



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

TESIS

**“Control interno y su relación con el cumplimiento de metas en el Servicio de
Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017”**

AUTORA:

Leidi Jiménez Rivas

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

Tarapoto, Perú

2018

DEDICATORIA

Mi dedicatoria va dirigida a Dios todo poderoso y mis padres Sr. Flavio Jiménez García y la Sra. Amelia Rivas Román, por permitirme este logro y sueño que a la vez parecía inalcanzable, y que gracias a su amor bendito que hizo formarme profesionalmente y llenarme de tantas oportunidades y de tantas alegrías; ¡Gracias Mi Dios!

Leidi

AGRADECIMIENTO

Gracias a mis padres que están en el cielo quienes fueron los ángeles que me guiaron en esta meta se haga realidad, por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mi y en mis expectativas de superación, gracias a mi hermana por apoyarme en cada momento y campanilla de mi vida, gracias infinitas a Dios por darme las fuerzas cada día.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realidad de esta tesis.

Leidi

RESUMEN

La presente investigación titulada: Control interno y su relación con el cumplimiento de metas en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre las variables en estudio, por lo que se ha optado por una investigación de tipo descriptiva correlacional, de diseño no experimental, tomando en cuenta una población y muestra de 15 trabajadores quienes han sido encuestados y evaluados a través de una guía de observación, llegando finalmente a las siguientes conclusiones: El control interno se viene ejecutando de manera inadecuada con un 60% según los encuestado, esto debido a las diferentes deficiencias que se ha encontrado como: el deficiente análisis del entorno de control esto debido a la mala gestión de los directivos y asimismo no existe una evaluación inadecuada de los riesgos ya que no identifican los establecimientos de los objetivos y del entorno. El grado de cumplimiento de metas, se viene ejecutando de manera baja, a un 60%, esto debido a las diferentes insuficiencias que se ha encontrado por eso mismo se detallan que la meta específica es baja puesto a que el personal no cumple con sus funciones de puesto lo que origina que no será responsable en sus tareas establecidas, asimismo la meta operativa es baja ya que no se llegan a cumplir con los propósitos de la organización. Finalmente se ha logrado determinar que el control interno se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017, la cual ha sido corroborada a través del estadístico Rho de Spearman tomando en cuenta un coeficiente de correlación de 0,854, rechazando de tal forma la hipótesis nula (H_0).

Palabras claves: Control interno, cumplimiento de metas, administración tributaria.

ABSTRACT

The present investigation entitled: Internal control and its relation with the fulfillment of goals in the Tax Administration Service of the city of Tarapoto year 2017, had as general objective to determine the existing relation among the variables under study, for what has been opted by a descriptive correlational type research, of non-experimental design, taking into account a population and sample of 15 workers who have been surveyed and evaluated through an observation guide, finally arriving at the following conclusions: Internal control is being executed inadequately with 60% according to the respondents, this due to the different deficiencies that have been found as: the poor analysis of the control environment due to the bad management of the managers and also there is no inadequate evaluation of the risks and There is also inadequate identification of the establishments of the objectives and the environment. of control activities since there is no adequate integration of risk decisions. The degree of fulfillment of goals, has been running low, to 60%, this due to the different shortcomings that have been found for that reason are detailed that the specific goals is low since the staff does not fulfill their duties of position which causes that it will not be responsible in its established tasks, also the operative goals is low since they do not get to fulfill the purposes of the organization. Finally, it has been determined that the internal control is significantly related to the fulfillment of goals in the Tax Administration Service of the city of Tarapoto in 2017, which has been corroborated through the statistic Rho de Spearman taking into account a coefficient of correlation of 0,854 index that is significant and positive when located very close to one (1), rejecting in such a way the null hypothesis (Ho).

Key words: Internal control, fulfillment of goals, tax administration.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLA	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Objetivos de la investigación	13
1.3.1. Objetivos generales	13
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación del estudio	14
1.5. Limitaciones de la investigación	15

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	16
2.2. Bases teóricas	21
2.3. Definición de términos	39
2.4. Hipótesis	41
2.4.1. Hipótesis general	41
2.4.2. Hipótesis específica	41
2.5. Variables	42
2.5.1. Definición conceptual de la variable	42
2.5.2. Definición operacional de la variable	42
2.5.3. Operacionalización de la variable	43

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación	44
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	45

3.3. Población y muestra.....	45
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	46
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.....	46
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos.....	47
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	49
CAPITULO V: DISCUSIÓN.....	60
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS.....	69

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Control interno en el Servicio de Administración Tributaria.....	49
Tabla 2 Entorno de control.....	50
Tabla 3 Evaluación de riesgos	51
Tabla 4 Actividades de control	51
Tabla 5 Información.....	52
Tabla 6 Supervisión y monitoreo	53
Tabla 7 Cumplimiento de metas en el Servicio de Administración Tributaria.....	54
Tabla 8 Metas específicas individuales	55
Tabla 9 Metas operativas	56
Tabla 10 Metas oficiales.....	57
Tabla 11 Relación existente entre el control interno y el cumplimiento de metas	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Control interno en el Servicio de Administración Tributaria	49
Gráfico 2. Entorno de control	50
Gráfico 3. Evaluación de riesgos.....	51
Gráfico 4. Actividades de control.....	52
Gráfico 5. Información	53
Gráfico 6. Supervisión y monitoreo	54
Gráfico 7. Cumplimiento de metas en el Servicio de Administración Tributaria	55
Gráfico 8. Metas Específicas Individuales.....	55
Gráfico 9. Metas Operativas.....	56
Gráfico 10. Metas Oficiales	57
Gráfico 11. Relación existente entre el control interno y el cumplimiento de metas en el SAT-T	58

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe entre el control interno y el cumplimiento de metas en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto en el año 2017. Es así que el presente informe abarca aspectos importantes que describen y sustentan la viabilidad de la investigación, siendo esta conformada por cinco capítulos estructurados, tal y como se muestra a continuación:

Capítulo I: Problema de Investigación. Abarca aspectos relacionados al planteamiento del problema, formulación del problema, los objetivos, la justificación y las limitaciones que tenidos.

Capítulo II: Marco teórico. Comprende los antecedentes relacionados al tema de estudio, las bases teóricas que lo sustentan, la definición de términos, hipótesis, variables, definición conceptual de la variable, definición operacional y la operacionalización.

Capítulo III: Metodología de la investigación. Comprende aspectos relacionados al tipo y nivel de investigación, y por otro lado la descripción que tiene la misma, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de la misma y por último el plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: Resultados. Capitulo que comprende las tablas y gráficos de las variables y cada una con sus dimensiones correspondientes y finalmente la correlación entre las variables.

Capítulo V: Discusión. Comprende la discusión de los resultados de la presente investigación con los resultados de otras investigaciones.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

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

El Perú está encaminado al desarrollo social, económico y financiero, para ello es necesario que las instituciones públicas fortalezcan su sistema de control interno, pues esto les brindara la seguridad de que sus recursos sean manejados y utilizados de forma razonable, además que las metas planteadas se cumplan eficientemente, siempre respetando las normas legales, política y lineamientos establecidos por el estado. “El control interno en la gestión pública peruana no es reciente; sin embargo, no es ampliamente conocido por los hacedores de políticas ni por los que se encargan de gestionar e implementarlas” (Leiva, 2015, p. 11). Asimismo, existe cierta confusión sobre los roles y responsabilidades en

esta materia. pues, muchos funcionarios públicos consideran que el control interno es tarea de los OCI y de la CGR, y no lo consideran una herramienta de gestión que debe ser abordada únicamente por los gestores públicos para cautelar los recursos públicos y lograr un mejor desempeño de la administración estatal. El control es un acto inherente al proceso de gestión, dado que toda ejecución de un plan hacia un objetivo requiere implícitamente mecanismos que aseguren en alguna medida el logro de dicho objetivo. Las características del sector público peruano demandan que el control interno adquiera dimensiones completamente diferentes en cada caso, en tanto el grado de desarrollo organizacional es muy heterogéneo, incluso en entidades de características similares, como son las municipalidades o los mismos gobiernos regionales.

Pues sin duda alguna, de acuerdo al informe del Diario Voces (2016), la provincia de San Martín es el sector empresarial que registra importantes aportes económicos a través de la captación de impuestos por las diversas actividades comerciales desempeñadas, por tal razón un adecuado crecimiento dependerá mucho del dinero disponible para brindar mayores recursos económicos a las municipalidades y estos lo utilicen en obras que beneficien a la población.

Por su parte el Servicio de Administración Tributaria – SAT (2017) sede Tarapoto, se encuentra ubicada en el Jr. Rioja N° 233, con RUC. 20450245713 y CIUU: 75113, inicio sus actividades el 19 de julio del 2007, dedicada a brindar servicios de calidad a los Administrados para proveer de mayores recursos económicos a la Municipalidad Provincial de San Martín, sin embargo posee

ciertas deficiencia con respecto al control interno, lo que ha ocasionado que las metas establecidas no se cumplan eficientemente, por ello la realización de la presente investigación, pues se pretende conocer las deficiencias y el manejo del control interno.

1.2. Formulación del Problema

Problema general

¿Cuál es la relación existente entre el control interno y el cumplimiento de metas en el servicio de administración tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017?

Problemas específicos

- ¿Cómo se viene desarrollando el control interno en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017?
- ¿Cuál es el grado de cumplimiento de metas en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General:

Determinar la relación existente entre el control interno y el cumplimiento de metas en el servicio de administración tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Evaluar el control interno en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017.
- Identificar el grado de cumplimiento de metas en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación además de ser importante para la institución donde se desarrolla, contribuyo un material bibliográfico valioso para la comunidad estudiantil universitaria, dado que en el marco teórico se planteará los postulados básicos de la gestión de control interno y su relación con el cumplimiento de metas.

1.4.2. Justificación Metodológico:

La presente investigación poseyó relevancia en el campo de las Ciencias Sociales, específicamente en las Ciencias Económicas y Administrativas, ya que aborda en su contenido un tema de gran importancia referente al control interno, además se hará uso de técnicas y normas que faciliten la ejecución del proyecto.

1.4.3. Justificación Práctico:

La presente investigación se realizó en el Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tarapoto (SATT), basada en el control interno, su importancia se orienta básicamente en cumplir con las metas establecidas. De esa manera será útil ya que permitió establecer acciones que contribuirán a elevar el nivel de competitividad de los colaboradores y servirá para beneficiar a la institución. Asimismo, se pretendió direccionar al Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tarapoto hacia la mejora con las obligaciones exigibles

por parte del proyecto de una manera eficiente y efectiva, los beneficiarios directos serán los colaboradores e incluso la misma sociedad, ya que al optimizar el control interno se logrará proveer de mayores recursos económicos a la Municipalidad Provincial de San Martín y estos podrán realizar obras que beneficien a la población.

1.5. Limitaciones de la investigación

La presente investigación no ha tenido limitaciones, pues aplicada la metodología correspondiente se ha logrado la viabilidad del mismo, obtenido de tal forma los resultados esperados.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Antecedentes Internacionales:

Delgado (2014) en su tesis titulada: “*Control Interno en el Departamento de Producción y su Incidencia en la Productividad de la Empresa Fundimega SA*” (Tesis de pregrado), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Siendo esta una investigación de tipo explicativa de diseño no experimental, por lo que ha tomado a 17 personas de la empresa que fueron encuestadas. Concluye que: el reducido control interno en el departamento de producción disminuye la productividad en la empresa Fundimega SA. El control interno en el proceso de producción es inadecuado, porque los objetivos no se cumplen con normalidad por varias falencias en la comunicación interna que tiene la empresa y como resultado tenemos que no todos los empleados de producción conocen los objetivos y las metas de la producción, la capacitaciones de la empresa son realizadas con poca frecuencia, dando como resultado debilidad en la producción como atraso en la entregas, responsabilidades poco definidas y por ende pocas evaluaciones al desempeño de los empleados y finalmente la utilización de los insumos en la producción es casi siempre la adecuada, por lo tanto esto influye en el costo del producto terminado ocasionando un incremento en los mismos, nada favorable para la empresa. El investigador prueba que si hay un reducido control interno dentro de la producción de una empresa en esta disminuye el aprovechamiento de los recursos y de la materia prima dando a conocer las incidencias que aparecen a raíz de este problema, donde influye a todos los trabajadores que laboran en dicha área, no tienen una noción

previa de los objetivos que se quieren cumplir en cuanto a la producción de sus productos.

Espinoza (2014), en su trabajo de investigación titulada: "*Panel de control de cumplimiento de metas para grupo MOK*", (Tesis de pregrado), Universidad de Chile, Santiago - Chile, investigación realizada a través de diversas evaluaciones, por lo que se denomina un estudio exploratorio de diseño cuasiexperimental, para la cual ha tomado en cuenta los datos de trabajo de un periodo de 5 meses; llegando a concluir que: En toda compañía es importante generar objetivos y metas a cumplir, en distintos ámbitos, así se puede trabajar en una línea clara y de forma conjunta entre todos los involucrados. Luego, si existen objetivos y metas es crucial que se puedan medir. En Grupo MOK hace algunos años se ha implementado una estructura de evaluación y medición de objetivos definidos por las unidades de negocios y gerencias correspondientes. Se ha logrado medir y mejorar el proceso de obtención de datos para ser acumulados, revisados y analizados. Se ha vuelto incluso más importante ahora que la compañía se está expandiendo rápidamente, no sólo operando en Chile, sino que, también instalándose en más países de Latinoamérica, como son Perú y Colombia. Cada área, unidad de negocio y gerencia, tiene diferentes métricas, y como cada una de ellas realiza una labor diferente dentro de la compañía, es natural que exista una gran variedad de indicadores. El problema principal es que no hay una forma clara y rápida de conocer la situación actual, en cualquier momento, y de manera globalizada, por equipos de trabajo, gerencias y a nivel de la compañía en general. No existe un adecuado control interno en cuanto a la realización de sus actividades, pues dichos parámetros no han sido estipulados de manera simultánea con el área designada, de tal forma que la neutralización de los problemas se ha visto expuestos a través de esta investigación. Además, se logró establecer que no existe

una buena organización e insatisfacción entre jefes y trabajadores siendo este el principal detonante para que dichos personales no cumplan con las metas establecidas dentro de la institución.

Antecedentes Nacionales:

Cruzado (2016) en su tesis titulada *“Implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la constructora Rio Bado S.A.C en el año 2014”*, (Tesis de pregrado), Universidad Privada del norte, Trujillo -Perú. Siendo esta una investigación de tipo explicativa, de diseño preexperimental, se ha tomado en cuenta la lo estados financieros de tres periodos consecutivos para identificar la mejorar de la rentabilidad. Pues la presente investigación tuvo como objetivo general determinar el impacto de la implementación de un sistema control interno en el proceso logístico en I rentabilidad de la Constructora Rio Bado S.A.C., concluyendo así el investigador, la implementación de un sistema de control interno en el proceso de logístico impacta positivamente en la rentabilidad de la constructora Rio Bado SAC, se puede determinar que el control interno en cada área de la empresa es de suma importancia para poder llevar un adecuado manejo sobre los recursos de las áreas.

Paima (2013) en su investigación titulada: *“Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa autonort Trujillo s.a. de la ciudad de Trujillo”* (Tesis de pregrado), Universidad Antenor Orrego, Trujillo – Perú. Siendo esta una investigación de tipo explicativa de diseño no experimental, se ha procedido a encuestar a 48 trabajadores de dicha empresa, llegando finalmente a las siguientes conclusiones: los procedimientos utilizados para diagnosticar el sistema de control interno operativo del área de compras en la empresa, son los mismos que estuvieron dentro del marco normativo para el control de los inventarios. Es así que el presente

antecedente resulta importante para la investigación, ya que al proponer mejoras en el sistema de control interno de la empresa, el autor opta por proponer políticas que dinamicen la información administrativa y económica-financiera en forma oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en la toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable, lo que resultara importante para la presente investigación al momento de proponer las recomendaciones pertinentes, ya que se pretende guiar del modelo propuesto por Paima.

Antecedentes Locales:

Olivera (2015), en su tesis titulada "*Implementación de Control Interno en el Área de Tesorería y Recaudación Tributaria, 2008 – 2013*", (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Perú. Investigación de tipo propositiva de diseño experimental, para la cual se ha toma en cuenta a los 8 trabajadores del área, quienes fueron entrevistados, llegando a concluir que: el control interno de las municipalidades investigadas se han presentado deficiencias puesto que se relaciona significativamente con la recaudación tributaria de cada una de ellas. En lo concerniente al entorno de control se ha determinado que este factor viene desarrollando de manera inadecuada, ya que los directivos de la cada una de las municipalidades no vigilar el cumplimiento, integridad y valores éticos de los colaboradores, así como tampoco toman en cuenta el nivel de compromiso de competencia profesional, y que además la estructura y el plan organizacional no se encuentran bien definidas. La dimensión evaluación de riesgos se desarrolla de manera deficiente, ya que ha determinado que no se realizan el análisis de posibles riesgos que puedan afectar el establecimiento de objetivos, y que además de igual manera no se realiza el debido análisis de los cambios en el entorno, en la cual se

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

Vera y Vela (2015) en su tesis titulada: "*Evaluación del control interno de almacén y su incidencia en la rotación de inventarios de la empresa Ajeper del Oriente SA, en la ciudad de Tarapoto, periodo 2013*" (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - Perú. Siendo esta una investigación de tipo explicativa, se ha tomado en cuenta a 27 trabajadores de la empresa quienes fueron encuestados a través de un cuestionario de preguntas. Llegando finalmente a concluir que el control interno que se realiza en el almacén de la empresa Ajeper es inadecuado en un 73% de acuerdo a las respuestas de los trabajadores, ya que el personal encargado no verifica las entradas de los camiones, de igual manera la gerencia no toma interés en conocer los procesos deficientes dentro de la empresa y de esta manera tener una mejor gestión, por otro lado existe elevada pérdidas por vencimiento de productos por mala ubicación por el pequeño espacio que el almacén registra. Una interesante investigación donde los autores determinaron que la aplicación de sistema de control interno dentro del área mencionada es de mucha importancia, en la cual permite tener

un mejor control de los productos y evitar posibles pérdidas dentro de la empresa y de esa manera obtener mejor rentabilidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Control

Para Cotacallapa (2011), el control es la evaluación de los resultados que se obtienen después de la ejecución del plan en función a los esperado y programado, además se toma en cuenta los resultados que se obtuvieron antes de ejecutarse el plan, de tal modo determinar si está a funcionamiento de manera efectiva o en todo caso de haber algunas deficiencias brindarle la solución oportuna o una retroalimentación.

Control interno

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

De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra. (Fonseca, 2011, p. 49)

El control es importante por que ayuda a que las tareas se cumplan en el momento oportuno y respentando cada uno de los parametros estableciendos para el cumplimiento de actividades.

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

Así mismo Carmenate (2011) define al control interno como:

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

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

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

Importancia del Control Interno

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

- **Los controles internos administrativos:** Es importante tener presente que antes de hablar de eficiencia administrativa, las entidades tienen que garantizar que no le puedan robar sus recursos, tienen que tenerlos controlados, contar con una buena contabilidad y hacer que funcione bien el sistema de Control Interno. Por tanto, constituye el punto de partida para el establecimiento del Control Interno Contable. “son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones no financieras de la entidad y con las directivas políticas e informes administrativos. Se refieren sólo indirectamente a los estados financieros” (Carmenate, 2011, p. 231). Se describe de forma general como un plan de organización, procedimientos y registros que se ocupa de los procesos de decisión administrativa que da lugar a la autorización de las operaciones, trata de garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas.
- **El Control Interno contable:** La aplicación correcta de estos métodos y procedimientos deben prestar seguridad razonable, de que las operaciones se ejecutan según las indicaciones de la administración, se registran oportunamente, y se elaboran los estados financieros de forma correcta en correspondencia con las citadas normas o cualquier otro criterio aplicable a los mismos. “consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y a asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables” (Carmenate, 2011, p. 232).

Objetivos del control interno

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

Tipos de control interno

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

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

Fases de evaluación del control

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

Evaluación del control interno

El control interno es un proceso multidireccional permanente, mediante el cual se supervisan todas las actividades, el cumplimiento de objetivos y las transferencias a fin de prevenir, fraudes, desviaciones o irregularidades. Existen “cinco componentes

interrelacionados, que determinan el manejo del control interno en el área de contabilidad, y se encuentran relacionados a los componentes administrativos” (Mantilla, 2013, p. 57).

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

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

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



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

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

A. Entorno de control

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

Integridad y Valores Éticos: Este componente hace referencia a la buena imagen de la organización, de tal manera que esta conducta debe ser demostrada por los

directivos y trabajadores de la misma, por lo que esto debe ser trascendental para crear una buena reputación. (Mantilla, 2013)

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

B. Evaluación de riesgos

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

Establecimiento de Objetivos: Es pertinente que la empresa inicie fijando los objetivos organizacionales, para luego analizar que riesgos puede tener estas, y cómo puede afectar a la empresa, ante ello tomar las decisiones oportuna para dar solución a los problemas o dificultades, para finalmente minimizar los riesgos. Entonces para desarrollo eficaz del control interno, la mejor opción es establecer los objetivos por las cuales se va trabajar. Así mismo para la empresa es esencial reformular, mejorar o cambiar la plataforma estratégica de la empresa, cada cierto tiempo, de tal manera se apoye al análisis de oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades, a través de las cuales se plantearán las estrategias correspondientes. “Esta estrategia, como

su nombre lo indica, apunta a determinar una asignación de recursos entre las distintas unidades de negocio y determina prioridades a escala global. Los objetivos específicos, nacen de la estrategia global de la entidad” (Mantilla, 2013, p. 25). De tal manera se establezcan objetivos generales y específicos, las cuales deben encontrarse estrechamente legadas.

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

C. Actividades de control

Las actividades de control interno, está compuesta por los procedimientos y políticas que han sido establecidas por los directivos de la empresa, siendo estas establecidas de acuerdo a los riesgos que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos. “Los procedimientos son las acciones de las personas para implantar las políticas, directamente o a través de la aplicación de tecnología, y ayudar a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos” (Mantilla, 2013, p. 27). Entonces no todas las empresas utilizan el mismo sistema de control, puesto que las actividades de control no pueden ser generalizadas, por lo que deben adecuarse

al objetivo y los riesgos que posee la empresa, entonces en base a ello, ya se puede establecer qué manera se aplicara el control interno en la misma.

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

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

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

D. Información y comunicación

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

descendientes, etc. “Pero sobre todo la dirección debe proporcionar información clara a su personal sobre las responsabilidades que deben cumplir” (Mantilla, 2013, p. 29)

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

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

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

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

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

porosas pueden acceder fácilmente y comprender su contenido” (Mantilla, 2013, p. 30)

E. Supervisión y monitoreo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.2. Cumplimiento de metas

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

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

Características de cumplimiento de metas:

El cumplimiento de metas se caracteriza por tener ciertos parámetros que indican cómo alcanzar o lograr los objetivos o actividades previamente planificadas o trazadas. Entre las características se encuentran:

Moreno (2014), menciona que el cumplimiento de metas:

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

Elementos cumplimiento de metas

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

Importancia del cumplimiento de metas:

Es de suma importancia tener en cuenta que el cumplimiento de metas contribuye al desarrollo y crecimiento de una organización, así mismo permite el desarrollo y

crecimiento profesional de los colaboradores que mediante las metas realizan sus actividades con eficiencia. El cumplimiento de metas está bastante ligado a lo que internamente nosotros creemos, esto implica estar convencido profundamente de que somos capaces de lograr ciertas cosas, “algunas personas se les hace bastante difícil alcanzar altos niveles de bienestar porque simplemente están condicionados y limitados por las ideas que están en su interior, creen que el mundo está lleno de dificultades, entonces experimentan sus propias ideas” (Tracy, 2010, p. 13).

Evaluación del cumplimiento de metas

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

A. Metas específicas individuales

Otros autores reconocen como un tercer tipo de objetivos o metas organizacionales a las metas específicas individuales, que, en comparación con las actividades primarias, sí se incluyen como parte de los objetivos operativos, ya que especifican las tareas o los trabajos que deben realizar los individuos en atención a las metas descritas por medio de documentos. Las actividades que deben realizar los colaboradores de una empresa, por lo general, se describen a detalle en el manual de organización. En este documento se detallan los objetivos operativos y las funciones propias a cada división y departamento de la empresa. “De igual manera,

se describen las actividades que cada uno de los miembros de los diferentes departamentos debe realizar en atención a sus puestos. A este apartado del manual, se le denomina: descripción de puestos” (Daft 2008, p. 233)

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

Funciones del puesto: Se determinará si el personal viene cumpliendo con las funciones que emana su puesto de trabajo, es así que el colaborador por políticas de la organización debe cumplir a cabalidad con las funciones que se le ha designado.

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

B. Metas operativas

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

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

En otros términos, las metas operativas especifican las acciones que debe ejecutar cada departamento de la empresa para lograr los objetivos oficiales de la misma.

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

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

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

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

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

C. Metas oficiales

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

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

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

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

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

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

2.3. Definición de Términos

1. **Ambiente de control:** El efecto colectivo de varios factores para establecer, realizar o mitigar la efectividad de procedimientos y políticas específicas. Tales factores incluyen filosofía y estilo de operación de la gerencia, estructura organizativa, función del consejo de administración y sus comités, métodos para asignar autoridad y responsabilidad, métodos de control administrativo, la función de auditoría interna, políticas y prácticas del personal, y influencias externas sobre la entidad. (Contraloría General del Estado, 2017)
2. **Actividades de control:** Son políticas y procedimientos que ayudan asegurar el cumplimiento de las direcciones de gerencia. Las actividades de control son clasificadas por el SAS-55 como: revisión de desempeño, procesamiento de información, control físico y separación de funciones. (Contraloría General del Estado, 2017)
3. **Auditoría financiera:** El objetivo de una auditoría a los estados financieros es permitir al auditor expresar una opinión si los estados financieros están

preparados, en todos los aspectos importantes, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados por la profesión contable o por una autoridad competente. La frase usada para expresar la opinión de auditor es presenta razonablemente, en todos los aspectos materiales. (Contraloría General del Estado, 2017)

4. **Comprensión de la estructura de control interno:** El conocimiento del ambiente de control, sistema contable, y los procedimientos de control que el auditor cree necesario para planear la auditoría. (Contraloría General del Estado, 2017)
5. **Control interno:** Los procedimientos y políticas establecidos para proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la entidad. (Contraloría General del Estado, 2017)
6. **Efectividad de operación:** La manera en que se aplicó un procedimiento o política de control interno, la uniformidad de aplicación, y la persona que lo haya aplicado. (Contraloría General del Estado, 2017)
7. **Evaluar el riesgo de control:** El proceso de evaluar la efectividad de los procedimientos y políticas de control interno de una entidad, para evitar o detectar las declaraciones incorrectas en las afirmaciones de los estados financieros. (Contraloría General del Estado, 2017)

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

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

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Hi: El control interno se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas en el servicio de administración tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017.

Ho: El control interno no se relaciona con el cumplimiento de metas en el servicio de administración tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017.

2.4.2. Hipótesis específica

H1: El control interno en el servicio de administración tributaria de la ciudad de Tarapoto se viene desarrollando de manera inadecuada.

H2: El grado de cumplimiento de metas del servicio de administración tributaria de la ciudad de Tarapoto, es deficiente.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Variable Control Interno

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

Variable Cumplimiento de metas

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

2.5.2. Definición operacional de la variable

Variable Control Interno

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

Variable Cumplimiento de metas

El cumplimiento de metas se evaluará a través de los proyectos o metas ejecutadas por el servicio de administración tributaria.

2.5.3. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CONTROL INTERNO	Entorno de control	Integridad y Valores Éticos:	Ordinal
		Filosofía y estilo de la Dirección	
	Evaluación de riesgos	Establecimiento de Objetivos	
		Evaluación de cambio en el entorno	
	Actividades de control	Integración con las Decisiones sobre Riesgos	
		Principales Actividades de Control	
		Control sobre los Sistemas de Información	
	Información	Cultura de Información en todos los Niveles	
		Sistemas Estratégicos e Integrados	
		Confiableidad de la Información	
	Supervisión y monitoreo	Supervisión Permanente	
		Evaluación Interna	
Evaluación Externa			

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CUMPLIMIENTO DE METAS	Metas Específicas Individuales	Funciones de puesto	Ordinal
		Responsabilidades del puesto	
	Metas Operativas	Propósitos de la organización	
		Cumplimiento de las tareas	
		Logro de los resultados	
	Metas Oficiales	Orientación a los valores	
		Orientación al entorno laboral	
		Orientación al usuario	

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

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

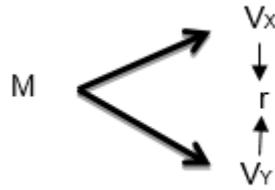
Para la presente investigación se utilizó la metodología cuantitativa, pues es el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. En tal sentido para la investigación se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

3.1.2. Nivel de Investigación

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

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

Esquema del diseño:



Dónde:

M: El Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto

O₁: Control Interno

O₂: Cumplimiento de metas

r: Relación

3.2. Descripción del ámbito de la investigación

La presente investigación se desarrolló en el Servicio de Administración tributaria de la ciudad de Tarapoto, región San Martín.

3.3. Población y muestra

Población: la presente investigación estuvo conformada por los 15 colaboradores de la institución, como también por la documentación de la misma.

Muestra: al ser una población pequeña, la muestra estuvo conformada por la totalidad de la misma, es decir se tomará a 15 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto.

Criterios de Inclusión

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

Criterios de Exclusión

- Personal que no se encuentra involucrada con la problemática.
- Incapacidad para responder a las preguntas.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Técnica de Investigación

Las técnicas a empleadas en la investigación serán la encuesta para la variable control interno y la guía de observación para la variable cumplimiento de metas.

Instrumentos de investigación

Los instrumentos empleados en la investigación serán el cuestionario para la variable control interno y la ficha de observación para la variable cumplimiento de metas.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez, es el grado en el que los instrumentos realmente miden la variable que pretende medir en términos de contenido, de ese modo la presente investigación se determinó en función al criterio de expertos, quienes se encargarán de revisar si los instrumentos son veraces y adecuados para ser aplicados a la muestra de estudio.

Confiabilidad: la confiabilidad representa el grado en que el instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. Es así que la confiabilidad en la presente, se determinó haciendo uso del programa SPSS,

mediante el alfa de Cronbach, asimismo a través del mismo programa se determinará la relación existente entre ambas variables.

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

Para el control interno se aplicó una encuesta a los colaboradores de la institución, para ello se realizará el siguiente proceso:

- Se realizó una encuesta a través del cual se elaboró un cuestionario con ítems relacionadas a los indicadores de la variable.
- Luego fueron revisados por expertos a fin de que cada ítem este bien planteado.
- Después la información fue procesada en el programa de Excel, y representadas en tablas y gráficos.
- Para luego se analizó e interpretaron.

Para el cumplimiento de metas se utilizó el levantamiento de información, para su desarrollo se deberá seguir los siguientes pasos:

- Se envió una solicitud a la institución para que proporcione los documentos e información necesaria.
- Posteriormente se empleó el levantamiento de información para recoger todos los datos de los programas institucional, teniendo como fuente las metas.
- Luego fue analizada con el fin de determinar si las metas se están cumpliendo eficientemente.
- Finalmente se determinaron el grado de cumplimiento de metas.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos

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

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción y análisis de resultados

O_{E1}: Evaluar el control interno en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017.

Tabla 1

Control interno en el Servicio de Administración Tributaria

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	9	60%
Regular	5	33%
Adecuado	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: elaboración propia

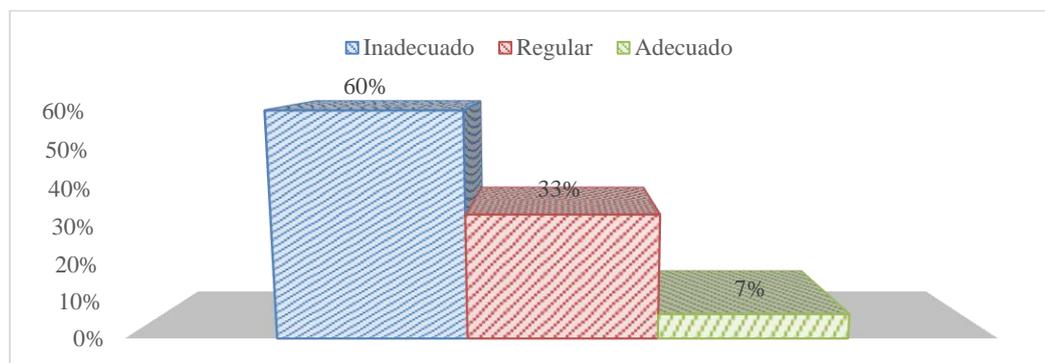


Gráfico 1. Control interno en el Servicio de Administración Tributaria

En la tabla y gráfico se ha determinado que el 60% de los colaboradores encuestado determinaron que el Control Interno en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto, se viene ejecutando de manera inadecuada, esto debido a las diferentes deficiencias que se a encontrado en el lugar de investigación, por eso mismo se detallan a continuación:

Tabla 2

Entorno de control

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	9	60%
Regular	5	33%
Adecuado	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: elaboración propia

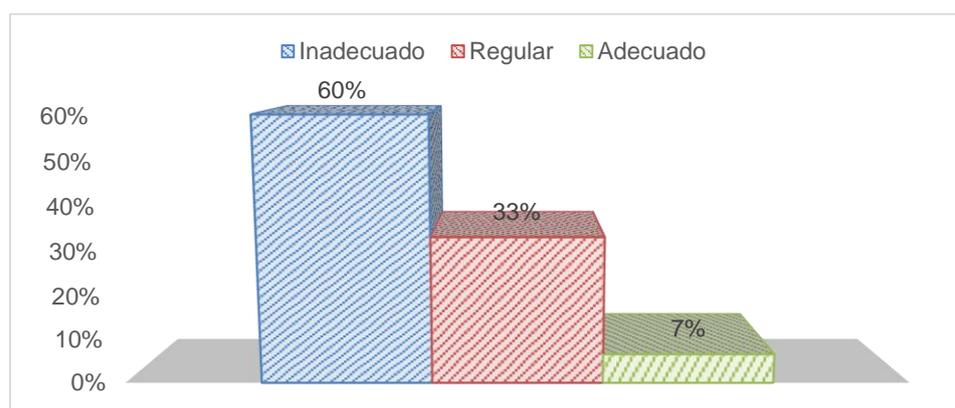


Gráfico 2. Entorno de control

Tan como se muestra en la tabla y gráfico se llegó a determinar que el 60% de los encuestados señalaron inadecuado el análisis del Entorno de Control, puesto que los directivos no vigilan el adecuado cumplimiento de los valores éticos y morales, no priorizan aspectos éticos cuando realizan las negociaciones de los activos con empleados, proveedores, clientes, acreedores, competidores, etc. como también La dirección presenta actitudes adecuadas respecto de las políticas y la presentación de información contable sobre los activos fijos de la empresa.

Tabla 3

Evaluación de riesgos

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	9	60%
Regular	6	40%
Adecuado	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: elaboración propia

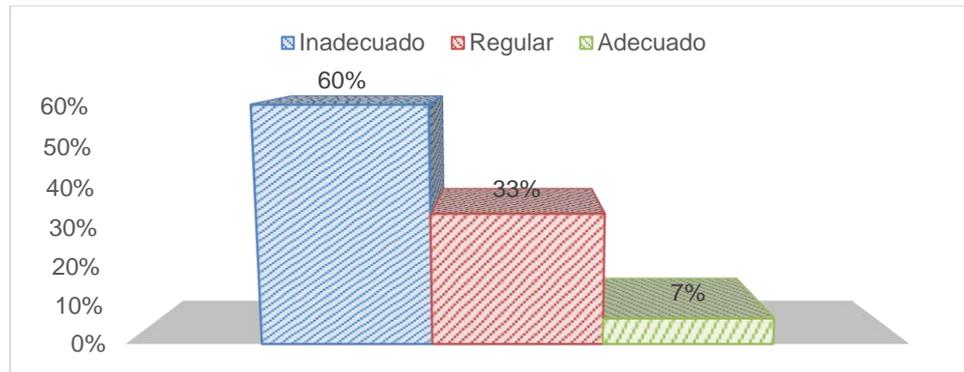


Gráfico 3. Evaluación de riesgos

Según la tabla y gráfico, el 60% de los encuestadores señalaron que la Evaluación de los Riesgos se está ejecutando de manera inadecuada, esto se debe cuando se plantean los objetivos no se determinan cuáles serán los peligros que afecte el logro alcanzado, no se realiza una evaluación detallada de los riesgos que pueden ocasionar en los activos, asimismo no se realizan reorganizaciones o reestructuraciones internas en base a los cambios del entorno.

Tabla 4

Actividades de control

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	10	67%
Regular	4	27%
Adecuado	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: elaboración propia

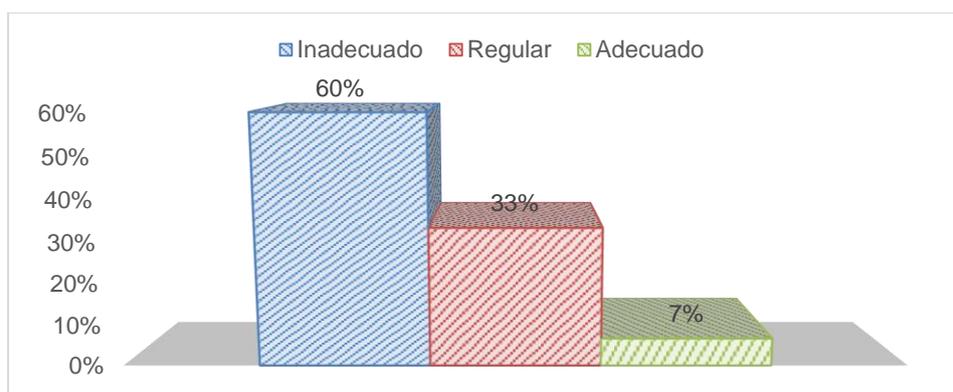


Gráfico 4. Actividades de control

Tan como se muestra en la tabla y gráfico, se observa que el 60% de los encuestado señalaron que se viene realizando de manera inadecuada las Actividades de Control, esto debido a que el proceso de control establecido no se relaciona con las objetivos y metas que desea cumplir, no existe un apoyo por parte de la alta dirección para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos que puedan afectar a los activos de la empresa y tampoco existe un plan estratégico de tecnologías de información que guarde relación con los objetivos institucionales y la gestión de los riesgos.

Tabla 5

Información

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	9	60%
Regular	5	33%
Adecuado	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: elaboración propia

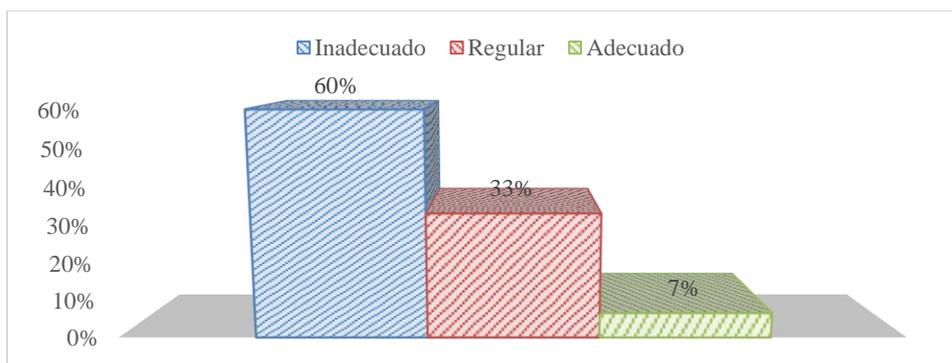


Gráfico 5. Información

De la tabla y gráfico se ha logrado determinar que el 60% de los colaboradores señalaron que la Información se viene desarrollando de manera inadecuada, puesto a que la alta dirección no está comprometida con cumplir con las políticas y las normas relativas a la provisión de información y a la comunicación interna y externa sobre los activos de la empresa, no existe una supervisión interna y externa para determinar el cumplimiento de las normas aplicables sobre los activos, el contenido de información no es adecuado ni detallado y finalmente los sistemas y procedimientos de las actividades no aseguran la confiabilidad de los datos e informes de entrada, el proceso adecuado y seguro.

Tabla 6

Supervisión y monitorea

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	9	60%
Regular	6	40%
Adecuado	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: elaboración propia

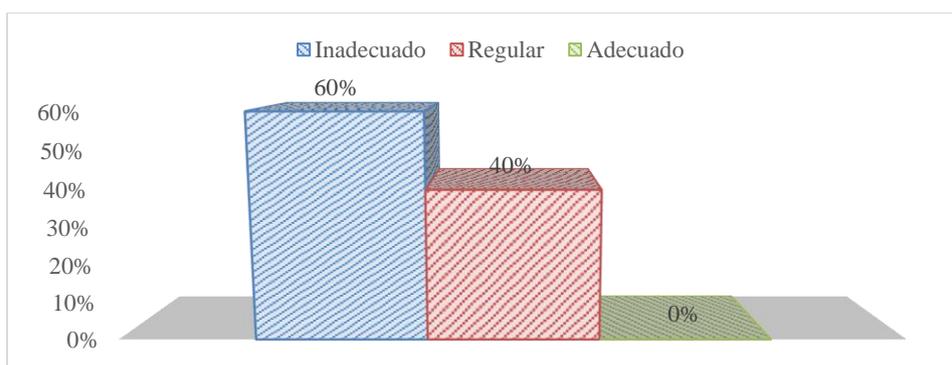


Gráfico 6. Supervisión y monitoreo

Según en la tabla y gráfico, se logró determinar que el 60% de los colaboradores señalaron que la Supervisión y Monitoreo se está ejecutando de manera inadecuada, puesto que no se dan comparaciones periódicas sobre los importes registrados por el sistema contable con los activos físicos, no se supervisa constantemente si el proceso de evaluación es el adecuado y no se realiza un seguimiento de los planes de acción correctivos y el grado de cumplimiento de los mismos.

OE2: Identificar el grado de cumplimiento de metas en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017.

Tabla 7

Cumplimiento de metas en el Servicio de Administración Tributaria

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	9	60%
Media	6	40%
Alta	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: elaboración propia

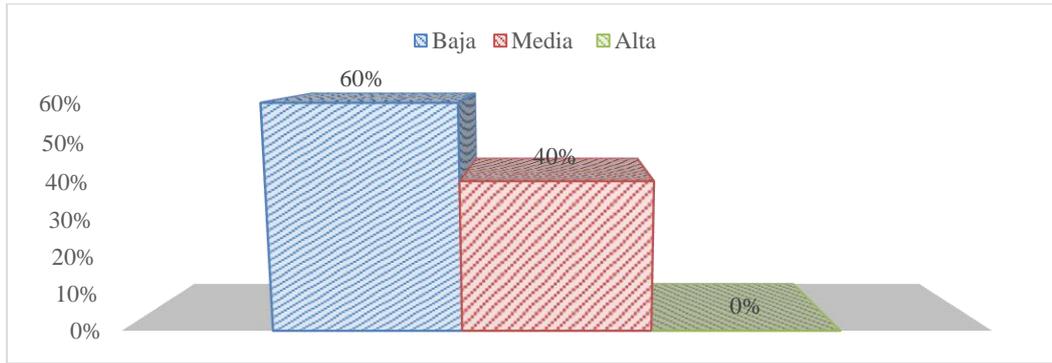


Gráfico 7. Cumplimiento de metas en el Servicio de Administración Tributaria

En la tabla y gráfico, se ha identificado que en un 60% el personal a demostrado que el Grado de Cumplimiento de Metas en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto, se viene ejecutando de manera baja, esto debido a las diferentes insuficiencias que se ha encontrado en el lugar de investigación, por eso mismo se detallan a continuación:

Tabla 8
Metas Específicas Individuales

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	10	67%
Media	5	33%
Alta	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: elaboración propia

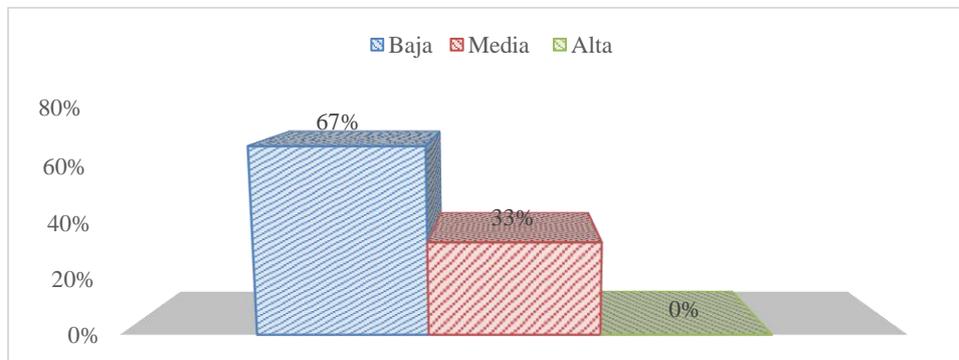


Gráfico 8. Metas Específicas Individuales

Según la tabla y gráfico, el 67% del personal ha demostrado que las Metas específicas individuales es baja, puesto que no cumplen adecuadamente sus tareas esto trayendo una deficiente en el trabajo, las funciones asignadas no son cumplidas a tiempo por el personal, el personal no muestra responsabilidad y dedicación a su trabajo y función.

Tabla 9
Metas Operativas

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	9	60%
Media	5	33%
Alta	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: elaboración propia

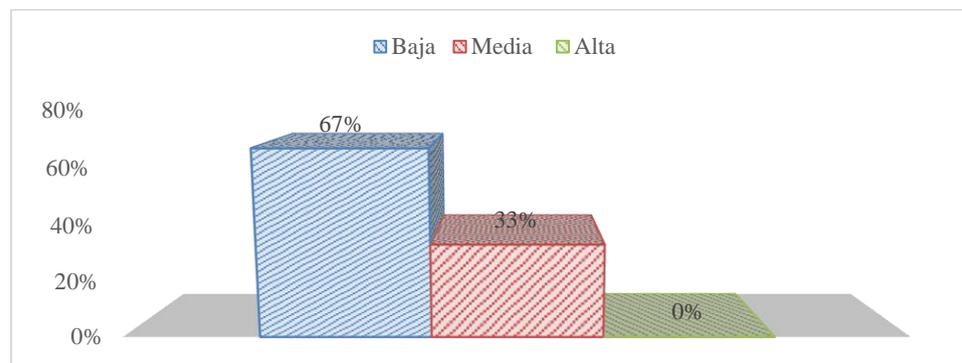


Gráfico 9. Metas Operativas

De la tabla y gráfico, se ha identificado que en un 67% de los trabajadores han demostrado que las Metas Operativas es baja, ya que no son cumplidos todos los objetivos planteados por la empresa, las tareas realizadas por los colaboradores no son desarrolladas de acuerdo a lo establecido, los colaboradores no se sienten motivados para poder cumplir con sus obligaciones de manera efectiva y no se

obtienen resultados favorables por parte del personal logrando así el cumplimiento de las metas trazadas.

Tabla 10

Metas Oficiales

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	10	67%
Media	5	33%
Alta	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: elaboración propia

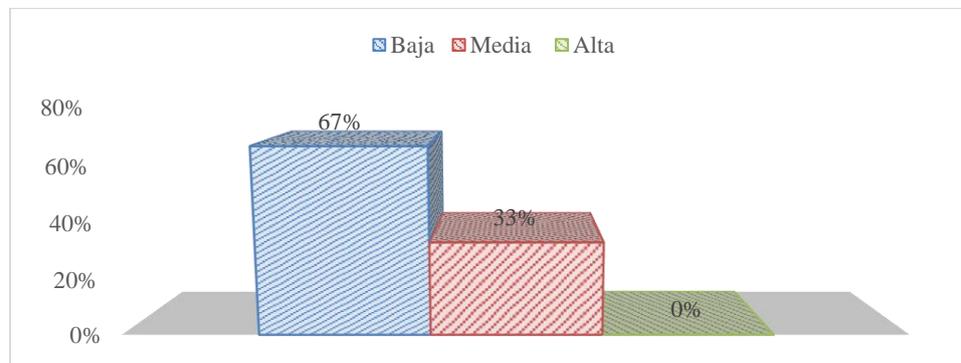


Gráfico 10. Metas Oficiales

Tal como se muestra en la tabla y gráfico, se logró determinar que en un 67% de los colaboradores han demostrado que las Metas Oficiales es baja, esto se debe a que los colaboradores no cumplen sus metas practicando valores éticos ya que los valores no influyen para que desempeñen con moral su puesto de trabajo, el personal no se encuentra cómodo y a gusto en su puesto de trabajo, lo cual provoca una deficiencia en la atención brindada por los colaboradores no son cumplidas de acuerdo a la orientación del usuario.

O₆: Determinar la relación existente entre el control interno y el cumplimiento de metas en el servicio de administración tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017.

Tabla 11

Relación existente entre el control interno y el cumplimiento de metas en el SAT-T

			Control Interno	Cumplimiento de Metas
Rho de Spearman	Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,854**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Cumplimiento de Metas	Coeficiente de correlación	,854**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

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

Fuente: procesamiento de datos SPSS

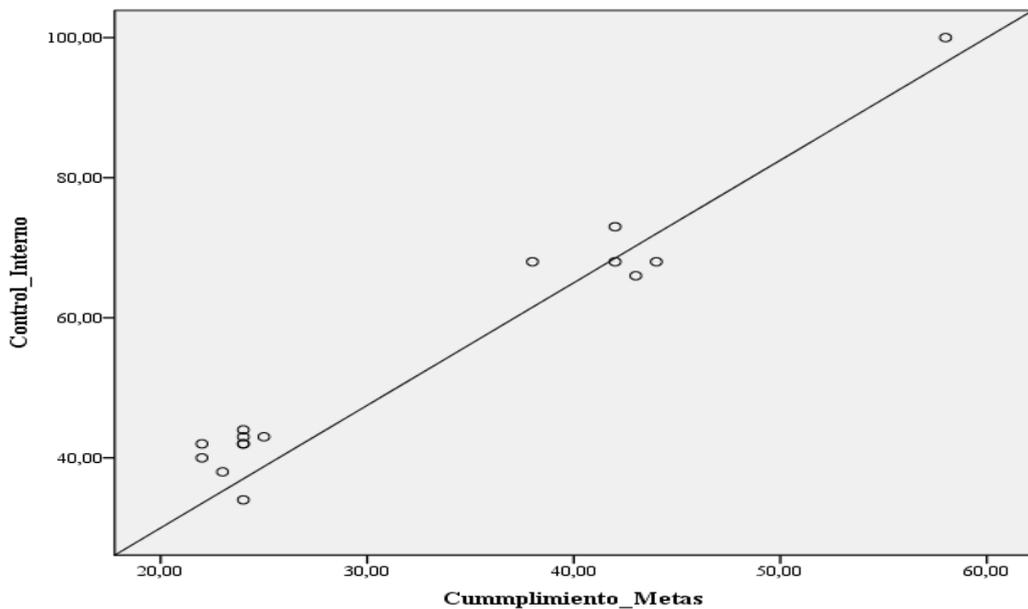


Gráfico 11. Relación existente entre el control interno y el cumplimiento de metas en el SAT-T

En la tabla y gráfico se logra observar el cálculo estadístico de la correlación del Rho de Spearman, la cual arrojo un coeficiente de correlación de 0,854 por lo que la correlación es significativa al nivel 0,01

(bilateral), y que al ser un índice alto y muy cercado al 1 se determina el control interno se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

CAPITULO V: DISCUSIÓN

Tras la descripción de los resultados se ha logrado determinar que no se vienen realizando de manera adecuada las actividades y procesos que implican el control efectivo de los activos, así como tampoco se realizan adecuadamente la revisión de las practicas del control y formatos, al igual que no se vienen realizando constantes controles de los activos de la institución situación que se ha creado por la mala comunicación para transmitir información por las áreas, por tanto, al comparar con los resultados obtenidos por Delgado (2014) se evidencia resultados similares pues entre sus conclusiones menciona que el reducido control interno en el departamento de producción disminuye la productividad en la empresa Fundimega SA. El control interno en el proceso de producción es inadecuado, porque los objetivos no se cumplen con normalidad por varias falencias en la comunicación interna que tiene la empresa y como resultado tenemos que no todos los empleados de producción conocen los objetivos y las metas de la producción. Por lo tanto, se corrobora la información obtenida en la presente investigación ya que es evidente que en todo el proceso de control interno es indispensable la comunicación de lo contrario trae consigo diversas falencias que perjudican el cumplimiento de las metas en cuanto a las actividades del personal.

Por otro lado, se ha logrado determinar que no se vienen realizando adecuadamente los controles de los activos de la empresa, al igual que no realizan la conciliación con las cifras históricas obtenidas en periodos anteriores, al igual que no se vienen realizando evaluaciones de los posibles riesgos que

podrían ocasionar la consecución de los objetivos; en cuanto a ello Olivera (2015), entre sus conclusiones evidencia que la evaluación de riesgos se desarrolla de manera deficiente, ya que ha determinado que no se realizan el análisis de posibles riesgos que puedan afectar el establecimiento de objetivos, y que además de igual manera no se realiza el debido análisis de los cambios en el entorno, en la cual se debe reformular los objetivos y metas planteadas. Por lo que se evidencia resultados similares entre las investigaciones corroborando la veracidad de cada una de ellas.

Con respecto al cumplimiento de metas se ha determinado que las metas operativas de los trabajadores vienen desarrollándose de manera inadecuada, es así que con respecto al propósito de la organización se ha logrado identificar que los trabajadores no vienen cumpliendo a cabalidad los objetivos planteados por la organización, y que además con respecto al logro de los resultados se ha podido identificar que los encuestados no demuestran resultados esperados por la organización, por lo que el personal no obtiene resultados favorables logrando el cumplimiento de metas trazadas. Es así que, analizando los resultados de Espinoza (2014), menciona que: “no existe un adecuado control interno en cuanto a la realización de sus actividades, pues dichos parámetros no han sido estipulados de manera simultánea con el área designada, de tal forma que la neutralización de los problemas se ha visto expuestos a través de esta investigación. Además, se logró establecer que no existe una buena organización e insatisfacción entre jefes y trabajadores siendo este el principal detonante para que dichos personales no cumplan con las metas establecidas dentro de la institución” En tanto se ha logra identificar algunas similitudes entre

los resultados analizados, por lo que coincidimos con lo mencionado por Espinoza, ya que aspectos organizacionales vienen afectando al cumplimiento de metas del personal.

CONCLUSIONES

Tras el análisis de los resultados se ha logrado llegar a las siguientes conclusiones que corresponden al desarrollo de cada uno de los objetivos de la investigación:

1. El control interno en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto, se viene ejecutando de manera inadecuada con un 60% según los encuestado, esto debido a las diferentes deficiencias que se ha encontrado como: el deficiente análisis del entorno de control esto debido a la mala gestión de los directivos y asimismo no existe una evaluación inadecuada de los riesgos ya que no identifican los establecimientos de los objetivos y del entorno, asimismo existe una inadecuada de las actividades de control puesto a que no se realiza una adecuada integración de las decisiones de riegos.
2. El grado de cumplimiento de metas en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto, se viene ejecutando de manera baja, a un 60%, esto debido a las diferentes insuficiencias que se ha encontrado por eso mismo se detallan que las metas específicas es baja puesto a que el personal no cumple con sus funciones de puesto lo que origina que no será responsable en sus tareas establecidas, asimismo la metas operativas es baja ya que no se llegan a cumplir con los propósitos de la organización, tampoco cumplen con las tareas asignadas lo que ocasiona que no se logren los resultados requeridos. Pero finalmente las metas oficiales se identificaron que es baja.

3. Finalmente se ha logrado determinar que el control interno se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017, la cual ha sido corroborada a través del estadístico Rho de Spearman tomando en cuenta un coeficiente de correlación de 0,854 índice que es significativo y positivo al ubicarse muy cerca a uno (1), rechazando de tal forma la hipótesis nula (H_0).

RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta a las conclusiones a las que ha llegado la presente investigación, se describe algunas recomendaciones de mejora según sea el caso:

1. Tras el análisis de esta investigación, se recomienda a los directivos que como parte del proceso de control interno toda organización deberá realizar programas y planificaciones de auditorías de administración que permitan evaluar los procedimientos de cada área, departamentos y unidades; con el propósito de fijar estrategias y mejoras de calidad.
2. Asimismo, se recomienda a los directivos de las instituciones implementar indicadores que permitan medir o evaluar el cumplimiento de metas y objetivos, permitiéndolos una eficiente utilización de los recursos y además prevenir errores, violación de normas contables, fiscales y tributarios. Implementar indicadores de gestión de calidad y productividad que permitan disminuir los costos de no calidad, mejorar el servicio y elevar la productividad del personal.
3. Se recomienda a los directivos de la administración tributaria crear ambientes de control, definir responsabilidades al personal, selección de empleados hábiles, idóneos y con moralidad, permitiéndoles promover la eficacia y la seguridad a que no se violen normas y principios contables y como también se debe verificar que se esté cumpliendo con todas las normas como fiscales, tributarias y civiles.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Canfield J. (2016). *Los principios del éxito* (10° edición ed.). Estados Unidos: Harper Collins editorial.
- Carmenate, Y. (2011). *Control Interno en las entidades Cubanas*. Malaga: Universidad de Malaga - Eumed.net.
- Contraloría General del Estado. (27 de Noviembre de 2017). *Glosario de terminos*. Obtenido de Contraloría: <https://www.google.com.pe/search?q=glosario+de+temrino+para+el+control+intento&oq=glosario+de+temrino+para+el+control+intento&aqs=chrome..69i57j6551j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Cotacallapa, L. (2011). *Guía didáctica del proceso administrativa*. Lima, Peru: Centro de producción de material académico CEPMA - PROESAD.
- Cruzado, M. (2015). *Implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la constructora Rio Bado S.A.C en el año 2014*". (Tesis de pregrado), Universidad privada del norte, Trujillo.
- Daft, R. (2008). *Administración / Management* (8va ed.). Estados Unidos de América: Thomson Higher Education.
- Delgado, A. (2014). *Control Interno en el Departamento de Producción y su Incidencia en la Productividad de la Empresa Fundimega SA*. (Tesis de pregrado), Univesidad tecnica de ambatos, Ambato.
- Diario Voces. (3 de marzo de 2016). *SAT Tarapoto realiza gestión tributaria municipal a favor de contribuyentes*. Obtenido de Voces: <https://www.diariovoces.com.pe/54480/sat-tarapoto-realiza-gestion-tributaria-municipal-favor-contribuyentes>
- Espinoza, A. (2014). *Panel de control de cumplimiento de metas para grupo MOK*. (Tesis Maestría), Universidad de Chile - Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Santiago de Chile, Chile.

- Estupiñan, G. (2006). *Control interno y freudes con base en los ciclos transaccionales: analisis de informe COSO I y II*. Bogota - Colombia: Ecoe.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima- Peru: publicidad y matiz.
- Leiva, D. (2015). *Control interno como herrmaienta para una gestion publica eficiente y prevencion de irregularidades*. Lima: Consorcio de investigaicon economia y social.
- Mager, R. (2013). *Analisis de objetivos: como definir sus metas para poder alcanzar*. Barcelona - España: epise.
- Mantilla, S. (2005). *Control interno: Informe COSO*. España: ECOE.
- Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría del Control Interno* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Moreno I, C. (2014). *Políticas, insentivos y cambios organizacionales* (1° edicion ed.). Mexico: Universidad Nacional Autonoma de Mexico.
- Ñaupá, D. (2016). *Inidencia del ocntral intenro en la ejecucion presupuestal de gastos en la municipalidad distrital de asillo, periodo 2014 - 2015*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional del Antiplano, Puno.
- Olivera, H. (2015). *Implementación de Control Interno en el Área de Tesorería y Recaudación Tributaria, 2008 - 2013*. (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Obtenido de Bibliote de la universidad
- Paima, B. (2013). *Influencia del sistema de control interno del area de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A. de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de pregrado), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Servicio de Administración Tributaria – SAT. (2017). *Ubicación del SAT-T*. Obtenido de <https://www.sat-t.gob.pe/>
- Tracy, B. (2010). *Metas: estrategias prácticas para determinar y conquistar sus objetivos. Gestion de conocimientos*. España: Empresa activa.
- Vera y Vela. (2015). *Evaluación del control interno de almacén y su incidencia en la rotación de inventarios de la empresa Ajeper del Oriente SA, en la cuidad de*

Tarapoto, periodo 2013. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.

Yarasca, L. (2009). *Auditoria, fundamentos con un enfoque moderno.* Lima - Peru: Junior.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO DEL PROYECTO: “Control interno y su relación con el cumplimiento de metas en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variable X	Tipo de Investigación de estudio
¿Cuál es la relación existente entre el control interno y el cumplimiento de metas en el servicio de administración tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017?	Determinar la relación existente entre el control interno y el cumplimiento de metas en el servicio de administración tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017.	Hi: el control interno se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas en el servicio de administración tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017. Ho: el control interno no se relaciona con el cumplimiento de metas en el servicio de administración tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017.	Control Interno	Tipo: Descriptiva Correlacional Diseño: No experimental
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Variable Y	Técnicas e instrumentos
¿Cómo se viene desarrollando el control interno en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017?	Evaluar el control interno en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017.	H1: El control interno en el servicio de administración tributaria de la ciudad de Tarapoto se viene desarrollando de manera inadecuada.	Cumplimiento de Metas	Técnicas: La encuesta, Guía de observación. Instrumento: Cuestionario, ficha de observación.

<p>¿Cuál es el grado de cumplimiento de metas en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017?</p>	<p>Identificar el grado de cumplimiento de metas en el Servicio de Administración Tributaria, de la ciudad de Tarapoto año 2017</p>	<p>H2: El grado de cumplimiento de metas del servicio de administración tributaria de la ciudad de Tarapoto, es deficiente.</p>		<p>Población: colaboradores 15</p>
				<p>Muestra: 15 colaboradores</p>

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO

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

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

Nombre:

Se le solicita de antemano responder de la manera más sincera posible.

CONTROL INTERNO

ENTORNO DE CONTROL		OPCIONES DE RESPUESTA				
Integridad y Valores Éticos:						
1	¿Los directivos de la empresa vigilan el adecuado cumplimiento de los valores éticos y morales por parte de los empleados?	1	2	3	4	5
2	¿Los directivos priorizan aspectos éticos cuando realizan las negociaciones de los activos con empleados, proveedores, clientes, acreedores, competidores, etc.?	1	2	3	4	5
Filosofía y estilo de la Dirección						
3	¿La dirección es muy prudente a la hora de aceptar participar en operaciones de alto riesgo?	1	2	3	4	5
4	¿La dirección presenta actitudes adecuadas respecto de las políticas y la presentación de información contable sobre los activos fijos de la empresa?	1	2	3	4	5
EVALUACION DE RIESGOS:		OPCIONES DE RESPUESTA				
Establecimiento de Objetivos						
5	¿Se designa una comisión de identificación y análisis de los posibles riesgos que afecten a los activos de la empresa?	1	2	3	4	5
6	¿Tras la aplicación de los objetivos, se determina cuáles serán los peligros que afecte el logro alcanzado, para la tomar medidas oportunas?	1	2	3	4	5
7	¿Se realiza un análisis detallado de los posibles riesgos, estableciendo causas y efectos que estos pueden causar en los activos?	1	2	3	4	5
Evaluación de cambio en el entorno						

8	¿Se realiza redefiniciones de la política institucionales en base a los cambios del entorno?	1	2	3	4	5
9	¿Se realizan reorganizaciones o reestructuraciones internas en base a los cambios del entorno?	1	2	3	4	5
ACTIVIDADES DE CONTROL		OPCIONES DE RESPUESTA				
Integración con las Decisiones sobre Riesgos						
10	¿El proceso de control establecido se relaciona con las objetivos y metas que desea cumplir la dirección de la empresa?	1	2	3	4	5
11	¿Es adecuada la calidad de la información y comunicación sobre las decisiones adoptadas por la dirección sobre el estudio de los riesgos?	1	2	3	4	5
Principales Actividades de Control						
12	¿Existe un apoyo por parte de la alta dirección para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos que puedan afectar a los activos de la empresa?	1	2	3	4	5
13	¿Existe una relación directa entre los procedimientos de control seleccionadas, con los factores que puedan afectar a los activos de la empresa?	1	2	3	4	5
Control sobre los Sistemas de Información						
14	¿Existe un plan estratégico de tecnologías de información que guarde relación con los objetivos institucionales y la gestión de los riesgos que puedan afectar a los activos de la empresa?	1	2	3	4	5
15	¿La dirección apoya en la implantación de los planes estratégicos de tecnología de información?	1	2	3	4	5
INFORMACIÓN		OPCIONES DE RESPUESTA				
Cultura de Información en todos los Niveles						
16	¿La alta dirección está comprometida con cumplir con las políticas y las normas relativas a la provisión de información y a la comunicación interna y externa sobre los activos de la empresa?	1	2	3	4	5
17	¿Existe una supervisión interna y evaluaciones externas para verificar el cumplimiento de las normas aplicables sobre los activos de la empresa?	1	2	3	4	5
Sistemas Estratégicos e Integrados						
18	¿El diseño de los sistemas y procedimientos se hacen considerando la integración de todas las unidades de la organización que tienen relación con los objetivos trazados sobre los activos de la empresa?	1	2	3	4	5
19	¿Se aplica un sistema de información cesaría para los activos fijos de la empresa, de manera conjunta?	1	2	3	4	5
Confiabilidad de la Información						
20	¿El contenido de la información es el adecuado o está al nivel correcto de detalle?	1	2	3	4	5
21	¿Los sistemas y procedimientos de las actividades aseguran la confiabilidad de los datos e informes de entrada, el proceso	1	2	3	4	5

	adecuado y seguro y, la información de salida sobre los activos de la empresa?					
SUPERVISIÓN Y MONITOREO		OPCIONES DE RESPUESTA				
Supervisión Permanente						
22	¿Se dan comparaciones periódicas entre los importes registrados por el sistema contable con los activos físicos?	1	2	3	4	5
23	¿Existe un buen grado de receptividad ante las recomendaciones del auditor interno y externo respecto de la forma de mejorar la organización?	1	2	3	4	5
Evaluación Interna						
24	¿Se supervisa constantemente si el proceso de evaluación es el adecuado para el área sobre los activos de la empresa?	1	2	3	4	5
25	¿Existe un control permanente sobre los mecanismos para recoger y comunicar cualquier deficiencia detectada en la organización sobre los activos de la empresa?	1	2	3	4	5
Evaluación Externa						
26	¿Se realiza un seguimiento de los planes de acción correctivos y el grado de cumplimiento de los mismos?	1	2	3	4	5
27	¿Se da un seguimiento del grado de coordinación entre auditores internos y externos sobre los activos de la empresa?	1	2	3	4	5

GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE METAS

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

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

Se le solicita de antemano responder de la manera más sincera posible.

CUMPLIMIENTO DE METAS

METAS ESPECIFICAS INDIVIDUALES		OPCIONES DE RESPUESTA				
Funciones de puesto						
1	¿El colaborador cumple adecuadamente tus tareas demostrando eficiencia en el trabajo?	1	2	3	4	5
2	¿Las funciones designadas en la organización son cumplidas a tiempo por el colaborador?	1	2	3	4	5
Responsabilidades del puesto						
3	¿Muestra responsabilidad el colaborador al momento de ejecutar sus tareas en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
4	¿Los colaboradores dedican tiempo y dedicación a su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
METAS OPERATIVAS		OPCIONES DE RESPUESTA				
Propósitos de la organización						
5	¿Son cumplidos todos los objetivos planteados por la organización?	1	2	3	4	5
6	¿Los resultados obtenidos por los colaboradores son cada vez mejores haciendo que el servicio sea más viable?	1	2	3	4	5
Cumplimiento de las tareas						
7	¿Las tareas realizadas por los colaboradores son desarrolladas de acuerdo a lo establecido?	1	2	3	4	5
8	¿La motivación hace que los colaboradores cumplan con sus tareas de manera efectiva?	1	2	3	4	5
Logro de los resultados						
9	¿Los resultados esperados por la organización son siempre confortables?	1	2	3	4	5
10	¿Los colaboradores obtienen resultados favorables logrando el cumplimiento de las metas trazadas?	1	2	3	4	5

METAS OFICIALES		OPCIONES DE RESPUESTA				
Orientación a los valores						
1	¿Los colaboradores cumplen sus metas practicando valores éticos?	1	2	3	4	5
1	¿Los valores éticos influyen para que los colaboradores desempeñen con moral su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
Orientación al entorno laboral						
1	¿Las metas propuestas son cumplidas por el personal con relación al entorno laboral y a la demanda de su trabajo?	1	2	3	4	5
1	¿Se encuentra cómodo y a gusto cada colaborador en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
Orientación al usuario						
1	¿Es gratificante y efectivo el trabajo realizado por los colaboradores dentro de la organización?	1	2	3	4	5
1	¿La atención brindada por los colaboradores son cumplidas de acuerdo a la orientación del usuario?	1	2	3	4	5

Firma del evaluador