporte y que le ayuda a incrementar sus utilidades y a posicionar el negocio y sus productos; el cliente interno”

Así mismo, el cliente interno puede ser definido como “cualquier miembro de una organización que recibe un producto o servicio de otros miembros de la organización para realizar su trabajo” (Zeithaml & Bitner, 1996, p.23)

En este grupo de ideas es que surgen los fundamentos de la calidad percibida, para Dutka (2001, p. 37):

No es banal ocuparse de los clientes internos, pues en la medida que este tenga una buena percepción de la calidad tendrá exigencia respecto al compromiso de toda la institución. Existe una relación directa entre el modo en que los empleados se tratan entre sí y a los clientes: la satisfacción en la calidad de la institución que el empleado tiene influye sobre la del cliente. Una atmósfera interna “de calidad” crea un ambiente que lleva a satisfacer a los clientes externos. La empresa que satisface las demandas de sus empleados está en una situación ideal para satisfacer las de los clientes externos.

Por su parte Gronroos (1984) describe a la calidad del servicio, como una variable multidimensional formada a partir de dos componentes principales, tal y como es percibida por los clientes tanto internos como externos. *Una dimensión técnica* o de resultado y una *dimensión funcional* o relacionada con el proceso. Para Gronroos (1984) “la calidad de un servicio percibido son básicamente los procesos más o menos intangibles y experimentados de

manera subjetiva en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultanea”

Thompson (2006) define al servicio como toda las actividades identificable, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzo humano o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlo o almacenarlo, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, puede ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

Grönroos, (1984) señala que dentro del proceso de calidad del servicio, el Capital Humano es el principal cliente; es el cliente interno que se debe conocer para poder satisfacer sus necesidades. *“Es un mercado al que hay que conocer, segmentar, y ofrecer, no sólo un puesto laboral y un salario, sino un producto atractivo que satisfaga sus necesidades y consiga su mayor rendimiento e integración con los objetivos de la empresa”*

Por su parte Kotler (2003), señala que la calidad de un servicio se encuentra muy asociado a su cliente interno; por lo tanto “Es el trabajo que hace la empresa para formar y motivar a sus clientes internos, es decir, a su personal de contacto y al personal que apoya los servicios, para que trabajen como un equipo y proporcionen satisfacción al cliente. Todos deben trabajar con una orientación al cliente, o de otra manera no se desarrollará un alto y consistente nivel de servicios”. No se puede concebir un cliente satisfecho sin un personal satisfecho.

La calidad entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (ISO 9000/2005), pero cabe preguntar y cuáles son los requisitos del cliente interno, ya que según el fin de la organización los requisitos pueden variar, aunque hay situaciones que son universales por ejemplo el tema del ambiente de trabajo, que no es otra cosa que las condiciones bajo las cuales se desempeña una labor.

La teoría que sustenta la variable calidad del servicio, está relacionada con la importancia de la calidad del servicio desde la mirada del cliente interno

(trabajador), esta teoría es la propuesta por Albrecht (1992) sobre el **servicio de la calidad total** y que le da un cambio a las formas de ver a la calidad que solo era direccionada para el cliente externo. Albrecht, menciona la cadena de calidad que incorpora a todas las personas, los procesos y la infraestructura en la contribución al resultado final. Pensar en esa cadena es mirar las funciones de cada persona y como se engranan en el proceso de la organización, como reconocer los aportes que imprimen en esas actividades asignadas y que al ser estimulados genera una pertinencia en la labor.

Esta teoría dentro de sus principios señala que no es solo designar actividades a un trabajador; también es capacitar, ya que el trabajador puede tener la disposición pero si no tiene el formación adecuado y la actualización de las competencias a desarrollar, entonces la organización deja al libre albedrio los procedimientos y la misión planteada tiene un punto de desviación que sin el oportuno seguimiento, puede dirigir hacia un camino equivocado las expectativas planteadas. Pero además de esto, está el ambiente de trabajo que incluye el espacio físico, los requerimientos tecnológicos y operativos y la protección del trabajador. Ese conjunto de requisitos hace parte de la preparación de una organización que cuyo objetivo primordial es apostarle a otro tipo de activos, los invisibles: la fidelización, la lealtad y el compromiso entre otros. (Albrecht, 1992)

Teniendo en cuenta la premisa que el servicio de calidad comienza dentro de la organización es importante que la empresa o entidad establezca procedimientos que prevengan, pero sobre todo que identifiquen las causas de los conflictos y que al transformarse permitan un crecimiento. Pero la prevención va ligada al tipo de liderazgo que uno o varios empleados ejerzan, ya que ellos o él tienen un poder de persuasión o se convierte en un ejemplo a seguir y definen la organización. (Albrecht, 1992)

Dentro del procedimiento establecido para la prevención de conflictos se debe tener en cuenta que esté en consonancia con las exigencias legales aplicables, las reglas y procedimientos internos de la organización; una vez se haya revisado este ítem se definen y adoptan medidas de prevención las cuales se registran para que sirvan de insumo en caso se requiera corregir eventuales alteraciones. La organización también debe contar con programas

de capacitación y estímulos que permitan mejorar el trabajo, el ambiente laboral. (Albrecht, 1992).

Otra de las teorías importantes para evaluar la calidad de un servicio es la propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), quienes elaboran el Modelo SERVQUAL identifica cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio de calidad, las cuales son medidas mediante un cuestionario de 18 preguntas. El modelo está basado en un cuestionario con esas preguntas estándares que sirven de guía para cualquier tipo de proveedor de servicios y que persigue alcanzar la calidad total de los servicios mediante el análisis de los resultados.

Se evalúan 5 aspectos importantes que para el caso de la presente investigación se tomaran como las dimensiones del estudio a) Fiabilidad: Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero. Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que el cliente obtiene el servicio requerido. La fiabilidad mide la efectividad es decir obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para el que fue diseñado. Cuando un servicio no se da en forma efectiva se tiene que repetir, lo cual conlleva un costo económico en tiempo, materiales, etc. Si un servicio no se tiene que repetir el usuario queda satisfecho a la primera. Problemas: capacidad de los profesionales para hacer frente a las posibles dificultades. b) Capacidad de respuesta: El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente; es decir prestar el servicio de forma ágil. Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente. c) Seguridad la cual (Parazuraman, Zeinthaml y Berry, 1985); puntualizan que es la atención y conocimiento por parte de los trabajadores y su habilidad para inspirar confianza y credibilidad, agrupando las anteriores dimensiones como cortesía, credibilidad, responsabilidad y profesionalidad. Asimismo, Cottle (1991.p.36) define que es el conocimiento y la actitud de atención que proyecta el trabajador y la capacidad que llegue a tener para transmitir confianza y fe, también incluye credibilidad que a su vez se relaciona confiabilidad, responsabilidad e integridad. d) Empatía: Atención individualizada al cliente. La

empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro. e) Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿De qué manera el control interno se relaciona con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016

1.4.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación de la dimensión ambiente de control, del control interno con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016?

¿Cuál es la relación de la dimensión evaluación de riesgo del control interno con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016?

¿Cuál es la relación de la dimensión actividades de control del control interno con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016?

¿Cuál es la relación de la dimensión información y comunicación del control interno con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016?

¿Cuál es la relación de la dimensión supervisión del control interno con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016?

1.5. Justificación

El análisis realizado y descrito líneas arriba, ponen en evidencia la necesidad de investigar y comprender como es que el control interno en las instituciones del estado tiene una influencia en la calidad del servicio a través del cliente interno. La importancia del presente trabajo de investigación reside en que se aborda uno de los problemas del sector público como es el control interno si es que son bien realizados reducen las tasas de corrupción y mejora la calidad de los servicios prestados.

La investigación es conveniente porque permite efectuar la supervisión, vigilancia y verificación de la correcta gestión y utilización de los recursos y bienes del Estado, el cual también comprende supervisar la legalidad de los actos de las instituciones sujetas a control en la ejecución de los lineamientos para una mejor gestión de las finanzas públicas, con prudencia y transparencia fiscal, conforme a los objetivos y planes de las entidades, así como a la ejecución de los Presupuestos del Sector Público y de las operaciones de la deuda pública.

Siendo un problema álgido, la calidad desde la visión de Duque (2005), se hace referencia al “nivel elegido para satisfacer cada uno de sus usuarios tanto internos como externos y se va acercando a la excelencia cuando responde a las necesidades y expectativas de dichos usuarios”. En los Servicio de Administración tributaria, para que se conviertan en sistemas de calidad; no solo deberá preocuparse por sus sistemas internos, o por sus clientes; sino que además deberá poner suma importancia el cliente interno (usuario interno); ya que es el receptor del trabajo de otra persona, sección o departamento dentro de una organización y a la que deben satisfacer requerimientos tal como sucede con el cliente externo o consumidor.

Metodológicamente el estudio aporta, instrumentos confiables y válidos adaptados a la realidad del estudio, estos instrumentos han sido validados y son confiables para la población en la que se investigó.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Ho: El control interno no se relaciona significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016

Hi: El control interno se relaciona significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016

1.6.2. Hipótesis específica

La dimensión ambiente de control del control interno está relacionada significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

La dimensión evaluación de riesgo del control interno está relacionada significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

La dimensión actividades de control del control interno está relacionada significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

La dimensión información y comunicación del control interno está relacionada significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

La dimensión supervisión del control interno está relacionada significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el control interno y la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar si la dimensión ambiente de control del control interno tiene relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

Establecer si la dimensión evaluación de riesgo del control interno tiene relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

Demostrar si la dimensión actividades de control del control interno tiene relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

Establecer si la dimensión información y comunicación del control interno tiene relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

Identificar si la dimensión supervisión del control interno tiene relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

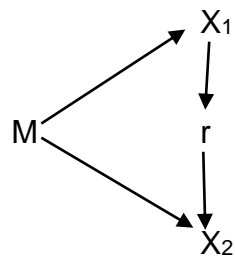
II. Método

2.1. Diseño de investigación

Por la naturaleza del estudio, se trabajará con el diseño no experimental correlacional. Los estudios no experimentales, se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014: pág. 154).

Asimismo, el estudio obedeció a una investigación de tipo correlacional, a esto se refiere Arias (2004) afirma que la utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales, es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá una variable en un grupo de individuos a partir del valor obtenido en la variable o variables relacionadas. (Pág. 23).

Esquema:



Donde:

M = Muestra trabajadores del SATP

X₁ = Variable: Control interno

Y₁ = Variable: Calidad del servicio

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variable

Independiente: Control interno

Variable dependiente: Calidad del servicio

2.2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Control Interno	Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad y que se alcancen los objetivos de la misma. (Estrella; 2004 p. 15, Ley N° 28716, 2006, Art. 3° y 4°)	El control interno se operacionaliza en la medida en que se cumplen las dimensiones, si se cuenta con un buen ambiente de control, se realice una buena evaluación de riesgos, se cumplan con las actividades de control, asimismo, se cuente con un buen sistema de información y comunicación y finalmente se lleve a cabo una satisfactoria supervisión. La medición de la variable se realizará con un instrumento de escala de Likert.	Ambiente de control	Filosofía de la Dirección Integridad y valores éticos Administración estratégica Estructura organizacional Competencia profesional	Ordinal
			Evaluación de riesgo	Planeamiento Identificación de riesgo Valoración de riesgo Respuesta de riesgo	
			Actividades de control	Procesamiento de autorización Segregación de funciones Evaluación de costo-beneficio Evaluación de desempeño Revisión de procesos Controles para las tecnologías	
			Información y comunicación	Información y responsabilidad Calidad y suficiencia de la información Sistemas de información Archivo institucional Comunicación interna Comunicación externa Canales de comunicación	
			Supervisión	Actividades de prevención y monitoreo Seguimiento de resultados Compromiso de mejoramiento	
	Albrecht, (1992), son todos los	Es la percepción de los trabajadores sobre la	Elementos tangibles	Equipos Mobiliario Oficinas Vestimenta Material: folletos,	

Calidad del servicio	procesos internos que incorpora a todas las personas, los procesos y la infraestructura en la contribución al resultado final.	calidad del servicio que les ofrece el SATP para llevar a cabo sus funciones, esta variable será medida a través del instrumento de calidad del servicio.		avisos y afiches	Escala Ordinal
			Fiabilidad	Expectativas Necesidades	
			Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	
			Seguridad	Conocimiento y capacitación en el puesto	
			Empatía	Horarios Tiempo de atención Relaciones entre trabajadores Relación con el jefe	

2.3. Población y muestreo

2.3.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población de la investigación “es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones, o en sí, la serie de unidades o fuentes de datos que conforman un todo” (p. 304). Para la presente la población está conformada por el personal directivo y trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de Piura, los cuales suman un total de 80 trabajadores.

2.3.2. Muestra

Para la selección de la muestra se ha usado el muestreo probabilístico intencionado, por lo cual se ha trabajado con 60 colaboradores que se encuentran en contacto directo con el público y que forman parte del grupo de encargado de los procesos de gestión y de control interno.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas

Para la presente investigación se utilizó como técnica la “Encuesta”, constituye un escrito que el investigador formula a un grupo de personas para estudiar constructos como percepciones, creencias, preferencias, actitudes, etc. (Bernal, 2010, p.222).

2.4.2. Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, este es definido como “Es el conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos; es un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación” (Bernal, 2010, p.222).

En la presente investigación se ha utilizado dos instrumentos, basados en las teorías y adaptados de otros estudios.

El instrumento de control interno estuvo compuesto por 109 ítems, distribuidos en las 5 dimensiones, correspondiendo 37 ítems para la dimensión Ambiente de control, 13 ítems para la dimensión Evaluación de Riesgos, 31 ítems para la dimensión Actividades de control, 20 ítems para la dimensión Información y Comunicación, 8 ítems para la dimensión, Supervisión. Se utilizó la escala de Likert, con valoraciones que van de 1 a 5; los que expresan los siguientes niveles de aprobación sobre las dimensiones evaluadas: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= Algunas veces, 4= Casi siempre y 5 = Siempre.

Para medir la variable calidad se utilizó el Modelo SERVQUAL identifica cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio las cuales son medidas mediante un cuestionario de 22 preguntas. El modelo está basado en un cuestionario con esas preguntas estándares que sirven de guía para cualquier tipo de proveedor de servicios y que persigue alcanzar la calidad total de los servicios mediante el análisis de los resultados Utiliza la escala del 1 al 5 para responder: (5) total acuerdo, (4) de acuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (2) en desacuerdo, y (1) total desacuerdo.

2.4.3. Validez y confiabilidad

Respecto a la validez de los cuestionarios fue a través de validación de experto, para ellos se ha utilizado la ficha de validez entregado por la Dirección de Investigación en la cual el experto realizó su evaluación, en este proceso se hicieron sugerencias en los cuestionarios; finalmente quedaron validados para su aplicación.

En cuanto a la confiabilidad, ambos instrumentos fueron sometidos a prueba piloto, es decir se tomaron los cuestionarios a una población con similar característica, después de obtener los datos se realizó la prueba de consistencia interna Alfa de Cronbach en ambos instrumentos; esta prueba es la más confiable cuando los cuestionarios usan escala de Likert.

Resultados del Alfa instrumento Control interno: ,880

Resultados del Alfa instrumento calidad del servicio: ,901

Estos resultados dan cuenta que ambos instrumentos son confiables para evaluar las variables de investigación propuestas.

2.5. Métodos de análisis de datos

Después de la aplicación de los cuestionarios, se procedió a codificarlos y a vaciar datos en hojas de Excel, para luego elaborar tablas estadísticas de frecuencia, se obtendrán promedios y gráficas de barras para presentación, luego estos datos se analizarán y se establecerán los vínculos que existen entre ellas. Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la correlación de Spearman; todos los datos han sido procesados en el paquete estadístico SPSS versión 21.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló respetando los derechos de las personas involucradas en este caso la de los empleados del SAT de Piura. Los cuestionarios son anónimos, lo que se completa es la edad, los años de servicio, y el grado de instrucción de los trabajadores. Se garantizó total confidencialidad en las respuestas.

Capítulo III: Resultados

Objetivo general:

Determinación de la relación entre el control interno y la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016

Tabla 01

Organización de datos para relacionar Control Interno * calidad del servicio

		Calidad del servicio									
		Poco satisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Control Interno	Insuficiencia Crítica	4	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	6.7%
	Insuficiencia	3	5.0%	10	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	13	21.7%
	Adecuado	0	0.0%	19	31.6%	6	10.0%	0	0.0%	25	41.6%
	Satisfactorio	0	0.0%	3	5.0%	12	20.0%	3	5.0%	18	30.0%
	Total	7	11.7%	32	53.3%	18	30.0	3	5.0%	60	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del SAT Piura.

Interpretación:

En la tabla 01, se aprecia que el control interno en el Servicio de Administración Tributaria de Piura es calificado como adecuado, con 41.6% y la calidad del servicio según la percepción de los trabajadores se encuentran regularmente satisfechos 31.6%, respecto al grupo que considera como satisfactorio el control interno, 30% tienen una percepción de la calidad del servicio como satisfechos 20%; además, podemos observar que del 21.7% califica con insuficiente al control interno, el 16.7% opina estar satisfecho con la calidad del servicio al interior de la institución.

Objetivo específico 01: Identificar si la dimensión ambiente de control del control interno tiene relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

Tabla 02

Organización de datos para relacionar el ambiente de control * calidad del servicio

		Calidad del servicio									
		Poco satisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Total	
		Fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Ambiente de control	Insuficiencia Crítica	5	8.3%	5	8.3%	0	%	0	%	10	16.7%
	Insuficiencia	2	3.4%	8	13.3%	5	8.3%	0	0.0%	15	25.0%
	Adecuado	0	0.0%	19	31.7%	5	8.3%	0	0.0%	24	40.0%
	Satisfactorio	0	0.0%	0	0.0%	8	13.3%	3	5.0%	11	18.3%
Total		7	11.7%	32	53.3%	18	30.0%	3	5.0%	60	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del SAT Piura.

Interpretación:

En la tabla 02, se aprecia el ambiente de control en el Servicio de Administración Tributaria de Piura es calificado como adecuado, con 40% y la calidad del servicio según la percepción de los trabajadores se encuentran regularmente satisfechos 31.7%, respecto al grupo que considera como insuficiente el control interno, 25% tienen una percepción de la calidad del servicio como regularmente satisfechos 13.3%; además, podemos observar que del 18.3% califica como satisfactorio el ambiente de control encontrándose considera estar como satisfechos en la calidad del servicio.

Objetivo específico 02: Establecer si la dimensión evaluación de riesgo del control interno tiene relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

Tabla 03
Organización de datos para relacionar la evaluación de riesgo * calidad del servicio

		Calidad del servicio									
		Poco satisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Total	
		Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Evaluación de riesgo	Insuficiencia Crítica	7	11.7%	22	33.7	3	5.0%	0	0.0%	32	53.3%
	Insuficiencia	0	0.0%	10	16.7 %	8	13.3 %	3	5.0%	21	35.0%
	Adecuado	0	0.0%	0	0.0%	7	11.7 %	0	0.0%	7	11.7%
	Satisfactorio	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	00
Total		7	11.7%	32	53.3 %	18	30.0	3	5.0%	60	100.0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del SAT Piura.

Interpretación:

En la tabla 03, se aprecia la evaluación de riesgo en el Servicio de Administración Tributaria de Piura es calificado como insuficiente crítico, con 53.3% y la calidad del servicio según la percepción de los trabajadores se encuentran entre regularmente satisfechos y poco satisfechos 33.7% y 11.7% respectivamente, en cuanto al grupo que considera como insuficiente a la evaluación de riesgo, 35% tienen una percepción de la calidad del servicio como regularmente satisfechos 16.7%; además, podemos observar que del 11.7% califica como adecuado la evaluación de riesgo el 11.7% considera estar satisfecho con la calidad del servicio.

Objetivo específico 03: Demostrar si la dimensión actividades de control del control interno tiene relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

Tabla 04
Organización de datos para relacionar las actividades de control* calidad del servicio

		Calidad del servicio									
		Poco satisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Total	
		Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Actividades de control	Insuficiencia Crítica	5	8.3%	11	18.3%	0	0.0%	0	0.0%	16	26.7%
	Insuficiencia	2	3.3%	20	33.3%	3	5.0%	0	0.0%	25	41.7%
	Adecuado	0	0.0%	1	1.7%	15	25.0%	3	5.0%	19	31.6%
	Satisfactorio	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total		7	11.7%	32	53.3%	18	30.0%	3	5.0%	60	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del SAT Piura.

Interpretación:

En la tabla 04, se aprecia que las actividades de control en el Servicio de Administración Tributaria de Piura es calificado como insuficiente, con 41.73% y la calidad del servicio según la percepción de los trabajadores se encuentran entre regularmente satisfechos 33.3%, en cuanto al grupo que consideran como adecuadas las actividades de control, 31.6%, tienen una percepción de la calidad del servicio como satisfechos 25.0%; además, podemos observar que del 26.7% califica como insuficiente crítica las actividades de control, el 18.3% considera estar regularmente satisfecho con la calidad del servicio.

Objetivo específico 04: Establecer si la dimensión información y comunicación del control interno tiene relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

Tabla 05

Organización de datos para relacionar la información y comunicación* calidad del servicio

		Calidad del servicio									
		Poco satisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Total	
		Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Información y comunicación	Insuficiencia Crítica	5	8.3%	5	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	10	16.7%
	Insuficiencia	2	3.3%	10	16.7%	3	5.0%	0	0.0%	15	25.0%
	Adecuado	0	0.0%	17	28.3%	15	25.0%	3	5.0%	35	58.3%
	Satisfactorio	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	7	11.7%	32	53.3%	18	30.0	3	5.0%	60	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del SAT Piura.

Interpretación:

En la tabla N° 05, se aprecia que la información y comunicación de control en el Servicio de Administración Tributaria de Piura, es calificado como adecuada por el 58.3% de los encuestados de los cuales el 28.3 y 25 consideran estar regularmente satisfechos y satisfechos respectivamente; por su parte el 25% que considera que la información y comunicación del control interno es insuficiente; de este grupo el 16.7% considera estar regularmente satisfecho y finalmente los que consideran como critica la situación de información y comunicación 16.7%, se ubican en niveles de poco satisfechos y regularmente satisfechos con porcentajes de 8.3% para ambos casos.

Objetivo específico 05: Identificar si la dimensión supervisión del control interno tiene relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

Tabla 06

Organización de datos para relacionar la supervisión * calidad del servicio

		Calidad del servicio									
		Poco satisfecho		Regularmente satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Total	
		Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Supervisión del control interno	Insuficiencia Crítica	6	10.0%	12	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	18	30.0%
	Insuficiencia	1	1.7%	20	33.3%	11	18.3%	0	0.0%	32	53.3%
	Adecuado	0	0.0%	0	0.0%	7	11.7%	3	5.0%	10	16.7%
	Satisfactorio	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	7	11.7%	32	53.3%	18	30.0	3	5.0%	60	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del SAT Piura.

Interpretación:

En la tabla 06, se aprecia que la supervisión de control que se realiza en el en el Servicio de Administración Tributaria de Piura, es calificado como insuficiente por el 53.3% de los encuestados; de los cuales el 233.3 y 18.3% consideran estar regularmente satisfechos y satisfechos respectivamente; por otro lado el 30% de los trabajadores consideran- que la supervisión de control es crítico; de este grupo el 20% considera estar regularmente satisfecho y finalmente los que consideran como adecuado la supervisión 16.7%, se ubican en un nivel satisfecho con porcentaje de 11.7% para ambos casos.

COMPROBACION DE HIPOTESIS

Hipótesis general:

H: El control interno se relaciona significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016

H₀: El control interno no está relacionado significativamente en la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores.2016

Tabla 07

Correlaciones: Control interno * calidad del servicio

			Control interno	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	1.000	.655**
		Sig. (unilateral)	.	.002
		N	37	37

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del SAT Piura

ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIONES:

En la tabla 7, se aprecia que, al someter los datos al estadístico correlacional de Spearman, se encuentra que existe correlación positiva, moderada y altamente significativa ($\rho=0,655$, $P=0.002$) entre el Control Interno y la calidad del servicio desde la percepción de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de Piura, permitiendo tomar la decisión de Aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la nula.

Hipótesis específica

H_{i1}: La dimensión ambiente de control de control interno está relacionada significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

H_{o1}: La dimensión ambiente de control del control interno no está relacionada significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

Tabla 08

Correlaciones: Ambiente de Control * calidad del servicio

			Ambiente de Control	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Ambiente de Control	Coefficiente de correlación	1.000	.599**
		Sig. (unilateral)	.	.001
		N	37	37

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

ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIONES

De acuerdo al análisis del estadístico de Spearman realizado en la Tabla 08, nos muestra que existe correlación positiva, moderada y altamente significativa ($\rho=0,599$, $P=0.001$) entre el Ambiente de control y la calidad del servicio, lo que nos conlleva a tomar la decisión de Aceptar la Hipótesis de Investigación y rechazar la nula.

H_{i2}: La dimensión evaluación de riesgo del control interno está relacionada significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

H₀₂: La dimensión evaluación de riesgo del control interno no está relacionada significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

Tabla 09

Correlaciones: Evaluación de Riesgos * calidad del servicio

			Evaluación de Riesgo	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Evaluación de Riesgos	Coefficiente de correlación	1.000	.789*
		Sig. (unilateral)	.	.041
		N	37	37

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (unilateral).

ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIONES

En la tabla 9, se aprecia que al someter los datos al estadístico correlacional de Spearman, se tiene una correlación positiva, alta y significativa ($\rho=0,789$, $P=0.041$) entre la Evaluación de riesgos y la calidad del servicio en el SAT Piura, permitiendo tomar la decisión de Aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la nula.

H_{i3}: La dimensión actividades de control del control interno está relacionada significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

H₀₃: La dimensión actividades de control del control interno no está relacionada significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

Tabla 10:

Correlaciones: Actividades de Control * Calidad del servicio

			Actividades de Control	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Actividades de Control	Coefficiente de correlación	1.000	.612**
		Sig. (unilateral)	.	.001
		N	37	37

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

ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIONES

De acuerdo al análisis del estadístico de Spearman realizado en la Tabla 10, nos da una correlación positiva, moderada y altamente significativa ($\rho=0,612$, $P=0.001$) entre las Actividades de control y la calidad del servicio, lo que nos conlleva a tomar la decisión de Aceptar la Hipótesis de Investigación y rechazar la nula.

Hi4: La dimensión información y comunicación del control interno está relacionada significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

Hi4: La dimensión información y comunicación del control interno está relacionada significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

Tabla 11:

Correlaciones: Información y Comunicación * Calidad del servicio

			Información y Comunicación	calidad del servicio
Rho de	Información y	Coefficiente de correlación	1.000	.582**
Spearman	Comunicación	Sig. (unilateral)	.	.010
		N	37	37

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

ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIONES

En la tabla 11, se aprecia que al someter los datos al estadístico correlacional de Spearman, se tiene que existe correlación positiva, moderada y altamente significativa ($\rho=0,582$, $P=0.01$) entre la Información y Comunicación y la calidad del servicio, permitiendo tomar la decisión de Aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la nula.

H₀₅: La dimensión supervisión del control interno está relacionada significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

H₀₅: La dimensión supervisión del control interno no está relacionada significativamente con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016.

Tabla 12:

Correlaciones: Supervisión * Calidad del servicio

			Supervisión	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1.000	.728*
		Sig. (unilateral)	.	.004
		N	37	37

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

ANÁLISIS Y TOMA DE DECISIONES

Los resultados de la Tabla 12, nos reflejan que al someter los datos al estadístico correlacional de Spearman, se tiene que existe correlación positiva, altamente significativa ($\rho=0,4728$, $P=0.004$) entre la Supervisión y la calidad del servicio en el SAT Piura, permitiendo tomar la decisión de Aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la nula.

Capítulo IV: Discusión

Luego de haber realizado los análisis estadísticos, se procede a realizar la discusión de los resultados obtenidos basándonos en los antecedentes y teorías encontradas. La presente investigación se estableció como objetivo general determinar la relación entre el control interno en la calidad del servicio percibida por los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria SAT de Piura, 2016; de acuerdo a los resultados un 41.6% considera como adecuado el control interno generando una regular satisfacción en la calidad del servicio en un 31.6%; asimismo se evidencia que existe correlación altamente significativa ($r=0.655$ y $P= 0.002$). Esto nos indica que en la medida que el control interno se da de forma adecuada la percepción de la calidad del servicio por parte de los trabajadores será mejor. Al respecto Claros y León (2012); los sistemas de control interno juegan un rol importante en cualquier sistema empresarial, público o privado, debido a que le permite alcanzar sus objetivos, sin embargo, un buen y adecuado sistema de control interno, no siempre es la garantía de que la calidad del servicio que se preste sea el mejor. En tanto que Duque (2005), se hace referencia a la calidad como “nivel elegido para satisfacer cada uno de sus usuarios tanto internos como externos y se va acercando a la excelencia cuando responde a las necesidades y expectativas de dichos usuarios”; aspectos que no se encuentran del todo bien en el SAT Piura ya que se encontraron niveles regulares.

Respecto al primer objetivo: Identificar si la dimensión ambiente de control del control interno tiene relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, 2016; los resultados señalan que el 40% de los encuestados consideran al ambiente de control como adecuado y la calidad del servicio como regularmente satisfecho en un 31.7%; estos datos generan una correlación altamente significativa ($r=0.599$ y $P= 0.001$); los resultados obtenidos en la calidad del servicio concuerdan con los encontrados por Clemenza, Gotera y Araujo (2010); denominado “*Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria*”; donde se concluye que la calidad de servicio percibida cubre medianamente las expectativas de los clientes tanto internos como externos en cuanto a los componentes analizados (elementos tangibles e intangibles: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía). Los

resultados concuerdan con los planteados por el Marco Conceptual de Control Interno (2014), donde se señala que un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno. El ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, los parámetros que permitan las tareas de supervisión, la estructura organizativa alineada a objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas. Esto repercute en los trabajadores mostrando calidad en su trabajo.

Respecto al segundo objetivo: Establecer si la dimensión evaluación de riesgo del control interno tiene relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores; los resultados indican que el 53.3% de los encuestados consideran que la evaluación de riesgo es crítica y la calidad del servicio como regularmente satisfecho en un 33.7%; generándose una relación altamente significativa moderada ($r=0.599$ y $P= 0.004$); los resultados nos indican pues que la planeación, la identificación de riesgo, su valoración y la respuesta a los riesgos son llevados de una mejor forma en el SAT Piura; produciéndose niveles regulares de satisfacción en sus trabajadores los cuales no se sienten cómodos en sus labores; los resultados no concuerdan con los encontrados por Solís, (2014) en su estudio sobre *“El sistema de control interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa del Gobierno Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo”*; ya que concluye que si se aplican las normas de control interno emitidas por la Contraloría General del Estado. Los hallazgos encontrados no coinciden con los propuesto por COSO (1992), donde se señala que la evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados.

En cuanto al tercer objetivo: Demostrar si la dimensión actividades de control del control interno tiene relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, según los resultados mostrados en la tabla N° 04, se aprecia que las actividades de control son calificadas en la escala de insuficiencia y adecuado con 41.7% y

31.6% respectivamente, y la calidad del servicio en la escala de regularmente satisfecho y satisfecho, lo cual se comprueba con los resultados que arroja la Correlación altamente significativa ($r= 0,612$ y $P= 0.001$); esto nos indica que las actividades de segregación de funciones, evaluación de costos y beneficios, evaluación de desempeño, revisión de procesos y los controles para el uso de tecnologías no está llevando se manera adecuada por lo que los trabajadores consideran que no son suficientes las actividades de control que se realizan; esto genera una percepción de insatisfacción con respecto a la calidad del servicio en los aspectos tangibles de la institución. Los resultados concuerdan con los encontrados por Pacheco, (2012), en su estudio sobre *“Sistema de Control Interno para el proceso de gestión recaudadora del impuesto predial del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima”*; sus resultados reflejan que el control interno es deficiente en tanto no existe una filosofía definida por la alta dirección con respecto al control interno, no se ha identificado ni evaluado los riesgos que afectan al proceso, no se han implementado controles eficientes, la información y comunicación no cumple los atributos de calidad oportunidad y pertinencia que posibilita una toma de decisiones proactiva y, no se ejecuta un seguimiento y retroalimentación a los resultados obtenidos. Los resultados no coinciden con los aportes de COSO (1992), ya que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella. Como se puede observar en la investigación es considerado como insuficiente.

Respecto al cuarto objetivo: Establecer si la dimensión información y comunicación del control interno tiene relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, en los resultados obtenidos, respecto a la valoración que se hace a la variable Información y Comunicación, se aprecia que, el 58.3% lo califica como adecuado, y la calidad del servicio fue regular y satisfecho en el 28.3% y 25%; asimismo se evidencia una correlación altamente significativa ($r= 0,582$ y $P= 0,001$); los resultados indican pues que los trabajadores consideran como adecuado la calidad de la información, los sistemas de información, a los archivos institucionales, asimismo como adecuada la comunicación interna y externa y existen canales de comunicación suficientes como para mantenerse

en contacto con sus directivos y jefes inmediatos; esto con lleva a que se tenga una percepción regular y adecuada. Los resultados encontrados no coinciden con el estudio propuesto por Layme, (2014) sobre *“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”*, ya que 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 consecuencia el cumplimiento total de las normas no son eficaces y por ende sus actividades no son efectivas. Los resultados encontrados concuerdan con lo planteado por el Marco Conceptual del Control Interno, (2014, p.40), el cual refiere que, los sistemas de información generan informes que contienen información relacionada con las operaciones, las finanzas y el cumplimiento de compromisos, todo lo cual hace posible la conducción y el control de una empresa. En las organizaciones, debe existir una comunicación eficaz que fluya en todas las direcciones y a través de todos los ámbitos de la entidad; aspectos que son evaluados como adecuados por los trabajadores generando percepción de la calidad como regular.

Finalmente, en el objetivo quinto; Identificar si la dimensión supervisión del control interno tiene relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores, los resultados estadísticos muestran que la valoración que se le otorga a la supervisión fue de insuficiente según el 53.3% de los encuestados y la calidad del servicio fue regular 33.3%; esto resultados generan una correlación altamente significativa entre ambos aspectos evaluados; el porcentaje de influencia fue de 59.9%; esto nos indica que los trabajadores consideran como regular la calidad del servicio, ya que la supervisión del control interno no es el adecuado, no se aplican las actividades de prevención y monitoreo, no hay un suficiente seguimiento de resultados por lo tanto no se generan compromisos de mejora. Estos resultados concuerdan con el encontrado por De la Cruz y Jara (2013), en su estudio sobre *“El Control Interno y su impacto en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura”*. El estudio concluye en que el Control Interno impacta en la Gestión Administrativa en la Municipalidad, por cuanto proporciona los elementos básicos a través de la

implementación del sistema del control interno; señala además que el control interno no es el adecuado evidenciándose deficiencias en los procesos de supervisión.

Capítulo V: Conclusiones

El estudio llega a las siguientes conclusiones:

1. El control interno se relaciona de manera altamente significativa en la calidad del servicio desde la percepción del trabajador del Servicio de Administración Tributaria de Piura ($r=0.655$ y $P= 0.002$); y de acuerdo a los datos descriptivos un 41.6% considera como adecuado el control interno y la calidad del servicio como regular con 31.66%. (Tablas 01 y 07).
2. Existe relación altamente significativa ($r=0.599$ y $P= 0.001$) del ambiente de control en la calidad del servicio percibida por los trabajadores Servicio de Administración Tributaria SAT de Piura, asimismo se encontró que el ambiente de control fue calificado como adecuado, con 40% y la calidad del servicio según la percepción de los trabajadores como regularmente satisfechos 31.7%. (Tablas 02 y 08).
3. Existe una relación significativa ($r=0.789$ y $P= 0.004$) entre la Evaluación de riesgos y la calidad del servicio percibida por los trabajadores Servicio de Administración Tributaria SAT de Piura, además se encontró que se calificó como insuficiente crítico la evaluación de riesgo con un 53.3% y la calidad del servicio se encuentran entre regularmente satisfechos y poco satisfechos 33.7% y 11.7% respectivamente (Tablas 03 y 9).
4. Existe una relación altamente significativa ($r=0.612$ y $P= 0.001$) entre las actividades de control y la calidad del servicio percibida por los trabajadores Servicio de Administración Tributaria SAT de Piura, encontrándose que las actividades de control son calificadas en la escala de insuficiencia 41.73% y la calidad del servicio como regular con 33.3 (Tablas 04 y 10).
5. Existe relación altamente significativa ($r=0.582$ y $P= 0.001$) entre la información y comunicación y la calidad del servicio percibida por los trabajadores Servicio de Administración Tributaria SAT de Piura, encontrándose que el 58.3% califica como adecuada a la información y comunicación, y la calidad del servicio como regular y satisfecho (Tablas 05 y 11).

6. Existe relación altamente significativa ($r=0.728$ y $P= 0.004$) entre la supervisión y la calidad del servicio percibida por los trabajadores Servicio de Administración Tributaria SAT de Piura, encontrándose que el 53.3% califica a la Supervisión con insuficiencia crítica, el 23.3% y 18.3% evalúa a la calidad como regular y satisfactorio, el porcentaje de incidencia de 59.99% (Tablas 06 y 12).

Capítulo VI: Recomendaciones

Al Gerente General del Servicio de Administración Tributaria

- a) Generar acciones necesarias para que, en la entidad, se cumpla con Resolución Gerencia General N° 545-2012-SATP, de fecha 16 de marzo de 2012, donde se designan a los integrantes del Comité del Sistema de Control Interno para que complemente y culmine oportunamente su modelo de implementación del Sistema de Control interno, con la finalidad de que se consolide institucionalmente el control interno y se dé cumplimiento a las disposiciones establecidas en los dispuesto por la ley.
- b) Coordinar con los directivos de control interno, para generar las estrategias para fortalecer el ambiente de control en la entidad, estableciendo una cultura de valores y filosofía de control; esto se podría lograr mediante la aplicación de lineamientos y normas claras, teniendo en cuenta que es la base para que la satisfacción de los trabajadores se fortalezca.
- c) En función al bajo nivel obtenido en la evaluación de riesgos, se recomienda dar énfasis a un diseño planificado, donde se pueda identificar, analizar y valorar los riesgos a la cual está expuesta la entidad; con la finalidad de mitigar los mismos si ocurrieran y de mejorar su calificación por parte de los servidores; esto permitirá fortalecer la calidad del servicio desde la perspectiva del trabajador ya que sentirán ser atendido en los riesgos que ellos detecten.
- d) Es necesario que se evalúen las actividades de control que se realizan al interior de la entidad, con la finalidad de que el trabajador sienta que existe una adecuada asignación de funciones, se realice evaluación del desempeño y se fortalezca la revisión de procesos, actividades y tareas; esto ayudará a mejorar la calidad en todos los procesos en la entidad.
- e) Seguir fortaleciendo el Sistema de Información y comunicación, donde se evidencia un mejor flujo de información en todas las direcciones con calidad y que estas deben ser oportunas, esta información será de mucha utilidad en la entidad, dado que le permitirá llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno que apoyen el logro de sus objetivos.

- f) En función a la evaluación deficiente de la supervisión y control; es necesario que exista un permanente fortalecimiento en el sistema de supervisión, para ello es necesario que se establezcan lineamientos claros de prevención y monitoreo; los cuales deben ser comunicados de forma oportuna a los responsables; asimismo se sugiere aplicar las medidas correctivas incluyendo todas las direcciones de mando de la entidad; esto permitirá que el trabajador sienta que no hay favoritismo y su desempeño sea mejor favoreciendo elevar la calidad de su trabajo.

Capítulo VII: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- AGUIRRE, Juan. (2007) "Auditoría III. Áreas específicas de implantación, procedimientos y control". España. Pág. 7-131.
- Albrecht, Karl. (1992). Servicio al cliente interno: Cómo solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia intermedia. Barcelona
- Arens A. y Loebbecke J. (1996). *Auditoria un Enfoque Integral*. Prentice Hall Hispanoamericana S.A., sexta edición.
- Boom, N. (2009). *The impact of uncertainty shocks*.
- Chiavenatto, A. (1986). *Administración: Proceso Administrativo* Tercera Edición Colombia: Makron Books Do Brasil Editora, LTDA.
- Claros R. y León O. A. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación*. Instituto Pacífico S.A.C.
- Clemenza, Gotera y Araujo (2010). "Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria"
- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias – CIAT, Agencia Alemana de Cooperación Internacional - GIZ y Centro Internacional para la Fiscalidad y el Desarrollo – CIFD (2016). Fuentes de Información de Administraciones Tributarias de América Latina: Experiencias de Argentina, Brasil, Chile, México y Perú. Consultado el 12 de marzo del 2017. En https://ciat.org-public.sharepoint.com/biblioteca/Estudios/2016_fuentes_info_AL_GIZ_CIFD_CIAT.pdf.
- Contraloría General de la Republica. (1998). *Compendio Normativo del Sistema Nacional de Control*. Lima Gaceta jurídica editores.
- Contraloría General de la Republica. (1998). *Manual d Auditoria Gubernamental*. Lima: Editora Perú.
- Constitución Política del Perú*. (1993).
- COSO (2013) Control Interno – Marco Integrado. Resumen Ejecutivo. Consultado http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf.
- Cottle, D. (1991) *El servicio centrado en el cliente*. Ediciones Díaz de Santos, S.A.

- De la Cruz y Jara (2013) *“El Control Interno y su impacto en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura”*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho Perú.
- Decreto de Urgencia N° 067-2009.
- Decreto de Urgencia que modifica el Art. 10 de la Ley N° 28716
- Domínguez I. (2006). Introducción a la calidad: aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. (1ra edición). España. Ideas propias
- Duque Oliva (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. En Revista Innovar. Enero-Junio No. 24 Págs. 64-77. Colombia.
- Dutka, Bateson (2001). Fundamentos de marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos. Thomson.
- Estrella Rosero, Edison. (2004), “Marco de Control Interno base para la Nueva Gerencia Pública”. IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Madrid. España. 2 – 5 Nov.2004. Documento Libre.
- Elorreaga G. (2002). *Curso de Auditoría Interna*. Chiclayo – Perú. Editorial Grijley, primera edición.
- Grande, Idelfonso (2000). Marketing de los Servicios y calidad de la perspectiva del cliente interno. Tercera Edición. ESIC Editorial. Madrid, España.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications, *European Journal of Marketing*, 18(4) 36-44
- Hernández, R., Baptista, P. y Fernández, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. McGraw Hill.
- Sistema de Administración Tributaria Piura (2016). Informe final de trabajo. Consultado en línea: http://www.satp.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=34
- Implementación del sistema de control interno de las entidades del estado. (2015). Consultado en línea http://www.contraloria.gob.gt/imagenes/i_docs/i_ngcig.pdf
- Instituto de Auditores Internos del Perú. (2001). *El nuevo marco para la práctica profesional de la Auditoría Interna y Código de Ética*. Lima. Edición a cargo The Institute of Internal Auditors.

- Inca, (2015) *“Calidad de servicio y satisfacción de los usuario de la Municipalidad Distrital de Pacucha – Andahuaylas”*. Universidad Nacional María Arguedas – Perú
- Kell y Ziegel (2005), Auditoría Moderna, 2da. Edición, México, CECSA, 1995, 718 pp
- Kotler, P. (2003) *Dirección de Marketing*. México DF: Pearson Educación
- Layme, (2014) *“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”*. Universidad José Carlos Mariátegui.
- LEY N° 27785: Ley Orgánica Sistema Nacional de Contraloría y Contraloría General de la República.
- LEY N° 28716: Ley de Control Interno de las entidades del Estado
- Ley N.° 29873 de 1 de junio de 2012, que modifica el Decreto Legislativo N.° 1017
- Mantilla, S. (2005). Control interno: Informe COSO. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Marco Conceptual del Control Interno (2014), publicación de Contraloría General de la República. Consultado http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Medicion_SCI_2014.pdf
- Maqueda J. y Llaguno J. (1995). *Calidad y Servicio: Conceptos y herramientas*. Universidad de la Sabana
- Martínez, V. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid. Editorial Síntesis S.A.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1993). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50
- Pacheco, (2012) *“Sistema de Control Interno para el proceso de gestión recaudadora del impuesto predial del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima”*; Universidad Nacional de Ingeniería – Lima Perú.
- Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG. Contralor General (e) aprueba Normas de Control Interno
- Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG
- Salazar, L (2012). *Control Interno, Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy*.

Solís, (2014) *“El sistema de control interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa del Gobierno Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo”*. Universidad Técnica de Ámbato- Ecuador

Thompson, I. (2006) *Satisfacción del cliente*. Recuperado de <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *Services marketing*. McGraw - Hill

Capítulo VIII: ANEXOS

ANEXO N° 01

INSTRUMENTO DE CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO:

Querido amigo(a):

El cuestionario que presentamos a continuación, tiene por finalidad conocer su opinión sobre la manera como se ejecutó el control interno en el Servicio de Administración Tributaria de Piura, con la finalidad de realizar un trabajo de investigación que permita diseñar estrategias de control y contribuir en la mejora del logro de la calidad del servicio. Los datos que se obtengan son anónimos y con fines académicos, por lo que no serán sometidos a una publicación masiva. Agradezco tu gran apoyo y generosidad por participar en esta encuesta.

Marca con un aspa "X" la respuesta que consideres acertada con tu punto de vista, según las siguientes alternativas:

Siempre se cumple (5) Se cumpla en mayor grado (4) Se cumple de manera aceptable (3) Se cumple de manera insuficiente (2) No se cumple (1)

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

Edad:		De 18 a 25		De 25 a 50		Más de 50
Tiempo de servicio en el SAT Piura		Menos de 1 año		Más de un año y hasta 6 años		6 años o más
Grado de Instrucción:		Secundaria		Técnica		Universitaria

FACTOR AMBIENTE DE CONTROL

	Elementos	1	2	3	4	5
Filosofía de la Dirección						
1	La Dirección muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno en la entidad a través de políticas, documentos reuniones, charlas y otros medios.					
2	La Dirección reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales					
3	La Dirección incentiva el desarrollo transparente de las actividades de la entidad					
4	Se toman decisiones frente a desviaciones de indicadores, variaciones frente a los resultados contables, dejándose evidencia mediante actas.					
5	La Dirección proporciona el apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollo de las labores de control.					

6	La Dirección demuestra una actitud positiva para implementar las recomendaciones del OCI					
Integridad y valores éticos						
7	La entidad cuenta con un código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones					
8	La administración ha difundido la "Ley del Código de Ética de la Función Pública"					
9	Se comunican debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas					
10	La Dirección demuestra un comportamiento ético, poniendo en práctica los lineamientos de conducta de la entidad					
11	Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la Dirección					
Administración Estratégica						
12	La Dirección ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad					
13	La Dirección asegura que todas las Áreas, Departamentos formulen, implementen y evalúen actividades concordantes con su plan operativo institucional					
14	Los planes estratégicos, operativo y de contingencia se elaboran, conservan y actualizan según procedimiento documentado					
15	Todas las unidades orgánicas evalúan periódicamente su plan operativo con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos					
16	La entidad ha formulado el análisis de la situación con participación de todas las gerencias para definir su direccionamiento y desarrollo de los servicios					
17	Los resultados de las mediciones efectuadas a los planes operativos en los últimos dos semestres están dentro de los niveles esperados					
Estructura organizacional						
18	La estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la entidad y se ajusta a la realidad					
19	El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja todas las actividades que se realizan en la entidad y están debidamente delimitadas					
20	La entidad cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) debidamente actualizado					
21	Todos las personas que laboran en la entidad ocupan una plaza prevista en el PAP y un cargo incluido en el de Asignación de Personal (CAP)					
22	La Dirección se asegura de que los trabajadores conozcan los documentos normativos (MOF, ROF, CAP y demás manuales) que regulan las actividades de la entidad					
23	Se han elaborado manuales de procesos con sus respectivos flujos de información					
Administración de los Recursos Humanos						

24	La entidad cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social y evaluación de					
25	Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa relacionados con el puesto al que ingresa y de los principios éticos					
26	Las unidades orgánicas cuenta con la cantidad de personal necesaria para el adecuado desarrollo sus actividades					
27	La entidad elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las áreas v se da cumplimiento al mismo					
28	La escala remunerativa está en relación con el cargo, funciones y responsabilidades asignadas					
Competencia profesional						
29	Se han identificado las competencias necesarias para cada cargo previsto en el CAP y han sido plasmadas en un documento normativo (perfil del cargo)					
30	El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo					
31	El titular, funcionarios y demás servidores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del control interno					
Asignación de autoridad y responsabilidad						
32	La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos u otros documentos normativos					
33	Estos documentos normativos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o mejorados					
34	Todo el personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de autoridad que le corresponden					
Órgano de Control Institucional						
35	Los Órgano de Control evalúan los controles de los procesos vigentes e identifican oportunidades de mejora acorde a su plan de trabajo					
36	Son de comprobada competencia e idoneidad profesional los miembros que conforman el equipo de trabajo del OCI					
37	El OCI evalúa periódicamente el sistema de control interno de la entidad					

FACTOR: EVALUACION DE RIESGO

	Elementos	Si	No	N/A
Planeamiento de la Administración de Riesgos				
1	Se ha desarrollado un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos			

2	La Dirección (Directorio, Gerencias y Jefaturas) ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos			
3	El planeamiento de la administración de riesgos es específico en algunas áreas, como en la asignación de responsabilidades y monitoreo de los mismos			
4	La entidad cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos			
Identificación de Riesgos				
5	Están identificados los riesgos significativos por cada objetivo			
6	Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades			
7	Se ha participado en la identificación de los riesgos de las actividades de las diferentes unidades orgánicas o procesos			
8	En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad)			
Valoración de riesgos				
9	En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados (probabilidad de ocurrencia)			
10	En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)			
11	Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito			
Respuesta al riesgo				
12	Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados			
13	Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos.			

FACTOR: ACTIVIDADES DE CONTROL

	Elementos	Si	No	N/A
Procedimiento de Autorización y Aprobación*				
1	Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en manuales o directivas y son realizados para todos los procesos y actividades			

2	Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables			
Segregación de funciones*				
3	Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo			
4	Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude			
Evaluación Costo-Beneficio*				
5	El costo de los controles establecidos para sus actividades está de acuerdo a los resultados esperados (beneficios)			
6	Se toma en cuenta que el costo de establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener			
Controles sobre el acceso a los recursos o archivos*				
7	Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos o archivos			
8	El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros			
9	Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo arqueos, inventarios u otros)			
10	Se ha identificado los activos expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado, y se han establecido medidas de seguridad para los mismos			
11	Los documentos internos que genera y reciben las unidades orgánicas están debidamente numerados y protegidos			
Verificaciones y conciliaciones*				
12	Las unidades orgánicas periódicamente llevan a cabo verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas			
13	Periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes			
Evaluación de desempeño *				
14	La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas			

15	La evaluación de desempeño se hace con base en los planes organizacionales, disposiciones normativas vigentes			
Rendición de cuentas				
16	La entidad cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas			
17	La administración exige periódicamente la presentación de declaraciones juradas a su personal			

18	Conoce sus responsabilidades con respecto de las rendiciones de cuenta			
Documentación de procesos, actividades y tareas *				
19	El personal conoce qué procesos involucran a su unidad orgánica y qué rol le corresponde en los mismos			
20	Los procesos , actividades y tareas de la entidad se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones			
Revisión de procesos, actividades y tareas*				
21	Se revisan periódicamente con el fin de que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente			
22	Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias			
Controles para las tecnologías de Información y comunicaciones				
23	Se cuenta con políticas y procedimientos escritos para la administración de los sistemas de información			
24	Es restringido el acceso a la sala de computo, procesamiento de datos, a las redes instaladas, así como al respaldo de la información (backup)			
25	Los sistemas de información cuentan con controles y sistemas que evitan el acceso no autorizado a la información			
26	La entidad cuenta con un Plan Operativo Informático			
27	El Área de informática cuenta con un Plan de Contingencias			
28	Se han definido los controles de acceso general (seguridad Física y Lógica de los equipos centrales)			
29	Se han creado perfiles de usuario de acuerdo con las funciones de los empleados, creación de usuarios con accesos propios(contraseñas) y relación de cada usuario con el perfil correspondiente			
30	Los programas informáticos (software) de la entidad cuentan con licencias y autorizaciones de uso			
31	La entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)			

**FACTOR INFORMACION Y
COMUNICACIÓN**

	Elementos	Si	No	N/A
Funciones y características de la información				
1	La información Gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones			

2	Se han definido niveles para el acceso del personal al sistema de información			
Información y responsabilidad				
3	Los titulares y funcionarios identifican las necesidades de información de todos los procesos y han implementado los controles necesarios en las áreas respectivas			
4	Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades			
Calidad y suficiencia de la información				
5	La información interna y externa que maneja la entidad es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades			
6	Se han diseñado, evaluado e implementado mecanismos para asegurar la calidad y suficiencia de la información			
Sistemas de información				
7	La entidad está integrada a un solo sistema de información y se ajusta a las necesidades de sus actividades			
8	Periódicamente se solicita a los usuarios opinión sobre el sistema de información registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras			
Flexibilidad al cambio				
9	Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento			
Archivo institucional				
10	La entidad cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por la entidad			
11	La administración de los documentos e información se realiza de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos para la preservación y su conservación (archivos electrónicos, magnéticos y físicos)			
12	Los ambientes utilizados por el archivo institucional cuenta con una ubicación y acondicionamiento apropiado			
Comunicación interna				
13	La entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna			
14	La administración mantiene actualizado a la Dirección respecto al desempeño, desarrollo, riesgos, principales iniciativas y cualquier otros eventos resultantes			
15	La entidad cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal			
Comunicación externa				
16	La entidad cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para informar hacia el exterior sobre su gestión institucional			
17	El portal de transparencia de la entidad se encuentra adecuadamente actualizado			

18	La entidad cuenta con mecanismos y procedimientos para asegurar la adecuada atención de los requerimientos externos de información (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública)			
Canales de comunicación				
19	Se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa, considerándose diversos tipos de comunicación: memorando, paneles informativos, boletines, revistas.			
20	Estos canales de comunicación permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna.			

FACTOR SUPERVISION

	Elementos	Si	No	N/A
Actividades de prevención y monitoreo				
1	En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello			
2	Las unidades orgánicas realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos en los que interviene se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos (monitoreo)			
Seguimiento de resultados				
3	Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección			
4	Cuando se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas			
5	Se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas por el OCI			
Compromiso de mejoramiento				
6	La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente			
7	Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas			
8	Se implementan las recomendaciones que formulan los Órganos de control, las mismas que constituyen compromisos de mejoramiento			

Muchas gracias por su cooperación

ANEXO N° 02

**INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA
PERSPECTIVA DEL TRABAJADOR**

Le agradezco participar de este cuestionario que es anónimo y su tiempo de duración es de 5 minutos.

INSTRUCCIONES

Marca con una (X) la respuesta que usted crea conveniente en cada caso.

N°	ITEMS	CATEGORIA				
TANGIBILIDAD						
1	¿El Servicio de Administración Tributaria de Piura dispone de mobiliario moderno para que usted realice su trabajo?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
2	¿Las instalaciones del Servicio de Administración Tributaria de Piura son visualmente atractivas?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
3	¿El personal que labora en Servicio de Administración Tributaria de Piura luce limpio y propiamente vestido para la atención?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
4	¿En el Servicio de Administración Tributaria de Piura, el material asociado con el servicio (como folletos, comunicados e informes) es visualmente atractivo y útil para su trabajo?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
FIABILIDAD						
5	¿La Gerencia del Servicio de Administración Tributaria de Piura cumple con los servicios prometidos en su contratación?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
6	¿Los directivos encargados del Sistema de Control Interno del SAT – Piura, muestran interés en resolver problemas que se presentan en sus sistemas?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
7	¿Los directivos encargados del Sistema de Control Interno del SAT – Piura, realizan bien todas las actividades relacionadas con su área?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
8	¿Los directivos encargados del Sistema de Control Interno del SAT – Piura, resuelven las dificultades presentadas en el tiempo acordado?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()

9	¿Los Sistema de Control Interno, con los que cuenta el SAT Piura, le ayuda a usted a brindar un servicio sin errores?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	¿El personal del SAT Piura, comunica a sus superiores con exactitud el tiempo en que se demora en la atención al público?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
11	¿El personal encargado del Sistema de Control Interno, le brinda una ayuda rápida y oportuna para resolver situaciones de emergencia?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
12	¿Sus superiores realizan un esfuerzo extra para manejar peticiones especiales de tal manera que le permita realizar su trabajo con calidad?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
13	¿Sus superiores y el personal de Control Interno responden a sus preguntas y dudas de forma completa y oportuna?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
SEGURIDAD						
14	¿Usted se siente cómodo y confiado, con sus superiores?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
15	¿Sus superiores y el personal de Control Interno es capaz y está dispuesto a darle información sobre los procesos de control que debe tener en cuenta para que su trabajo sea de calidad?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
16	¿El personal encargado del Control Interno le brinda un trato amable y cortés?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
17	¿El personal encargado del Sistema de Control Interno está bien capacitado, es competente y experimentado en su área?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
EMPATIA						
18	¿El personal es sensible a sus necesidades y deseos?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
19	¿El horario en el que usted trabaja es el adecuado de tal manera que le permite desarrollar con calidad en sus labores?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
20	¿Existe confianza y trabajo en equipo entre el personal del SAT y los encargados del Sistema	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()

	de Control Interno de la Institución?	()	()	()	()	()
21	¿Los encargados del Sistema de Control Interno se preocupan por capacitarlo y coordina siempre los modelos de control a seguir?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()
22	¿Las relaciones entre usted y los demás trabajadores son cordiales en todo momento?	Totalmente de acuerdo ()	De acuerdo ()	Indiferente ()	Desacuerdo ()	Totalmente desacuerdo ()

FECHA:

HORA:

Muchas Gracias

PRUEBAS DE CONFIABILIDAD

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH CUESTIONARIO – CONTROL INTERNO

		N	%
Casos	Válidos	10	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	10	100.0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N De elementos
.880	.880	109

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH CUESTIONARIO – CALIDAD DEL SERVICIO

		N	%
Casos	Válidos	10	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	10	100.0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N De elementos
.901	.901	22

BASE DE DATOS CALIDAD DEL SERVICIO																						
N°	PC1	PC2	PC3	PC4	PC5	PC6	PC7	PC8	PC9	PC10	PC11	PC12	PC13	PC14	PC15	PC16	PC17	PC18	PC19	PC20	PC21	PC22
1	4	1	2	3	2	1	5	2	3	2	1	4	3	2	1	2	3	5	4	2	3	2
2	2	3	2	1	5	4	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	5	4	2	3	2	2
3	1	2	3	5	4	2	1	5	4	2	1	5	4	2	3	5	4	2	1	2	3	4
4	5	2	4	1	3	2	1	4	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	4	2	3	4
5	3	2	1	2	3	2	5	2	3	4	2	3	1	2	3	2	4	2	3	2	3	3
6	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5
7	2	3	2	4	2	3	2	1	2	3	4	2	3	1	2	3	5	2	3	1	4	2
8	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	5	2	3	2	3	2	5	3	2	3	3
9	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
10	1	2	3	5	4	2	1	5	4	2	1	5	4	2	3	5	4	2	1	2	3	4
11	5	2	4	1	3	2	1	4	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	4	2	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
16	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
17	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
20	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	2	3	4	5	3	4	5	5	5
22	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4
23	1	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4
24	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
25	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
26	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
27	4	5	5	5	4	3	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
28	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
29	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3
30	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
31	2	4	3	5	3	4	2	5	4	5	4	4	3	2	3	2	4	3	2	4	2	3
32	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	2	3	2	5	3	2	4	2	3	5	2	4	3	2	2	3	2	4	5	2	3	5
36	5	4	2	3	2	4	2	3	2	5	4	2	3	2	5	4	2	3	2	4	2	3
57	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5
38	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
39	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
40	5	2	4	2	3	2	4	2	3	2	1	2	3	3	2	5	2	3	2	4	2	3
41	2	3	2	3	2	3	2	5	2	3	2	4	2	5	2	2	3	2	3	4	3	2
42	2	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4
43	1	2	3	5	4	2	1	5	4	2	1	5	4	2	3	5	4	2	1	2	3	4
44	5	2	4	1	3	2	1	4	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	4	2	3	4
45																						
46	9	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	2	3	2	5	3	2	4	2	3	5	2	4	3	2	2	3	2	4	5	2	3	5
50	4	3	3	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
51	4	4	2	4	2	3	2	4	3	2	1	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3
52	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3
53	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
54	2	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

55	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
60	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	