

CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA OFICINA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2023

por Rosario Del Milagro Alvitez Figueroa

Fecha de entrega: 14-ago-2023 08:53a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2145752075

Nombre del archivo: Informe_Tesis_-_Milagro_Alvitez_Anexo_5_corregido.docx (5.01M)

Total de palabras: 22751

Total de caracteres: 122042

²
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

BENEDICTO XVI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN AUDITORIA Y GESTIÓN PÚBLICA



**CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN
TRIBUTARIA EN LA OFICINA DE TESORERÍA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2023**

Tesis para obtener el grado académico de
MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA

Br. Rosario del Milagro Alvitez Figueroa

²

ASESORA

Mg. Angela del Pilar Narváez Valera

<https://orcid.org/0000-0002-1628-4533>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión financiera, control y auditoría

TRUJILLO - PERÚ

2023

CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA OFICINA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	www.repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1%

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Vicerrectora académica

Dr. Winston Rolando Reaño Portal

Director de la Escuela de Posgrado

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrectora de Investigación (e)

Dra. Teresa Sofía Reategui Marin

Secretaria General

CONFORMIDAD DEL ASESOR

Yo, Angela del Pilar Narváez Valera con DNI N° 18090320, asesora de la Tesis de Maestría titulada: **CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA OFICINA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2023**, presentado por la maestranda Rosario del Milagro Alvitez Figueroa con DNI N° 73959516, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesora, me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 21 de julio de 2023



Asesora

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a mis padres y hermanas, en especial consideración, a mi madre Rosario Isabel, quien ha sido mi mejor ejemplo de perseverancia y dedicación para motivar cada uno de mis logros.

Milagro Alvitez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de vivir y coincidir con seres que me ayudan a crecer y ser mejor persona.

Agradezco a mis hermanas, Carmen y Karla, por compartir mis logros con el mismo entusiasmo que manifiesto.

Agradezco a mi asesora, Ángela del Pilar, por su paciencia, interés y rigor académico manifestado durante mi investigación.

Y, agradezco a mis validadores, Liliana, Jorge y Miguel, por su contribución, y a todas aquellas personas que de alguna u otra manera me apoyaron a culminar la presente.

Milagro Alvitez

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Rosario del Milagro Alvitez Figueroa con DNI N° 73959516, egresada de la ² Maestría en Auditoría y Gestión Pública de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: **CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA OFICINA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2023**, la que consta de un total de 86 páginas, en las que se incluye 53 tablas y 40 figuras, más un total de 43 páginas en apéndices.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 19% el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

La autora



.....
Br. Rosario del Milagro Alvitez Figueroa
DNI N° 73959516

ÍNDICE

Informe de originalidad	ii
Autoridades universitarias	iii
Conformidad del asesor	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Declaratoria de autenticidad	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. METODOLOGÍA	23
2.1. Enfoque, tipo	23
2.2. Diseño de investigación	23
2.3. Población, muestra y muestreo	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	25
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	25
2.6. Aspectos éticos en investigación	26
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN	75
V. CONCLUSIONES	79
VI. RECOMENDACIONES	81
VII. REFERENCIAS	83
ANEXOS	87
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información	87
ANEXO 2: Ficha Técnica	9087
ANEXO 3: Operacionalización de variables	9487
ANEXO 4: Carta de presentación	95
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos	96
ANEXO 6: Consentimiento informado	97
ANEXO 7: Matriz de consistencia	102

ANEXO 8: Proceso de confiabilidad.....104
ANEXO 9: Juicio de experto sobre pertinencia de instrumentos106

RESUMEN

⁴ El presente trabajo académico tuvo como objetivo general determinar la incidencia del control interno en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, para lo cual se empleó la investigación básica con un enfoque cuantitativo y el estudio descriptivo relacional, así como, el diseño no experimental y transversal. La población estuvo compuesta por un total de seiscientos setenta y tres colaboradores de la mencionada entidad edil, de los cuales se escogió una muestra por conveniencia de treinta y tres trabajadores que laboran en las áreas relacionadas al procedimiento de recaudación tributaria. Además, se empleó como técnica, la encuesta, y, como instrumentos, dos cuestionarios de veintiuno y diecinueve preguntas, respectivamente; de cuyos resultados debidamente procesados, se comprobó que existe una correlación fuerte entre el control interno y la recaudación tributaria; habiéndose determinado un valor estadístico de Pearson igual a 0,594. Por lo que se concluyó que, el control interno incide de manera directa y significativa sobre el proceso de recaudación tributaria en la entidad.

Palabras clave: Control, recaudación de fondos, tributo local.

2 ABSTRACT

The general objective of this academic work was to determine the incidence of internal control in the tax collection procedure in the Treasury Office of the Provincial Municipality of Lambayeque 2023, for which basic research was used with a quantitative approach and a descriptive relational study, as well as the non-experimental and cross-sectional design. The population was made up of a total of six hundred and seventy-three employees of the mentioned municipal entity, from which a convenience sample of thirty-three workers who work in the areas related to the tax collection procedure was chosen. In addition, a survey was used as a technique, and two questionnaires of twenty-one and nineteen questions, respectively, were used as instruments; from whose results, duly processed, it was found that there is a strong correlation between internal control and tax collection; having determined a Pearson statistical value equal to 0,594. Therefore, it was concluded that internal control has a direct and significant impact on the tax collection process in the entity.

Keywords: Control, fundraising, local tribute.

I. INTRODUCCIÓN

Los gobiernos municipales de nuestro país tienen como una de sus principales finalidades lograr la prestación de servicios públicos a su localidad, lo que consecuentemente, conlleva al desarrollo económico y social de su comunidad. En ese sentido, resulta necesario que las entidades ediles obtengan mayores ingresos para financiar la prestación de sus servicios públicos, siendo una de sus fuentes básicas de ingresos, la recaudación tributaria de ingresos propios.

Sobre ello, según Brito e Iglesias (2018), durante los últimos años, los sistemas impositivos de los países conformantes de la Unión Europea se han visto limitados de recursos para financiar sus gastos de protección social. Dicha situación se intensificó con la crisis económica iniciada en el 2008, la cual conllevó a significativas caídas en la recaudación tributaria y puso en riesgo la protección de las necesidades sociales en dichos países. Tal como señaló Gil (2021), la referida crisis impactó sobre la economía de países como Reino Unido, Italia, Grecia y España; siendo que, en el caso de este último, si bien ha mostrado un incipiente crecimiento económico, no ha logrado el mismo dinamismo de años previos al 2008; contexto que ha afectado su nivel de recaudación mostrando una reducción en sus ingresos por tributos y tasas.

Respecto a países de América Latina y el Caribe, Acosta-Ormaechea et al. (2022) indicaron que, dichos países vienen enfrentando diversos desafíos fiscales que han ocasionado el aumento de su deuda pública. Esta situación se ha visto exacerbada por la pandemia del COVID-19 y se ha originado, entre otros factores, por los bajos niveles de recaudación tributaria, por la informalidad y por la incapacidad de gestión de sus Estados.

⁵⁵ En el caso de Perú, la Dirección General de Contabilidad Pública del Ministerio de Economía y Finanzas (2018) reportó que, durante el año 2018, la recaudación tributaria de los gobiernos locales, tanto provinciales como distritales, sólo aumentó en 1,5% respecto al año anterior; dicha recaudación ascendió a S/ 3 088 millones de soles, un monto que estuvo muy por debajo del crecimiento de la economía. Sobre ello, es preciso señalar que, la Contraloría General de la República (CGR, 2018) efectuó diversos servicios, en los cuales detectó que los gobiernos municipales vienen realizando un inadecuado uso de los ingresos propios que reciben, disponiendo o sustrayendo dichos ingresos en perjuicio de las mismas entidades. En ciertas situaciones, los auditores advirtieron montos faltantes de dinero durante

los arqueos que efectuaron; asimismo, hallaron una cantidad considerable de cheques que tenían más de treinta días de antigüedad y que no habían sido cobrados hasta ese entonces; además, evidenciaron la existencia de dinero en efectivo sin el debido sustento de su origen y hallaron dinero que no había sido depositado dentro de las primeras 24 horas desde su percepción; así como, advirtieron el uso de vales provisionales que no contaban con la respectiva autorización y la falta de cámaras de vigilancia en los centros de cobro.

El estado situacional de la entidad sujeta al presente estudio, no dista mucho de la problemática antes expuesta; el control interno efectuado en la Oficina de Tesorería muestra una serie de deficiencias que ponen en riesgo la recaudación de sus ingresos propios. Tal como identificó el Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Provincial de Lambayeque (OCI, 2018), los servidores no realizan arqueos inopinados a las cajas de recaudación instaladas en la entidad, no existen lineamientos y/o normativas internas que regulen las recaudaciones diarias que se realizan en dichas cajas y tampoco existe un sistema informático integrado que permita registrar y visualizar los ingresos de las cajas. Además, no se han emitido lineamientos o directivas internas que regulen o estandaricen las funciones de los colaboradores que se desempeñan en las cajas, ni se ha establecido mecanismos de seguridad ante la ocurrencia de posibles siniestros, asaltos o robos.

En ese sentido, las situaciones señaladas generan el riesgo de eventuales diferencias entre los ingresos realmente recaudados y los reportados por los trabajadores; así como, el riesgo de posibles pérdidas monetarias. Por lo que, en el presente trabajo académico se planteó como problema general, el siguiente: ¿De qué manera el control interno incide en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023?; y, como problemas específicos, los que se detallan seguidamente: ¿Cuál es el nivel del control interno en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023?, ¿Cuál es el nivel de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023?, ¿De qué manera el ambiente de control incide en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023?, ¿De qué manera la evaluación de riesgos incide en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023?, ¿De qué manera las actividades de control inciden en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023?, ¿De qué manera la

información y comunicación inciden en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023?, y, ¿De qué manera la supervisión incide en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023?.

Por lo que se refiere a la justificación, el presente estudio se justificó en el aspecto práctico porque a través del mismo se evaluaron los controles internos implementados en las fases correspondientes a la recaudación, custodia, depósito y registro de ingresos en la entidad para de esta forma obtener sugerencias de mejora para conocimiento de su titular y personal a cargo de dichos procesos. De ser implementadas las mencionadas sugerencias por parte de la entidad, se brindará mayor seguridad a la recaudación de ingresos provenientes del cobro de tributos y se mitigará el riesgo de que los ingresos reportados por la dependencia de Tesorería no correspondan a los realmente recaudados por sus colaboradores, así como, el riesgo de eventuales pérdidas de recursos económicos.

Del mismo modo, el presente trabajo académico se justificó económicamente toda vez que, según los resultados obtenidos, de ser implementadas las sugerencias de mejoría propuestas, sobre los controles internos de la Oficina de Tesorería, por parte del titular, el funcionario responsable y los servidores que laboran en dicha oficina, se logrará una mayor eficiencia y eficacia en las actividades relacionadas al proceso de recaudación tributaria; es decir, en el control de sus ingresos propios y en la adopción de mecanismos de seguridad que, a su vez, conllevarán a incrementar la recaudación de ingresos en la entidad.

Y, el presente estudio se justificó en el aspecto social por cuanto las referidas sugerencias contribuirán a optimizar el control interno en la Oficina de Tesorería de la entidad edil sujeta a estudio, durante el proceso de recaudación de ingresos propios que, a su vez conllevarán a optimizar la gestión municipal, así como, fortalecer la imagen de la municipalidad e incrementar la confianza de su localidad respecto a la gestión transparente de los recursos económicos que percibe. Un control interno bien implementado coadyuva a combatir la corrupción y prevenir la pérdida de los recursos que podrían ser utilizados en beneficio de la población.

Por otro lado, con relación a los propósitos, el presente estudio planteó como objetivo general, el siguiente: determinar la incidencia del control interno en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023; y, como objetivos específicos, los que se describen a

continuación: ¹ determinar el nivel del control interno en la Oficina de Tesorería ¹ de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, determinar el nivel de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, determinar la incidencia del ambiente de control en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería ² de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, ¹⁵ determinar la incidencia de la evaluación de riesgos en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería ³ de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, ³ determinar la incidencia de las actividades de control en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería ² de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, ² determinar la incidencia de la información y comunicación en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería ² de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, ²⁶ y determinar la incidencia de la supervisión en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

En razón de los objetivos anteriormente señalados, se formuló como hipótesis general, la siguiente: ¹³ el control interno ²¹ incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, y, el control interno ¹³ no incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023. Asimismo, se formularon las siguientes hipótesis específicas: ⁶ el nivel del control interno es inadecuado en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, ¹ el nivel del control interno es adecuado en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, ¹ el nivel de recaudación es inadecuado en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, ¹ el nivel de recaudación es adecuado en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, ³ el ambiente de control ⁶ incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, ¹⁸ el ambiente de control no incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, ¹⁸ la evaluación de riesgos incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, ¹⁸ la evaluación de riesgos no incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria

¹⁰ en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, ³ las actividades de control ¹⁰ inciden directa y ³ significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria ³ en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, las actividades de control ³ no inciden directa y ³ significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, la información y comunicación ³ inciden directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria ³ en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, la información y comunicación ³ no inciden directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria ³ en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, la supervisión ² incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, y, la supervisión ²⁶ no incide ²⁶ directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

En lo que se refiere a los antecedentes del estudio, se tiene que, a nivel internacional, Lukinda y Tlegray (2022) efectuaron una investigación para definir el impacto del control interno en la recaudación de ingresos del Municipio de Morogoro, en Tanzania. Los autores aplicaron ⁶⁵ métodos cualitativos y cuantitativos para obtener información y evaluar la repercusión ⁶² de los elementos del control interno (como son: la gestión de riesgos, leyes y reglamentos, ⁶² supervisión y auditoría interna) en la recaudación del municipio; habiéndose determinado, ⁶² el valor del Alfa de Cronbach para cada una de ellas (los valores fueron: 0,872, 0,925, 0,969 y 0,893, respectivamente). Según los resultados obtenidos, los autores arribaron a la conclusión de que, el nivel del control interno del municipio se relacionaba de forma directa con la cantidad de ingresos que recaudaba la referida entidad; explicándose así como las ineficiencias en su control interno conllevaron a reducir sus ingresos durante los últimos años. Por lo que, los autores recomendaron capacitar al personal del Municipio de Morogoro sobre el proceso de recaudación, así como, formular normativas que incentiven la recaudación y el compromiso de pago por parte de los usuarios.

Asimismo, ⁶⁹ Simon (2020) desarrolló un estudio para definir ⁶⁹ la efectividad del sistema de control interno en el hospital gubernamental Suntriesco de la ciudad de Kumasi, Ghana. Simon definió su muestra de treinta colaboradores, a quienes encuestó y entrevistó. Según las encuestas aplicadas, el 66,67% del personal declaró conocer o tener nociones sobre

control interno; no obstante, precisaron que dicho sistema requería ser monitoreado de manera constante para asegurar su confiabilidad. Al respecto, con base las entrevistas, el autor determinó que, las autorizaciones o aprobaciones de las actividades no estaban siendo realizadas por el personal adecuado, más aún, dicho personal desconocía sobre las medidas de control interno; además, el departamento de auditoría no realizaba los controles necesarios sobre los ingresos del hospital y dichos ingresos no eran depositados en la fecha que los percibían. Siendo así, el autor recomendó que se instruyera al personal con la finalidad de que fueran capaces de implementar medidas de control durante el desarrollo de sus actividades, así como, se realizara controles más frecuentes sobre los ingresos para evitar su hurto o mal uso, y, se depositara los ingresos de caja en el mismo día que fueran recibidos.

Igualmente, Paredes (2018) desarrolló un estudio para valorar el sistema de control del Área Financiera del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi, durante los años 2016 y 2017. En dicho informe, el autor utilizó la investigación de campo tipo transversal con método deductivo y aplicó entrevistas. Según los resultados cuantitativos, el autor determinó la existencia de un alto nivel de confianza respecto al componente ambiente de control (80%), así como, bajo niveles de confianza para los componentes de administración y prevención de riesgos (47%) y actividades de control (0%); y, mediano niveles de confianza sobre los componentes de información y comunicación (57%) y supervisión y monitoreo (60%). Con relación a las actividades de control, el autor determinó que, el riesgo inherente fue alto a consecuencia de que no se llevaban a cabo inspecciones sobre las actividades del departamento financiero del instituto y no se preveían medidas de control que aseguraran la razonabilidad de sus informes financieros, ni se documentaban las políticas y procedimientos del instituto. Sobre ello, el autor recomendó que se impartieran talleres para sensibilizar al personal sobre ética y valores, así como, se implementara un plan de perfeccionamiento de los procesos, se invirtiera en tecnología para controlar dichos procesos y se ejecutara evaluaciones periódicas sobre los mismos para asegurar su efectividad.

También, Cardenas y Guamán (2018) realizaron una investigación en la dependencia de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salitre, Ecuador, para determinar las debilidades del área de recaudación y proponer medidas que optimicen el control interno durante las fases de recaudación. Los investigadores aplicaron métodos cuantitativos y cualitativos, y determinaron una muestra de ocho

trabajadores a quienes aplicaron encuestas. Según los resultados que obtuvieron, el 37% consideró que se llevaba un inadecuado control en el proceso de recaudación debido al escaso conocimiento de los colaboradores sobre la normativa aplicable y a la falta de capacitación laboral; el 65% indicó que la recaudación no se efectuaba de manera exitosa; y, el 100% señaló que era necesario monitorear el proceso de recaudación para determinar si los colaboradores estatales venían dando cumplimiento a sus labores. Siendo así, los autores arribaron a la conclusión de que, las debilidades ⁶ del control interno identificadas en los procesos de la dependencia de Tesorería de la entidad, originaban la necesidad de implementar nuevas tecnologías de la información; por lo que, recomendaron a dicha entidad, adquirir un sistema informático actualizado para optimizar las recaudaciones y gestionar los trámites que venían realizando diariamente.

Finalmente, Grajales y Castellanos (2017) llevaron a cabo un estudio para definir las debilidades más notables de los controles internos implementados ⁵⁹ en el departamento de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín, Colombia. Los autores emplearon métodos cuantitativos descriptivos sobre una muestra de trescientas setenta y tres empresas en donde aplicaron encuestas. Según las encuestas realizadas, el control interno en las mencionadas organizaciones fue deficiente, habiéndose advertido además que, dichas empresas no fortalecían la práctica de valores entre sus trabajadores, así como tampoco cumplían las políticas organizacionales y mucho menos segregaban las funciones de su personal durante el procedimiento de recaudación de ingresos.

A nivel nacional, Torres (2022) realizó una investigación para definir cómo ¹ los ³⁴ controles internos repercuten en la gestión de la dependencia de tesorería ¹ del Gobierno Distrital de Cayma, Arequipa, 2022, para lo cual aplicó la investigación de tipo cuantitativa y encuestó a un total de doscientos treinta colaboradores. Según las encuestas aplicadas, el 67,8% indicó que los responsables del manejo y custodia de fondos se desempeñaban efectivamente, el 66,1% señaló que la entidad realizaba gestiones para proteger sus recursos, el 66,6% consideró que los colaboradores de la dependencia de tesorería conocían sobre la normativa, el 83,9% indicó que los funcionarios se desempeñaron con honestidad y el 84,8% ¹ consideró que la entidad frecuentemente supervisaba el área de caja. Sobre el particular, el ¹ coeficiente de correlación (calculado a través de la prueba Rho de Spearman) obtenido por el investigador, con relación a las variables de estudio (control interno y gestión de la ³ dependencia de tesorería), fue ¹ de 0,714; evidenciándose con dicho indicador que existía una

correlación positiva y moderada entre las referidas variables. Siendo así, el autor arribó a la conclusión de que el control interno repercutía de manera positiva y significativa sobre la gestión del área de tesorería, por lo cual recomendó que se diera un seguimiento constante a los elementos que comprenden el control interno con el objeto de optimizar el empleo de las fuentes económicas de las cuales la municipalidad disponía, así como, se capacitara al personal sobre control y se verificara el cumplimiento constante de la normativa aplicable.

De igual modo, Aleman (2020) realizó un estudio para definir la implicancia del sistema de control interno sobre la recaudación de tributos de los gobiernos provinciales pertenecientes a la región Puno, durante los años 2019 y 2020. El autor empleó una investigación cuantitativa no experimental y aplicó encuestas a una muestra de veintiocho colaboradores, entre los cuales consideró a funcionarios y servidores; y, de cuyos resultados logró determinar que, el ambiente de control se vinculaba directamente al proceso de recaudación (siendo esta, una vinculación de tipo directa y positiva). En ese sentido, el autor destacó la importancia de mejorar el control interno en las entidades, máxime uno de los elementos del ambiente de control; es decir, la integridad y los valores éticos.

También, Alayo (2019) hizo una investigación para definir la manera en que el sistema de control interno impactó sobre los procesos de la dependencia de tesorería de la Municipalidad Distrital de Comas, desde el 2010 al 2014. El autor optó por utilizar la investigación aplicada con diseño no experimental, habiendo aplicado encuestas a un total de diecinueve colaboradores. Según los resultados que se obtuvo, el 63% indicó que la dependencia de tesorería no contaba con personal idóneo para el cumplimiento de sus actividades, el 100% coincidió en que los colaboradores no habían participado en capacitaciones sobre control interno y el 63% indicó que no habían sido rotados de puesto durante los últimos años. Siendo así, el autor concluyó que, el sistema de control interno repercutía de forma directa sobre la operatividad de las actividades de la unidad orgánica de tesorería; motivo por el cual, recomendó en su indagación que se implementara programas de capacitación dirigidos a los colaboradores relacionados a los procesos de tesorería y a las actividades de gestión de riesgos.

Igualmente, Tena (2019) hizo un estudio para establecer la conveniencia de implementar un modelo de control interno durante el desarrollo de los procedimientos de recaudación de tributos en el Gobierno Distrital de Santa María, Huaura, 2017. Dicho autor empleó la investigación de tipo descriptiva correlacional bajo el enfoque cuantitativo y

encuestó a un total de sesenta y nueve colaboradores. Según los resultados obtenidos, el 56,52% de la muestra indicó que no se aplicaban los elementos correspondiente al ambiente de control, el 55,07% reportó que no se desarrollaban actividades de supervisión y el 69,57% consideró que era importante implementar el control en la recaudación tributaria de la entidad. Por lo que, el autor determinó que, en la entidades públicas, la implementación de un modelo de control interno resultaba relevante y significativo para el desarrollo de los procedimientos vinculados a su labor de recaudación, más aún, en los gobiernos provinciales y distritales, cuyos principales ingresos corresponden al cobro de tributos. En virtud de ello, el autor recomendó que se evaluara el ambiente de control del gobierno distrital, así como, se supervisara las acciones relacionadas al cumplimiento del pago de tributos por parte de los administrados, y se reforzara la comunicación e información de las actividades vinculadas a la administración de las obligaciones tributarias y el control interno.

Por último, Valverde et al. (2018) llevaron a cabo un estudio para definir de qué forma el control interno favoreció al procedimiento de recaudación de ingresos en la dependencia de Tesorería del Gobierno Distrital de Amarilis, Huánuco, durante el 2017. Los autores emplearon la investigación aplicada con diseño no experimental transaccional y obtuvieron una muestra de treinta y dos trabajadores, a quienes les aplicaron un cuestionario. Según los resultados obtenidos por los autores, el 81% indicó que el control interno coadyuvó a lograr el cobro de tributos en la entidad; es decir, el control interno debidamente ejecutado, mediante sus normas, acciones de control y sistemas de información, favoreció el proceso de percepción de ingresos. Por lo que, los autores sugirieron que los colaboradores del mencionado gobierno se comprometieran a efectuar el control interno, tomando en cuenta los elementos antes indicados, para incrementar la recaudación de sus ingresos y mejorar consecuentemente su gestión municipal.

De otro lado, con relación a las bases teóricas, se tiene que, conforme el COSO (2013), la variable control interno refiere al proceso compuesto por cinco elementos que se realiza indistintamente en cualquiera de los niveles de una organización, con el fin de otorgar mayor confiabilidad sobre la información de carácter financiera para la oportuna toma de sus decisiones. Sobre ello, la Ley 27785 (2022) establece que, el control interno refiere a las acciones de prevención que realizan las entidades de manera previa, sincrónica y posterior para gestionar adecuadamente y de forma eficiente sus recursos, bienes y actividades.

Asimismo, la CGR (2014) indica que el control interno en la administración pública, corresponde al proceso, mediante el cual, el máximo representante de una entidad y sus funcionarios y servidores afrontan la ocurrencia de posibles riesgos y/o mitigan sus efectos con el objeto de brindar una mayor seguridad sobre el logro de sus metas institucionales; habiéndose precisado, entre los objetivos de dicho proceso, los siguientes: incentivar la efectividad, eficacia y economía de las operaciones de la entidad, lograr la calidad en la prestación de los servicios que presta a sus ciudadanos; proteger sus recursos económicos ante cualquiera pérdida, derroche o uso ilícito; cumplir las disposiciones normativas emitidas por los órganos competentes (leyes, reglamentos y otros); y, proveer información confiable y oportuna sobre sus actividades para la posterior toma de decisiones.

El sistema de control interno, según el COSO (2013), comprende el conjunto de elementos que de manera interdependiente buscan alcanzar los objetivos de una organización; es decir, refiere a un procedimiento multidireccional, en el que cada uno de los elementos que lo componen se interrelacionan entre sí. Sobre ello, conforme a lo establecido en la Ley 28716 (2006), dicho sistema comprende el íntegro de las operaciones, tareas, acciones, planes, políticas, normativas, registros, procesos y técnicas que realizan cada entidad. En concordancia con ello, la CGR (2014) lo conceptualiza como la agrupación de elementos interrelacionados entre sí para facilitar que el íntegro de las áreas de una entidad, en lo que les corresponda, se comprometan con la puesta en práctica del control. Dicho sistema está conformado por los cinco componentes que se describen seguidamente.

El componente ambiente de control, según el COSO (2013), comprende las reglas, pautas y procesos que conforman el soporte para efectuar un apropiado control interno en la entidad, así como, la probidad y los valores éticos institucionales. Sobre ello, la Resolución de Contraloría 320-2006-CG señala, entre otras normas básicas de este componente, la integridad y valores éticos de la institución, la estructura organizacional de la entidad, la gestión y dirección de su talento humano, la aptitud profesional de sus colaboradores y la oficina de control interno instalada en dicha entidad (CGR, 2006).

El componente evaluación de riesgo, según el COSO (2013), es el proceso constante que realiza la entidad para enfrentar la posible ocurrencia de un suceso que incida en el logro de sus objetivos. La citada Resolución de Contraloría 320-2006-CG indica, entre las normas básicas de este componente, el planeamiento de la administración de riesgo, su identificación y estimación, y la respuesta a su ocurrencia (CGR, 2006).

El componente correspondiente a las actividades o acciones de control, de acuerdo a lo señalado por el COSO (2013), comprende las actividades que implementa la entidad en sus operaciones para amenorar los riesgos que posiblemente incidan en el logro de sus metas institucionales. La Resolución de Contraloría 320-2006-CG antes mencionada, señala entre sus normas básicas, la separación de las funciones, los controles para acceder a los recursos o registros de la institución, las comprobaciones y conciliaciones sobre sus operaciones; y, los métodos, actividades y tareas debidamente documentados (CGR, 2006).

El componente información y comunicación, conforme lo señalado por el COSO (2013), comprende la información que necesita una institución para dar cumplimiento a sus responsabilidades de control interno, la comunicación interna y la comunicación con externos. La citada Resolución de Contraloría 320-2006-CG establece, entre las normas básicas de este componente, la calidad y cantidad suficiente de la información, y los sistemas de información (CGR, 2006).

Y, el último componente actividades de supervisión según el COSO (2013) comprende las actividades de autocontrol que se implementa en la supervisión.

Respecto a la variable de recaudación tributaria, Chuenjit (2014) la define como el total de ingresos fiscales recaudados por los gobiernos para financiar las instituciones públicas y brindar servicios públicos a sus ciudadanos; es decir, la suma de los ingresos que se producen por la potestad que tiene el Estado para establecer impuestos, y que posteriormente son invertidos para satisfacer las necesidades básicas de su población.

Según el Decreto Legislativo 776 (1993), los gobiernos locales pueden percibir ingresos tributarios, entre otras fuentes, por el cobro de impuestos, contribuciones y tasas; habiéndose definido a los impuestos como los tributos que no originan la obligación de brindar una contraprestación de forma directa al usuario. Asimismo, el Decreto Supremo 135-99-EF (1999), define a la contribución como el tributo cuyo pago se exige en virtud a los beneficios que obtienen los usuarios de la ejecución de obras públicas o la realización de actividades por parte del Estado; y, define el término tasa como el tributo originado por la contraprestación directa de un servicio público prestado de forma individual al usuario.

El Decreto Legislativo 1441 (2018), señala como responsables de la administración de los recursos financieros del Estado, al Gerente de Administración y al Tesorero, o los empleados públicos que hagan sus veces, en el gobierno nacional y gobiernos locales; habiéndose enumerado, entre las funciones de dichos responsables, las siguientes:

administrar el manejo de los recursos recaudados dentro del ámbito de su competencia, emitir dispositivos internos que regulen sus actividades, y aplicar las medidas necesarias para el seguimiento y la comprobación del empleo adecuado de los recursos del Estado.

Sobre el proceso de recaudación, custodia, depósito y registro de ingresos tributarios, según el OCI (2018), en la entidad sujeta al presente estudio, el proceso de recaudación inicia en la caja general y cajas descentralizadas, en donde, previa determinación de la deuda o concepto a pagar por el administrado, los cajeros recaudan los ingresos en efectivo y/o equivalentes al mismo. Luego, los cajeros proceden a realizar el depósito de los ingresos que fueron percibidos en las cuentas autorizadas; y, posteriormente, generan un reporte de ingresos diario para ser presentado ante en la caja central. Finalmente, el encargado de la caja central consolida los reportes de todas las cajas descentralizadas y emite un recibo de ingresos por cada una de ellas para que la Oficina de Tesorería prosiga con su correspondiente registro el Sistema Integrado de Administración Financiera.

Por último, sobre el marco conceptual, se tiene que, el **COSO** es una organización que proporciona estándares de orientación reconocidos a nivel mundial hacia las entidades, entre otros aspectos, sobre control interno (Moeller, 2007).

En tanto que, el fraude es el mal uso del tiempo o los activos de una organización, un engaño, maniobra u otra práctica realizada de forma deshonesta con la cual se obtiene beneficios del gobierno (Gobierno de Australia Occidental, 1999).

El impuesto es un pago obligatorio y no reembolsable que realiza los individuos u organizaciones para provisionar financieramente al Estado (Lavrenchuk, 2013).

Tesorería es la dependencia responsable de controlar los fondos necesarios para que el negocio opere de manera efectiva (Trenerry, 1999)

Y, el sistema de control está referido a la colección del conjunto de datos que se resumirán en informes de carácter contable utilizados para controlar las operaciones financieras de un negocio (Mooney, K. y Marrer, K., 2008).

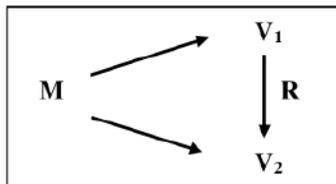
II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo

Por su finalidad, la presente corresponde a una investigación básica, también conocida como pura, la cual, se realiza con la intención de diseñar herramientas para resolver distintos problemas (Gupta y Gupta, 2020). De igual forma, por su enfoque, se trata de un estudio cuantitativo basado en probar una teoría utilizando técnicas estadísticas (Gupta y Gupta, 2020). Y por su profundidad, esta investigación es de tipo descriptiva relacional, útil para describir una situación o un problema y la relación entre dos variables (Kumar, 2011).

2.2. Diseño de investigación

La tesis fue de tipo no experimental y transversal; conforme refiere Kumar (2011), consiste en que el investigador observe un fenómeno para establecer sus causas y describir el vínculo existente entre las variables en un periodo determinado y sin interferir en su realidad, y, cuyo esquema es el que se muestra a continuación:



Donde M = Muestra

Donde V₁ = Control Interno

Donde V₂ = Recaudación Tributaria

Donde R = Relación

2.3. Población, muestra y muestreo

La población se conformó por el recurso humano de la entidad edil sujeta a estudio, siendo un total de 673 trabajadores, como se visualiza en la siguiente tabla.

Tabla 1

Personal de la Municipalidad Provincial de Lambayeque

46 ganos	Total
Órganos de Gobierno y Dirección	8
Órganos 50 Control	7
Órganos de Defensa Judicial	4
Órganos de Asesoramiento	32
Órganos de Apoyo	85
Órganos de Línea	537
Total 53	673

Nota: Adaptado del Cuadro para Asignación de Personal Provisional – CAP Provisional de la Municipalidad, por Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2017.

Se utilizó el ³ muestreo no probabilístico y por conveniencia, habiéndose seleccionado intencionalmente la muestra conformada por treinta y tres trabajadores que se desempeñaban en ⁵⁸ la Oficina General de Administración, Oficina de Contabilidad, Oficina de Tesorería, Gerencia de Administración Tributaria y Subgerencia de Tributación y Gestión de Cobranza de la entidad; distribuidos de acuerdo a la tabla que se presenta seguidamente.

Tabla 2

Personal que conformó la muestra de la investigación

Órgano	Cargo estructural	Total
Oficina General de Administración		
Gerente	Empleado de confianza	1
Asistente Administrativo I	Servidor Público Ejecutivo	1
Especialista Administrativo II	Servidor Público Ejecutivo	1
Oficina de Contabilidad		
Subgerente	Empleado de confianza	1
Contador II	Servidor Público Ejecutivo	1
Contador I	Servidor Público Ejecutivo	2
Técnico en Contabilidad I	Servidor Público Especialista	3
Auxiliar de Contabilidad I	Servidor Público de Apoyo	1
Oficina de Tesorería		
Subgerente	Empleado de confianza	1
Cajero II	Servidor Público Especialista	1
Cajero I	Servidor Público Especialista	2
Técnico en Contabilidad I	Servidor Público Especialista	1
Auxiliar en Contabilidad I	Servidor Público de Apoyo	1
Gerencia de Administración Tributaria		
Gerente	Empleado de confianza	1
Subgerencia de Tributación y Gestión de Cobranza		
Jefe de Área	Servidor Público Ejecutivo	1
Contador I	Servidor Público Ejecutivo	1
Recaudador	Servidor Público Especialista	13

Los criterios de inclusión aplicados correspondieron a unidades orgánicas con conocimiento sobre el tema, así como, personal que cuenta con estudios superiores técnicos y/o universitarios, y trabajadores que realizan operaciones, tareas o actividades relacionados al procedimiento de recaudación en la entidad.

En tanto que, los criterios de exclusión considerados fueron el personal que no cuenta con estudios superiores; así como, trabajadores que desconocen y no realizan actividades relacionados al procedimiento de recaudación en la entidad.

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento se utilizaron dos cuestionarios que fueron aplicados a la muestra de los treinta y tres trabajadores descritos en el numeral anterior. Respecto al primer cuestionario, correspondiente a la variable de control interno, se plantearon veintiún preguntas agrupadas en cinco dimensiones: Ambiente de control (del ítem 1 al 8), Evaluación de riesgos (del ítem 9 al 12), Actividades de control (del ítem 13 al 18), Información y comunicación (del ítem 19 al 20) y Supervisión (ítem 21); y, respecto al segundo, correspondiente a la variable de recaudación tributaria, diecinueve preguntas agrupadas en cuatro dimensiones: Recaudación (del ítem 1 al 6), Custodia (del ítem 7 al 12), Depósito (del ítem 13 al 16) y Registro (del ítem 17 al 19). Dichos cuestionarios fueron validados por su contenido mediante el juicio de tres maestrantes, conforme se visualiza en la tabla 3, determinándose como muy buenos y buenos.

Tabla 3

Cuadro Juicio de expertos

Grado	Nombres y apellidos	Juicio Cuestionario 1	Juicio Cuestionario 2
Magister	Liliana Maribel Figueroa Roque	Muy buena	Muy buena
Magister	Jesús Miguel Vizconde Campos	Buena	Buena
Magister	Jorge Luis Burga Ludeña	Buena	Buena

Y, sobre la confiabilidad, se usó la metodología de Alfa de Cronbach, habiéndose aplicado los cuestionarios a la muestra de treinta y tres trabajadores. Según los resultados, el Alfa de Cronbach del primer instrumento tuvo una fiabilidad de 0,885, lo que significa que fue confiable; y, con relación al segundo instrumento, se obtuvo un indicador de 0,864, lo que significa que también fue confiable.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

Se usó la estadística descriptiva para elaborar las matrices de consistencia de las variables y confección de las tablas; y, la estadística inferencial para procesar los datos que se obtuvieron como resultado de haberse aplicado las treinta y tres encuestas, siendo necesario el uso del programa SPSS. Como primer paso, se codificó los datos derivados de las encuestas realizadas para de esa manera, conseguir obtener los gráficos y tablas, que posteriormente fueron analizados para emitir las conclusiones respectivas.

2

2.6. Aspectos éticos en investigación

La investigación cumplió con los protocolos determinados por la Universidad Católica de Trujillo, entre ellos, los preceptos de respeto a la legislación que regula la investigación científica, así como la responsabilidad y el rigor científico, y el principio de veracidad. Además, el presente trabajo académico mostró originalidad en su contenido por cuanto se empleó el programa Turnitin para verificar que los datos expuestos en el mismo fueron verídicos y obtenidos por el propio autor.

Finalmente, en cumplimiento del principio de divulgación, el autor se compromete a difundir responsablemente los resultados del trabajo académico en un ambiente de ética y hacia las personas interesadas y la entidad sujeta de estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de los resultados obtenidos

3.1.1. Variable de Control Interno

De la aplicación de los cuestionarios a los treinta y tres trabajadores, se obtuvieron los siguientes resultados:

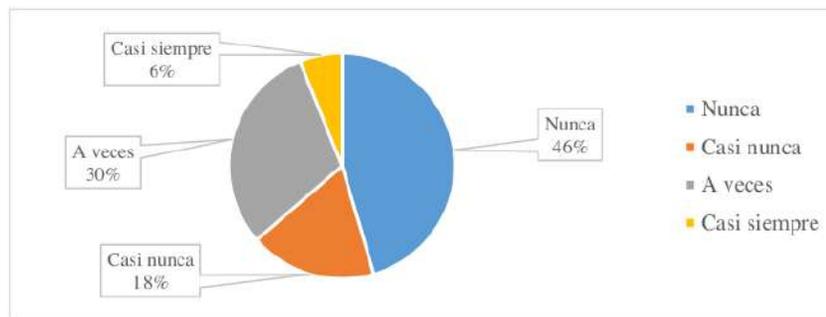
Tabla 4

La entidad ha desarrollado actividades de sensibilización sobre integridad y valores éticos en la función pública durante los últimos tres meses.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	15	45.45%	45.45%	45.45%
Casi nunca	6	18.18%	18.18%	63.64%
A veces	10	30.30%	30.30%	93.94%
Casi siempre	2	6.06%	6.06%	100.00%
Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 1

La entidad ha desarrollado actividades de sensibilización sobre integridad y valores éticos en la función pública durante los últimos tres meses.



De los datos procesados, el 63,64% de la muestra indicó que la entidad no ha desarrollado actividades de concientización sobre integridad y valores éticos en la administración pública durante los últimos tres meses, el 30,30% indicó que ciertas veces se han realizado actividades de sensibilización durante los últimos tres meses y sólo el 6,06% indicó que casi siempre se han venido realizando dichas actividades de sensibilización. Con estos resultados, se concluyó que la entidad no promueve un comportamiento organizacional basado en la integridad y los valores éticos para fortalecer su ambiente de control.

12

Tabla 5

19

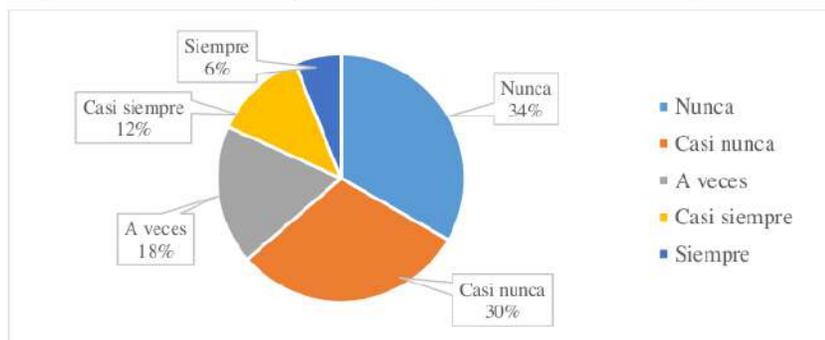
El Manual de Organización y Funciones de la entidad ha sido modificado conforme a la normativa vigente emitida por los organismos competentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	33.33%	33.33%	33.33%
Casi nunca	10	30.30%	30.30%	63.64%
A veces	6	18.18%	18.18%	81.82%
Casi siempre	4	12.12%	12.12%	93.94%
Siempre	2	6.06%	6.06%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 2

19

El Manual de Organización y Funciones de la entidad ha sido modificado conforme a la normativa vigente emitida por los organismos competentes.



Del análisis a los porcentajes obtenidos se tiene que, el 63,64% de los colaboradores indicó que el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la entidad no ha sido modificado conforme a la normativa promulgada por las entidades competentes, el 18,18% indicó que ciertas veces se ha modificado dicho documento de gestión de acuerdo a la normativa aplicable y el 18,18% indicó que casi siempre o siempre el documento de gestión en mención ha sido modificado según la normativa emitida por los organismos competentes. Con estos resultados, se concluyó que la entidad no ha adaptado su MOF de acuerdo a las normativas emitidas por los organismos competentes, limitando de esa manera, el diseño de su estructura orgánica, así como la identificación de los niveles de autoridad y/o niveles de responsabilidad adecuados para alcanzar sus metas institucionales.

Tabla 6

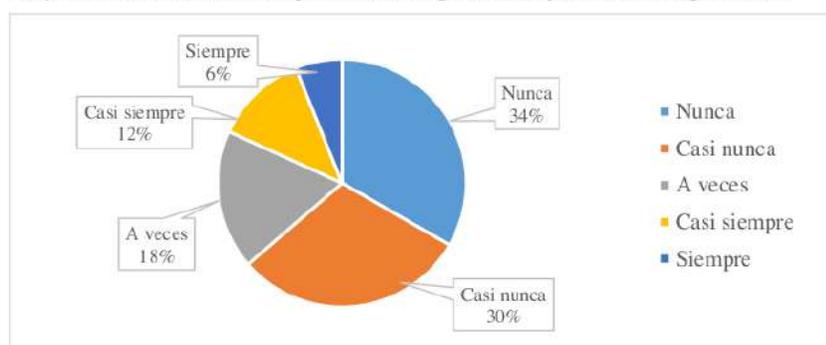
41
El Reglamento de Organización y Funciones de la entidad ha sido modificado conforme a la normativa vigente emitida por los organismos competentes.

4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	24.24%	24.24%	24.24%
Casi nunca	15	45.45%	45.45%	69.70%
A veces	3	9.09%	9.09%	78.79%
Casi siempre	3	9.09%	9.09%	87.88%
Siempre	4	12.12%	12.12%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 3

41
El Reglamento de Organización y Funciones de la entidad ha sido modificado conforme a la normativa vigente emitida por los organismos competentes.



Según el procesamiento de los datos que se obtuvieron, el 69,70% de los colaboradores indicó que el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la entidad no ha sido modificado y/o actualizado conforme a la normativa exigida por las entidades competentes, el 9,09% indicó que ciertas veces se ha modificado dicho documento de gestión de acuerdo a la normativa aplicable y el 21,21% indicó que casi siempre o siempre el documento de gestión en mención ha sido modificado según la normativa emitida por los organismos competentes. Con estos resultados, se concluyó que la municipalidad no ha adaptado su ROF conforme a los dispositivos legales emitidos por los organismos competentes, limitando de esa manera, el diseño de su estructura orgánica, así como la identificación de los niveles de autoridad y/o niveles de responsabilidad adecuados para alcanzar sus metas institucionales.

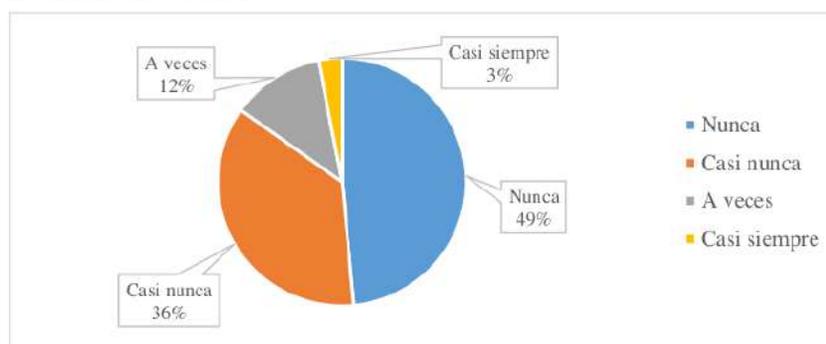
Tabla 7

La entidad ha promovido actividades de capacitación para su personal durante los últimos tres meses.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	48.48%	48.48%	48.48%
Casi nunca	12	36.36%	36.36%	84.85%
A veces	4	12.12%	12.12%	96.97%
Casi siempre	1	3.03%	3.03%	100.00%
Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 4

La entidad ha promovido actividades de capacitación para su personal durante los últimos tres meses.



Conforme a los porcentajes que se obtuvieron, el 84,85% de los colaboradores indicó que la entidad no ha promovido actividades de capacitación para su personal durante los últimos tres meses, el 12,12% indicó que ciertas veces se promovieron actividades de capacitaciones en la municipalidad durante el último trimestre y el 3,03% indicó que casi siempre se incentivó la realización de dichas actividades en los últimos tres meses. Con estos resultados, se concluyó que la entidad no ha definido políticas organizacionales que promuevan actividades de capacitación o incentiven la formación de su talento humano, lo cual no garantiza la calidad de sus recursos humanos en las tareas que vienen efectuando, ni la idoneidad – en conocimientos y habilidades – que se exige para los cargos que desempeñan.

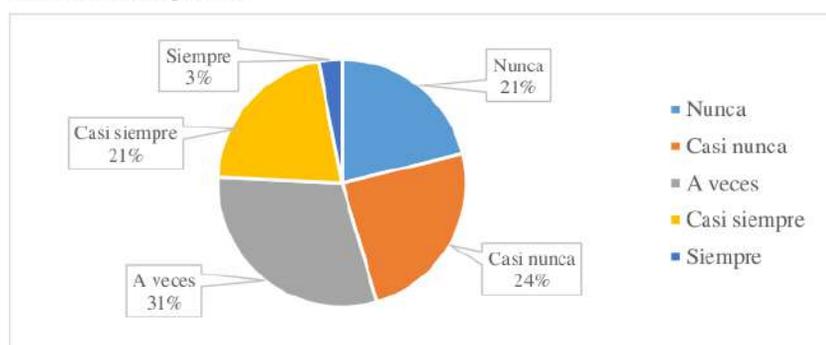
Tabla 8

1 La entidad cuenta con personal suficiente para el desarrollo de las funciones de cada unidad orgánica.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	21.21%	21.21%	21.21%
Casi nunca	8	24.24%	24.24%	45.45%
A veces	10	30.30%	30.30%	75.76%
Casi siempre	7	21.21%	21.21%	96.97%
Siempre	1	3.03%	3.03%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 5

1 La entidad cuenta con personal suficiente para el desarrollo de las funciones de cada unidad orgánica.



De acuerdo al procesamiento de los datos que se obtuvieron, el 45,45% de los trabajadores encuestados indicó que nunca o casi nunca la entidad cuenta con suficiente personal para cumplir las funciones que le son asignadas a las unidades orgánicas, el 30,30% indicó que ciertas veces la entidad tiene el personal necesario, en cantidad, para el desarrollo de sus actividades y el 24,24% indicó que casi siempre o siempre se cuenta con personal suficiente en las unidades orgánicas. Con estos resultados, se concluyó que la entidad no convoca con frecuencia o de manera oportuna los procesos de reclutamiento y selección de colaboradores que garanticen la apropiada planificación de su talento humano, y consecuentemente, la suficiencia de personal en cada una de sus unidades orgánicas.

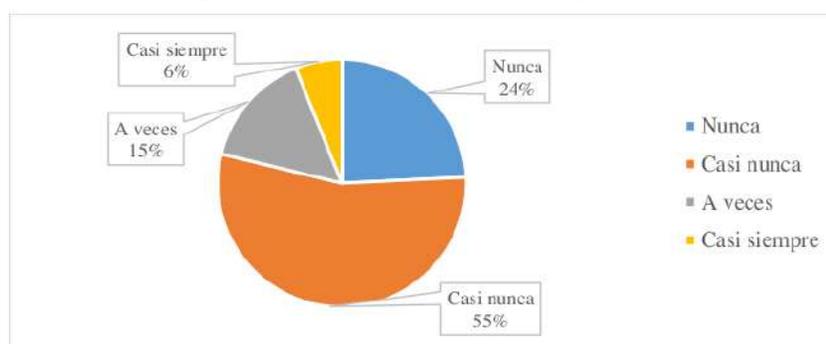
Tabla 9

La entidad evalúa periódicamente el desempeño de su personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	24.24%	24.24%	24.24%
Casi nunca	18	54.55%	54.55%	78.79%
A veces	5	15.15%	15.15%	93.94%
Casi siempre	2	6.06%	6.06%	100.00%
Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 6

La entidad evalúa periódicamente el desempeño de su personal.



De acuerdo al procesamiento de los datos que se obtuvieron, el 78,79% de los colaboradores encuestados indicó que la entidad nunca o casi nunca realiza evaluaciones periódicas para medir el desempeño de su personal, el 15,15% indicó que ciertas veces la entidad realiza este tipo de evaluaciones a sus trabajadores y sólo el 6,06% indicó que casi siempre la entidad evalúa de forma periódica el desempeño de sus colaboradores. Con estos resultados, se concluyó que la institución no realiza suficientes evaluaciones periódicas sobre el desempeño de sus colaboradores; por lo que, no se garantiza la competencia profesional de su personal para los puestos que vienen desempeñando.

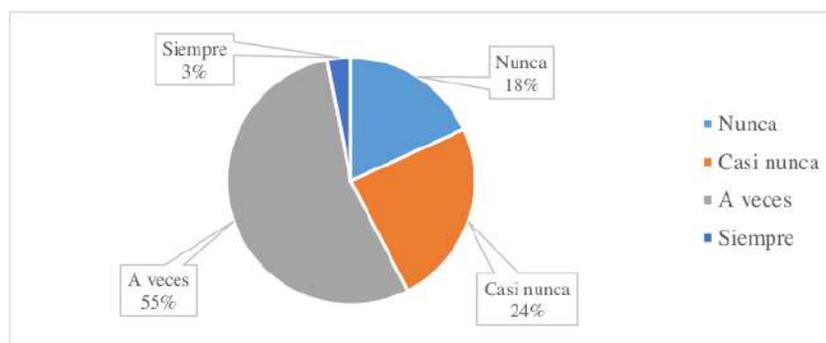
Tabla 10

El OCI efectúa actividades de control sobre el procedimiento de recaudación tributaria en la entidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	18.18%	18.18%	18.18%
Casi nunca	8	24.24%	24.24%	42.42%
A veces	18	54.55%	54.55%	96.97%
Casi siempre	0	0.00%	0.00%	96.97%
Siempre	1	3.03%	3.03%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 7

El OCI efectúa actividades de control sobre el procedimiento de recaudación tributaria en la entidad.



De acuerdo a la información obtenida, el 42,42% de los participantes en las encuestas indicó que el OCI no efectúa actividades de control sobre el procedimiento de recaudación tributaria de la entidad, el 54,55% indicó que ciertas veces dicho órgano de control efectúa actividades de control sobre el citado procedimiento, y sólo el 3,03% indicó que el OCI siempre realiza actividades de control sobre el procedimiento de recaudación tributaria en la institución. Con estos resultados, se concluyó que si bien el OCI viene realizando sus labores relacionadas al control gubernamental en la entidad; en la mayoría de oportunidades, dichas evaluaciones no cubren los procesos más significativos y con mayores riesgos de ocurrencia, como es el caso del procedimiento de recaudación tributaria.

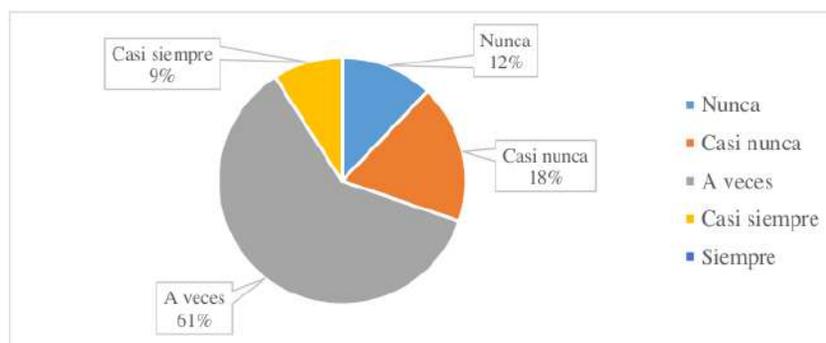
Tabla 11

El personal de la entidad implementa oportunamente las recomendaciones efectuadas por el OCI a través de sus informes de servicios de control.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	12.12%	12.12%	12.12%
Casi nunca	6	18.18%	18.18%	30.30%
A veces	20	60.61%	60.61%	90.91%
Casi siempre	3	9.09%	9.09%	100.00%
Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 8

El personal de la entidad implementa oportunamente las recomendaciones efectuadas por el OCI a través de sus informes de servicios de control.



Según los datos que se obtuvieron, el 30,30% de los trabajadores encuestados indicó que la entidad no implementa oportunamente las recomendaciones efectuadas en los informes resultantes de las labores de control que efectúa el OCI, el 60,61% indicó que ciertas veces el personal de la entidad implementa con oportunidad dichas recomendaciones y el 9,09% indicó que la municipalidad implementa oportunamente las recomendaciones resultantes de los servicios ejecutados por el OCI. Con estos resultados, se concluyó que la municipalidad no aplica adecuadamente y de forma oportuna las recomendaciones que son emitidas por el órgano de control, situación que genera que se mantengan por largos periodos o sin acción alguna, las deficiencias advertidas por dicho órgano de control.

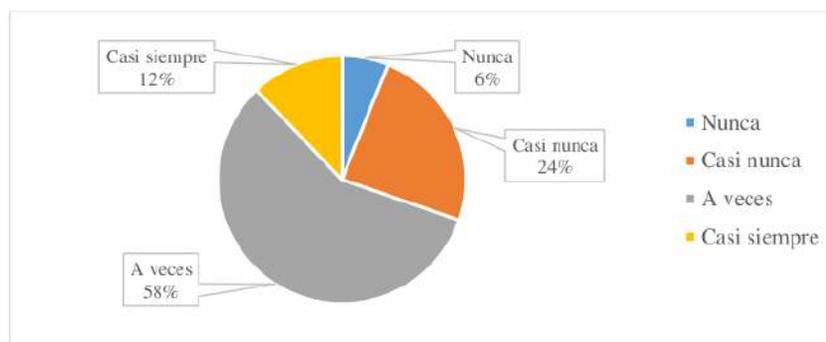
Tabla 12

La entidad establece sus objetivos institucionales, incluyendo los riesgos identificados, así como la valoración de los mismos y las estrategias para su manejo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.06%	6.06%	6.06%
Casi nunca	8	24.24%	24.24%	30.30%
A veces	19	57.58%	57.58%	87.88%
Casi siempre	4	12.12%	12.12%	100.00%
Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 9

La entidad establece sus objetivos institucionales, incluyendo los riesgos identificados, así como la valoración de los mismos y las estrategias para su manejo.



De acuerdo al procesamiento de los datos que se obtuvieron, el 30,30% de los colaboradores indicó que la entidad no establece sus objetivos institucionales, incluyendo los riesgos que fueron detectados, así como la estimación de los mismos y las estrategias para su manejo; el 57,58% indicó que ciertas veces la entidad formula sus objetivos institucionales, incluyendo los riesgos identificados, la valoración de dichos riesgos y sus estrategias de manejo; y, el 12,12% indicó que la entidad formula sus objetivos considerando los riesgos identificados. Con estos resultados, se concluyó que la entidad no identifica adecuadamente los posibles sucesos que pudieran interferir sobre el alcance de sus objetivos de carácter institucional.

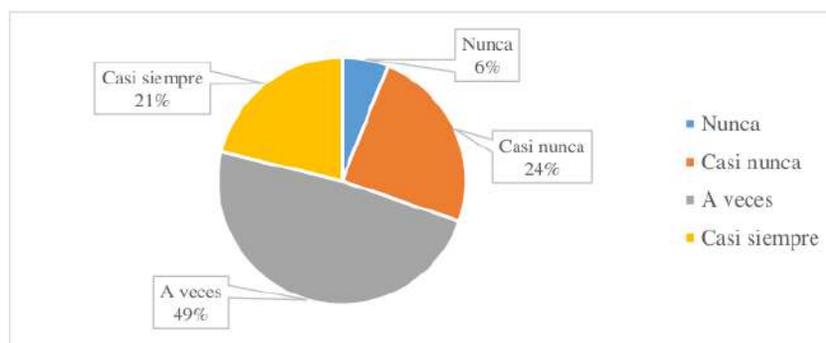
Tabla 13

La entidad identifica los riesgos que pudieran afectar sus procesos institucionales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.06%	6.06%	6.06%
Casi nunca	8	24.24%	24.24%	30.30%
A veces	16	48.48%	48.48%	78.79%
Casi siempre	7	21.21%	21.21%	100.00%
Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 10

La entidad identifica los riesgos que pudieran afectar sus procesos institucionales.



De acuerdo al procesamiento de los datos que se obtuvieron, el 30,30% de la muestra de trabajadores indicó que la entidad no identifica los riesgos que pudieran afectar sus procesos institucionales, el 48,48% indicó que ciertas veces la entidad identifica dichos riesgos y el 21,21% indicó que la entidad detecta los riesgos que pueden perjudicar sus procesos de carácter institucional. Con estos resultados, se concluyó que la municipalidad no identifica adecuadamente los probables eventos que pudieran obstaculizar o impedir la apropiada realización de sus procedimientos y/o actividades.

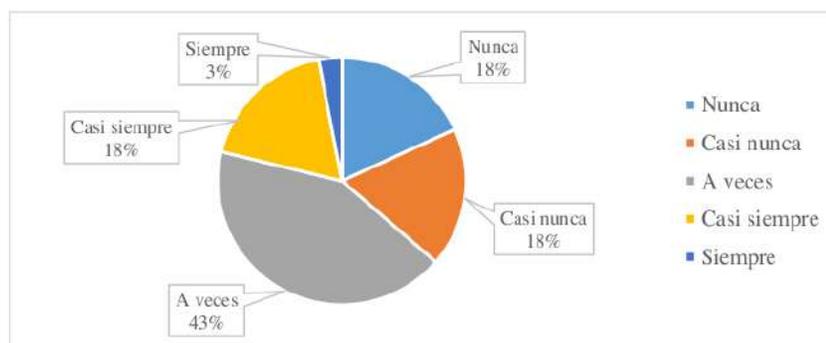
Tabla 14

La entidad asigna valor a los riesgos según el impacto en el cumplimiento de sus objetivos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	18.18%	18.18%	18.18%
Casi nunca	6	18.18%	18.18%	36.36%
A veces	14	42.42%	42.42%	78.79%
Casi siempre	6	18.18%	18.18%	96.97%
Siempre	1	3.03%	3.03%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 11

La entidad asigna valor a los riesgos según el impacto en el cumplimiento de sus objetivos.



Según los porcentajes que se obtuvieron producto del procesamiento de las encuestas, el 36,36% de los colaboradores indicó que la entidad no asigna valor a los riesgos según el impacto en el cumplimiento de sus objetivos, el 42,42% indicó que ciertas veces la entidad valora dichos riesgos y el 21,21% indicó que la entidad valora los riesgos según el impacto en el cumplimiento de sus objetivos. Con estos resultados, se concluyó que la municipalidad no identifica adecuadamente los eventos potenciales que pudieran repercutir sobre el logro de sus metas institucionales.

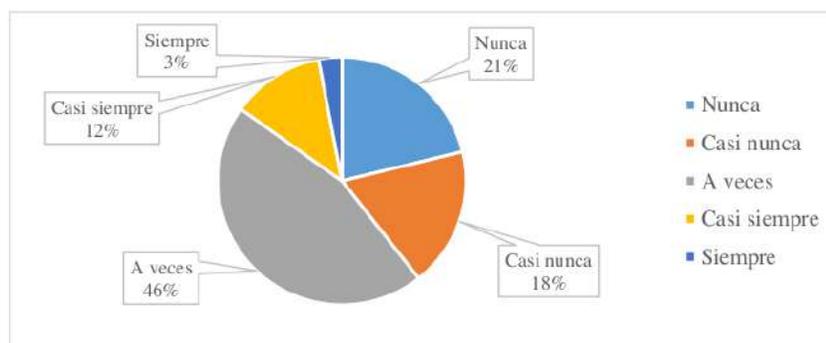
Tabla 15

La entidad formaliza las medidas de control a ejecutarse para mitigar y monitorear los riesgos identificados y evaluados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	21.21%	21.21%	21.21%
Casi nunca	6	18.18%	18.18%	39.39%
A veces	15	45.45%	45.45%	84.85%
Casi siempre	4	12.12%	12.12%	96.97%
Siempre	1	3.03%	3.03%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 12

La entidad formaliza las medidas de control a ejecutarse para mitigar y monitorear los riesgos identificados y evaluados.



Conforme a la información obtenida, el 39,39% de los colaboradores que conformaron la muestra indicó que la entidad no formaliza las medidas de control a ejecutarse con el fin de mitigar y monitorear los riesgos identificados y evaluados, el 45,45% indicó que ciertas veces la entidad formaliza dichas medidas para mitigar y monitorear los riesgos identificados y evaluados, y el 15,15% indicó que la entidad formaliza las medidas de control a ejecutarse con el objeto de mitigar y monitorear los riesgos identificados y evaluados. Con estos resultados, se concluyó que la municipalidad no ha formalizado los métodos, técnicas y herramientas que podría ejecutar para administrar los riesgos identificados.

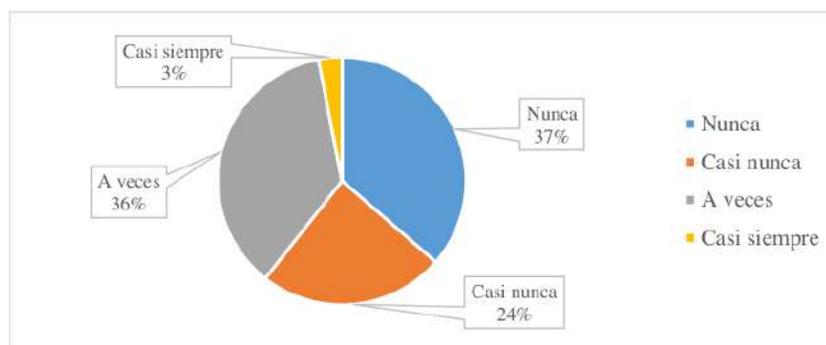
Tabla 16

Los procedimientos de recaudación, custodia, depósito y registro de ingresos son realizadas por diferentes personas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	36.36%	36.36%	36.36%
Casi nunca	8	24.24%	24.24%	60.61%
A veces	12	36.36%	36.36%	96.97%
Casi siempre	1	3.03%	3.03%	100.00%
Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 13

Los procedimientos de recaudación, custodia, depósito y registro de ingresos son realizadas por diferentes personas.



De acuerdo a los datos que se obtuvieron, el 60,61% de los colaboradores indicó que los procedimientos de recaudo, resguardo, depósito y registro de ingresos son realizadas por una misma persona; el 36,36% indicó que ciertas veces dichos procedimientos son realizados por diferentes personas; y, sólo el 3,03% indicó que dichos procedimientos son realizadas por diferentes personas. Con estos resultados, se infirió que, generalmente, los colaboradores a cargo de la recaudación tributaria en la entidad tienen el control sobre todas las etapas clave de dicho proceso, lo cual genera el riesgo de ocurrencia de errores o fraudes en dicho proceso.

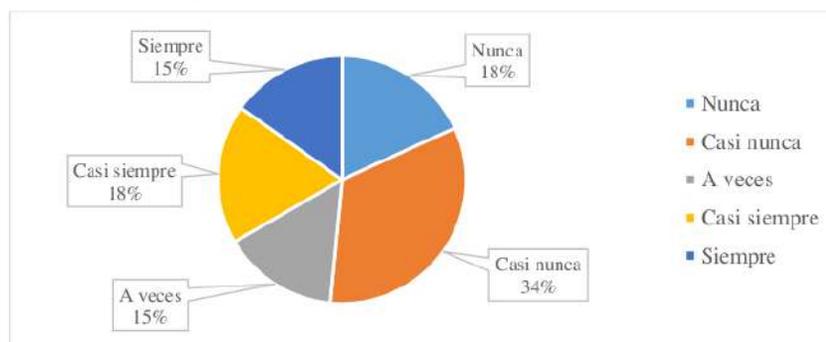
Tabla 17

Los recibos de ingresos que se emiten para recaudar, así como toda la documentación que sustenta las operaciones de la Oficina de Tesorería, están custodiados en cajas de seguridad con acceso restringido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	18.18%	18.18%	18.18%
Casi nunca	11	33.33%	33.33%	51.52%
A veces	5	15.15%	15.15%	66.67%
Casi siempre	6	18.18%	18.18%	84.85%
Siempre	5	15.15%	15.15%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 14

Los recibos de ingresos que se emiten para recaudar, así como toda la documentación que sustenta las operaciones de la Oficina de Tesorería, están custodiados en cajas de seguridad con acceso restringido.



Del procesamiento de los datos, el 51,52% de la muestra indicó que los recibos de ingresos que se emiten para recaudar, así como toda la documentación sustentante de las operaciones de la Oficina de Tesorería, no están custodiados en cajas de seguridad; el 15,15% indicó que algunas veces dicha documentación es custodiada en cajas de seguridad; y, el 33,33% indicó que la documentación sustentante de las operaciones de la Oficina de Tesorería está custodiada en cajas de seguridad con acceso restringido. Con estos resultados, se concluyó que la documentación sustentante de las operaciones de la Oficina de Tesorería no es adecuadamente custodiada, lo cual genera el riesgo de que personal no autorizado utilice dicha información o la pérdida de la misma.

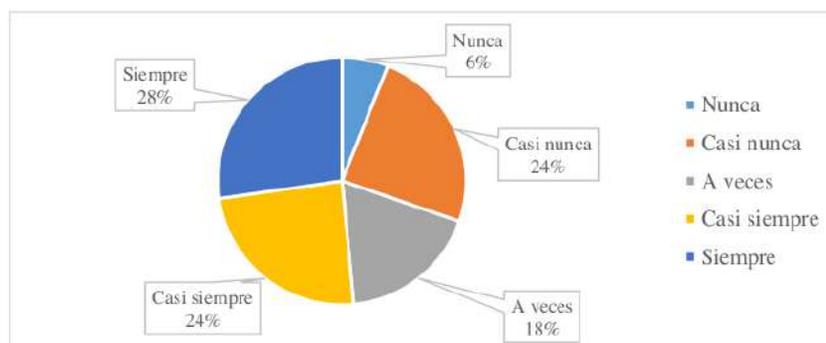
Tabla 18

Los activos financieros están custodiados en cajas de seguridad con acceso restringido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.06%	6.06%	6.06%
Casi nunca	8	24.24%	24.24%	30.30%
A veces	6	18.18%	18.18%	48.48%
Casi siempre	8	24.24%	24.24%	72.73%
Siempre	9	27.27%	27.27%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 15

Los activos financieros están custodiados en cajas de seguridad con acceso restringido.



43

Según los porcentajes obtenidos de la aplicación de las encuestas, el 30,30% de los colaboradores indicó que los activos financieros no están custodiados en cajas de seguridad con acceso restringido, el 18,18% indicó que ciertas veces los activos financieros son custodiados en cajas de seguridad cuyo acceso se encuentra limitado y el 51,51% indicó que dichos activos son custodiados en cajas de seguridad con acceso restringido. Con estos resultados, se concluyó que, parcialmente la municipalidad ha implementado controles sobre sus activos financieros al mantener custodiados los mismos en cajas de seguridad cuyo acceso se encuentra limitado al personal autorizado.

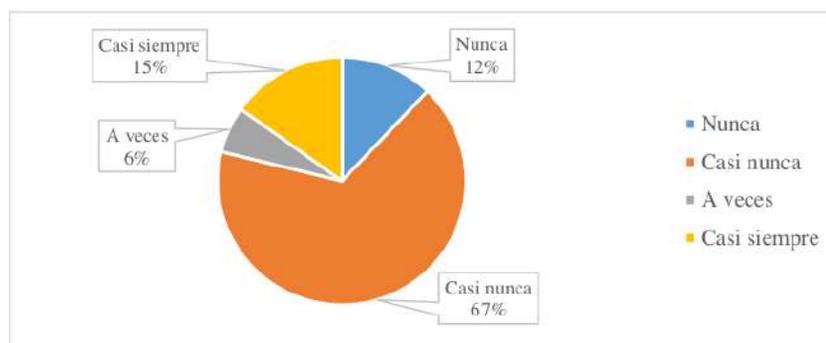
Tabla 19

La entidad efectúa toma de inventario físico de los bienes y arqueos de caja de forma periódica y sorpresiva.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	12.12%	12.12%	12.12%
Casi nunca	22	66.67%	66.67%	78.79%
A veces	2	6.06%	6.06%	84.85%
Casi siempre	5	15.15%	15.15%	100.00%
Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 16

La entidad efectúa toma de inventario físico de los bienes y arqueos de caja de forma periódica y sorpresiva.



Conforme a los resultados que se obtuvieron de las encuestas, el 78,79% de los colaboradores indicó que la entidad no efectúa inventarios físicos sobre los bienes que custodia ni arqueos de caja en forma periódica y sorpresiva, el 6,06% indicó que ciertas veces la municipalidad efectúa inventarios sobre sus bienes y arqueos imprevisibles en las cajas; y, el 15,15% indicó que la entidad efectúa casi siempre dichas tomas de inventario y arqueos de caja imprevistos por el personal. Con estos resultados, se concluyó que, la entidad no efectúa suficientes verificaciones y conciliaciones sobre sus registros para asegurar la fiabilidad de los mismos.

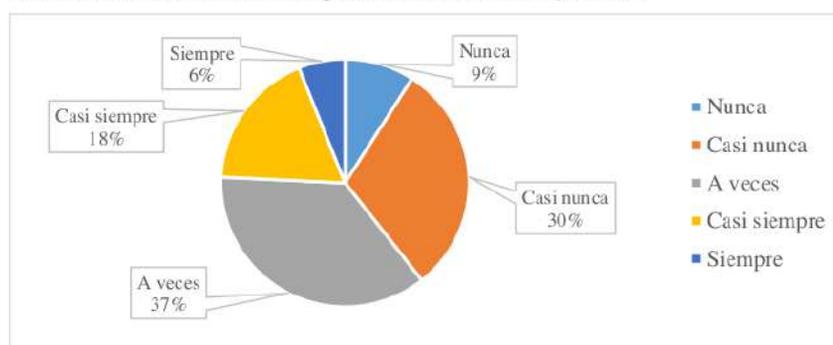
Tabla 20

La entidad cuenta con manuales o documentos aprobados en los cuales se indica cómo deben desarrollarse los procesos, actividades y tareas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	9.09%	9.09%	9.09%
Casi nunca	10	30.30%	30.30%	39.39%
A veces	12	36.36%	36.36%	75.76%
Casi siempre	6	18.18%	18.18%	93.94%
Siempre	2	6.06%	6.06%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 17

La entidad cuenta con manuales o documentos aprobados en los cuales se indica cómo deben desarrollarse los procesos, actividades y tareas.



Según la información obtenida, el 39,39% de la muestra indicó que la entidad no cuenta con manuales o documentos aprobados en los cuales se documente o indique cómo deben desarrollarse los procesos, acciones y labores, el 36,36% indicó que el desarrollo de algunos procesos están establecidos en manuales o documentos internos, y el 24,24% indicó que la entidad cuenta con suficientes manuales aprobados que documenten cómo desarrollar sus procesos actividades y tareas. Con estos resultados, se concluyó que, la entidad no ha documentado, íntegramente, la manera en que deben desarrollarse sus procesos y/o actividades y/o tareas que viene realizando, lo cual resulta necesario para asegurar que éstos sean ejecutados bajo estándares preestablecidos que garanticen la calidad en la prestación de sus servicios y faciliten su seguimiento por parte del inmediato superior de cada colaborador.

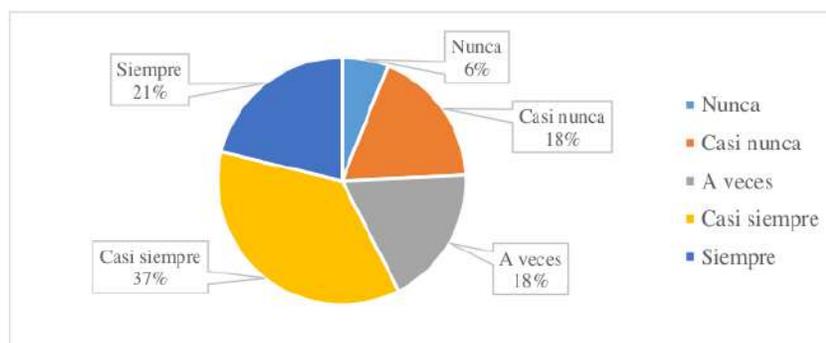
Tabla 21

Las funciones y responsabilidades de los cajeros se encuentran establecidas en una norma interna aprobada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.06%	6.06%	6.06%
Casi nunca	6	18.18%	18.18%	24.24%
A veces	6	18.18%	18.18%	42.42%
Casi siempre	12	36.36%	36.36%	78.79%
Siempre	7	21.21%	21.21%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 18

Las funciones y responsabilidades de los cajeros se encuentran establecidas en una norma interna aprobada.



Según los resultados que se obtuvieron del procesamiento de las encuestas, el 24,24% de los colaboradores indicó que las funciones y responsabilidades de los cajeros no han sido establecidas en la normativa interna de la entidad, el 18,18% indicó que ciertas veces la entidad ha definido en sus documentos internos la funciones de los responsables de caja y el 47,47% indicó que la entidad ha definido las funciones y responsabilidades de los cajeros en su normativa interna. Con estos resultados, se concluyó que, si bien la entidad ha aprobado un MOF en el que se define las funciones específicas que le corresponden realizar a los cajeros; a la fecha, la entidad no cuenta con una directiva interna o manual que describa los lineamientos para el adecuado funcionamiento y administración de las cajas recaudadoras.

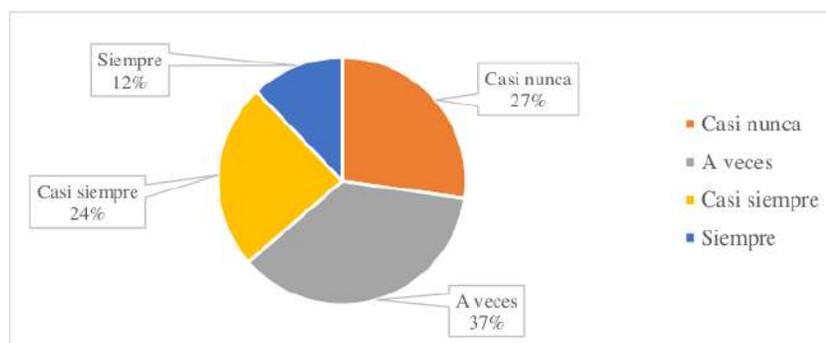
Tabla 22

1
Los sistemas de información implementados por la entidad brindan información confiable y oportuna para la toma de decisiones.⁴²

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%	0.00%
Casi nunca	9	27.27%	27.27%	27.27%
A veces	12	36.36%	36.36%	63.64%
Casi siempre	8	24.24%	24.24%	87.88%
Siempre	4	12.12%	12.12%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 19

1
Los sistemas de información implementados por la entidad brindan información confiable y oportuna para la toma de decisiones.



Según los resultados obtenidos del procesamiento de los datos, el 27,27% de la muestra indicó que los sistemas de información instalados por el gobierno local no brindan información fiable, pertinente y oportuna para la determinación de decisiones, el 36,36% indicó que ciertas veces los sistemas de información implementados brindan información confiable para la toma de decisiones en la entidad, y el 36,36% indicó que la entidad cuenta con sistemas de información que proveen de información confiable sobre la cual los colaboradores pueden tomar decisiones. Con estos resultados, se concluyó, si bien la entidad ha implementado sistemas para obtener información sobre sus operaciones; a la fecha, los sistemas de información implementados no brindan, en su totalidad, información que sea suficiente, oportuna y de calidad para la gestión administrativa.

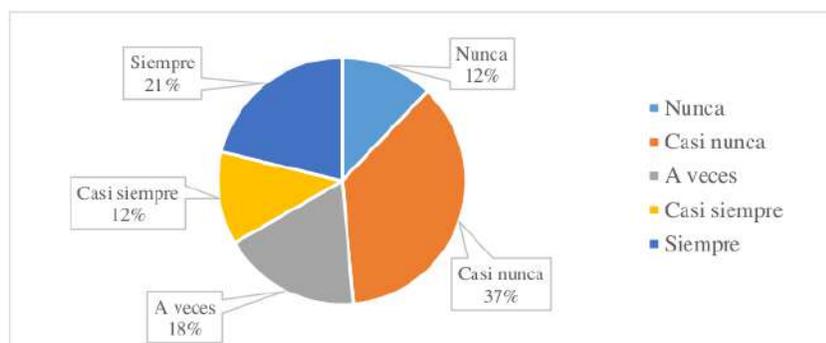
Tabla 23

La entidad cuenta con un software legal para el proceso de recaudación en cajas así como para otras operaciones de la Oficina de Tesorería.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	12.12%	12.12%	12.12%
Casi nunca	12	36.36%	36.36%	48.48%
A veces	6	18.18%	18.18%	66.67%
Casi siempre	4	12.12%	12.12%	78.79%
Siempre	7	21.21%	21.21%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 20

La entidad cuenta con un software legal para el proceso de recaudación en cajas así como para otras operaciones de la Oficina de Tesorería.



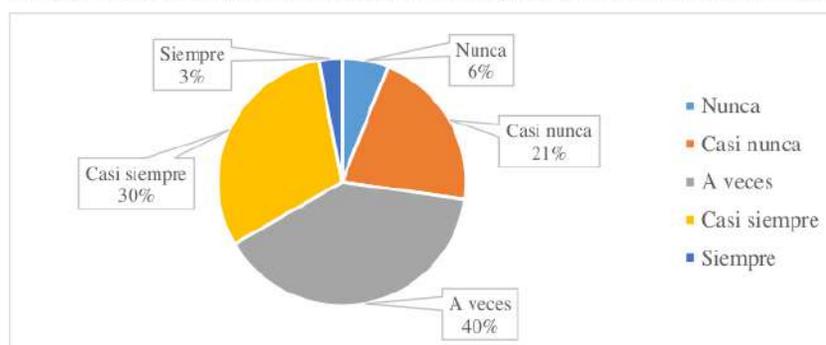
Conforme a los resultados que se obtuvieron en las encuestas, el 48,48% de los encuestados indicó que la entidad no cuenta con un software legal para el proceso de recaudación en cajas así como para otras operaciones de la Oficina de Tesorería, el 18,18% indicó que ciertas operaciones de la Oficina de Tesorería son realizadas con ayuda de un software legal y el 33,33% indicó que la entidad sí cuenta con un software legal que respalde todas las operaciones de la Oficina de Tesorería. Con estos resultados, se concluyó que, si bien la entidad cuenta con un software legal para el proceso de recaudación; actualmente, dicho software no ha sido implementado en todas las áreas donde se encuentran instaladas las cajas de recaudación generando riesgos en el control de los ingresos por cuanto la información podría ser manipulada.

Tabla 24

44

Los funcionarios verifican las actividades realizadas por el personal a su cargo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.06%	6.06%	6.06%
Casi nunca	7	21.21%	21.21%	27.27%
A veces	13	39.39%	39.39%	66.67%
Casi siempre	10	30.30%	30.30%	96.97%
Siempre	1	3.03%	3.03%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 21*Los funcionarios verifican las actividades realizadas por el personal a su cargo.*

Conforme a los porcentajes que se obtuvieron del procesamiento de las encuestas, el 27,27% de los colaboradores indicó que los funcionarios no verifican las acciones que realizan los trabajadores que se encuentran bajo su responsabilidad, el 39,39% indicó que ciertas veces los funcionarios supervisan al personal que tienen bajo su cargo y el 33,33% indicó que los funcionarios siempre o casi siempre comprueban las actividades realizadas por su personal. Con estos resultados, se concluyó que, el íntegro del personal de la entidad no está siendo monitoreado por su superior jerárquico, por lo que no existe una seguridad razonable de que las operaciones estén siendo ejecutadas de forma eficiente, y que consecuentemente, la entidad esté cumpliendo con sus objetivos institucionales en beneficio de su comunidad.

3.1.2. Variable de Recaudación Tributaria

Producto de las encuestas realizadas a los treinta y tres colaboradores, se obtuvieron los siguientes resultados:

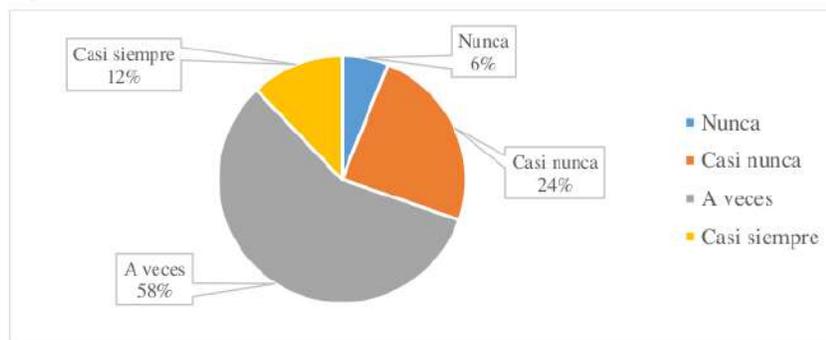
Tabla 25

La entidad emite directivas o normas que regulan el proceso de recaudación en caja.

	¹ Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.06%	6.06%	6.06%
Casi nunca	8	24.24%	24.24%	30.30%
A veces	19	57.58%	57.58%	87.88%
Casi siempre	4	12.12%	12.12%	100.00%
Siempre	0	0.00%	0.00%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 22

La entidad emite directivas o normas que regulan el proceso de recaudación en caja.



Según la información obtenida de las encuestas, el 30,30% indicó que la entidad no ha emitido normas que regulen el proceso de recaudación en caja, el 57,58% indicó que ciertas veces la entidad ha regulado dicho proceso mediante directivas internas y el 12,12% indicó que la entidad sí ha emitido directivas que regulan el proceso de recaudación. Con estos resultados, se concluyó, si bien la entidad ha aprobado un Manual de Procedimientos; a la fecha, no se ha emitido una directiva interna o manual que describa el procedimiento de recaudación en caja y permita asegurar su adecuada ejecución.

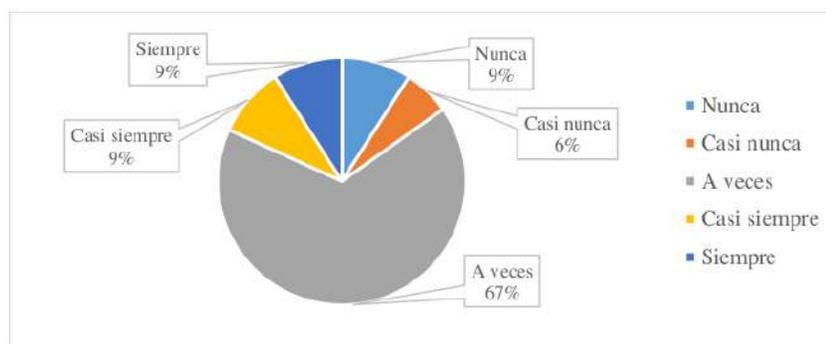
Tabla 26

La entidad regula el procedimiento de extorno (anulación) de ingresos.

	³⁷ Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	9.09%	9.09%	9.09%
Casi nunca	2	6.06%	6.06%	15.15%
A veces	22	66.67%	66.67%	81.82%
Casi siempre	3	9.09%	9.09%	90.91%
Siempre	3	9.09%	9.09%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 23

La entidad regula el procedimiento de extorno (anulación) de ingresos.



Según la información obtenida de las encuestas, el 15,15% de los colaboradores indicó que la entidad no ha regulado el procedimiento de extorno de ingresos, el 66,67% indicó que ciertas veces la entidad ha regulado dicho procedimiento y el 18,18% indicó que la entidad sí ha regulado el procedimiento de extorno de ingresos. Con estos resultados, se concluyó que, si bien la entidad ha aprobado un Manual de Procedimientos; a la fecha, no se ha emitido ni difundido claramente entre el personal, una directiva interna o manual que formalice y establezca los parámetros que permitan asegurar la adecuada ejecución de actividades o tareas para llevar a cabo el procedimiento de anulación de ingresos.

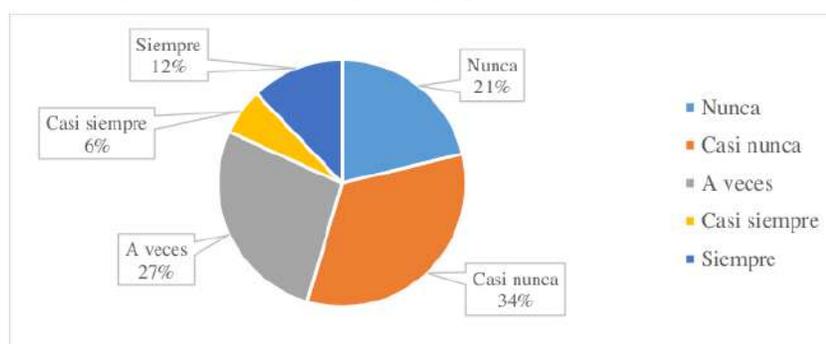
Tabla 27

Se utilizan plataformas virtuales para el pago de los tributos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	21.21%	21.21%	21.21%
Casi nunca	11	33.33%	33.33%	54.55%
A veces	9	27.27%	27.27%	81.82%
Casi siempre	2	6.06%	6.06%	87.88%
Siempre	4	12.12%	12.12%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 24

Se utilizan plataformas virtuales para el pago de los tributos.



Según la información obtenida de las encuestas, el 54,55% de los colaboradores indicó que en la entidad no se utilizan plataformas virtuales para el pago de tributos, el 27,27% indicó que ciertas veces se utilizan plataformas virtuales para pagar los tributos y el 18,18% indicó que en la entidad siempre o casi siempre se emplean dichas plataformas virtuales. Con estos resultados, se concluyó que, en general, la entidad no ha incentivado el uso de las plataformas virtuales para el pago de los tributos; es decir, no ha implementado el empleo de las tecnologías de información y comunicación disponibles, durante las fases que comprende el procedimiento de recaudación tributaria, con el objeto de facilitar el pago de tributos por parte de los administrados.

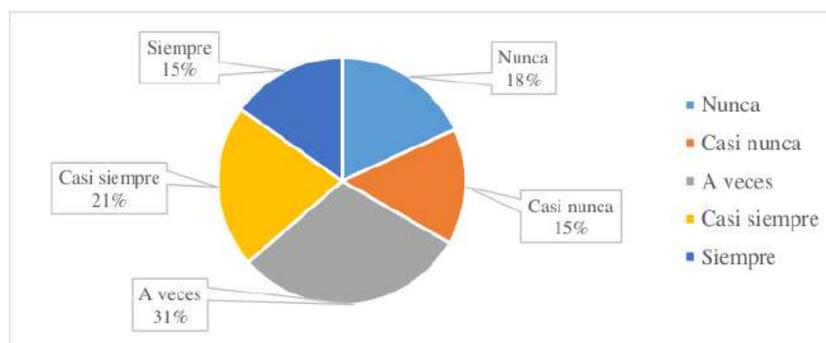
Tabla 28

El sistema informático implementado para la recaudación facilita el cálculo del importe por tributo a pagar.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	18.18%	18.18%	18.18%
Casi nunca	5	15.15%	15.15%	33.33%
A veces	10	30.30%	30.30%	63.64%
Casi siempre	7	21.21%	21.21%	84.85%
Siempre	5	15.15%	15.15%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 25

El sistema informático implementado para la recaudación facilita el cálculo del importe por tributo a pagar.



Según la información obtenida de las encuestas, el 33,33% de los colaboradores indicó que el sistema informático implementado para la recaudación no facilita el cálculo del importe por tributo a pagar, el 30,30% indicó que ciertas veces la dicho sistema informático facilitada la determinación de los tributos a pagar y el 36,36% indicó que el sistema informático sí facilita el cálculo del importe por tributo a pagar durante la recaudación. Con estos resultados, se concluyó que, el procedimiento de recaudación tributaria presenta limitaciones con relación a la determinación de los tributos a pagar por parte de los contribuyentes, esto debido a que, en algunas cajas no se ha implementado un sistema informático que automatice dicho proceso.

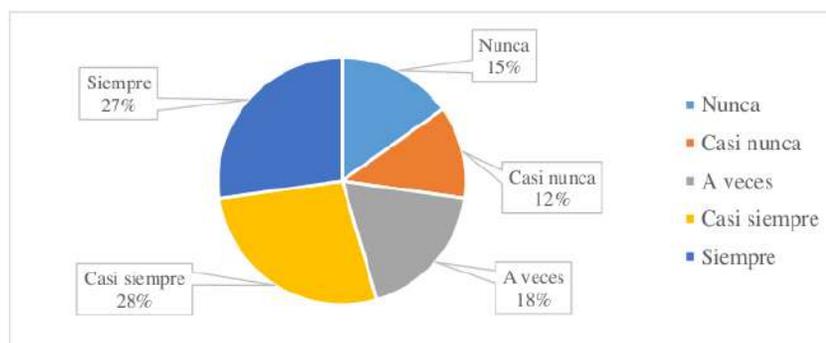
Tabla 29

Los responsables de caja emiten los recibos de ingresos con prenumeración impresa y en orden correlativo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	15.15%	15.15%	15.15%
Casi nunca	4	12.12%	12.12%	27.27%
A veces	6	18.18%	18.18%	45.45%
Casi siempre	9	27.27%	27.27%	72.73%
Siempre	9	27.27%	27.27%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 26

Los responsables de caja emiten los recibos de ingresos con prenumeración impresa y en orden correlativo.



De acuerdo a los porcentajes que se obtuvieron de las encuestas, el 27,27% de la muestra indicó que los responsables de caja no emiten los recibos de ingresos prenumerados y en orden correlativo, el 18,18% indicó que ciertas veces se emiten dichos recibos con prenumeración impresa y en orden correlativo, y el 54,54% indicó que los cajeros sí emiten los recibos de ingresos con prenumeración impresa y en orden correlativo. Con estos resultados, se concluyó que, en algunas cajas instaladas en la municipalidad, los recibos de ingresos son enumerados de forma manual por el personal responsable de las mismas, lo cual genera el riesgo de manipulación o error.

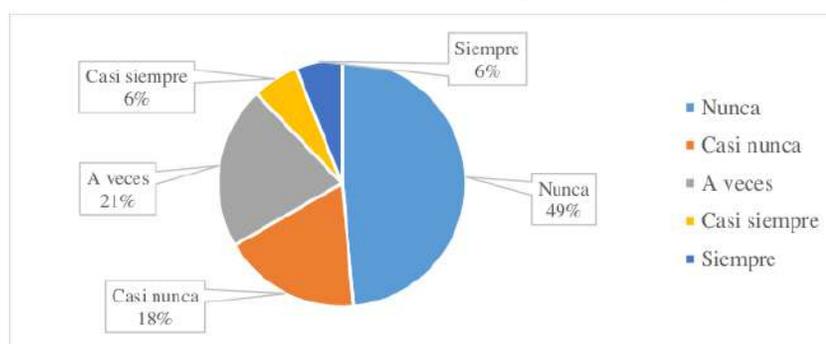
Tabla 30

Los responsables de caja tienen un seguro de responsabilidad y riesgo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	48.48%	48.48%	48.48%
Casi nunca	6	18.18%	18.18%	66.67%
A veces	7	21.21%	21.21%	87.88%
Casi siempre	2	6.06%	6.06%	93.94%
Siempre	2	6.06%	6.06%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 27

Los responsables de caja tienen un seguro de responsabilidad y riesgo.



Según la información obtenida de las encuestas, el 66,67% de los trabajadores indicó que los responsables de caja no tienen un seguro de responsabilidad y riesgo, el 21,21% indicó que algunos cajeros cuentan con seguro de responsabilidad y riesgo y el 12,12% indicó que la entidad sí ha contratado un seguro de responsabilidad y riesgo para su personal responsable de las cajas. Con estos resultados, se concluyó que, la entidad no ha gestionado la contratación de pólizas de seguro para resguardar las cajas contra riesgos de deshonestidad, pérdida de dinero o sustracción ilícita del mismo, robo y/o asalto, falsificación de moneada y papel moneda y otros.

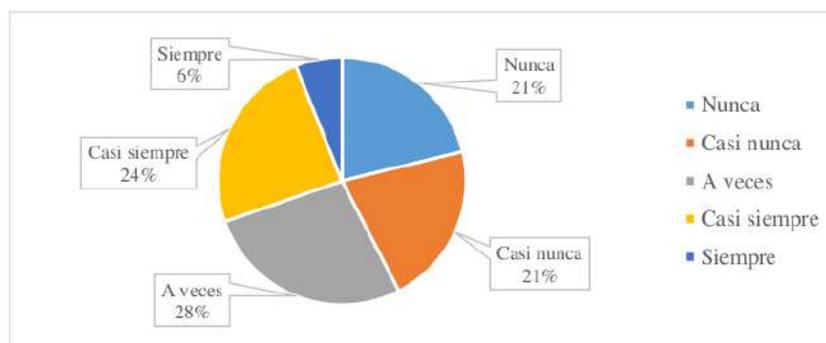
Tabla 31

La entidad cuenta con cámaras de seguridad en las áreas donde se ubican las cajas de recaudación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	21.21%	21.21%	21.21%
Casi nunca	7	21.21%	21.21%	42.42%
A veces	9	27.27%	27.27%	69.70%
Casi siempre	8	24.24%	24.24%	93.94%
Siempre	2	6.06%	6.06%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 28

La entidad cuenta con cámaras de seguridad en las áreas donde se ubican las cajas de recaudación.



Conforme a los datos obtenidos producto de las encuestas, el 42,42% de los colaboradores indicó que la entidad no cuenta con cámaras de seguridad en las áreas donde se ubican las cajas de recaudación, el 27,27% indicó que en algunas áreas se cuentan con cámaras de seguridad y el 30,30% indicó que la entidad sí cuenta con cámaras de seguridad en las áreas donde se encuentran las cajas. Con estos resultados, se concluyó, en la mayoría de las áreas donde están instaladas las cajas de recaudación, la entidad no ha instalado cámaras que brinden las condiciones mínimas de seguridad durante el proceso de recaudación ni permita la supervisión de los responsables de caja.

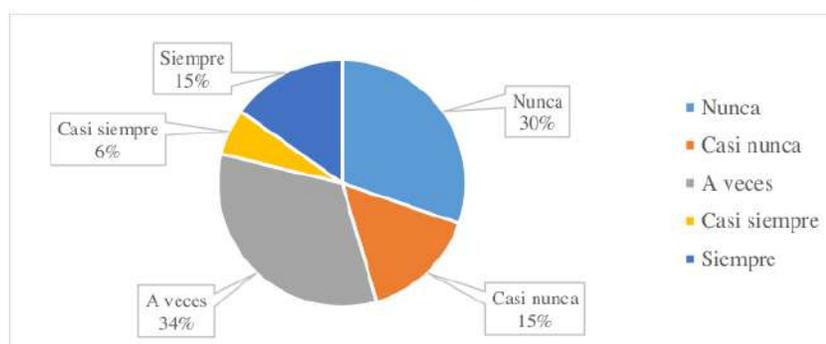
Tabla 32

Los ingresos son custodiados en cajas de seguridad o muebles con llave.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	30.30%	30.30%	30.30%
Casi nunca	5	15.15%	15.15%	45.45%
A veces	11	33.33%	33.33%	78.79%
Casi siempre	2	6.06%	6.06%	84.85%
Siempre	5	15.15%	15.15%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 29

Los ingresos son custodiados en cajas de seguridad o muebles con llave.



Según los datos que se obtuvieron, el 45,45% de los colaboradores indicó que los ingresos no son custodiados en cajas de seguridad o muebles con llave, el 33,33% indicó que algunos cajas de recaudación cuentan con muebles con llave para custodiar sus ingresos y el 21,21% indicó que la entidad sí ha implementado cajas de seguridad o muebles con llave para resguardar sus ingresos. Con dichos porcentajes, se llegó a la conclusión de que, generalmente, en las áreas donde se encuentran instaladas las cajas de recaudación, la entidad no ha implementado cajas de seguridad o muebles con llave para custodiar los ingresos percibidos durante el día, situación que no garantiza que se brinden las condiciones mínimas de seguridad y resguardo que imposibiliten la sustracción del efectivo y de la documentación sustentatoria.

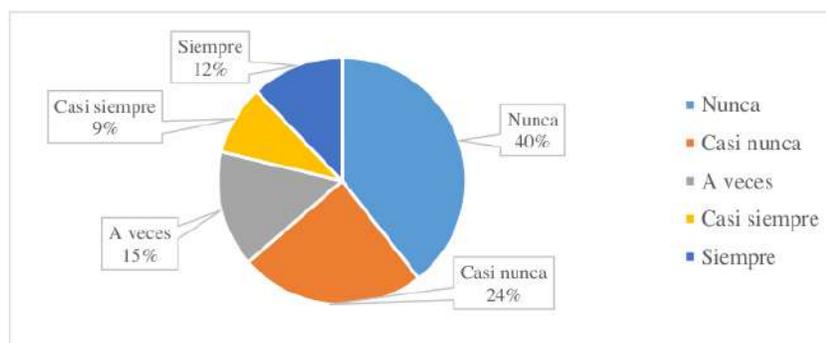
Tabla 33

Las cajas de seguridad o muebles con llave están ubicadas en instalaciones seguras protegidas contra siniestros.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	39.39%	39.39%	39.39%
Casi nunca	8	24.24%	24.24%	63.64%
A veces	5	15.15%	15.15%	78.79%
Casi siempre	3	9.09%	9.09%	87.88%
Siempre	4	12.12%	12.12%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 30

Las cajas de seguridad o muebles con llave están ubicadas en instalaciones seguras protegidas contra siniestros.



Conforme a lo señalados en las encuestas, el 63,64% de los colaboradores indicó que las cajas de seguridad o muebles con llave no están ubicadas en instalaciones seguras protegidas contra siniestros, el 15,15% indicó que algunos cajas de seguridad están ubicadas en zonas protegidas contra siniestros y el 21,21% indicó que las cajas de seguridad o muebles con llave sí están ubicadas en instalaciones seguras protegidas contra siniestros. Con estos resultados, se llegó a la conclusión de que, las pocas cajas de seguridad o muebles con llave que han sido instaladas para custodiar los ingresos percibidos durante el día, en su mayoría, no están ubicadas en zonas seguras protegidas contra siniestros, lo cual no garantiza que se brinde las condiciones mínimas de seguridad durante el proceso de recaudación.

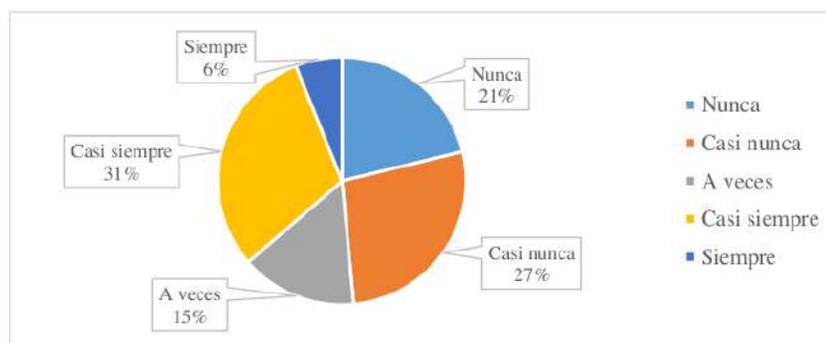
Tabla 34

Los comprobantes de ingresos o equivalentes que se emitan por la recaudación de tributos son custodiados en cajas de seguridad o muebles con llave.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	21.21%	21.21%	21.21%
Casi nunca	9	27.27%	27.27%	48.48%
A veces	5	15.15%	15.15%	63.64%
Casi siempre	10	30.30%	30.30%	93.94%
Siempre	2	6.06%	6.06%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 31

Los comprobantes de ingresos o equivalentes que se emitan por la recaudación de tributos son custodiados en cajas de seguridad o muebles con llave.



Conforme a la información obtenida del procesamiento de las encuestas, el 48,48% de los trabajadores indicó que los comprobantes de ingresos o equivalentes que se emitan por la recaudación de tributos no son custodiados en cajas de seguridad o muebles con llave, el 15,15% indicó que, en algunas de las cajas de recaudación, dichos comprobantes son custodiados en cajas de seguridad o muebles con llave y el 36,36% indicó que la entidad sí ha implementado cajas de seguridad para custodiar los comprobantes de ingresos que se emitan por la recaudación de tributos. Con dichos porcentajes, se concluyó que, generalmente, en las áreas donde se encuentran las cajas de recaudación, la entidad no ha implementado cajas de seguridad o muebles con llave para custodiar la documentación sustentatoria de los ingresos, situación que no garantiza que se brinden las condiciones mínimas de seguridad y resguardo que impidan su sustracción.

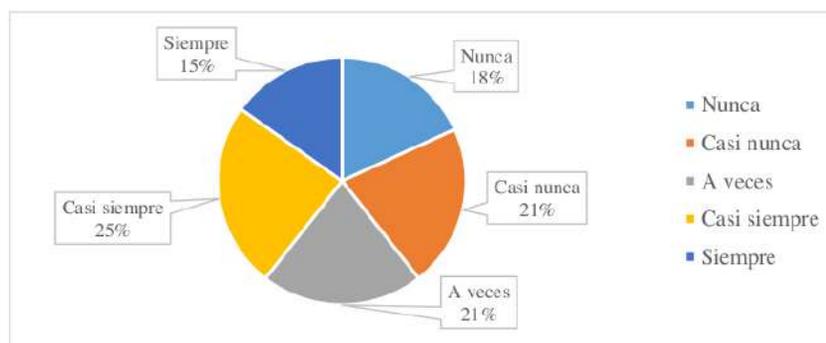
Tabla 35

Los comprobantes de ingresos o equivalentes que se emitan por la recaudación en caja, cuentan con acceso restringido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	18.18%	18.18%	18.18%
Casi nunca	7	21.21%	21.21%	39.39%
A veces	7	21.21%	21.21%	60.61%
Casi siempre	8	24.24%	24.24%	84.85%
Siempre	5	15.15%	15.15%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 32

Los comprobantes de ingresos o equivalentes que se emitan por la recaudación en caja, cuentan con acceso restringido.



Conforme a la información obtenida del procesamiento de las encuestas, el 39,39% de los trabajadores indicó que los comprobantes de ingresos o equivalentes que se emitan por la recaudación en caja no cuentan con acceso restringido, el 21,21% indicó que, en algunas cajas de recaudación, los comprobantes de ingresos cuentan con acceso restringido, y el 39,39% indicó que dichos comprobantes sí cuentan con acceso restringido. Con estos resultados, se concluyó que, en algunas de las áreas donde se encuentran las cajas de recaudación, la entidad no ha restringido el acceso a los comprobantes de ingresos o equivalentes emitidos, situación que no garantiza que se brinden las condiciones mínimas de seguridad y resguardo que impidan su sustracción y/o manipulación.

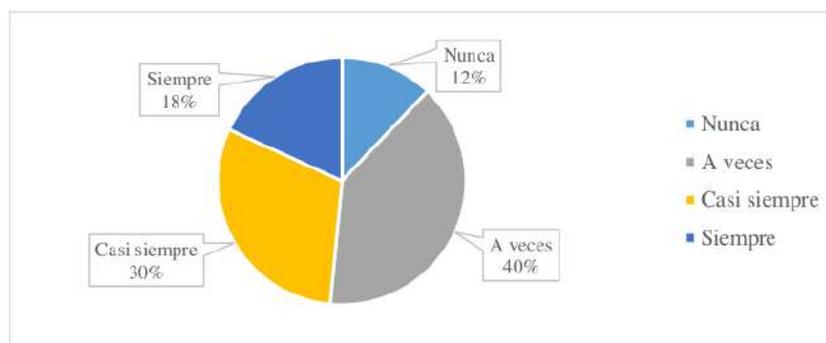
Tabla 36

El responsable de la Oficina de Tesorería verifica que se haya emitido los comprobantes de ingresos correspondientes a las recaudaciones efectuadas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	12.12%	12.12%	12.12%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%	12.12%
A veces	13	39.39%	39.39%	51.52%
Casi siempre	10	30.30%	30.30%	81.82%
Siempre	6	18.18%	18.18%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 33

El responsable de la Oficina de Tesorería verifica que se haya emitido los comprobantes de ingresos correspondientes a las recaudaciones efectuadas.



Conforme a la información obtenida del procesamiento de las encuestas, el 12,12% de la muestra indicó que el responsable de la Oficina de Tesorería no verifica que se haya emitido los comprobantes de ingresos correspondientes a las recaudaciones efectuadas, el 39,39% indicó que en algunas oportunidades el tesorero verifica la emisión de dichos comprobantes de pago y el 48,48% indicó que el responsable de la Oficina de Tesorería sí verifica la emisión de los comprobantes de ingresos correspondientes a las recaudaciones diarias. Con estos resultados, se concluyó que, el funcionario público a cargo de la dependencia de Tesorería no supervisa permanentemente la adecuada emisión de la documentación que sustenta los ingresos que son percibidos en las cajas de recaudación.

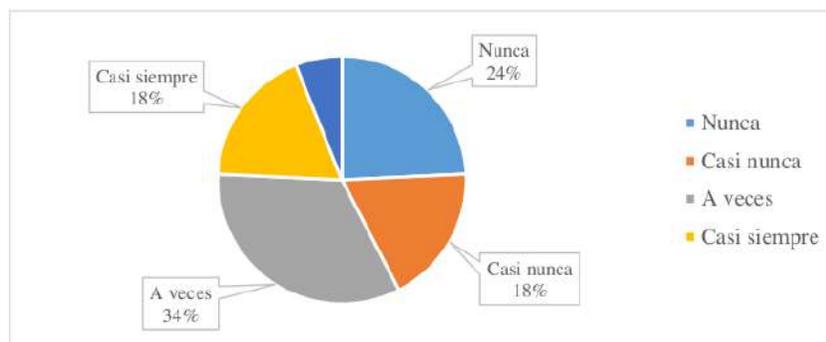
Tabla 37

La entidad emite directivas o normas que regulan el proceso de depósito de los ingresos percibidos en caja.

	⁴ Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	24.24%	24.24%	24.24%
Casi nunca	6	18.18%	18.18%	42.42%
A veces	11	33.33%	33.33%	75.76%
Casi siempre	6	18.18%	18.18%	93.94%
Siempre	2	6.06%	6.06%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 34

La entidad emite directivas o normas que regulan el proceso de depósito de los ingresos percibidos en caja.



Según la información obtenida del procesamiento de las encuestas, el 42,42% de los colaboradores indicó que la entidad no ha emitido directivas o normas que regulen el proceso de depósito de los ingresos percibido en caja, el 75,76% indicó que ciertas veces la entidad ha regulado dicho proceso y el 24,24% indicó que la entidad sí ha emitido directivas que regulan el proceso de depósito de los ingresos percibido en caja. Con estos resultados, se concluyó que, si bien la entidad ha aprobado un Manual de Procedimientos; a la fecha, no se ha emitido una directiva interna o manual que describa el procedimiento de recaudación en caja y permita asegurar la adecuada ejecución de actividades o tareas para llevar a cabo dicho procedimiento.

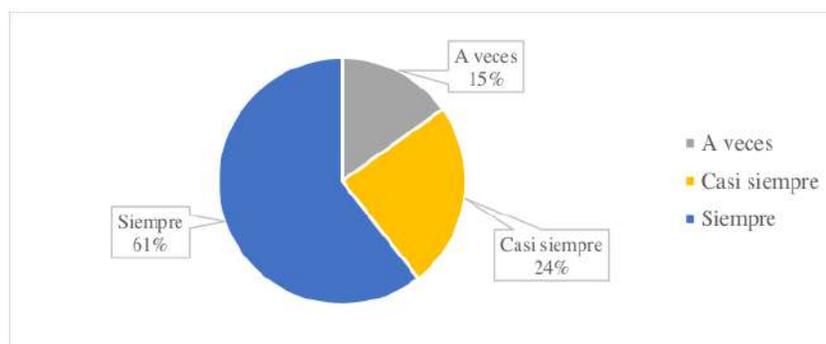
Tabla 38

La entidad deposita los ingresos recaudados dentro del plazo de 24 horas.

	¹⁷ Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%	0.00%
A veces	5	15.15%	15.15%	15.15%
Casi siempre	8	24.24%	24.24%	39.39%
Siempre	20	60.61%	60.61%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 35

La entidad deposita los ingresos recaudados dentro del plazo de 24 horas.



De acuerdo a la información obtenida del procesamiento de las encuestas, el 15,15% de la muestra indicó que en algunas oportunidades la entidad no deposita los ingresos recaudados dentro del plazo de 24 horas y el 84,85% indicó que la entidad casi siempre o siempre deposita dichos ingresos recaudados durante el plazo máximo de 24 horas. Con estos resultados, se concluyó que, los ingresos percibidos por las cajas de recaudación de la municipalidad no siempre son depositados en las cuentas autorizadas, dentro de las primeras 24 horas desde su percepción, el cual corresponde al plazo máximo establecido en la normativa vigente; situación que genera el riesgo potencial de su sustracción y consecuentemente un perjuicio económico para la institución.

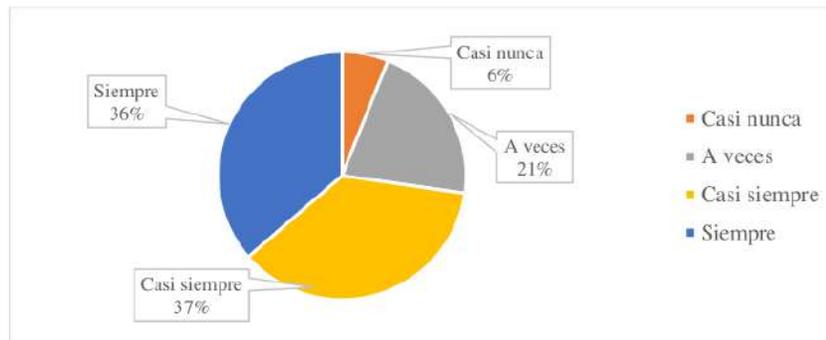
Tabla 39

El responsable de la Oficina de Tesorería verifica que se hayan depositado íntegramente los ingresos de caja en las cuentas bancarias autorizadas hasta el próximo día hábil respecto del momento de su recaudación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%	0.00%
Casi nunca	2	6.06%	6.06%	6.06%
A veces	7	21.21%	21.21%	27.27%
Casi siempre	12	36.36%	36.36%	63.64%
Siempre	12	36.36%	36.36%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 36

El responsable de la Oficina de Tesorería verifica que se hayan depositado íntegramente los ingresos de caja en las cuentas bancarias autorizadas hasta el próximo día hábil respecto del momento de su recaudación.



Del procesamiento de datos, el 6,06% de los trabajadores indicó que el responsable de la Oficina de Tesorería no verifica que se hayan depositado íntegramente los ingresos de caja en las cuentas bancarias autorizadas hasta el próximo día hábil respecto del momento de su recaudación, el 21,21% indicó que en algunas oportunidades el tesorero verifica que se efectúe dicho depósito y el 72,72% indicó que el responsable de la Oficina de Tesorería siempre verifica que se efectúe el depósito de los ingresos. Con estos resultados, se concluyó que, el personal responsable de la dependencia de Tesorería no supervisa de manera permanente el adecuado procedimiento de recaudación de los ingresos que son percibidos en las cajas.

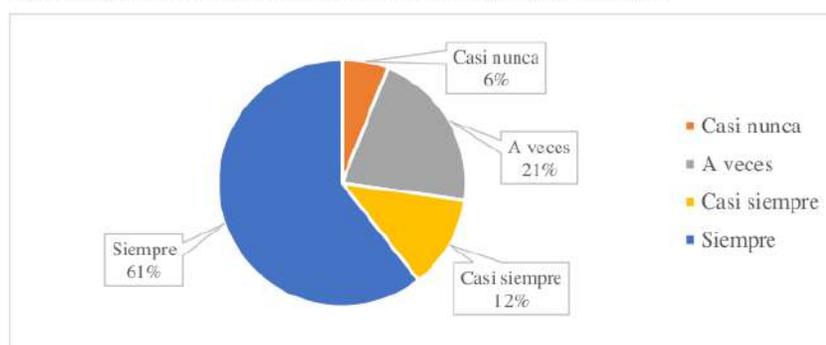
Tabla 40

La entidad deposita los ingresos recaudados en cuentas bancarias aperturadas con autorización de la Dirección Nacional del Tesoro Público.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%	0.00%
Casi nunca	2	6.06%	6.06%	6.06%
A veces	7	21.21%	21.21%	27.27%
Casi siempre	4	12.12%	12.12%	39.39%
Siempre	20	60.61%	60.61%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 37

La entidad deposita los ingresos recaudados en cuentas bancarias aperturadas con autorización de la Dirección Nacional del Tesoro Público.



Conforme a la información obtenida del procesamiento de las encuestas, el 6,06% de los trabajadores indicó que la entidad no deposita los ingresos recaudados en cuentas bancarias autorizadas por la Dirección Nacional del Tesoro Público, el 21,21% indicó que en algunas oportunidades se depositan los ingresos en cuentas bancarias no autorizadas y el 72,72% indicó que la entidad sí deposita los ingresos recaudados en cuentas bancarias autorizadas por la citada Dirección. Con estos resultados, se concluyó que, en algunas oportunidades, los ingresos percibidos en las cajas de recaudación no son depositados en las cuentas bancarias que han sido autorizadas por la citada Dirección del Ministerio de Economía y Finanzas; situación que genera el riesgo potencial del mal uso de los ingresos recaudados y consecuentemente un perjuicio económico para la entidad.

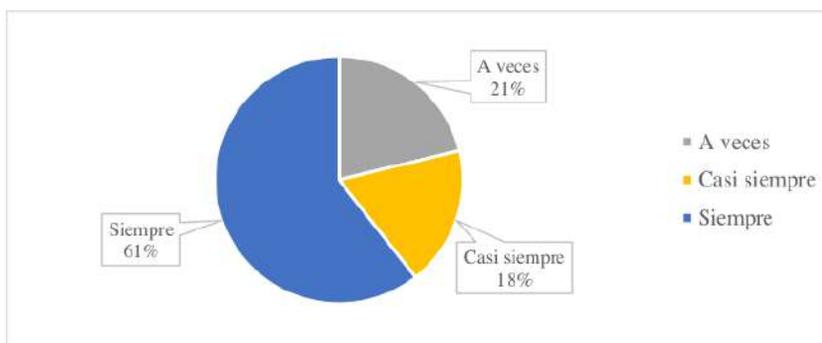
Tabla 41

La entidad utiliza un sistema de recaudación tributaria municipal.

	¹⁷ Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%	0.00%
A veces	7	21.21%	21.21%	21.21%
Casi siempre	6	18.18%	18.18%	39.39%
Siempre	20	60.61%	60.61%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 38

La entidad utiliza un sistema de recaudación tributaria municipal.



De acuerdo a la información obtenida en el procesamiento de las encuestas, el 21,21% de los trabajadores indicó que en algunas de las cajas instaladas en la entidad no se utiliza el sistema de recaudación tributaria municipal y el 78,79% indicó que siempre o casi siempre la entidad utiliza el referido sistema de recaudación tributaria municipal. Con estos resultados, se concluyó que, en algunas de las cajas de recaudación instaladas en la entidad, no se encuentra implementado el sistema de recaudación tributaria municipal que facilite la gestión de los ingresos, automatice el procedimiento de recaudación tributaria y facilite su seguimiento.

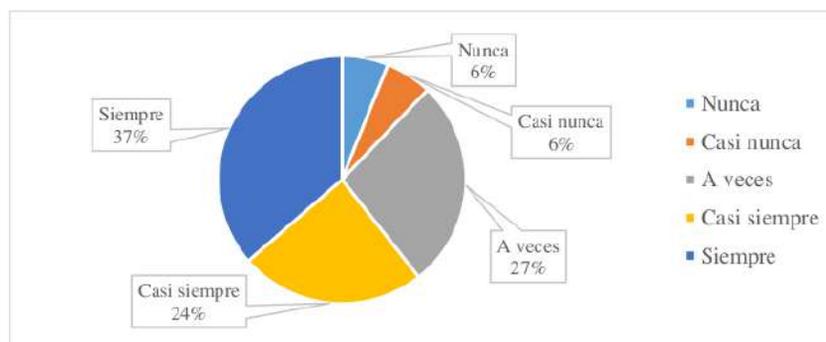
Tabla 42

La Oficina de Tesorería comprueba diariamente que el monto de los ingresos recaudados sea consistente con las planillas emitidas por los cajeros para tales efectos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.06%	6.06%	6.06%
Casi nunca	2	6.06%	6.06%	12.12%
A veces	9	27.27%	27.27%	39.39%
Casi siempre	8	24.24%	24.24%	63.64%
Siempre	12	36.36%	36.36%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 39

La Oficina de Tesorería comprueba diariamente que el monto de los ingresos recaudados sea consistente con las planillas emitidas por los cajeros para tales efectos.



Conforme a la información obtenida, el 12,12% de los encuestados indicó que la Oficina de Tesorería no comprueba diariamente que el monto de los ingresos recaudados sea consistente con las planillas emitidas por los cajeros, el 27,27% indicó que en algunas oportunidades el tesorero contrasta el monto de los ingresos recaudados con el indicado en sus planillas y el 60,60% indicó que el responsable de la Oficina de Tesorería sí realiza diariamente dicha verificación. Con estos resultados, se concluyó que, el funcionario responsable del área de Tesorería no supervisa permanentemente que los ingresos percibidos en las cajas de recaudación se encuentren adecuadamente sustentados en las planillas emitidas por los cajeros para tales efectos.

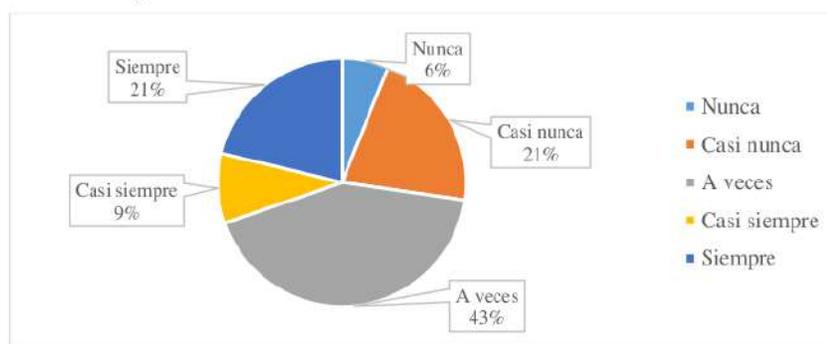
Tabla 43

La entidad efectúa mensualmente conciliaciones bancarias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.06%	6.06%	6.06%
Casi nunca	7	21.21%	21.21%	27.27%
A veces	14	42.42%	42.42%	69.70%
Casi siempre	3	9.09%	9.09%	78.79%
Siempre	7	21.21%	21.21%	100.00%
Total	33	100.00%	100.00%	

Figura 40

La entidad efectúa mensualmente conciliaciones bancarias.



Conforme a la información obtenida del procesamiento de las encuestas, el 27,27% de los colaboradores indicó que la entidad no efectúa mensualmente conciliaciones bancarias, el 42,42% indicó que en algunos meses la entidad realiza conciliaciones bancarias y el 30,30% indicó que la entidad efectúa mensualmente conciliaciones bancarias. Con estos resultados, se concluyó que, la entidad no realiza de manera permanente las conciliaciones bancarias mensuales para controlar sus recursos económicos y tener certeza sobre su situación contable y financiera para la oportuna toma de decisiones.

3.2. Contratación de la hipótesis de investigación

3.2.1. Media

Tabla 44

Media de las variables

	Control Interno	Recaudación tributaria
Datos válidos	33	33
Datos perdidos	0	0
Media	2,6999	3,1738

De las treinta y tres encuestas aplicadas, se tuvo que la media de respuestas obtenidas por parte del personal fue 2,6999 respecto a la variable Control interno, y 3,1738 para Recaudación tributaria. Por lo tanto, se evidenció que la media de los resultados se aproxima a 3, siendo este el indicador de la respuesta “A veces”.

3.2.2. Pruebas de normalidad

Las pruebas de normalidad se efectúan con el objeto de conocer si los resultados se distribuyen de manera normal. Al tratarse de una muestra de 33 ($n < 50$) trabajadores; es decir, menor a 50, se aplicó el test de Shapiro-Wilk.

Tabla 45

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	0,949	33	0,125
Recaudación tributaria	0,936	33	0,052

5 Criterios para la normalidad:

Se rechaza la hipótesis nula si $p < 0,05$ y se acepta la hipótesis nula si $p > 0,05$, siendo la H_0 : La distribución es normal y la H_1 : La distribución no es normal.

De acuerdo con la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, el nivel de significancia es mayor que 0,05 (0,125 y 0,052 para la primera y segunda variable, respectivamente), por lo que se admite la hipótesis nula (H_0 : La distribución es normal); en otras palabras, los resultados estadísticos sí cumplen con criterios de normalidad. Por lo que, para obtener la correlación de las variables, en la presente tesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson.

3.2.3. Cálculo estadístico

Hipótesis general: El control interno incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Formulación de las hipótesis estadísticas:

Hipótesis nula (H_0): No existe correlación entre el control interno y el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Hipótesis alterna (H_1): Existe correlación entre el control interno y el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Tabla 46

Correlación de la hipótesis general

Pearson		Control Interno	Recaudación tributaria
Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	0,594*
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	33	33
Recaudación tributaria	Coefficiente de correlación	0,594	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	33	33

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

Nota: Al haberse obtenido que la significación asintótica (Sig.) es menor que 0,05 ($p < 0,05$); se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Conforme se visualiza en la tabla precedente, la correlación determinada a través del programa SPSS fue de 0,594, lo cual significa que el control interno se relaciona directamente con el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023, siendo éste un nivel de correlación fuerte ($r_s=0,594$, $p < 0,05$).

Hipótesis específica 1: El nivel del control interno es inadecuado en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Tabla 47

Nivel de Control Interno

		Media
Dimensiones de Control Interno	Ambiente de Control	2,261
	Evaluación de Riesgos	2,720
	Actividades de Control	3,091
	Información y Comunicación	3,076
	Supervisión	3,030
Media de la variable: Control interno		2,700

Como se muestra en la tabla, la media de respuestas obtenida fue 2,261 para el Ambiente de Control, 2,720 para la Evaluación de Riesgos, 3,091 para las Actividades de Control, 3,076 para la Información y Comunicación, 3,030 para el componente: Supervisión, y 2,700 para la variable Control Interno. En ese sentido, se evidenció que la media de los resultados se acerca a 3, siendo este el indicador de la respuesta “A veces”; por consiguiente se concluyó que, el nivel de control interno es inadecuado en la Oficina de Tesorería de la entidad sujeta a estudio.

Hipótesis específica 2: El nivel de recaudación es inadecuado en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Tabla 48

Nivel de Recaudación Tributaria

		Media
Dimensiones de Recaudación Tributaria	Recaudación	2,798
	Custodia	2,793
	Depósito	3,848
	Registro	3,788
Media de la variable: Recaudación Tributaria		3,174

Como se muestra en la tabla, las medias de respuestas obtenidas fueron 2,798, 2,793, 3,848 y 3,788 para las dimensiones de recaudación, custodia, depósito, registro, y registro, respectivamente, y, 3,174 para la variable: Recaudación Tributaria. En ese sentido, la media de los resultados se acerca a 3, siendo este el indicador de la respuesta “A veces”; por lo que se concluyó que, el nivel de recaudación tributaria es inadecuado en la Oficina de Tesorería de la municipalidad.

Hipótesis específica 3: El ambiente de control incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Formulación de las hipótesis estadísticas:

Hipótesis nula (H₀): No existe correlación entre el ambiente de control y el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Hipótesis alterna (H₁): Existe correlación entre el ambiente de control y el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Tabla 49

Correlación de la hipótesis específica 3

Pearson		Ambiente de control	Recaudación tributaria
Ambiente de control	Coeficiente de correlación	1,000	0,542*
	Sig. (bilateral)	.	0,001
	N	33	33
Recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	0,542	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	.
	N	33	33

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

Nota: Al haberse obtenido que la significación asintótica (Sig.) es menor que 0,05 ($p < 0,05$); se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁).

Conforme se visualiza en la tabla precedente, la correlación determinada a través del programa SPSS fue de 0,542, lo cual significa que, el ambiente de control se vincula de forma directa con el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la entidad sujeta a estudio, siendo el nivel de correlación fuerte ($r_s=0,542$, $p < 0,001$).

Hipótesis específica 4: La evaluación de riesgos incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Formulación de las hipótesis estadísticas:

Hipótesis nula (H₀): No existe correlación entre la evaluación de riesgos y el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Hipótesis alterna (H₁): Existe correlación entre la evaluación de riesgos y el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Tabla 50

Correlación de la hipótesis específica 4

Pearson		Evaluación de riesgos	Recaudación tributaria
Evaluación de riesgos	Coeficiente de correlación	1,000	0,019*
	Sig. (bilateral)	.	0,915
	N	33	33
Recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	0,019	1,000
	Sig. (bilateral)	0,915	.
	N	33	33

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

Nota: Al haberse obtenido que la significación asintótica (Sig.) es mayor que 0,05 ($p > 0,05$); se acepta la hipótesis nula (H₀) y se rechaza la hipótesis alterna (H₁).

Según se visualiza en la tabla precedente, la significación asintótica determinada a través del programa SPSS fue de 0,019 ($p > 0,05$), lo cual significa que no existe una correlación entre la evaluación de riesgos y el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería del gobierno local sujeto a estudio.

Hipótesis específica 5: Las actividades de control inciden directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Formulación de las hipótesis estadísticas:

Hipótesis nula (H0): No existe correlación entre las actividades de control y el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Hipótesis alterna (H1): Existe correlación entre las actividades de control y el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Tabla 51

Correlación de la hipótesis específica 5

Pearson		Actividades de control	Recaudación tributaria
Actividades de control	Coeficiente de correlación	1,000	0,543*
	Sig. (bilateral)	.	0,001
	N	33	33
Recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	0,543	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	.
	N	33	33

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

Nota: Al haberse obtenido que la significación asintótica (Sig.) es menor que 0,05 ($p < 0,05$); se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Según se visualiza en la tabla precedente, la correlación determinada a través del programa SPSS fue de 0,543; es decir, se advirtió la existencia de una correlación fuerte entre el componente correspondiente a las actividades de control y el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la entidad ($r_s=0,543, p < 0,05$).

Hipótesis específica 6: La información y comunicación inciden directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Formulación de las hipótesis estadísticas:

Hipótesis nula (H_0): No existe correlación entre la información y comunicación y el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Hipótesis alterna (H_1): Existe correlación entre la información y comunicación y el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Tabla 52

Correlación de la hipótesis específica 6

Pearson		Información y comunicación	Recaudación tributaria
Información y comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	0,671*
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	33	33
Recaudación tributaria	Coefficiente de correlación	0,671	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	33	33

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

Nota: Al haberse obtenido que la significación asintótica (Sig.) es menor que 0,05 ($p < 0,05$); se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Conforme se visualiza en la tabla precedente, la correlación determinada a través del programa SPSS fue de 0,671, lo cual significa que la dimensión correspondiente a la información y comunicación está relacionada directamente al procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería del gobierno local sujeto a estudio, siendo su nivel de correlación fuerte ($r_s=0,671$, $p < 0,05$).

Hipótesis específica 7: La supervisión incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Formulación de las hipótesis estadísticas:

Hipótesis nula (H₀): No existe correlación entre la supervisión y el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Hipótesis alterna (H₁): Existe correlación entre la supervisión y el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Tabla 53

Correlación de la hipótesis específica 7

Pearson		Supervisión	Recaudación tributaria
Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000	0,679*
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	33	33
Recaudación tributaria	Coeficiente de correlación	0,679	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	33	33

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

Nota: Al haberse obtenido que la significación asintótica (Sig.) es menor que 0,05 ($p < 0,05$); se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁).

Conforme se visualiza en la tabla precedente, la correlación determinada a través del programa SPSS fue de 0,679, lo cual evidenció que, el componente correspondiente a la supervisión tiene una correlación fuerte con el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la entidad edil sujeta a estudio ($r_s=0,679$, $p < 0,05$).

IV. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, del análisis a los datos recopilados, se demostró que el control interno ha incidido de forma directa y significativa en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la entidad sujeta a estudio. Según lo desarrollado en la presente investigación, los trabajadores encuestados consideraron que, existía una correlación fuerte entre los componentes del control interno – siendo ellos los que se indican seguidamente: ambiente de control, actividades de control, información y comunicación y supervisión – y el procedimiento de recaudación tributaria. Dichos resultados se corroboraron con lo manifestado por los autores Lukinda y Tlegray (2022), quienes demostraron a través de su investigación que el nivel de los controles internos estaban relacionados de forma positiva y significativa con la cantidad de ingresos que eran recaudados por el Municipio de Morogoro, en Tanzania; por lo que se concluyó que, resultaba imprescindible mejorar los controles internos para incrementar la recaudación en las entidades públicas. De igual modo, lo señalado fue coherente con la investigación de Torres (2022), quien, ante la inadecuada recaudación y consecuente falta de liquidez en la dependencia de Tesorería del gobierno distrital de Cayma, Arequipa, realizó un estudio, en el cual también determinó que el control interno afectaba de forma positiva y significativa en las labores de la dependencia de Tesorería; en otras palabras, un mejor control conllevó a optimizar el manejo de los recursos disponibles. Asimismo, los resultados de la presente investigación se condicen con el estudio de Alayo (2019, quien determinó que el sistema de control interno repercutía directamente en la operatividad de los procesos de tesorería de la Municipalidad Distrital de Comas, Lima; y, la investigación de Tena (2019) quien llegó a determinar que, la puesta en funcionamiento de un sistema de control interno resultó relevante para el proceso de recaudación de la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura. Finalmente, los resultados comprueban lo expuesto por Valverde et al. (2018) con relación a que, el control interno – mediante sus dispositivos normativos, acciones de control y sistemas de información – contribuyeron a mejorar el procesamiento de los cobros de ingresos en el gobierno distrital de Amarilis, perteneciente a la provincia de Huánuco, y consecuentemente a optimar la administración municipal.

Respecto a los objetivos específicos, se determinó que los niveles de control interno y recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la entidad sujeta al presente

estudio son inadecuados. Sobre ello, ¹⁰ la Dirección General de Contabilidad Pública del Ministerio de Economía y Finanzas (2018) reportó que, durante el 2018, los niveles de recaudación en los gobiernos locales han crecido en menor proporción que años precedentes, esto debido, entre otras razones a que, tal como lo evidenció la CGR (2018) y el OCI (2018), ⁴ los controles internos que se efectuaron fueron deficientes. La misma realidad se reflejó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salitre, Ecuador; ⁶⁴ en donde se advirtió que, según el trabajo académico realizado por los autores Cardenas y Guamán (2018), existía un deficiente control en el procedimiento de recaudación que realizaba su departamento de Tesorería, situación que conllevó a generar una afectación negativa sobre su recaudación de impuestos, y por consiguiente, sobre sus fuentes de financiamiento.

Por otro lado, se demostró que, ⁷ el ambiente de control afectaba de forma directa y significativa en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la entidad ⁴⁷ sujeta a estudio; debiéndose precisar que dicho componente se conforma, entre otros, por la integridad y los valores éticos, la gestión del talento humano y la competencia profesional. Sobre ello, Cardenas y Guamán (2018) indicaron en su estudio que, los inadecuados controles efectuados durante el proceso de recaudación ³ del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salitre, Ecuador, se debía, entre otros factores, a la administración de su personal por cuanto dicho personal demostró insuficiente conocimiento, habilidades y/o capacitaciones para cumplir adecuadamente sus funciones. Asimismo, según el estudio de Torres (2022), cuando los trabajadores se desempeñaban con honestidad ³ favorecían el desarrollo de las actividades de la dependencia de Tesorería; es decir, ¹ la integridad y los valores éticos repercutían favorablemente sobre el procedimiento de recaudación. Finalmente, se evidenciaron los resultados del estudio de Aleman (2020) con relación a que, ³³ el ambiente de control se vinculaba directamente con el procedimiento de recaudación, habiendo prevalecido entre sus elementos, la integridad y los valores.

⁸ Además, se evidenció que, las actividades de control incidían directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería del gobierno provincial de Lambayeque; debiéndose precisar que dicho componente se conforma, entre otros, por la separación de funciones, los controles de acceso a los recursos y/o registros del gobierno local, y la debida documentación de los procedimientos, actividades y tareas que se llevan a cabo en la institución. Como indicó Simon (2020), los ingresos del hospital gubernamental Suntresco de la ciudad de Kumasi, Ghana, se vieron

afectados por su ineficiente sistema de control interno que, entre otros aspectos, se debió a la falta de controles o inadecuada autorización sobre el acceso de los ingresos diarios en caja. Asimismo, Alayo (2019) coincidió en que el sistema de control interno impactó directamente sobre las operaciones vinculadas a los procesos de tesorería en la Municipalidad Distrital de Comas, habiendo señalado, entre sus hallazgos, la falta de rotación de personal como acción de control para aminorar los riesgos de fraude. Por otro lado, conforme al estudio de Paredes (2018) en el área financiera del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi, resultaba necesario implementar un plan de perfeccionamiento de los procesos, así como documentar las políticas y los procesos que se realizaban en el instituto con el objeto de reforzar el componente de actividades de control. Igualmente, Grajales y Castellanos (2017), en su estudio realizado en las empresas de Medellín, Colombia, recomendaron separar las funciones en los procesos vinculados a la recaudación de ingresos para evitar que el control de todas las etapas correspondientes a dicho procedimiento recaiga sobre una sola persona.

También, se determinó que, la información y comunicación incidió de forma directa y significativa en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la entidad edil sujeta a estudio. Sobre ello, Tena (2019) determinó que la implementación de un modelo de control interno fue relevante durante el proceso de recaudación tributaria del gobierno distrital de Santa María, Huaura, 2017; habiéndose señalado, entre sus recomendaciones, la comunicación e información de las actividades vinculadas a la administración de las obligaciones tributarias. De igual modo, Cardenas y Guamán (2018) coincidieron en que el componente de información afectó los procesos de la dependencia de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salitre, Ecuador, al concluir que, las carencias de control interno en dicha dependencia originaron la necesidad de emplear las tecnologías de la información disponibles; por lo cual, recomendaron en su trabajo académico, la adquisición de un sistema actualizado para efectuar los cobros y realizar los trámites correspondientes.

Y, se demostró que, la supervisión incidió directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la entidad edil sujeta a estudio. Como evidenció Tena (2019), las falencias del control interno implementado en el gobierno distrital de Santa María, Huaura, afectaba significativamente su proceso de recaudación tributaria, habiendo señalado, entre otras deficiencias, la falta de actividades de

supervisión; por lo que, recomendó la supervisión de las actividades relacionadas al cumplimiento de las contribuciones. Igualmente, Cardenas y Guamán (2018) coincidieron que era necesario monitorear el proceso de recaudación a fin de determinar que los colaboradores desempeñen sus funciones.

No obstante, es preciso señalar que, de las encuestas aplicadas a los treinta y tres colaboradores, se advirtió que, la evaluación de riesgos no repercutió sobre el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la entidad sujeta a estudio; es decir, no existía una relación entre dichas variables.

V. CONCLUSIONES

Con relación al objetivo general y objetivos específicos establecidos, mediante la aplicación de encuestas a treinta y tres colaboradores, se determinó lo siguiente:

1. Se registró una correlación fuerte entre las variables: control interno y procedimiento de recaudación tributaria, habiéndose determinado un valor estadístico de 0,594 ($r_s=0,594$, $p < 0,05$); por lo que se concluyó que, el control interno repercutió de forma directa y significativa sobre el proceso de recaudación en el gobierno local.
2. Asimismo, se determinó que la media de la variable: control interno, se acerca al tres (valor estadístico equivalente a 2,700), siendo este el indicador de la respuesta "A veces"; por lo que se concluyó que, sólo en algunas oportunidades, los controles internos fueron implementados por el personal de la entidad, lo cual conllevó a que el nivel de control interno en la Oficina de Tesorería fuera inadecuado.
3. Igualmente, se determinó que la media de la variable dependiente: recaudación tributaria, se acerca al tres (valor estadístico equivalente a 3,174), siendo este el indicador de la respuesta "A veces"; por lo que se concluyó que, sólo en algunas oportunidades, se realizó el proceso de recaudación bajo los controles internos dispuestos por el gobierno local, lo cual conllevó a que el nivel de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería fuera inadecuado.
4. Se registró una correlación fuerte entre el componente: ambiente de control y la variable dependiente: procedimiento de recaudación tributaria, habiéndose determinado un valor estadístico de 0,542 ($r_s=0,542$, $p < 0,05$); por lo que se concluyó que, los elementos del ambiente de control (entre ellos, la integridad y valores éticos, la estructura de la entidad, la administración del talento humano, la competencia profesional y la oficina de control interno) incidieron de forma directa y significativa sobre el proceso de recaudación en la entidad.
5. De la aplicación del test de correlación Pearson, se obtuvo una significación asintótica equivalente a 0,915 (es decir, el valor de $p > 0,05$) entre la evaluación de riesgos y la variable dependiente: procedimiento de recaudación tributaria; por lo que se concluyó que, dicho componente no incidió sobre el proceso de recaudación en la entidad edil.

6. Se registró una correlación fuerte entre el componente: actividades de control y la variable: procedimiento de recaudación tributaria, habiéndose determinado un valor estadístico de 0,543 ($r_s=0,543$, $p < 0,05$); por lo que se concluyó que, los elementos de las actividades de control (como son: la separación de funciones, los controles para el acceso restringido a los recursos o archivos de la entidad, las comprobaciones y conciliaciones y la documentación de los procedimientos, actividades y tareas) incidieron significativa y directamente sobre el proceso de recaudación en la entidad edil.
7. Se registró una correlación fuerte entre la información y comunicación y la variable dependiente: procedimiento de recaudación tributaria, habiéndose determinado un valor estadístico de 0,671 ($r_s=0,671$, $p < 0,05$); por lo que se concluyó que, los elementos del referido componente (entre ellos, calidad y suficiencia de la información y los sistemas de información) incidieron de manera directa y significativa sobre el proceso de recaudación en la entidad.
8. Se registró una correlación fuerte entre el componente: supervisión y la variable dependiente: procedimiento de recaudación tributaria, habiéndose determinado un valor estadístico de 0,679 ($r_s=0,679$, $p < 0,05$); por lo que se concluyó que, los elementos de la supervisión (entre ellos, la prevención y monitoreo) incidieron de manera directa y significativa sobre el proceso de recaudación en la entidad edil.

VI. RECOMENDACIONES

⁷⁰ De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente estudio, se consideran las recomendaciones detalladas a continuación:

1. A los empleados públicos y ¹ al titular de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, velar por el cumplimiento de las medidas de control interno establecidas por el gobierno local, durante el proceso de recaudación, con el propósito de propender a la mejora continua del mismo y consecuentemente, incrementar el nivel de recaudación de ingresos propios en las cajas.
2. A los servidores, funcionarios y titular del referido gobierno local, dar cumplimiento a sus obligaciones y responsabilidades relacionadas a la puesta en práctica ²² del sistema de control interno en la institución con el objeto de prevenir que se materialicen los posibles riesgos y desviaciones de control que conllevan a disminuir su nivel de control interno.
3. A los servidores y funcionarios involucrados en el proceso de recaudación en la entidad, dar cumplimiento a ³¹ sus obligaciones y responsabilidades relacionadas a la implementación de controles internos durante las fases de recaudación, custodia, depósito y registro de ingresos propios, a fin de mitigar el riesgo de eventuales pérdidas de recursos económicos que consecuentemente disminuyan el nivel de recaudación tributaria en la entidad.
4. Respecto al ambiente de control, al titular del gobierno local, ³ promover entre su personal, el desarrollo de políticas organizacionales basadas en la integridad y los valores éticos en la función pública, concientizando de esta manera, a los colaboradores mediante la difusión de charlas y/o actividades de sensibilización; asimismo, actualizar los documentos de gestión, entre ellos, el MOF y el ROF de la municipalidad, conforme las normativas vigentes emitidas por los organismos competentes; así como, emitir directivas internas o manuales que describan el procedimiento de recaudación en caja y permita asegurar la adecuada ejecución de actividades o tareas para llevar a cabo dicho procedimiento; y, definir políticas internas que promuevan actividades de capacitación laboral y evaluaciones periódicas de desempeño del personal con la finalidad de garantizar la competencia profesional del talento humano en los puestos que desempeñan.

5. Respecto a la evaluación de riesgos, a la máxima autoridad y los funcionarios de la entidad edil, identificar los eventos potenciales que podrían imposibilitar y/o perjudicar en el logro de los objetivos y/o ejecución de sus procesos institucionales, así como, formalizar las técnicas, procedimientos y/o herramientas que podrían ejecutarse para administrar los riesgos o eventos potenciales identificados.
6. Respecto a las actividades de control, al responsable ¹⁵ de la Gerencia de Administración y Finanzas de la entidad edil, segregar adecuadamente las funciones y/o actividades y/o tareas relacionadas al procedimiento de recaudación; y, brindar las condiciones mínimas de seguridad sobre los activos financieros y recursos de la entidad como la instalación de cajas de seguridad con acceso restringido y cámaras de vigilancia para el resguardo de la documentación que sustenta las operaciones de la Oficina de Tesorería y del efectivo y/o equivalente percibido en las cajas de recaudación. Y, al jefe de la Oficina de Tesorería, efectuar frecuentemente conciliaciones y verificaciones sobre las operaciones financiera de la entidad, entre ellos, arqueos de caja inopinados y conciliaciones bancarias.
7. Respecto al componente de información y comunicación, al titular ²⁸ del mencionado gobierno local, promover medidas ²³ de empleo de las tecnologías de la información y comunicación que estén disponibles durante los procesos de recaudación tributaria, entre ellas, la implementación de un software legal en las áreas donde se encuentren instaladas las cajas de recaudación, y, el empleo de plataformas virtuales que faciliten ³⁹ el pago de tributos por parte de los contribuyentes.
8. Respecto a la supervisión, a los funcionarios de la municipalidad, monitorear las actividades y/o funciones que desempeñan el personal que se encuentra bajo su responsabilidad con el objeto de brindar una seguridad razonable sobre la eficacia con que se desarrollan las operaciones vinculadas al procedimiento de recaudación tributaria y, de ser necesario, implementar las medidas preventivas y/o correctivas que correspondan.

VII. REFERENCIAS

1. Acharyya, R. & Bhattacharya, N. (2020). *Research Methodology for Social Sciences*. Routledge.
2. Acosta-Ormaechea, S., Pienknagura, S & Pizzinelli, C. (2022). Tax Policy for Inclusive Growth in Latin America and the Caribbean. (Documento de trabajo del FMI 2022/008). <https://ssrn.com/abstract=4065430>
3. Alayo, R. (2019). *Sistema de control interno y operatividad en el proceso de tesorería de la Municipalidad Distrital de Comas 2010-2014*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de Tesis Digitales de la UNMSM. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11203>
4. Aleman, V. (2020). Las bases del control interno y recaudación fiscal en la región de Puno. *Revista de Investigaciones Empresariales*, 1(1), 65-71. <http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RIC/article/view/414/363>
5. Bhayyalal, U. & Kothari, D. (2022). *Research Methodology: Techniques and Trends*. Taylor & Francis Group.
6. Brito, G., & Iglesias, E. (2018). Inversión privada, gasto público e impuestos en la Unión Europea. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 26(16), 3-24. <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2516>
7. Cardenas, C. & Guamán, Y. (2018). *Mejoramiento del control interno en el departamento de Tesorería del Gadm Salitre*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37664>
8. Chuenjiy, P. (2014). The Culture of Taxation: Definition and Conceptual Approaches for Tax Administration. *Jornal of Population and Social Studies*, 22(1), 14-34. DOI:10.14456/jpss.2014.4
9. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Internal Control – Integrated Framework*. <https://dair.nps.edu/bitstream/123456789/2964/1/SEC809-SMP-13-0077.pdf>
10. Congreso General de la República. (2002). *Ley 27785 de 2002. Por lo cual se expide Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*.

11. Congreso General de la República. (2006). *Ley 28716 de 2006. Por lo cual se expide Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.*
12. Contraloría General de la República. (2006). *Resolución de Contraloría 320-2006-CG. Por los cual se aprueba las Normas de Control Interno.*
13. Contraloría General de la República. (2014). *Marco conceptual del control interno.* https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
14. Contraloría General de la República. (2018, 30 de setiembre). *Contraloría realizó operativo sorpresa “Buen uso de los recursos municipales” a nivel nacional* [Nota De Prensa]. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/495952-718-2018-cg-contraloria-realizo-operativo-sorpresa-buen-uso-de-los-recursos-municipales-a-nivel-nacional>
15. Gil, F. (2021). *Sistema fiscal canario: la singularidad de las Islas Canarias. Análisis y comparación.* [Memoria del trabajo de fin de grado, Universidad de La Laguna]. Repositorio Institucional de la ULL. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/24780>
16. Government of Western Australia (1999). *Better management: fraud prevention in the Western Australian public sector.* Pert, W.A.
17. Grajales, D. & Castellanos, O. (2017). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *Revista CEA*, 4(7), 67-83. <https://doi.org/10.22430/24223182.760>
18. Gupta, A. & Gupta, N. (2020). *Research Methodology.* SBPD Publications.
19. Kothari, C. (2004). *Research Methodology. Methods & Techniques* (2ª ed.). New Age International (P) Ltd.
20. Kumar, R. (2011). *Research Methodology a step-by-step guide for beginners* (3ª ed.). SAGE Publications Ltd.
21. Lavrenchuk, E. (2013). Characteristics of taxes in Russian Federation. *American Journal of Economics and Control Systems Management.* 2, 18-24.
22. Lukinda, J. & Tlegray, J. (2022). The Impact of Internal Control on Revenue Collection: The Case of Tanzani Official Seed Certification Institute (TOSCI) in Morogoro Municipality. *Current Journal of Applied Science and Technology.* 41(3), 25-31. 10.9734/cjast/2022/v41i331656

23. Ministerio de Economía y Finanzas, Dirección General de Contabilidad Pública. (2018). *Cuenta General de la República 2018. Tomo I*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/2018/0_Caratula.pdf
24. Ministerio de Economía y Finanzas. (1999). *Decreto Supremo 135-99-EF. Por lo cual se expide el Texto Único Ordenado del Código Tributario*.
25. Moeller, R. (2007). *COSO Enterprise Risk Management. Understanding the New Integrated ERM Framework*. Jhon Wiley & Sons, Inc.
26. Molina, M. (2017). ¿Qué significa realmente el valor de p?. *Revista Pediatría Atención Primaria*, 19(76), 377-381. Recuperado en 09 de junio de 2023, de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322017000500014
27. Mooney, K. & Marrer, K. (2008). *Sonud Investing. Uncover fraud and protect your portafolio*. The McGraw-Hill Companies, Inc.
28. Municipalidad Provincial de Lambayeque. (2017). *Ordenanza Municipal 030/2017-MP. Por lo cual se aprueba el Cuadro para Asignación de Personal Provisional – CAP Provisional de la Municipalidad Provincial de Lambayeque*.
29. Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Provincial de Lambayeque (2018). *Acción Simultánea Proceso de captación, custodia, depósito y registro de los recursos recaudados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES_CODIGO=2018CSI042700005&TIPOARCHIVO=ADJUNTO
30. Paredes, A. (2018). *Evaluación del control interno mediante la metodología Coso 2013 al Departamento Financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi en el periodo 2016-2017*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10921>
31. Poder Ejecutivo. (1993). *Decreto Legislativo 776 de 1993. Por lo cual se expide la Ley de Tributación Municipal*.
32. Poder Ejecutivo. (2018). *Decreto Legislativo 1441 de 2018. Por lo cual se expide el Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Tesorería*.
33. Simon, O. (2020). *The importance of internal control systems in an organisation* [Tesis de doctorado, Indian Management School & Research Centre Navi Mumbai]. Academia.

[https://www.academia.edu/45596025/THE_IMPORTANCE_OF_INTERNAL_CO
NTROL_SYSTEMS_IN_AN_ORGANISATION](https://www.academia.edu/45596025/THE_IMPORTANCE_OF_INTERNAL_CONTROL_SYSTEMS_IN_AN_ORGANISATION)

34. Tena, R. (2019). *El control interno y su importancia en la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Santa María 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2990>
35. Torres, R. (2022). *Incidencia del control interno en la gestión del área de tesorería de la municipalidad distrital de Cayma, Arequipa 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional de la UNSA. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14673>
36. Trenerry, A. (1999). *Principles of Internal Control*. UNSW Press.
37. Valverde, D., Ortega, L. & Rojas, L. (2018). *El control interno y su contribución a la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería en la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional de la UNHEVAL. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/3922>

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

ANEXO 1.1 : CUESTIONARIO 1

Estimado (a), el presente cuestionario tiene como propósito conocer tu opinión con respecto al control interno en el procedimiento de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. Es de carácter anónimo, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando el casillero de la alternativa que consideres pertinente.

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

N°	VARIABLE 1: CONTROL INTERNO					
DIMENSIÓN 1: Ambiente de Control		1	2	3	4	5
1	La entidad ha desarrollado actividades de sensibilización sobre integridad y valores éticos en la función pública durante los últimos tres meses.					
2	El Manual de Organización y Funciones de la entidad ha sido modificado conforme a la normativa vigente emitida por los organismos competentes.					
3	El Reglamento de Organización y Funciones de la entidad ha sido modificado conforme a la normativa vigente emitida por los organismos competentes.					
4	La entidad ha promovido actividades de capacitación para su personal durante los últimos tres meses.					
5	La entidad cuenta con personal suficiente para el desarrollo de las funciones de cada unidad orgánica.					
6	La entidad evalúa periódicamente el desempeño de su personal.					
7	El Organo de Control Institucional (OCI) efectúa actividades de control sobre el procedimiento de recaudación tributaria en la entidad.					
8	El personal de la entidad implementa oportunamente las recomendaciones efectuadas por el OCI a través de sus informes de servicios de control.					
DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos		1	2	3	4	5
9	La entidad establece sus objetivos institucionales, incluyendo los riesgos identificados, así como la valoración de los mismos y las estrategias para su manejo.					
10	La entidad identifica los riesgos que pudieran afectar sus procesos institucionales.					
11	La entidad asigna valor a los riesgos según el impacto en el cumplimiento de sus objetivos.					
12	La entidad formaliza las medidas de control a ejecutarse para mitigar y monitorear los riesgos identificados y evaluados.					
DIMENSIÓN 3: Actividades de Control		1	2	3	4	5
13	Los procedimientos de recaudación, custodia, depósito y registro de ingresos son realizadas por diferentes personas.					
14	Los recibos de ingresos que se emiten para recaudar, así como toda la documentación que sustenta las operaciones de la Oficina de Tesorería, están custodiados en cajas de seguridad con acceso restringido.					
15	Los activos financieros están custodiados en cajas de seguridad con acceso restringido.					

DIMENSIÓN 3: Actividades de Control		1	2	3	4	5
16	La entidad efectúa toma de inventario físico de los bienes y arqueos de caja de forma periódica y sorpresiva.					
17	La entidad cuenta con manuales o documentos aprobados en los cuales se indica cómo deben desarrollarse los procesos, actividades y tareas.					
18	Las funciones y responsabilidades de los cajeros se encuentran establecidas en una norma interna aprobada.					
DIMENSIÓN 4: Información y Comunicación		1	2	3	4	5
19	Los sistemas de información implementados por la entidad brindan información confiable y oportuna para la toma de decisiones.					
20	La entidad cuenta con un software legal para el proceso de recaudación en cajas así como para otras operaciones de la Oficina de Tesorería.					
DIMENSIÓN 5: Supervisión		1	2	3	4	5
21	Los funcionarios verifican las actividades realizadas por el personal a su cargo.					

ANEXO 1.2 : CUESTIONARIO 2

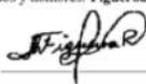
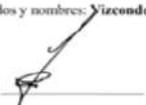
Estimado (a), el presente cuestionario tiene como propósito conocer tu opinión con respecto al control interno en el procedimiento de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. Es de carácter anónimo, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando el casillero de la alternativa que consideres pertinente.

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

N°	VARIABLE 2: RECAUDACION TRIBUTARIA					
DIMENSION 1: Recaudación						
1	La entidad emite directivas o normas que regulan el proceso de recaudación en caja.	1	2	3	4	5
2	La entidad regula el procedimiento de extorno (anulación) de ingresos.					
3	Se utilizan plataformas virtuales para el pago de los tributos.					
4	El sistema informático implementado para la recaudación facilita el cálculo del importe por tributo a pagar.					
5	Los responsables de caja emiten los recibos de ingresos con propiedades impresa y en orden correlativo.					
6	Los responsables de caja tienen un seguro de responsabilidad y riesgo.					
DIMENSION 2: Custodia						
7	La entidad cuenta con cámaras de seguridad en las áreas donde se ubican las cajas de recaudación.	1	2	3	4	5
8	Los ingresos son custodiados en cajas de seguridad o muebles con llave.					
9	Las cajas de seguridad o muebles con llave están ubicadas en instalaciones seguras protegidas contra siniestros.					
10	Los comprobantes de ingresos o equivalentes que se emitan por la recaudación de tributos son custodiados en cajas de seguridad o muebles con llave.					
11	Los comprobantes de ingresos o equivalentes que se emitan por la recaudación en caja, cuentan con acceso restringido.					
12	El responsable de la Oficina de Tesorería verifica que se haya emitido los comprobantes de ingresos correspondientes a las recaudaciones efectuadas.					
DIMENSION 3: Depósito						
13	La entidad emite directivas o normas que regulan el proceso de depósito de los ingresos percibidos en caja.	1	2	3	4	5
14	La entidad deposita los ingresos recaudados dentro del plazo de 24 horas.					
15	El responsable de la Oficina de Tesorería verifica que se hayan depositado íntegramente los ingresos de caja en las cuentas bancarias autorizadas hasta el próximo día hábil respecto del momento de su recaudación.					
16	La entidad deposita los ingresos recaudados en cuentas bancarias aperturadas con autorización de la Dirección Nacional del Tesoro Público.					
DIMENSION 4: Registro						
17	La entidad utiliza un sistema de recaudación tributaria municipal.	1	2	3	4	5
18	La Oficina de Tesorería comprueba diariamente que el monto de los ingresos recaudados sea consistente con las planillas emitidas por los cajeros para tales efectos.					
19	La entidad efectúa mensualmente conciliaciones bancarias.					

ANEXO 2: FICHAS TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS

ANEXO 2.1: FICHA TÉCNICA DE CUESTIONARIO 1

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario para medir el control interno.																																																																																		
Autor y año:	Original: elaboración propia, marzo de 2023.																																																																																		
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de control interno implementado en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.																																																																																		
Usuarios:	Trabajadores de la Oficina General de Administración, Oficina de Contabilidad, Oficina de Tesorería, Gerencia de Administración Tributaria y Subgerencia de Tributación y Gestión de Cobranza de la entidad.																																																																																		
Forma de Administración o modo de aplicación:	Individual con una duración de aproximadamente 20 minutos.																																																																																		
Validez:	<p>La validez se realizó mediante el juicio de tres expertos determinándose como válido el instrumento.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Criterios evaluados</th> <th colspan="3">Valoración positiva</th> <th colspan="2">Valoración negativa</th> </tr> <tr> <th>MA (4)</th> <th>BA (3)</th> <th>A (2)</th> <th>PA (1)</th> <th>NA (0)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Calidad de redacción de los ítems.</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Amplitud del contenido a evaluar.</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Congruencia con los indicadores.</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. Coherencia con las dimensiones.</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Apreciación total: MA = Muy adecuado (X) BA = Bastante adecuado () A = Adecuado () PA = Poco adecuado () NA = No adecuado ()</p> <p>Lambayeque, a los 10 días del mes de febrero del 2023</p> <p>Apellidos y nombres: Figueroa Roque, Lilliana Marivel DNI: 17534876</p> <p>Firma: </p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Criterios evaluados</th> <th colspan="3">Valoración positiva</th> <th colspan="2">Valoración negativa</th> </tr> <tr> <th>MA (4)</th> <th>BA (3)</th> <th>A (2)</th> <th>PA (1)</th> <th>NA (0)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Calidad de redacción de los ítems.</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Amplitud del contenido a evaluar.</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Congruencia con los indicadores.</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. Coherencia con las dimensiones.</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Apreciación total: MA = Muy adecuado () BA = Bastante adecuado (X) A = Adecuado () PA = Poco adecuado () NA = No adecuado ()</p> <p>Lambayeque, a los 10 días del mes de febrero del 2023</p> <p>Apellidos y nombres: Vizconde Campos Jesús Miguel DNI: 41538632</p> <p>Firma: </p>	Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa		MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)	1. Calidad de redacción de los ítems.	X					2. Amplitud del contenido a evaluar.		X				3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.		X				4. Congruencia con los indicadores.	X					5. Coherencia con las dimensiones.	X					Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa		MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)	1. Calidad de redacción de los ítems.	X					2. Amplitud del contenido a evaluar.		X				3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X					4. Congruencia con los indicadores.		X				5. Coherencia con las dimensiones.		X			
Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa																																																																															
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)																																																																														
1. Calidad de redacción de los ítems.	X																																																																																		
2. Amplitud del contenido a evaluar.		X																																																																																	
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.		X																																																																																	
4. Congruencia con los indicadores.	X																																																																																		
5. Coherencia con las dimensiones.	X																																																																																		
Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa																																																																															
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)																																																																														
1. Calidad de redacción de los ítems.	X																																																																																		
2. Amplitud del contenido a evaluar.		X																																																																																	
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X																																																																																		
4. Congruencia con los indicadores.		X																																																																																	
5. Coherencia con las dimensiones.		X																																																																																	

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar.		X			
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.		X			
5. Coherencia con las dimensiones.		X			

Apreciación total:
 MA = Muy adecuado () BA = Bastante adecuado (X) A = Adecuado ()
 PA = Poco adecuado () NA = No adecuado ()

Lambayeque, a los 10 días del mes de febrero del 2023

Apellidos y nombres: **Burga Ludeña Jorge Luis** DNI: **42402704**

Firma: 

(Presentar la constancia de validación de expertos)

La confiabilidad se determinó mediante el método de Alfa de Cronbach, habiéndose obtenido para el instrumento una fiabilidad de 0.729, lo que significa que es confiable.

Resumen de procesamiento de casos

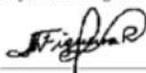
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.729	21

ANEXO 2.2: FICHA TÉCNICA DE CUESTIONARIO 2

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario para medir la recaudación tributaria.																																																																																		
Autor y año:	Original: elaboración propia, marzo de 2023.																																																																																		
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de control interno en el proceso de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.																																																																																		
Usuarios:	Trabajadores de la Oficina General de Administración, Oficina de Contabilidad, Oficina de Tesorería, Gerencia de Administración Tributaria y Subgerencia de Tributación y Gestión de Cobranza de la entidad.																																																																																		
Forma de Administración o modo de aplicación:	Individual con una duración de aproximadamente 20 minutos.																																																																																		
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)	<p>La validez se realizó mediante el juicio de tres expertos determinándose como válido el instrumento.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Criterios evaluados</th> <th colspan="3">Valoración positiva</th> <th colspan="2">Valoración negativa</th> </tr> <tr> <th>MA (4)</th> <th>BA (3)</th> <th>A (2)</th> <th>PA (1)</th> <th>NA (0)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Calidad de redacción de los ítems.</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Amplitud del contenido a evaluar.</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Congruencia con los indicadores.</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. Coherencia con las dimensiones.</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Apreciación total: MA = Muy adecuado (X) BA = Bastante adecuado () A = Adecuado () PA = Poco adecuado () NA = No adecuado ()</p> <p>Lambayeque, a los 10 días del mes de febrero del 2023</p> <p>Apellidos y nombres: Figueroa Roque, Liliana Marivel DNI: 17534876</p> <p>Firma: </p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Criterios evaluados</th> <th colspan="3">Valoración positiva</th> <th colspan="2">Valoración negativa</th> </tr> <tr> <th>MA (4)</th> <th>BA (3)</th> <th>A (2)</th> <th>PA (1)</th> <th>NA (0)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Calidad de redacción de los ítems.</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Amplitud del contenido a evaluar.</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Congruencia con los indicadores.</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. Coherencia con las dimensiones.</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Apreciación total: MA = Muy adecuado () BA = Bastante adecuado (X) A = Adecuado () PA = Poco adecuado () NA = No adecuado ()</p> <p>Lambayeque, a los 10 días del mes de febrero del 2023</p> <p>Apellidos y nombres: Yizconde Campos Jesús Miguel DNI: 41538632</p> <p>Firma: </p>	Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa		MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)	1. Calidad de redacción de los ítems.	X					2. Amplitud del contenido a evaluar.		X				3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.		X				4. Congruencia con los indicadores.	X					5. Coherencia con las dimensiones.	X					Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa		MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)	1. Calidad de redacción de los ítems.	X					2. Amplitud del contenido a evaluar.		X				3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X					4. Congruencia con los indicadores.		X				5. Coherencia con las dimensiones.		X			
Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa																																																																															
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)																																																																														
1. Calidad de redacción de los ítems.	X																																																																																		
2. Amplitud del contenido a evaluar.		X																																																																																	
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.		X																																																																																	
4. Congruencia con los indicadores.	X																																																																																		
5. Coherencia con las dimensiones.	X																																																																																		
Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa																																																																															
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)																																																																														
1. Calidad de redacción de los ítems.	X																																																																																		
2. Amplitud del contenido a evaluar.		X																																																																																	
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X																																																																																		
4. Congruencia con los indicadores.		X																																																																																	
5. Coherencia con las dimensiones.		X																																																																																	

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar.		X			
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.		X			
5. Coherencia con las dimensiones.		X			

Apreciación total:
 MA = Muy adecuado () BA = Bastante adecuado (X) A = Adecuado ()
 PA = Poco adecuado () NA = No adecuado ()

Lambayeque, a los 10 días del mes de febrero del 2023

Apellidos y nombres: **Burga Ludeña Jorge Luis** DNI: **42402704**

Firma: 

Confiabilidad:
(Presentar los resultados estadísticos)

La confiabilidad se determinó mediante el método de Alfa de Cronbach, habiéndose obtenido para el instrumento una fiabilidad de 0.729, lo que significa que es confiable.

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.737	19

ANEXO 3: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición				
Control interno	La CGR (2014) conceptualiza el control interno como un proceso que efectúa el titular, funcionarios y servidores de una entidad para enfrentar y mitigar los riesgos y brindar seguridad razonable de que se alcanzaran las metas. Likert.	Se medirá mediante las dimensiones: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión; aplicando la técnica la encuesta; y, como instrumento, el cuestionario aplicando la escala de medición de Likert.	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	1	Cuestionario	Ordinal				
				Estructura organizacional	2 - 3		Escala de Likert				
				Administración de los recursos humanos	4 - 5						
				Competencia profesional	6						
				Órgano de Control Institucional	7 - 8						
				11 Evaluación de riesgos	9						
				Identificación de los riesgos	10						
				Valoración de los riesgos	11						
				Respuesta al riesgo	12						
				2 Agregación de funciones	13						
				Controles sobre el acceso a los recursos o archivos	14 - 15						
				Recaudación tributaria	Se medirá mediante las dimensiones: recaudación, custodia, depósito y registro de los ingresos; aplicando la técnica de la encuesta; y, como instrumento, el cuestionario; aplicando la escala de medición de Likert.	Se medirá mediante las dimensiones: recaudación, custodia, depósito y registro de los ingresos; aplicando la técnica de la encuesta; y, como instrumento, el cuestionario; aplicando la escala de medición de Likert.	Recaudación	1 Información y Calidad y suficiencia de la información comunicación	16		
								Supervisión	17 - 18		
Previsión y monitoreo	19										
Recaudación	20										
Captación de dinero	21										
Determinación del tributo	1 - 3	Cuestionario	Ordinal								
Resguardo de los ingresos	4 - 6		Escala de Likert								
Resguardo de los comprobantes	7 - 9										
Depósitos bancarios	10 - 12										
Depósito	13 - 16										
Registro	17 - 19										
Sistema de Recaudación Tributaria	17 - 19										

ANEXO 4: CARTA DE PRESENTACIÓN



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Trujillo, 02 de julio del 2023

CARTA DE PRESENTACION N° 0132-2023/UCT-EPG-D

Percy Alberto Ramos Puelles:
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo en nombre de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y, a la vez, presentarle a **Rosario del Milagro Alvitez Figueroa**, identificada con DNI N° 73959516, alumna del Programa de Maestría en Auditoría y Gestión Pública, de nuestra casa superior de estudios, quien viene desarrollando su proyecto de investigación titulado: **CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA OFICINA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2023.**

Presento a usted a la mencionada maestranda para que pueda realizar la investigación de dicho proyecto con la finalidad de viabilizar la aplicación del instrumento de investigación en su casa de estudios.

En espera de su atención a la presente, me despido reiterándole los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.



[Handwritten Signature]
Dr. Winston Rolando Reaño Portal
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

DISTRIBUCIÓN
Interesados, archivo EPG
WRRP/maj

ANEXO 5: CARTA DE AUTORIZACION DE LA INSTITUCION

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA Y/O INSTITUCIÓN

Yo, **PERCY ALBERTO RAMOS PUELLES**, identificado con DNI N° 17632576, en mi calidad de **ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE**, identificada con R.U.C N° 20175975234, ubicada en la calle Bolívar N° 400 del distrito, provincia y departamento de Lambayeque.

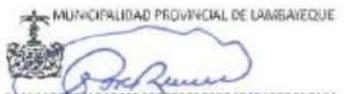
OTORGO LA AUTORIZACIÓN a la señorita **ROSARIO DEL MILAGRO ALVITEZ FIGUEROA**, identificada con DNI N° 73959516, del Programa de Maestría en Auditoría y Gestión Pública, para que utilice la siguiente información de la institución: datos relacionados al procedimiento de recaudación tributaria que se desarrolla en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, así como del control interno implementado en dicha unidad orgánica; con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, () Trabajo de Investigación, (X) Tesis para optar el grado académico de Maestro.

(X) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCT.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(X) Mencionar el nombre de la empresa.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE

Percy A. Ramos Puelles
ALCALDE

Firma y sello del Representante Legal
DNI N° 17632576

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante
DNI N° 73959516

ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Rosario del Milagro Alvitez Figueroa; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con: Control interno y procedimiento de recaudación tributaria en la oficina de tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Luis Martín Espinoza Suárez

FIRMA:



Fecha: 27/06/2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Rosario del Milagro Alvítez Figueroa; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo[a] muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con: Control interno y procedimiento de recaudación tributaria en la oficina de tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Karen Junith Sincés Abad

FIRMA:



Fecha: 27, 06, 2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Rosario del Milagro Alvitez Figueroa; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con: Control interno y procedimiento de recaudación tributaria en la oficina de tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Jeff Robert Cáceres Bendoral

FIRMA:



Fecha: 23 / 06 / 2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Rosario del Milagro Alvítez Figueroa; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con: Control interno y procedimiento de recaudación tributaria en la oficina de tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Cafelina Espino Sampedro

FIRMA:



Fecha: 27 / 06 / 2023.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Rosario del Milagro Alvitez Figueroa; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con: Control interno y procedimiento de recaudación tributaria en la oficina de tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

FRANCISCO TEODORO PRADA LUNA .

FIRMA:


DNI 12523430.

Fecha: 27 / 04 / 23 .

2 ANEXO 7: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Metodología
Control interno y procedimiento de recaudación tributaria en la oficina de tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023	<p>Problema general ¿De qué manera el control interno incide en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de control interno en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023?</p> <p>1 ¿Cuál es el nivel de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023?</p>	<p>Objetivo genérico Determinar la incidencia del control interno en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p> <p>Objetivos específicos 7) Determinar el nivel de control interno en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p>	<p>13 Notas general El control interno incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p> <p>6 El control interno no incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p> <p>18 Hipótesis específicas: El nivel de control interno es inadecuado en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p> <p>El nivel de control interno es adecuado en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p> <p>25</p>	<p>Control Interno</p>	<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgos</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Supervisión</p>	<p>Tipo de estudio: Básica, Cuantitativa y Descriptiva relacional.</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de encuesta</p> <p>Valoración estadística Paquete estadístico SSPS</p>
	<p>¿De qué manera el ambiente de control incide en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023?</p> <p>10</p>	<p>Determinar la incidencia del ambiente de control en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p>	<p>3 El ambiente de control incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p> <p>8 El ambiente de control no incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p> <p>56</p>	<p>Recaudación Tributaria</p> <p>Custodia</p> <p>Depósito</p> <p>Registro</p>		
	<p>¿De qué manera la evaluación de riesgos incide en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023?</p>	<p>Determinar la incidencia de la evaluación de riesgos en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p>	<p>3 La evaluación de riesgos incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p>			

Titulo	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
	<p>la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023?</p> <p>¿De qué manera las actividades de control inciden en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023?</p>	<p>15 Determinar la incidencia de las actividades de control en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p>	<p>La evaluación de riesgos no incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p> <p>Las actividades de control inciden directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p> <p>Las actividades de control no inciden directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p>	<p>3</p>	<p>3</p>	<p>3</p>
	<p>¿De qué manera la información y comunicación inciden en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023?</p>	<p>5 erminar la incidencia de la información y comunicación en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p>	<p>La información y comunicación inciden directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p> <p>La información y comunicación no inciden directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p>	<p>3</p>	<p>3</p>	<p>3</p>
	<p>¿De qué manera la supervisión incide en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023?</p>	<p>Determinar la incidencia de la supervisión en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p>	<p>La supervisión incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p> <p>La supervisión no incide directa y significativamente en el procedimiento de recaudación tributaria en la Oficina de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2023.</p>	<p>3</p>	<p>3</p>	<p>3</p>

ANEXO 8: PROCESO DE CONFIABILIDAD

ANEXO 8.1: BASE DE DATOS DE CUESTIONARIO 1

N°	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21
1	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	2	4
2	2	4	2	2	3	2	3	4	2	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4
3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	4	1	3	3	1	2	2	2	2
4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4
5	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	5	5	3	3	4	3	2	4
6	1	1	5	2	4	1	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1
7	1	1	4	1	4	2	2	3	3	2	1	1	4	2	4	3	2	3	4	5	3
8	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	4	5	4
9	2	1	5	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	3
10	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
11	3	3	4	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	5	5	3	2	1	3	5	3
12	1	1	1	1	2	2	1	3	3	3	4	4	3	1	1	3	4	4	3	4	4
13	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2
14	1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	5	5	3	3	4	2	2	4	5	3	3
15	3	5	5	3	5	4	5	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
16	1	5	5	1	4	1	1	1	4	3	3	1	1	2	3	3	3	5	3	1	3
17	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	2	4
19	2	4	2	2	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3	4	5	1	5	5	2	2
20	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	4	1	3	3	1	2	2	2	2
21	3	4	3	3	1	2	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4
22	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	5	5	3	3	4	3	2	4
23	1	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	2	2	2	1
24	1	1	3	1	3	2	2	3	3	2	1	1	4	2	4	3	2	3	4	5	3
25	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	4	4	5	3
26	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	3
27	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
28	1	3	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	5	3	3	2	1	3	2	3
29	1	1	1	1	2	2	1	3	3	3	3	4	3	1	1	3	4	4	3	4	4
30	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2
31	1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3
32	3	1	1	3	1	4	3	3	3	3	3	3	1	2	5	3	3	3	2	3	3
33	1	1	1	1	4	1	1	1	4	3	3	2	5	2	3	3	3	5	3	1	3

ANEXO 8.2: BASE DE DATOS DE CUESTIONARIO 1 EN SPSS

N°	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19
1	4	4	3	4	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	5	4	4	2	4	4	2	4	3	3	2	4	5	3	5	5	3
3	1	3	2	2	4	2	3	3	1	2	2	3	2	4	4	5	4	4	3
4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
5	2	3	3	4	5	1	4	3	2	2	5	4	1	5	5	5	5	4	5
6	1	3	3	3	3	5	1	2	3	1	1	1	1	5	3	5	5	3	3
7	3	3	2	5	5	1	1	5	5	4	4	4	1	5	4	5	5	3	5
8	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	3	2	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3
10	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	5	5	5	5	5	1	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5
12	3	2	1	4	5	4	1	1	1	1	2	4	4	5	4	5	5	5	5
13	1	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2
14	2	1	1	5	5	3	2	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
16	3	3	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	3	5	3	5	5	5	5
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	4	3	4	4	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	1	3	2	2	4	2	4	1	2	4	3	3	2	4	5	3	5	5	3
20	4	3	2	3	4	2	3	3	1	2	2	3	2	4	4	5	4	4	3
21	2	3	4	4	1	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	1
22	1	3	3	3	2	1	4	3	2	2	1	4	1	5	5	5	5	4	1
23	3	3	3	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	5	3	5	5	3	3
24	4	3	2	2	1	1	1	1	1	4	4	4	1	5	4	5	5	3	3
25	3	3	1	3	4	1	1	1	1	1	2	5	1	5	5	5	5	5	2
26	3	3	2	2	3	2	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
27	1	1	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	2	1	4	2	1	3	2	3	3	1	5	3	5	5	5	5	5	2
29	1	3	1	3	3	4	1	1	1	1	2	4	4	5	4	5	5	5	2
30	2	1	3	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2
31	5	5	1	1	1	3	2	3	1	3	3	3	3	5	5	5	5	5	2
32	3	3	1	1	2	1	2	1	1	2	5	5	1	5	5	5	5	1	3
33	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	5	3	5	5	5	2

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de medición de la variable Control Interno se considera válido.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy Buena.

Lugar y Fecha: Lambayeque, 10 de febrero de 2023.



.....
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI 17534876 Teléfono 979560513

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítem	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					
02		X				
03		X				
04	X					
05	X					
06	X					
07	X					
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12	X					
13	X					
14	X					
15	X					
16		X				
17	X					
18	X					
19		X				
20		X				
21	X					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Figueroa Roque Liliana Marivel
COLEGIATURA: 12958
DNI: 17534876



Firma

Fecha: 10/02/2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Vizconde Campos Jesús Miguel
- 1.2 Institución donde labora: Gerencia Regional de Control de Lambayeque de la Contraloría General de la República
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Control Interno
- 1.4 Autor del instrumento: Alvitez Figueroa Rosario del Milagro
- 1.5 Título de la Investigación: CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA OFICINA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2023.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE					BAJA					REGULAR					BUENA					MUY BUENA				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X						
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		X							
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X								
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																		X							
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																		X							
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																	X								
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X							
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																		X							

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de medición de la variable Control Interno se considera válido.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

Buena.

Lugar y Fecha: Lambayeque, 10 de febrero de 2023.



.....
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N° 41538632 Teléfono 968894694

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítem	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					
02		X				
03		X				
04	X					
05		X				
06	X					
07	X					
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12	X					
13	X					
14	X					
15	X					
16		X				
17	X					
18	X					
19		X				
20		X				
21	X					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

Evaluated por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Vizconde Campos Jesús Miguel
COLEGIATURA: 005523
DNI: 41538632



Firma

Fecha: 10/02/2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Burga Ludeña Jorge Luis
- 1.2 Institución donde labora: Contraloría General de la República
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Control Interno
- 1.4 Autor del instrumento: Alvitez Figueroa Rosario del Milagro
- 1.5 Título de la Investigación: CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA OFICINA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2023.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																X				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																X				
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, ítems e indicadores.															X					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	X			
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																	X			



III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de medición de la variable Control Interno se considera válido.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

Buena.

Lugar y Fecha: Lambayeque, 10 de febrero de 2023.



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N° 42402704 Teléfono 979938720

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº ítem	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					
02		X				
03		X				
04	X					
05		X				
06	X					
07	X					
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12	X					
13	X					
14	X					
15	X					
16		X				
17	X					
18	X					
19		X				
20		X				
21	X					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Burga Ludeña Jorge Luis
COLEGIATURA: 2337
DNI: 42402704


Firma

Fecha: 10/02/2023

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de medición de la variable Recaudación Tributaria se considera válido.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy Buena.

Lugar y Fecha: Lambayeque, 10 de febrero de 2023.



.....
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI 17534876 Teléfono 979560513

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítem	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					
02		X				
03		X				
04	X					
05	X					
06		X				
07	X					
08	X					
09		X				
10		X				
11	X					
12	X					
13	X					
14	X					
15		X				
16	X					
17	X					
18		X				
19		X				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Figueroa Roque Liliana Marivel
COLEGIATURA: 12958
DNI: 17534876



Firma

Fecha: 10/02/2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Vizconde Campos Jesús Miguel
- 1.2 Institución donde labora: Gerencia Regional de Control de Lambayeque de la Contraloría General de la República
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Recaudación tributaria
- 1.4 Autor del instrumento: Alvitez Figueroa Rosario del Milagro
- 1.5 Título de la Investigación: CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA OFICINA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2023.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X		
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	X				
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X					
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																	X				
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																	X				
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																X					
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X			
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																		X			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de medición de la variable Recaudación Tributaria se considera válido.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

Buena.

Lugar y Fecha: Lambayeque, 10 de febrero de 2023.



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N° 41538632 Teléfono 968894694

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

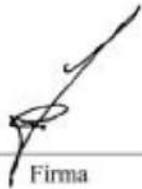
Nº Ítem	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					
02		X				
03		X				
04		X				
05	X					
06		X				
07	X					
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12		X				
13	X					
14	X					
15		X				
16	X					
17		X				
18		X				
19		X				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Vizconde Campos Jesús Miguel
COLEGIATURA: 005523
DNI: 41538632


Firma

Fecha: 10/02/2023

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de medición de la variable Recaudación Tributaria se considera válido.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

Buena.

Lugar y Fecha: Lambayeque, 10 de febrero de 2023.



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N° 42402704 Teléfono 979938720

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº ítem	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					
02		X				
03		X				
04		X				
05	X					
06		X				
07	X					
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12		X				
13	X					
14	X					
15		X				
16	X					
17		X				
18		X				
19		X				

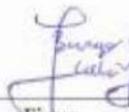
Jmb

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Burga Ludeña Jorge Luis
COLEGIATURA: 2337
DNI: 42402704


Firma

Fecha: 10/02/2023

CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA OFICINA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	www.repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	ciencia.urjc.es Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
14	digilib.uin-suka.ac.id Fuente de Internet	<1 %
15	www.munilambayeque.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
16	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
19	alezuwujefa.hatenablog.com Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unjfsc.edu.pe	

Fuente de Internet

<1 %

21

repositorio.unapiquitos.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

22

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

23

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

24

Submitted to Universidad Catolica de Trujillo

Trabajo del estudiante

<1 %

25

1library.co

Fuente de Internet

<1 %

26

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

27

Submitted to Universidad Nacional de San
Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

<1 %

28

repositorioacademico.upc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

29

es.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

30

Submitted to EP NBS S.A.C.

Trabajo del estudiante

<1 %

31

cdn.www.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

32

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

33

repositorio.uncp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

34

alicia.concytec.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

35

www.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

36

pt.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

37

repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

38

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

<1 %

39

repositorio.upsjb.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

40

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

41

support.casals.com

Fuente de Internet

<1 %

42

Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE

<1 %

43

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ.
"VI CONGRESO INTERNACIONAL DE
INGENIERÍAS: "INGENIERÍA PARA FORMAR
UNA SOCIEDAD SOSTENIBLE"", Editorial
Internacional Runaiki, 2019
Publicación

<1 %

44

repositorio.unamba.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

45

repositorio.uti.edu.ec
Fuente de Internet

<1 %

46

www.munireque.gob.pe
Fuente de Internet

<1 %

47

www.sisepuede.com.ec
Fuente de Internet

<1 %

48

renati.sunedu.gob.pe
Fuente de Internet

<1 %

49

tesis.pucp.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

50

transparencia.unitru.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

51

www.gestiopolis.com
Fuente de Internet

<1 %

52

moam.info
Fuente de Internet

<1 %

53	busquedas.elperuano.pe Fuente de Internet	<1 %
54	revistas.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
55	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
56	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
57	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	portal.inen.sld.pe Fuente de Internet	<1 %
59	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
60	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1 %
61	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
62	helvia.uco.es Fuente de Internet	<1 %
63	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

64

dspace.ups.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

65

online.serviciosgdp.com

Fuente de Internet

<1 %

66

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

67

repositorio.untumbes.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

68

repositorio.utelesup.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

69

repositoriodigital.itstena.edu.ec:8080

Fuente de Internet

<1 %

70

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

71

gestiopolis.com

Fuente de Internet

<1 %

72

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

73

repositorio.unasam.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

74

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

75

tesis.unsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

76

www.imsersomigracion.upco.es

Fuente de Internet

<1 %

77

www.informatica-juridica.com

Fuente de Internet

<1 %

78

www.leyes.com.py

Fuente de Internet

<1 %

79

www.smv.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo