



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**



**“EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN  
LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, PERIODO 2020 -2021”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**DALMA MARLUBE MAMANI MAMANI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2022**



## DEDICATORIA

A Dios por siempre cuidar de mí y darme la fuerza y tranquilidad necesaria para afrontar las dificultades que se me presentan en la vida.

A mis queridos padres Marcelino y Elsa quienes me confirieron la suficiente dosis de apoyo incondicional y supieron con mucho amor guiar mis pasos en favor de mi crecimiento personal y profesional.

A mis apreciados hermanos Alexis (†), Jack Jefferson y Linda Madyanne quienes son mi mayor motivación para seguir con paso firme en la obtención de cada una de mis metas y poder ser un ejemplo a seguir para ellos.

**Dalma Marlube Mamani Mamani**



## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, mi agradecimiento a mi alma mater Universidad Nacional del Altiplano, en especial a mi apreciada Escuela Profesional de Ciencias Contables por haberme permitido representarlo en actividades socioculturales, en donde siempre obtuvimos la victoria, momentos que me llenaron de mucha felicidad.

A la plana de docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables por compartirme sus conocimientos en favor de mi aprendizaje cognitivo.

A mi asesor de tesis Dr. Julio Cesar Choque Vargas y a mis jurados por las recomendaciones y apoyo que me brindaron en la realización de mi trabajo de investigación.

A mis padres y hermanos por apoyarme emocionalmente en el desarrollo de mi trabajo de mi investigación.

A mis familiares, a Javier y a todas las personas que me brindaron su apoyo en la realización de mi trabajo de investigación.



# ÍNDICE GENERAL

Pág.

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

**RESUMEN ..... 13**

**ABSTRACT..... 14**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 17**

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ..... 18**

1.2.1. Problema General ..... 18

1.2.2. Problemas Específicos ..... 18

**1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 19**

1.3.1. Hipótesis General ..... 19

1.3.2. Hipótesis Específicas ..... 19

**1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO ..... 19**

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 20**

1.5.1. Objetivo General..... 20

1.5.2. Objetivos Específicos ..... 20



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>25</b>
2.2.1. Sistema de Control Interno.....	25
2.2.1.1. Control.....	25
2.2.1.2. Control Gubernamental .....	25
2.2.1.3. Sistema de Control Interno .....	26
2.2.2. Gestión de recursos humanos .....	32
2.2.2.1. Recursos humanos .....	32
2.2.2.2. Gestión de recursos humanos .....	33
2.2.3. Cumplimiento de funciones.....	36
2.2.4. Desempeño laboral .....	36
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>37</b>

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>40</b>
<b>3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>40</b>
<b>3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>41</b>
3.3.1. Población .....	41
3.3.2. Muestra .....	41
<b>3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>43</b>
<b>3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>43</b>
3.5.1. No experimental .....	43
3.5.2. Descriptivo.....	44



3.5.3. Explicativo.....	44
<b>3.6. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>44</b>
3.6.1. Método analítico .....	44
3.6.2. Método deductivo .....	45
3.6.3. Método sintético .....	45
<b>3.7. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>45</b>
3.7.1. Encuesta.....	45
3.7.2. Análisis documental .....	46
3.7.3. Observación directa .....	46
<b>3.8. INSTRUMENTOS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS.....</b>	<b>46</b>
3.8.1. Cuestionario.....	46
<b>3.9. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS .....</b>	<b>48</b>
<b>3.10. VARIABLES .....</b>	<b>50</b>
3.10.1. Variable según la Hipótesis General .....	50
3.10.2. Variable según las Hipótesis Específicas .....	50
<b>3.11. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>51</b>

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1. RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
4.1.1. Análisis del Objetivo General.....	52
4.1.2. Análisis del Primer Objetivo Específico .....	53
4.1.3. Análisis del Segundo Objetivo Específico .....	75
4.1.4. Análisis del Tercer Objetivo Específico .....	89
4.1.5. Contrastación de Hipótesis .....	90
<b>4.2. DISCUSIÓN .....</b>	<b>94</b>



4.2.1. En relación al Objetivo General .....	94
4.2.2. En relación al Objetivo Específico 01 .....	96
4.2.3. En relación al Objetivo Específico 02 .....	98
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>100</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>101</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>102</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>107</b>

**TEMA:** Sistema de Control Interno y Gestión de Recursos Humanos

**ÁREA:** Gestión Pública y Privada

**FECHA DE SUSTENTACIÓN: 08 de julio del 2022**



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Influencia del Sistema de Control Interno.....	53
<b>Figura 2:</b> Capacitación de la aplicación del Sistema de Control Interno.....	55
<b>Figura 3:</b> Maximizar el cumplimiento de funciones.....	56
<b>Figura 4:</b> Cumplimiento de perfil de puesto. ....	58
<b>Figura 5:</b> Documentos de gestión institucional. ....	59
<b>Figura 6:</b> Acciones para afrontar los riesgos evaluados. ....	61
<b>Figura 7:</b> Talleres participativos para identificar y valorar los riesgos.....	62
<b>Figura 8:</b> Análisis si el personal puede estar inducido por el soborno. ....	64
<b>Figura 9:</b> Funciones de acuerdo al MOF. ....	65
<b>Figura 10:</b> Actualización de accesos en caso exista cambio de personal. ....	67
<b>Figura 11:</b> Contribución del Sistema de Control Interno.....	68
<b>Figura 12:</b> Adecuada información para el cumplimiento de funciones. ....	70
<b>Figura 13:</b> Información del Sistema de Control Interno para tomar decisiones. ....	71
<b>Figura 14:</b> Deficiencias que se comunican a los responsables para su corrección.....	73
<b>Figura 15:</b> Acciones de supervisión.....	74
<b>Figura 16:</b> Capacitación de inducción. ....	76
<b>Figura 17:</b> Influencia del Sistema de Control Interno en el desempeño laboral.....	77
<b>Figura 18:</b> Conocimiento de misión, visión y objetivos.....	79
<b>Figura 19:</b> Evaluación de desempeño laboral. ....	80
<b>Figura 20:</b> Incentivo por desempeño laboral. ....	81
<b>Figura 21:</b> Materiales necesarios para desarrollar óptimamente su labor.....	83
<b>Figura 22:</b> Ayuda a sus compañeros de trabajo. ....	84





<b>Figura 23:</b> Capacidad de resolución de problemas.....	85
<b>Figura 24:</b> Capacitación de personal.....	87
<b>Figura 25:</b> Procesos de selección de personal.....	88



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Estadística de Confiabilidad de Alfa de Cronbach .....	48
<b>Tabla 2:</b> Influencia del Sistema de Control Interno .....	52
<b>Tabla 3:</b> Capacitación de la aplicación del Sistema de Control Interno .....	54
<b>Tabla 4:</b> Maximizar el cumplimiento de funciones.....	56
<b>Tabla 5:</b> Cumplimiento de perfil de puesto.....	57
<b>Tabla 6:</b> Documentos de gestión institucional .....	59
<b>Tabla 7:</b> Acciones para afrontar los riesgos evaluados .....	60
<b>Tabla 8:</b> Talleres participativos para identificar y valorar los riesgos .....	62
<b>Tabla 9:</b> Análisis si el personal puede estar inducido por el soborno .....	63
<b>Tabla 10:</b> Funciones de acuerdo al MOF .....	65
<b>Tabla 11:</b> Actualización de accesos en caso exista cambio de personal .....	66
<b>Tabla 12:</b> Contribución del Sistema de Control Interno .....	68
<b>Tabla 13:</b> Adecuada información para el cumplimiento de funciones.....	69
<b>Tabla 14:</b> Información del Sistema de Control Interno para tomar decisiones.....	71
<b>Tabla 15:</b> Deficiencias que se comunican a los responsables para su corrección.....	72
<b>Tabla 16:</b> Acciones de supervisión .....	74
<b>Tabla 17:</b> Capacitación de inducción .....	75
<b>Tabla 18:</b> Influencia del Sistema de Control Interno en el desempeño laboral .....	77
<b>Tabla 19:</b> Conocimiento de visión, misión y objetivos.....	78
<b>Tabla 20:</b> Evaluación de desempeño laboral.....	80
<b>Tabla 21:</b> Incentivo por desempeño laboral .....	81
<b>Tabla 22:</b> Materiales necesarios para desarrollar óptimamente su labor .....	82
<b>Tabla 23:</b> Ayuda a sus compañeros de trabajo.....	84



<b>Tabla 24:</b> Capacidad de resolución de problemas .....	85
<b>Tabla 25:</b> Capacitación de personal .....	86
<b>Tabla 26:</b> Proceso de selección de personal .....	88
<b>Tabla 27:</b> Coeficiente de Correlación para la Hipótesis General .....	91
<b>Tabla 28:</b> Coeficiente de Correlación de Hipótesis Específica 01 .....	92
<b>Tabla 29:</b> Coeficiente de Correlación de Hipótesis Específica 02 .....	94



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- (SCI) : Sistema de Control Interno
- (MPP) : Municipalidad Provincial de Puno
- (CGR) : Contraloría General de la República
- (ROF) : Reglamento de organización y funciones
- (MOF) : Manual de organización y funciones
- (CAP) : Cuadro para asignación de personal



## RESUMEN

El trabajo de investigación, tuvo como objetivo general determinar la incidencia del Sistema de Control Interno en la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2020 – 2021. El tipo de investigación es cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo y explicativo. Como técnica de recolección de datos se empleó la encuesta con su instrumento el cuestionario. La población estuvo integrada por los servidores y funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de Puno, obteniendo como muestra 128 trabajadores entre ellos servidores y funcionarios públicos. Es así que, con el resultado de la investigación se pudo demostrar que la Municipalidad Provincial de Puno presenta debilidades al momento de capacitar acerca de la aplicación del Sistema de Control Interno, puesto que el 62.50% de los trabajadores respondieron que en ocasiones, casi nunca y nunca la municipalidad realiza capacitaciones o charlas para informar acerca del Sistema de Control Interno, el 34.37% de los trabajadores respondieron que la municipalidad nunca realiza capacitaciones de inducción, ya que esto podría dificultar el cumplimiento de funciones y el 82.82% de los trabajadores respondieron que siempre les gustaría recibir capacitaciones para así mejorar su desempeño laboral y logren las metas y objetivos institucionales. Resultados que demostraron que existe una correlación positiva moderada entre el Sistema de Control Interno y gestión de recursos humanos, según el Coeficiente de Correlación de Pearson que muestra un valor de  $r = 0.563$  con un nivel de significancia de 1% lo que nos ha permitido arribar a la siguiente conclusión que el Sistema de control Interno incide significativamente en la gestión eficaz de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno.

**Palabras Clave:** Capacitaciones, Cumplimiento de funciones, Desempeño laboral, Gestión de recursos humanos y Sistema de Control Interno.



## ABSTRACT

This investigation had as a general objective determine the incidence of the Internal Control System in the management of human resources of the Provincial Municipality of Puno, period 2020 - 2021. The type of research is non-experimental, with a descriptive, explanatory and correlational design. As a data collection technique, the survey was used with its instrument, the questionnaire. The population was made up of public servants and officials of the Provincial Municipality of Puno, obtaining a sample of 128 workers, including public servants and officials. Thus, with the result of the investigation, it was possible to demonstrate that the Provincial Municipality of Puno presents weaknesses when informing about the Internal Control System, since 62.50% of the workers responded that sometimes, almost never and never the municipality conducts training, talks to inform about the Internal Control System, 34.37% of the workers responded that the municipality never conducts induction training since this could make it difficult to fulfill functions and 82.82% of the workers responded that they would always like to receive training in order to improve their job performance and achieve institutional goals and objectives. Results that showed that there is a moderate positive correlation between the Internal Control System and human resources management, according to the Pearson Correlation Coefficient that shows a value of  $r = 0.563$  with a significance level of 1%, which has allowed us to arrive to the following conclusion that the Internal Control System affects the effective management of human resources of the Provincial Municipality of Puno.

**Keywords:** Training, Fulfillment of functions, Work performance, Human resource management and Internal Control System.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, es fundamental que las entidades del Estado implementen y apliquen adecuadamente el Sistema de Control Interno, puesto que es un instrumento de mejora para las entidades, así como lo señala la Directiva N° 006-2019-CG-INTEG “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”.

El desarrollo del trabajo de investigación denominado el Sistema de Control Interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2020 - 2021, se realizó en virtud a la problemática identificada en la Municipalidad Provincial de Puno específicamente en los recursos humanos, el cual carece de capacitación acerca del Sistema de Control Interno y esto implica que no se realice un adecuado cumplimiento de funciones y desempeño laboral.

Y de acuerdo a la Ley N°28716 “Ley de control interno de las entidades del estado”, se requiere que una organización cuente con una adecuada implementación y aplicación del Sistema de Control Interno, debido a que es una herramienta fundamental para lograr una gestión eficaz; es por eso, que tiene como objetivo proporcionar seguridad en el desarrollo de las actividades, cumplir metas y objetivos, cumplir con las normas y reglamentos que rigen en las entidades públicas. En ese sentido, para llegar a solucionar la problemática y el contraste de los objetivos e hipótesis planteadas, el presente trabajo de investigación se dividió en cuatro capítulos y estos están ordenados sucesivamente como se muestra a continuación:

**En el primer capítulo:** Se abordó acerca de la problemática, donde se expone el problema general y los problemas específicos, las hipótesis de la investigación, así como



la justificación e importancia del Sistema de Control Interno para lograr una gestión eficaz, y la formulación de los objetivos de la investigación.

**En el segundo capítulo:** Se precisa el marco teórico desagregándose en los antecedentes de la investigación que sirvieron de guía para el desarrollo del presente trabajo, también tenemos las bases teóricas y empíricas del Sistema de Control Interno y de la gestión de recursos humanos, siendo estas las variables de la investigación. Asimismo, para la elaboración del marco conceptual se examinó conceptos relacionados al tema de investigación.

**En el tercer capítulo:** Se describe la ubicación geográfica del estudio, la identificación de la población y muestra investigada, el tipo y diseño de la investigación, la metodología empleada que nos permitió desarrollar el trabajo de investigación y las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección y procesamiento de datos.

**En el cuarto capítulo:** Se detalla el análisis y explicación de los resultados obtenidos mediante tablas y figuras, también se realizó la discusión haciendo comparaciones de los resultados obtenidos con los antecedentes y teorías que fueron previamente señaladas en la revisión de literatura y asimismo, se realizó la contrastación de hipótesis de la investigación.

**En el quinto capítulo:** Se da a conocer las conclusiones arribadas en base a los objetivos y resultados de la investigación.

**En el sexto capítulo:** Se emiten las recomendaciones que resultan ser factibles y viables para la Municipalidad Provincial de Puno.

Finalmente, se da a conocer las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.





## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad el rol de los gobiernos regionales y locales tiene mayor relevancia para efectos del desarrollo del país. Y es por eso, que el porcentaje de los recursos asignados a cada entidad han sido incrementados favorablemente, empero este incremento no garantiza que se vayan a obtener óptimos resultados. Ya que algunas entidades aún no logran adaptarse adecuadamente a las exigencias requeridas.

Es por eso, que La Contraloría General de la República del Perú mediante la Directiva N° 006-2019- CG/INTEG, aprobada con Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, establece la “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado (SCI)”. En ese sentido, el fortalecimiento del Sistema de Control Interno deber ser una acción de prioridad para la Municipalidad Provincial de Puno, pues los funcionarios y administrativos públicos aún desconocen que el Sistema de Control Interno es una herramienta fundamental para el logro de los objetivos y metas institucionales, ya que una adecuada aplicación impactará directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno.

En la Municipalidad Provincial de Puno se identifica una deficiente aplicación del Sistema de Control Interno y capacitación del personal; como consecuencia, observamos que los funcionarios públicos de la entidad no están cumpliendo adecuadamente sus funciones, debido a que no desarrollan sus funciones de acuerdo al Reglamento de Organización y funciones (ROF) y el Manual de Organización y Funciones (MOF). Por lo tanto, el personal de las diferentes oficinas no se desempeña correctamente y esto dificulta el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.



La Contraloría General de la República, (2014) Manifiesta que el Sistema de Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, está diseñado para afrontar los riesgos que se presenten y otorgar seguridad razonable, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

En consecuencia, es imperante que la Municipalidad Provincial de Puno informe mediante capacitaciones sobre la implementación y aplicación del Sistema de Control Interno a sus trabajadores, para mejoras en su gestión y en el cumplimiento de las normas legales establecidas por el estado peruano. Y de esa manera se obtenga buenos resultados a favor de toda la población.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

El presente trabajo de investigación pretende dar respuesta a la siguiente interrogante:

- ¿Cómo incide el Sistema de Control Interno en la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2020 - 2021?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cómo incide el Sistema de Control Interno en el cumplimiento de funciones de la Municipalidad Provincial de Puno?
- ¿Cómo incide el Sistema de Control Interno en el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Puno?



### **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Hipótesis General**

- El Sistema de Control Interno incide significativamente en la gestión eficaz de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2020 - 2021

#### **1.3.2. Hipótesis Específicas**

- La deficiente aplicación del Sistema de Control Interno incide directamente en el cumplimiento de funciones de la Municipalidad Provincial de Puno.
- El inadecuado uso del Sistema de Control Interno incide directamente en el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Puno.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Toda institución pública está sujeta a normas para el desarrollo de sus funciones y cada una de ellas debe contribuir al cumplimiento de metas y objetivos institucionales. En ese sentido, el Sistema de Control Interno está diseñado para supervisar el buen manejo de los recursos económicos y la administración de los mismos para lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en términos que se puedan analizar y evaluar por periodos.

Al informar acerca de la importancia y los beneficios del Sistema de Control Interno ya sea mediante capacitaciones, talleres, charlas, entre otros; se podrá tener una gestión eficaz, en donde los trabajadores puedan cumplir adecuadamente sus funciones, puedan tener un óptimo desempeño laboral y así logren las metas y objetivos institucionales. Además, estas capacitaciones contribuirán a que el trabajador se identifique con la entidad, ya que no solo se trata de formalizar en un



papel o teóricamente, sino se trata de interiorizar en cada uno de ellos. Por ello, el presente proyecto abriga la idea que, de informar y aplicar adecuadamente el Sistema de Control Interno, se podrá optimizar la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial del Puno y así brindar un óptimo servicio que beneficiará tanto a los funcionarios y trabajadores de la entidad como también a toda la población puneña.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo General**

- Determinar la incidencia del Sistema de Control Interno en la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2020 - 2021.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Analizar la incidencia del Sistema de Control Interno en el cumplimiento de funciones de la Municipalidad Provincial de Puno.
- Determinar la incidencia del Sistema de Control Interno en el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Puno.
- Proponer lineamientos de mejora en la aplicación del Sistema de Control Interno para una gestión eficaz en los recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se consideró como antecedentes algunos temas relacionados con el trabajo, en donde encontramos los siguientes:

Alvarez et al., (2018) indicaron que el ambiente de control y evaluación de riesgos de control interno permiten un mejor reclutamiento de personal en la Municipalidad Provincial de Huánuco, siempre y cuando se realice de acuerdo a los procedimientos y normatividad vigente. Además, que las actividades de control gerencial permanente permiten medir el progreso de selección de personal con capacitación permanente para un mejor desempeño en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Arribasplata (2018) señala que el Sistema de Control Interno es aceptado por todos los trabajadores en un 78.4% y la satisfacción laboral en un 82.2% por lo tanto, existe una relación muy significativa en promedio del 80.3% entre ambas variables por lo que se confirma nuestra hipótesis. De acuerdo al coeficiente de Alfa de Cronbach, la validez y consistencias de los datos recopilados de las encuestas es de 0.81 significación de excelente que le da validez a la investigación. Además, la satisfacción laboral de los trabajadores se da por el Sistema de Control Interno que ha sido muy aceptado por todos los trabajadores.

Carbajal et al., (2019) indicaron que el control interno a través de sus componentes de ambiente de control, evaluación de riesgo y actividades de control



previene seguridad razonable al sistema de gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Ambo. Además, que los controles internos a través de sus actividades de controles físicos relacionan la selección de trabajadores para un buen sistema de gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Ambo.

Guevara (2017) precisa que según el componente de entorno de control, la Empresa Complex del Perú S.A.C, cuenta con un Sistema de Control Interno y desarrolla sus actividades en un entorno de control, tiene estructurado y organizado sus procesos e integrados en todos los niveles, el sistema de control cuenta con documentos normativos en los que están asignadas y definidas plenamente las actividades y responsabilidades del personal. Asimismo, se presentan deficiencias de control en el área de Recursos Humanos, debido a que el personal no es rotado en sus puestos de trabajo; algunos colaboradores desarrollan más de un cargo funcional incompatible para efecto de control.

Huamán y Quispe (2017) señalan que la entidad presenta una serie de deficiencias y debilidades en los procesos de selección, capacitación y evaluación, limitando el cumplimiento de los objetivos del recurso humano, hemos propuesto el modelo de control interno gubernamental basado en el COSO para la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Yauyos de la Provincia de Jauja, el mismo que permite una adecuada gestión de recursos humanos en razón que involucra a todo el personal de la entidad y proporciona seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Además, algunos instrumentos de gestión están desactualizados, tampoco establecen políticas para mitigar los riesgos lo que impide que se aplique medidas correctivas; por



consiguiente, no se realizan evaluaciones de desempeño laboral que permitan determinar el rendimiento del personal e identificar las necesidades de capacitación, a su vez, la entidad no planifica la capacitación del recurso humano para mejorar su desempeño.

Jacho (2018) indica que la municipalidad carece de algunos documentos de gestión, tampoco tiene una política establecida para poder mitigar los riesgos, hecho que puede generar pocas probabilidades de lograr sus objetivos. También, se conoce que no se realizan eficientemente los procesos de contratación y selección del personal, de igual forma no se realiza las evaluaciones de desempeño laboral, tampoco existe un plan de evaluación de desempeño laboral, el cual les permita medir el rendimiento de capacidad y con ello la necesidad de capacitación al personal.

Mayo (2020) concluye que la institución si aplica los mecanismos de control interno mayormente en el área de Recursos Humanos, manteniendo una buena relación entre los trabajadores, asimismo se tiene implementada el órgano de control institucional.

Mestas (2018) concluye que se pudo evidenciar que la empresa no cuenta con un Sistema de Control interno y de recursos humanos, lo que genera deficiencias en la gestión de la empresa lo cual impide efectuar rentabilidad y posicionamiento en el mercado empresarial. En vista que no cuentan con el MOF (Manual de Organización de Funciones) y el RIT (Reglamento Interno de Trabajo) es importante que se describan políticas y procedimientos empresariales para efectuar los trabajos de manera eficiente y eficaz contando con un plan estratégico



que el control interno puede tener para el mejoramiento de la rentabilidad y productividad.

Obregon (2018) concluye que se pudo demostrar la influencia del control interno en la gestión de recursos humanos, lo cual da a entender que las variables se encuentran asociadas y una depende de la otra. Asimismo, gracias al análisis de la Tabla 8 donde el 74% de la población de estudio considera que la gestión de recursos humanos es regular, debido a que el control interno no está efectuado en su totalidad y por eso se presenta deficiencias al momento de de cumplir metas y objetivos.

Vega y Villalta (2016) precisaron que de acuerdo a las técnicas de recopilación de información utilizadas, se obtuvo como resultado la presencia de debilidades en la gestión del departamento de talento humano, específicamente por la ausencia de un colaborador especializado. Asimismo, se encontró brechas en los controles generales y en las políticas principales de la organización, selección, reclutamiento, desarrollo, supervisión y retribución económica del personal, también se tuvo un deficiente esquema organizacional en el departamento de talento humano.

Villegas (2018) señala que en cuanto a las evidencias y resultados hallados mediante pruebas estadísticas y el análisis documentario realizados en la institución, los cuales determinaron, por ejemplo que la mala implementación de políticas, normas y regulaciones del proceso de reclutamiento, selección e inducción del personal a la institución conllevan a que este no pueda desarrollarse y cumplir efectivamente con sus funciones.





## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Sistema de Control Interno.**

#### **2.2.1.1. Control**

Según Zona Económica (2014) Manifiesta que el control se encarga de supervisar el desempeño de diversas áreas o funciones de una organización mediante procesos adecuados. Normalmente se realiza comparaciones entre el rendimiento esperado y el rendimiento obtenido, con la finalidad de corroborar si se están cumpliendo de manera eficiente y eficaz las metas y objetivos propuestos. Además, esto permitirá tomar las decisiones pertinentes en el momento necesario. El control se aplica en todos los niveles de una organización; desde niveles jerárquicos hasta niveles operativos.

Según Chiavenato (2000) Señala que como una función administrativa, el control tiene la finalidad de guiar y evaluar todo lo que fue planeado y programado en una institución para que en su momento se pueda hallar las inconsistencias o desviaciones presentadas y así efectuar todas las correcciones necesarias. Asimismo, el control se encargara de analizar el desempeño laboral con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales. El control se realiza en 3 niveles; nivel estratégico, nivel táctico y nivel operativo. (p, 619)

#### **2.2.1.2. Control Gubernamental**

Según la Contraloría General de la República (2016) consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes



del estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración gerencia y control con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes. El control gubernamental es interno y externo, su desarrollo constituye un proceso integral y permanente (p, 11).

Según Contraloría General de la República (2021) como fin primordial, el control gubernamental da solución a la problemática del uso inadecuado que realizan los trabajadores respecto a los recursos públicos y fondos públicos. Para hallar estas deficiencias se realizan auditorias con el objetivo de plantear soluciones.

### **2.2.1.3. Sistema de Control Interno**

Contraloría General de la República (2014) Manifiesta que el Sistema de Control Interno es ejecutado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, a través de un proceso de gestión integral que está diseñado para enfrentar riesgos operacionales y dar seguridad razonable para el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.

Según Perdomo (2004) Sostiene que es un plan de organización que adoptan las entidades mixtas, públicas o privadas con el fin de salvaguardar sus bienes, promover la eficacia en sus operaciones, obtener información confiable y lograr óptimos resultados.

Según Santillana (2013) Señala que el Sistema de Control Interno es aquel cuya estructura, actividades y procesos coadyuvan a



lograr una administración efectiva, mitigando los riesgos que puedan entorpecer el logro de los objetivos institucionales (p, 12).

#### **2.2.1.3.1. Componentes del Sistema de Control Interno (Coso)**

Según Romero (2012) el Sistema de Control Interno esta compuesto por 5 componentes interrelacionados, donde se plasma la manera en como la entidad debe manejar sus recursos mediante los siguientes procesos administrativos.

- Ambiente de control
- Evaluacion de riesgos
- Actividades de control
- Informacion y comunicación
- Supervisión y seguimiento

##### **a) Ambientes de control**

Según Fonseca (2011) Representa contar con un ambiente adecuado para que los funcionarios y trabajadores públicos desarrollen eficazmente las actividades de control que se les hayan sido confiadas. En consecuencia, el ambiente de control es la primera instancia de defensa en la organización para contrarrestar cualquier tipo de riesgo. Un adecuado ambiente de control es la mejor carta de presentación que puede proyectar una entidad hacia el exterior, ya que es una herramienta eficaz que opera en la conciencia de los funcionarios y trabajadores públicos y los orienta hacer constantemente lo adecuado. Este componente tiene los siguientes factores:



- Demostrar compromiso de actuar con integridad y valores éticos
- Ejercer la responsabilidad de supervisión
- Establecer claramente la estructura, autoridad y responsabilidad
- Demostrar compromiso con las competencias
- Cumplir con la rendición de cuentas

#### **b) Evaluación de riesgos**

Según Romero (2012) Son mecanismos que ayudan a detectar y analizar los riesgos relevantes, tanto los que influyen en el interior como exterior de la entidad e imposibilitan el cumplimiento de los objetivos, de tal manera se pueda contrarrestar y superar los riesgos existentes. Toda entidad enfrenta diversos riesgos y estos deben de ser evaluados por la gerencia, quien, está facultado para hacer frente a los riesgos y se salvaguarde los bienes y recursos de una entidad.

La evolución de los riesgos es una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el cumplimiento de objetivos institucionales, la categoría de los objetivos son los siguientes:

- Objetivos de cumplimiento
- Objetivos de operación
- Objetivos estratégicos
- Objetivos de información financiera (p, 4).



### c) **Actividades de control**

Según Gonzáles (2020) son aquellas acciones definidas a través de procedimientos y políticas que ayudan a que las instrucciones se realicen al pie de la letra para mitigar cualquier tipo de riesgos. Estas actividades están orientadas a disminuir los riesgos que entorpecen el cumplimiento de los objetivos de una entidad, cada control que se ejecute debe estar relacionado con el riesgo que previene, estos controles nos permiten:

- Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios
- Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos
- Restablecer el sistema en el menor tiempo posible

### d) **Información y comunicación**

Según Fonseca (2011) indica que este componente está constituido por métodos, técnicas y procedimientos elaborados por la entidad para registrar, procesar e informar acerca de las operaciones, normalmente se presentan de manera formalizada denominada como estados financieros, con esta información la gerencia podrá tomar decisiones adecuadas y podrá controlar con efectividad cada una de las operaciones.

Además, una óptima comunicación facilitará a los funcionarios y trabajadores públicos un adecuado vehículo para obtener un buen entendimiento acerca del rol y las responsabilidades que le compete a cada uno de ellos. Este componente cuenta con los siguientes elementos:

- Información financiera



- Conexión entre la tecnología de información y el componente de información y comunicación
- Controles sobre seguridad y acceso
- Mejoras en el software mediante actualizaciones de programas
- Implementación de sistemas de desarrollo
- Respaldo de operaciones y plan de contingencia
- Comunicaciones internas y externas
- Proceso de evaluaciones de información y comunicación

**e) Supervisión y seguimiento**

Según Fonseca (2011) Consiste en supervisar, el trabajo conjunto de todos los componentes y así proporcionar seguridad razonable para asegurar que la entidad logre sus objetivos de control. Esto nos ayuda a identificar las deficiencias de control para poder contrarrestarlos, antes que estos afecten al cumplimiento de los objetivos institucionales de la entidad.

La supervisión y seguimiento permite a los trabajadores reaccionar inmediatamente cuando se detectan controles débiles, controles insuficientes o controles innecesarios para poder corregirlos. Normalmente, la supervisión está orientado a evaluaciones continuas o separadas para tener conocimiento si los demás componentes del control interno están funcionando con efectividad o no.



### **2.2.1.3.2. Beneficios del control interno**

Según el Instituto para la Calidad-PUCP (2014) indica que el Sistema de Control Interno cuenta con los siguientes beneficios:

- Reducir los riesgos de corrupción.
- Contar con una información confiable y oportuna.
- Lograr los objetivos y metas fijados.
- Fomentar la práctica de valores.
- Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos.
- Promover el desarrollo organizacional.
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo.
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.

### **2.2.1.3.3. Importancia del Sistema de Control Interno**

Según la Contraloría General de la República (2014) precisa que es muy importante una adecuada implementación y fortalecimiento del Sistema del Control Interno, ya que trae consigo diversas ventajas los cuales se mencionan a continuación:

- El Sistema de Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad.
- El Sistema de Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima.
- El Sistema de Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.



- El Sistema de Control Interno favorece en el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento

#### **2.2.1.3.4. Objetivos del Sistema de Control Interno**

Según la Contraloría General de la República (2016) señala que los objetivos del Sistema de Control Interno, son los siguientes:

- Promover la eficacia, eficiencia y transparencia en la entidad.
- Resguardar los bienes y recursos del estado.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad.
- Promover la rendición de cuentas.
- Garantizar la confiabilidad de la información.
- Fomentar la práctica de valores institucionales y la rendición de cuentas.

### **2.2.2. Gestión de recursos humanos**

#### **2.2.2.1. Recursos humanos**

Según Chiavenato (2000) son aquellas personas que participan de una organización y están distribuidas en diversas áreas, ya sea en el área de dirección, gerencias y operaciones. El recurso humano es el único factor con vida dentro de una organización y por ende, hace uso adecuado de los demás recursos que son materiales y físicos. Asimismo, el recurso humano está continuamente aprendiendo, innovando e investigando acerca de las nuevas informaciones lo que conlleva al desarrollo y crecimiento laboral.





Según Chiavenato (2000) el término recurso representa un concepto muy pequeño para abarcar a las personas, debido a que más que un recurso, ellos son los partícipes fundamentales de una organización, ya que constantemente están adquiriendo nuevos conocimientos, habilidades, experiencias y aprendizajes lo que les lleva a compartir sus conocimientos unos a otros.

#### **2.2.2.2. Gestión de recursos humanos**

Según Mondy (2010) conlleva a gestionar la participación activa de los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Por consiguiente, los encargados de las diversas áreas deben de conocer el manejo oportuno de los recursos humanos, para lograr la administración eficaz de los mismos y de esa manera se llegue a la obtención de logros. El trabajo con el recurso humano demanda una gran responsabilidad, debido que constantemente enfrenta cambios; ya sea en el nivel tecnológico, legal, teórico y entre otros.

Según Chiavenato (2000) es tener un adecuado ambiente laboral, para que de esa manera cada trabajador se sienta cómodo y desee permanecer voluntariamente en la organización, y así pueda compartir sus conocimientos, experiencias y aprendizajes con una actitud positiva y beneficiosa para la entidad. No solamente representa las cosas positivas y óptimas que puedan ocurrir y que estas evidentemente provocan alegría y satisfacción, sino también aquellas situaciones complicadas que en muchas ocasiones frustan y desesperan a cada trabajador, pero aún así la persona elige quedarse dentro de la organización.



Según Amador (2016) hoy en día la gran parte de las organizaciones enfatizan su atención en el personal con el que laboran, motivo por el cual se enfocan en la oportuna administración y gestión del recurso humano; con la finalidad de aportar y trabajar en equipo para lograr los objetivos propuestos. Anteriormente no se priorizaba en este aspecto, debido a que era considerado un recurso más en la organización, pero va más allá de eso. Es decir, en la actualidad es un activo invaluable que conlleva a tener una ventaja competitiva frente a otras instituciones, siempre y cuando este activo este altamente capacitado para hacer frente a las turbulencias que se presenten a nivel local, regional y mundial.

#### **2.2.2.2.1. Procesos de gestión de recursos humanos**

##### **a) Reclutamiento de personal**

Según Chiavenato (2000) Se encarga de atraer a personas que esten altamente calificados y que tengan la capacidad de ocupar los puestos requeridos por la organización, todo esto mediante una variedad de técnicas y procedimientos. Asimismo, la organización se encarga de difundir y brindar al mercado de recursos humanos las oportunidades de puestos laborales que se pretende llenar. Este proceso debe contar con la suficiente cantidad de postulantes, tal como lo estimula la ley, para que así sea un proceso eficaz.



## **b) Selección de personal**

Según Chiavenato (2000) Se trata de elegir a la persona con mejores calificaciones para que cubra el puesto requerido. En un sentido más extenso, se trata de escoger entre todos los postulantes reclutados a la persona más adecuada para ocupar los puestos existentes en la organización, con la intención de mejorar la eficiencia y desempeño laboral del personal, así como también la gestión eficaz de la organización.

- Adecuación del hombre al cargo
- Eficiencia del hombre en el cargo.

## **c) Capacitación y desarrollo**

Según Chiavenato (2000) Es un proceso por el cual las personas obtienen conocimientos, desarrollan destrezas, habilidades y competencias en un periodo a corto plazo, para el logro de metas y objetivos institucionales. Este proceso se realiza con la finalidad de aumentar las habilidades cognitivas y habilidades blandas de todos los trabajadores, para que puedan desempeñarse adecuadamente y hagan frente a todos los riesgos que se puedan presentar dentro de la organización.

Según Bohlander et al., (2018) La capacitación está enfocado a temas de desempeño a corto plazo, mientras que el desarrollo está enfocado al mejoramiento de las habilidades de la persona para que pueda asumir



responsabilidades futuras, hace referencia a que las personas puedan aumentar y mejorar en sus conocimientos y destrezas para un desempeño laboral óptimo.

**d) Evaluación del desempeño**

Según Bohlander et al., (2018) Precisa que es un proceso donde el gerente de la organización evalúa el desempeño laboral de los trabajadores en relación con los requerimientos de su puesto y hace uso de esa información para indicar donde se necesita mejorar. Las evaluaciones son una herramienta fundamental para las organizaciones, ya que les permite mantener o mejorar su productividad y facilitar el logro de sus objetivos institucionales.

**2.2.3. Cumplimiento de funciones**

Según (Castellano, 2012, como se citó en Soto, 2017) Indica que es la capacidad eficaz para desarrollar óptimamente la actividad laboral encargada y así obtener resultados positivos.

Según (Pérez y Gonzales, 2016, como se citó en Soto, 2017) Manifiesta que el cumplimiento de funciones consiste en efectuar las responsabilidades de forma pertinente; además que es factible medir el nivel de rendimiento de cada recurso humano, lo que conlleva a las instituciones a lograr resultados óptimos.

**2.2.4. Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2000) Es el comportamiento del recurso humano en la búsqueda de los objetivos específicos. Este es el aspecto principal del



sistema. El desempeño constituye una estrategia personal para alcanzar las metas y objetivos anhelados.

Según Bohlander et al., (2018) El desempeño laboral es un proceso en donde el recurso humano se desenvuelve adecuadamente y explota al máximo todas su capacidades, habilidades, aptitudes y destrezas con el propósito de alcanzar los objetivos y metas establecidas.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

#### **BENEFICIO**

Es un acto o resultado favorable, cómodo y por ende es positivo, ya que puede favorecer a más de una persona y así también contribuir a la satisfacción de necesidades (Chiavenato, 2000).

#### **CAPACITACIÓN**

Es un proceso educativo en donde se brinda la información necesaria para que los trabajadores aumenten sus conocimientos, habilidades y destrezas para un mejor desempeño laboral y logren sus metas establecidas (Mondy, 2010).

#### **CONTRIBUIR**

Es la acción de acudir y asistir con los demás, con la finalidad de lograr un cierto objetivo o meta.

#### **EFICACIA**

Compara los resultados obtenidos con los que se esperaban obtener, en una medida del grado de cumplimiento de las metas (Chiavenato, 2000).

#### **EFICIENCIA**

Es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con los mismos. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr



un mismo objetivo o cuando se logran diversos objetivos con los mismos o menos recursos (Chiavenato, 2000).

## **GESTIÓN**

Acto de administrar o gestionar algo. Al respecto, es necesario decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación o de un anhelo cualquiera. Por lo general se conforman equipos de trabajos para buenos resultados (Rubio, 2006).

## **HABILIDADES**

Es la capacidad que un individuo posee para desempeñarse óptimamente, para que obtenga resultados favorables y tenga más probabilidades de éxito (Mondy, 2010).

## **MOTIVACIÓN**

Es un factor psicológico que lleva a una persona a actuar de mejor manera para la obtención de sus metas, y esto puede ser incentivado por factores externos como también por factores internos (procesos mentales) (Chiavenato, 2000).

## **OBJETIVO**

Es el fin que se quiere alcanzar y el cual se dirige a una acción.

## **TRABAJO EN EQUIPO**

Es la habilidad para participar activamente de una meta común, incluso cuando no está directamente relacionada con el interés propio (Bateman y Snell, 2009).



## **TRANSPARENCIA**

Consiste en que la información sobre las actividades de los organismos públicos este a disposición del público, de manera oportuna y en formatos de datos abiertos sin límites para su reutilización (López, 2017).

## **TOMA DE DECISIONES**

Es el proceso en donde los gerentes responden a las oportunidades y amenazas que se les presentan, evaluando las opciones y tomando decisiones relacionadas a los objetivos institucionales (Bateman y Snell, 2009).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en la ciudad de Puno, capital del departamento, provincia y distrito de Puno, está ubicado a orillas del Lago Titicaca a 3827 m.s.n.m., lago navegable más alto del mundo. Se encuentra en la región de la sierra a los 15° 50' 26" de latitud sur, 70° 01' 28" de longitud Oeste del meridiano de Greenwich; ocupa una extensión de 460.63 Km<sup>2</sup> y alberga una población distrital de 125,663 habitantes al año 2007 – INEI, la población urbana representa el 90.5% del total de la población provincial (229 236 habitantes). Los límites por el Norte es con la Provincia de San Román, Huancané y parte del Lago Titicaca, por el Sur con la Provincia de El Collao y Dpto. de Moquegua, por el Este Provincia de El Collao y el Lago Titicaca y por el Oeste con el Dpto. de Moquegua y Provincia de San Román.

#### 3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El periodo de elaboración del proyecto de investigación y de la tesis fue de 12 meses en total, los cuales están distribuidos de la siguiente forma:

- Elaboración del proyecto de investigación: 3 meses.
- Presentación y aprobación del proyecto: 2 meses.
- Aplicación del instrumento de investigación: 1 mes.
- Procesamiento y análisis de la información: 1 mes.
- Redacción de tesis: 3 meses.
- Presentación y aprobación de tesis: 2 meses





### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO**

#### **3.3.1. Población**

Para el presente trabajo de investigación, la población es la Municipalidad Provincial de Puno, considerando que cuenta con 325 trabajadores administrativos en toda la institución. Siendo los trabajadores administrativos piezas fundamentales para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales. Los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

- 31 funcionarios públicos y 294 servidores públicos

Carrasco (2006) Señala que constituye la totalidad de unidades y/o elementos que están comprendidas en un espacio territorial donde se realiza la investigación.

#### **3.3.2. Muestra**

Carrasco (2006) Indica que es la cantidad o una parte representativa, de la población, para lo cual debe de contener, las mismas características y propiedades de ella.

##### **3.2.2.1. Muestreo probabilístico aleatorio simple**

Gomez (2012) Señala que es el componente más usado que posibilita conseguir una muestra representativa; en este punto cualquier persona tiene la posibilidad de ser elegido al igual que otro de su población.

Como el tamaño de la población es conocido, la muestra con la cual se trabajó es de 128 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, lo que está compuesto por 12 funcionarios públicos y 116 servidores públicos. Lo cual se halló de la siguiente forma:



$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

Donde:

$n$  : Es el tamaño de la muestra

$n'$  :  $\frac{S^2}{\sigma^2}$  sabiendo que;

$S^2$  : Es la varianza de la muestra en donde;  $S^2 = p(1 - p)$

$p$  : Es el nivel de confiabilidad (0.95), es decir, 95% de confiabilidad

$\sigma^2$  : Es la varianza de la población en donde;  $\sigma^2 = (se)^2$

$se$  : Es el error estándar (0.015)

$N$  : Es el tamaño de la población

Cálculo de la muestra

$$S^2 = 0.95$$

$$\sigma^2 = 0.000225$$

$$n' = \frac{0.95}{0.000225} = 211.1111$$

$$N = 325$$

Reemplazamos los valores:

$$n = \frac{211.1111}{1 + 211.1111/325}$$

$$n = 127.979$$

$$n = 128$$



### **3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para el presente trabajo se eligió el tipo de investigación cuantitativo, debido a que se aplicó un cuestionario en la recolección de datos y para consolidar las respuestas se utilizaron medios informáticos como Microsoft Excel y otros instrumentos de medición.

Hernández et al., (2014) Precisa que este tipo de investigación generalmente es secuencial, ordenado, sistemático y probatorio. En donde se hace uso de la recolección de datos con la finalidad de probar la hipótesis en base al análisis estadístico.

### **3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño que se utilizó para el trabajo de investigación fue de tipo no experimental, descriptivo y explicativo.

#### **3.5.1. No experimental**

Hernández et al., (2014) Señala que estos estudios se ejecutan sin la alteración o manipulación de las variables y que solo se observa los acontecimientos tal como se presentan en su ambiente natural para analizarlos. (p, 152)

Santos (2016) indica que la investigación será de tipo no experimental, ya que se realizó sin manipular deliberadamente las variables de estudio, es decir se observa y describe a los hechos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos; a través de este diseño recolectamos datos en un solo momento con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia.



### **3.5.2. Descriptivo**

Según Hernández et al., (2014) Indica que consiste en describir acontecimientos, sucesos y contextos tal como se manifiestan; es decir, solamente permite medir y recoger información de manera individual o conjunta sobre conceptos o variables a los que se refieren. (p, 92)

Este diseño nos permitió describir y detallar toda la información recolectada acerca de nuestras variables, también ayudo a detallar cómo funciona cada variable individualmente y cómo funcionan en conjunto.

### **3.5.3. Explicativo**

Según Hernández et al., (2014) Señala que consta en responder las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. (p, 95)

Este diseño nos permitió comprender de mejor manera, para así poder explicar los fenómenos y resultados de cada una de nuestras variables de investigación.

## **3.6. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación aplico los siguientes métodos:

### **3.6.1. Método analítico**

Según Gomez (2012) Señala que consiste en descomponer un todo en sus elementos, con el fin de analizarlos y estudiarlos por separado, para así poder determinar las relaciones existentes entre las variables. (p, 16)



Para este trabajo de investigación este método, nos permitió analizar y estudiar los componentes de cada uno de nuestras variables, ya sean documentos, funciones, procedimientos, registros, entre otros.

### **3.6.2. Método deductivo**

Según Münch y Angeles (2009) Este método parte de datos generales a datos particulares y de esa manera llegar a las respectivas conclusiones.  
(p,15)

Para el presente trabajo de investigación este método nos ayudo a plantear las hipótesis, tomando en cuenta los datos generales para luego llegar a los datos particulares.

### **3.6.3. Método sintético**

Este método no sirvió para formular el marco teórico y marco conceptual del trabajo de investigación, también este método nos permitió formular las conclusiones de la investigación después de una serie de análisis a nuestros resultados.

## **3.7. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Según Córdova (2018) “La calidad de una investigación depende en gran parte de la calidad de los instrumentos y técnicas que utiliza el investigador”

### **3.7.1. Encuesta**

Según Abrigo (2018) “Es un procedimiento que consiste en entregar un instrumento en forma virtual o física a una persona para que lo desarrolle en un determinado tiempo”.

Según Gomez (2012) Es donde la persona que investiga busca recoger datos por medio de un cuestionario previamente diseñado o una



entrevista a alguien, sin alterar el entorno donde se recopila la información, ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfico o tabla.

Esta técnica de recopilación de datos se aplicó a los servidores y funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de Puno, con el fin de validar o rechazar las hipótesis de la investigación

### **3.7.2. Análisis documental**

Según Bernal (2010) Mediante esta técnica se puede recabar y revisar todo el material literario y bibliográfico, con la finalidad de elaborar un adecuado marco teórico y obtener excelentes resultados.

### **3.7.3. Observación directa**

Según Hernández et al., (2014) Esta técnica nos permite relatar de manera secuencial y cronológica, los comportamientos observados de los recursos humanos que laboran en la entidad. A través de la observación podemos precisar qué, quién, cómo, dónde y cuándo ocurrieron las cosas.

Por medio de esta técnica se pudo observar el desenvolvimiento y las actitudes de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno con respecto al Sistema de Control Interno.

## **3.8. INSTRUMENTOS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS**

### **3.8.1. Cuestionario**

Según Córdova (2018) “Es un instrumento donde se acopia datos compuesto por un conjunto de interrogantes formulados por escrito que sirve para medir una o más variables”.

Según Arias (2012) “Es un tipo de encuesta que se efectúa mediante un formato de papel conteniendo múltiples preguntas que se desarrolla de



manera escrita” (p.74). Es así, que se aplicó un cuestionario con 25 preguntas a 128 funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.

En donde, las respuestas del cuestionario tienen las siguientes categorías para su respectivo análisis en el IBM SPSS:

Siempre = 5

Casi siempre = 4

En ocasiones = 3

Casi nunca = 2

Nunca = 1

### 3.7.1.1. Confiabilidad del instrumento

Con la finalidad de hallar la confiabilidad del cuestionario aplicado, se calculó el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual fue propuesto por Lee Joseph Cronbach en el año 1951, la fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{Sr^2} \right)$$

Dónde:

K = Número de ítems del instrumento

$\sum S_i^2$  = Sumatoria de las varianzas de los ítems

$Sr^2$  = Varianza total del instrumento

$\alpha$  = Coeficiente de confiabilidad del cuestionario



La interpretación del resultado del coeficiente de confiabilidad como lo explica Gamarra et al., (2015) se precisa a continuación:

- Entre 0.81 a 1.00, la confiabilidad es muy alta.
- Entre 0.61 a 0.80, la confiabilidad es alta.
- Entre 0.41 a 0.60, la confiabilidad es moderada.
- Entre 0.21 a 0.40, la confiabilidad es baja.
- Entre 0.01 a 0.20, la confiabilidad es muy baja.

De tal forma que, se calculó el coeficiente de Alfa de Cronbach en el paquete estadístico IBM SPSS Software versión 26, obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 1:** Estadística de Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.805	25

FUENTE: Base de datos de IBM SPSS Software

Resultado que significa que el cuestionario efectuado a las 128 servidores y funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de Puno, se ubica entre los valores de 0.61 a 0.80; lo cual tiene una confiabilidad alta.

### 3.9. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el procesamiento de datos, se utilizó la estadística descriptiva, con el objetivo de conseguir resultados en términos de frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado y así poder representarlos en tablas y figuras para su mejor explicación y comprensión.





También se ha empleado la estadística inferencial, mediante el paquete estadístico de IBM SPSS versión 26, software que nos permitió:

- Hallar el grado de correlación entre la variable independiente y la variable dependiente.
- Aceptar o rechazar la hipótesis de investigación.

Por ende, se calculará el coeficiente de Correlación de Pearson:

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - (\sum_{i=1}^n x_i) (\sum_{i=1}^n y_i)}{\sqrt{[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - (\sum_{i=1}^n x_i)^2][n \sum_{i=1}^n y_i^2 - (\sum_{i=1}^n y_i)^2]}}$$

Donde:

$r$  = Coeficiente de correlación de Pearson.

$x_i$  = Variable independiente de razón o intervalo.

$y_i$  = Variable dependiente de razón o intervalo.

$n$  = Tamaño de muestra

La interpretación que se da a los valores del coeficiente de correlación de Pearson de acuerdo con Hernández et al., (2014) son los siguientes:

- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa moderada.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables



+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva moderada.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta.

Donde:  $s$  o  $P$  (que es el nivel de significancia del coeficiente) es menor del valor 0.05, significa que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05, interpretándose que existe un 95% de confianza en que la correlación sea verídica y un 5% de probabilidad de error. Si el coeficiente es menor de 0.01; significa que tiene significancia en el nivel de 0.01, interpretándose que existe un 99% de confianza en que la correlación sea verdadera y un 1% de probabilidad de error. De tal forma que si alguno de ellos sucede, se acepta la hipótesis de investigación y se niega la hipótesis nula.

### **3.10. VARIABLES**

#### **3.10.1. Variable según la Hipótesis General**

##### **Variable Independiente**

Sistema de Control Interno

##### **Variable Dependiente**

Gestión de recursos humanos

#### **3.10.2. Variable según las Hipótesis Específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

##### **Variable Independiente**



Sistema de Control Interno

**Variable Dependiente**

Cumplimiento de funciones

**Hipótesis Específica 2**

**Variable Independiente**

Sistema de Control Interno

**Variable Dependiente**

Desempeño Laboral

**3.11. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

El análisis e interpretación de los resultados están detallados mediante tablas estadísticas y figuras para una mejor comprensión, y así poder arribar a las diversas conclusiones.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo de la investigación se expone, analiza, interpreta y discute los resultados obtenidos de la investigación realizada, en base a los objetivos planteados.

#### 4.1. RESULTADOS

##### 4.1.1. Análisis del Objetivo General

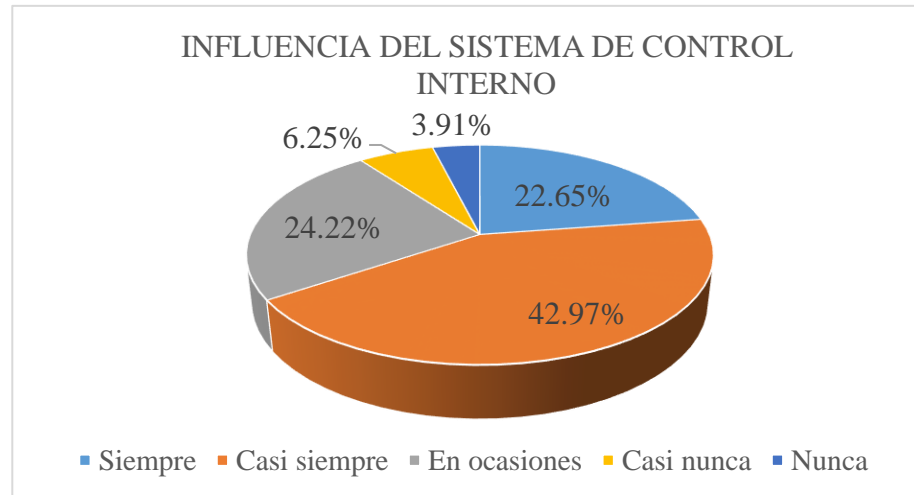
Determinar la incidencia del Sistema de Control Interno en la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno.

**Pregunta N° 01** ¿Usted considera que el Sistema de Control Interno influye a que la municipalidad tenga una gestión eficaz?

**Tabla 2:** Influencia del Sistema de Control Interno

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	29	22.65	22.65
Casi siempre	55	42.97	65.62
En ocasiones	31	24.22	89.84
Casi nunca	8	6.25	96.09
Nunca	5	3.91	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 1:** Influencia del Sistema de Control Interno.

FUENTE: Tabla 2

#### **Interpretación y análisis:**

En la Tabla 2 y Figura 1, un 22.65% de los trabajadores respondieron que el Sistema de Control Interno siempre influye a que la municipalidad tenga una gestión eficaz, el 42.97% de los trabajadores respondieron que el Sistema de Control Interno casi siempre influye a que la municipalidad tenga una gestión eficaz, el 24.22% de los trabajadores respondieron que el Sistema de Control Interno solo en ocasiones influye a que la municipalidad tenga una gestión eficaz, el 6.25% de los trabajadores respondieron que el Sistema de Control Interno casi nunca influye a que la municipalidad tenga una gestión eficaz y el 3.91% de los trabajadores respondieron que el Sistema de Control Interno nunca influye a que la municipalidad tenga una gestión eficaz.

#### **4.1.2. Análisis del Primer Objetivo Específico**

Analizar la incidencia del Sistema de Control Interno en el cumplimiento de funciones de la Municipalidad Provincial de Puno.

Con el fin de lograr el primer objetivo específico de la investigación, se elaboró un cuestionario en función a los 5 componentes del Sistema de



Control Interno tomando en cuenta la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG “Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado”, que fue aprobada mediante resolución de contraloría N° 146-2019-CG.

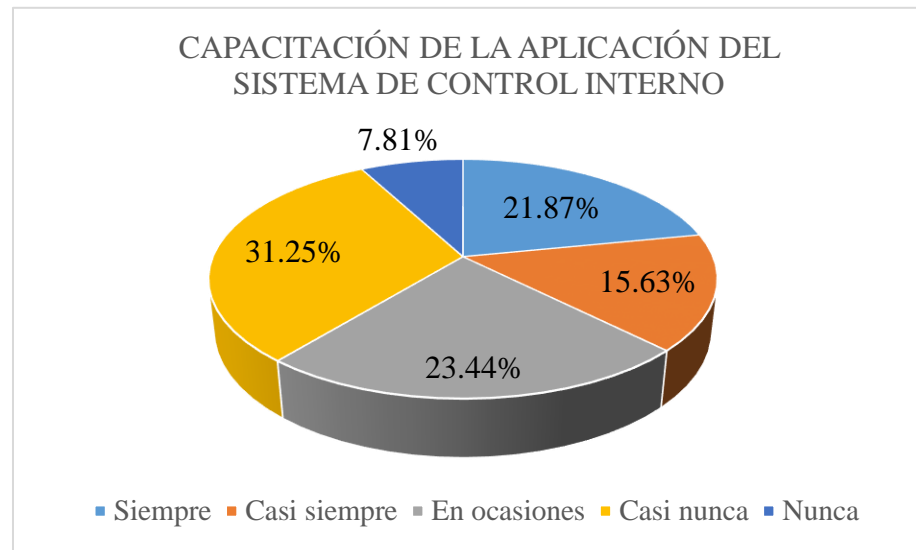
A continuación, se muestran los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios y trabajadores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.

**Pregunta N° 02.** ¿La municipalidad capacita acerca de la aplicación del Sistema de Control Interno?

**Tabla 3:** Capacitación de la aplicación del Sistema de Control Interno

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	28	21.87	21.87
Casi siempre	20	15.63	37.50
En ocasiones	30	23.44	60.94
Casi nunca	40	31.25	92.19
Nunca	10	7.81	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 2:** Capacitación de la aplicación del Sistema de Control Interno.

FUENTE: Tabla 3

#### **Interpretación y análisis:**

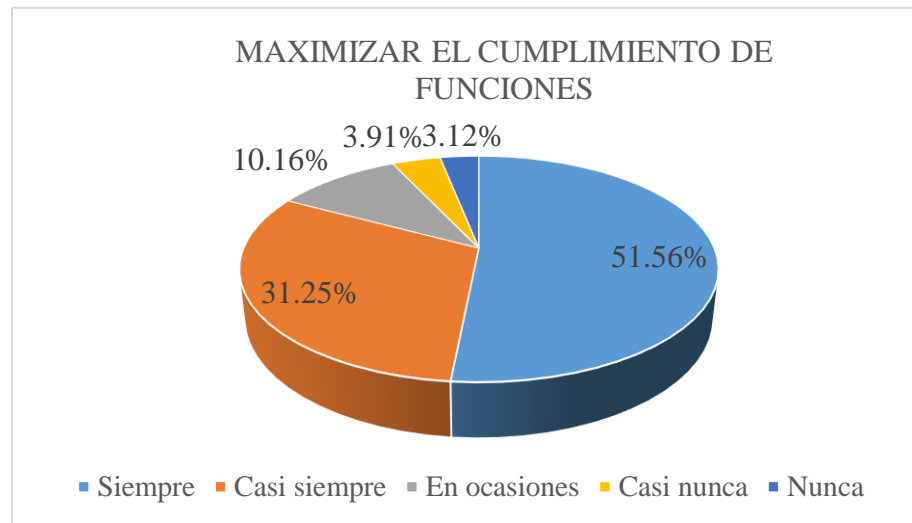
Según la Tabla 3 y Figura 2, un 21.87% de los trabajadores respondieron que la municipalidad siempre capacita acerca de la aplicación del Sistema de Control Interno, que el 15.63% de los trabajadores respondieron que la municipalidad casi siempre capacita acerca de la aplicación del Sistema de Control Interno, el 23.44% de los trabajadores respondieron que la municipalidad solo en ocasiones capacita acerca de la aplicación del Sistema de Control Interno, el 31.25% de los trabajadores respondieron que la municipalidad casi nunca capacita acerca de la aplicación del Sistema de Control Interno y el 7.81% de los trabajadores respondieron que la municipalidad nunca capacita acerca de la aplicación del Sistema de Control Interno.

**Pregunta N° 03.** ¿A usted le gustaría que le informen acerca del Sistema de Control Interno para maximizar el cumplimiento de sus funciones?

**Tabla 4:** Maximizar el cumplimiento de funciones

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	66	51.56	51.56
Casi siempre	40	31.25	82.81
En ocasiones	13	10.16	92.97
Casi nunca	5	3.91	96.88
Nunca	4	3.12	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 3:** Maximizar el cumplimiento de funciones.

FUENTE: Tabla 4

### Interpretación y análisis:

Según la Tabla 4 y Figura 3, un 51.56% de los trabajadores respondieron que siempre les gustaría que se les informe acerca del Sistema de Control Interno para maximizar sus funciones, el 31.25% de los





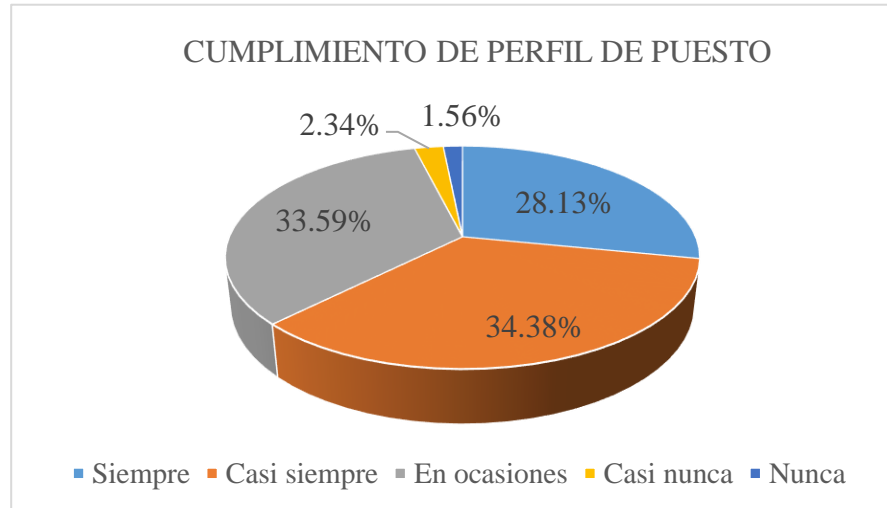
trabajadores respondieron que casi siempre les gustaría que se les informe acerca del Sistema de Control Interno para maximizar sus funciones, el 10.16% de los trabajadores respondieron que solo en ocasiones les gustaría que se les informe acerca del Sistema de Control Interno para maximizar sus funciones, el 3.91% de los trabajadores respondieron que casi nunca les gustaría que se les informe acerca del Sistema de Control Interno para maximizar sus funciones y el 3.12% de los trabajadores respondieron que nunca les gustaría que se les informe acerca del Sistema de Control Interno para maximizar sus funciones.

**Pregunta N° 04** ¿Usted considera que el personal que ocupa un cargo en la entidad, cumple con el perfil del puesto?

**Tabla 5:** Cumplimiento de perfil de puesto

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	36	28.13	28.13
Casi siempre	44	34.38	62.51
En ocasiones	43	33.59	96.10
Casi nunca	3	2.34	98.44
Nunca	2	1.56	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 4:** Cumplimiento de perfil de puesto.

FUENTE: Tabla 5

**Interpretación y análisis:**

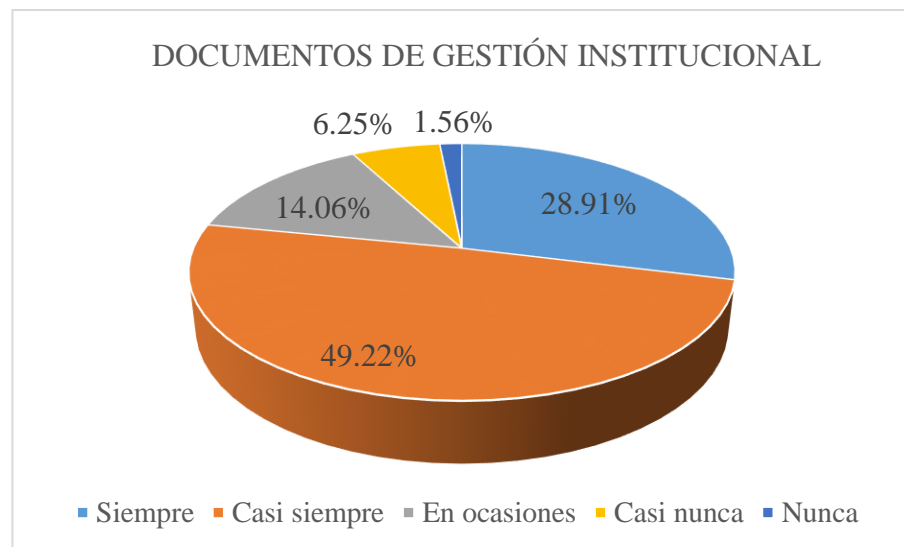
Según la Tabla 5 y Figura 4, un 28.13% de los trabajadores respondieron que el personal siempre cumple con el perfil del puesto, el 34.38% de los trabajadores respondieron que el personal casi siempre cumple con el perfil del puesto, el 33.59% de los trabajadores respondieron que el personal solo en ocasiones cumple con el perfil del puesto, el 2.34% de los trabajadores respondieron que el personal casi nunca cumple con el perfil del puesto y el 1.56% de los trabajadores respondieron que el personal nunca cumple con el perfil del puesto.

**Pregunta N° 05** ¿Usted conoce los documentos normativos de gestión institucional? (MOF, ROF, CAP, ORGANIGRAMA).

**Tabla 6:** Documentos de gestión institucional

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	37	28.91	28.91
Casi siempre	63	49.22	78.13
En ocasiones	18	14.06	92.19
Casi nunca	8	6.25	98.44
Nunca	2	1.56	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 5:** Documentos de gestión institucional.

FUENTE: Tabla 6

### Interpretación y análisis:

Se observa en la Tabla 6 y Figura 5, que un 28.91% de los trabajadores respondieron que siempre tienen conocimiento acerca de los documentos normativos de gestión institucional, el 49.22% de los trabajadores respondieron que casi siempre tienen conocimiento acerca de los documentos



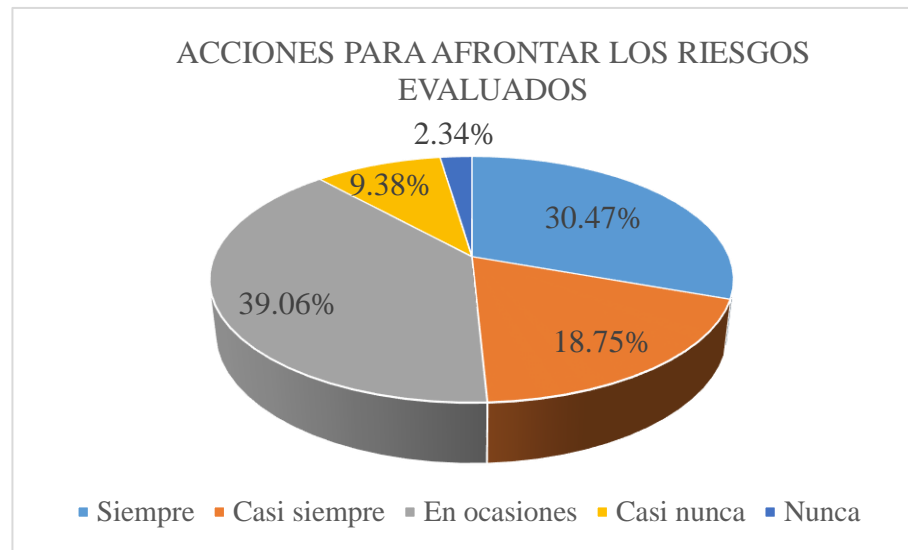
normativos de gestión institucional, el 14.06% de los trabajadores respondieron que solo en ocasiones tienen conocimiento acerca de los documentos normativos de gestión institucional, el 6.25% de los trabajadores respondieron que casi nunca tienen conocimiento acerca de los documentos normativos de gestión institucional y el 1.56% de los trabajadores respondieron que nunca tienen conocimiento acerca de los documentos normativos de gestión institucional.

**Pregunta N° 06** ¿Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados?

**Tabla 7:** Acciones para afrontar los riesgos evaluados

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	39	30.47	30.47
Casi siempre	24	18.75	49.22
En ocasiones	50	39.06	88.28
Casi nunca	12	9.38	97.66
Nunca	3	2.34	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 6:** Acciones para afrontar los riesgos evaluados.

FUENTE: Tabla 7

#### **Interpretación y análisis:**

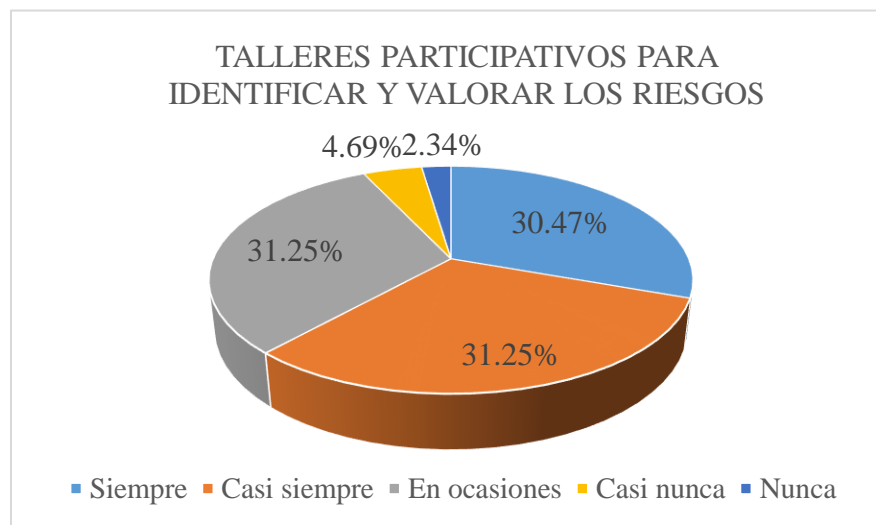
Se observa en la Tabla 7 y Figura 6, que un 30.47% de los trabajadores respondieron que siempre se han establecido las acciones necesarias para afrontar riesgos, el 18.75% de los trabajadores respondieron que casi siempre se han establecido las acciones necesarias para afrontar riesgos, el 39.06% de los trabajadores respondieron que solo en ocasiones se han establecido las acciones necesarias para afrontar riesgos, el 9.38% de los trabajadores respondieron que casi nunca se han establecido las acciones necesarias para afrontar riesgos y el 2.34% de los trabajadores respondieron que nunca se han establecido las acciones necesarias para afrontar riesgos.

**Pregunta N° 07** ¿Se ha desarrollado talleres participativos o entrevistas para identificar y valorar los riesgos?

**Tabla 8:** Talleres participativos para identificar y valorar los riesgos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	39	30.47	30.47
Casi siempre	40	31.25	61.72
En ocasiones	40	31.25	92.97
Casi nunca	6	4.69	97.66
Nunca	3	2.34	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 7:** Talleres participativos para identificar y valorar los riesgos.

FUENTE: Tabla 8

### Interpretación y análisis:

Según la Tabla 8 y Figura 7, un 30.47% de los trabajadores respondieron que siempre se ha desarrollado talleres participativos para identificar los riesgos, el 31.25% de los trabajadores respondieron que casi siempre se ha desarrollado talleres participativos para identificar los riesgos,

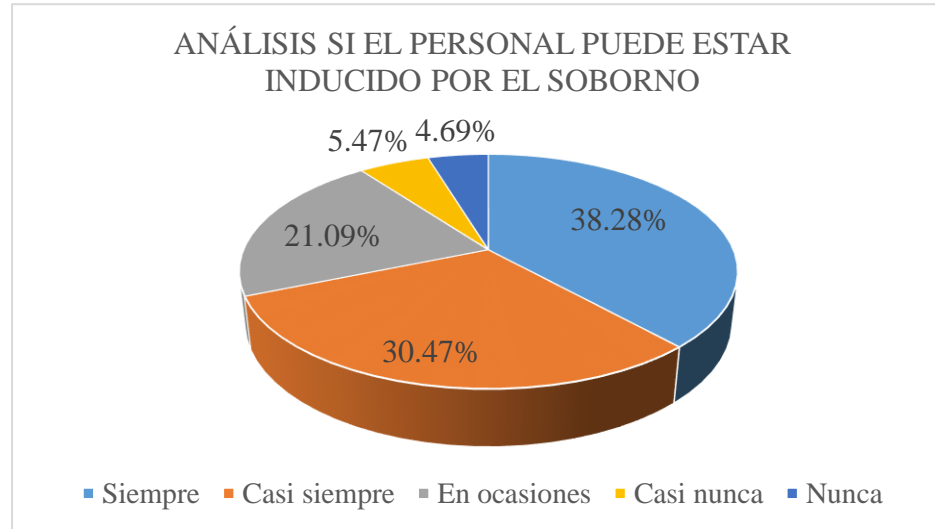
el 31.25% de los trabajadores respondieron que solo en ocasiones se ha desarrollado talleres participativos para identificar los riesgos, el 4.69% de los trabajadores respondieron que casi nunca se han desarrollado talleres participativos para identificar los riesgos y el 2.34% de los trabajadores respondieron que nunca se han desarrollado talleres participativos para identificar los riesgos.

**Pregunta N° 08** Durante la identificación de riesgos ¿Se ha analizado si los funcionarios y servidores pueden estar motivados, influenciados, inducidos o presionados a recibir sobornos (coimas)?

**Tabla 9:** Análisis si el personal puede estar inducido por el soborno

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	49	38.28	38.28
Casi siempre	39	30.47	68.75
En ocasiones	27	21.09	89.84
Casi nunca	7	5.47	95.31
Nunca	6	4.69	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 8:** Análisis si el personal puede estar inducido por el soborno.

FUENTE: Tabla 9

#### Interpretación y análisis:

En la Tabla 9 y Figura 8, un 38.28% de los trabajadores respondieron que siempre se ha analizado si los servidores y funcionarios pueden estar inducidos por el soborno, el 30.47% de los trabajadores respondieron que casi siempre se ha analizado si los servidores y funcionarios pueden estar inducidos por el soborno, el 21.09% de los trabajadores respondieron que solo en ocasiones se ha analizado si los servidores y funcionarios pueden estar inducidos por el soborno, el 5.47% de los trabajadores respondieron que casi nunca se ha analizado si los servidores y funcionarios pueden estar inducidos por el soborno y el 4.69% de los trabajadores respondieron que nunca se ha analizado si los servidores y funcionarios pueden estar inducidos por el soborno.

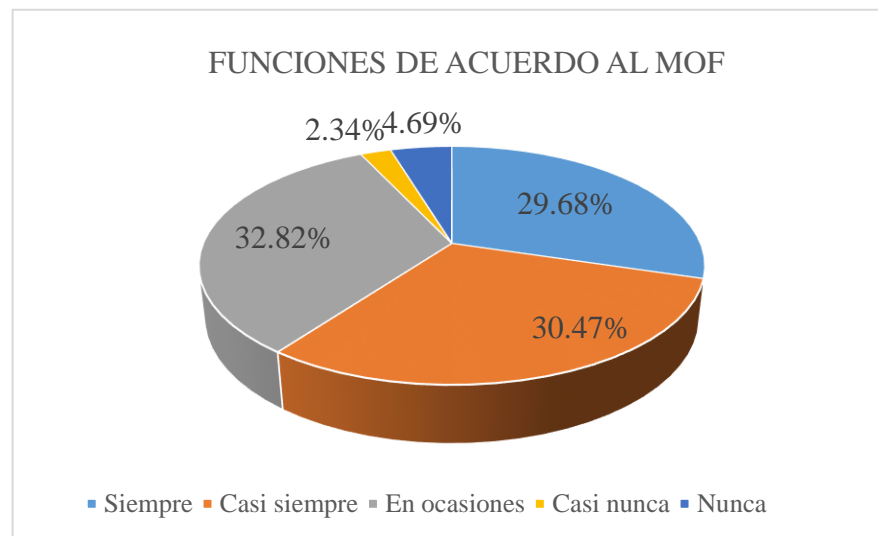
**Pregunta N° 09** ¿Las funciones que usted realiza en su área van de acuerdo al Manual de Organización y Funciones?



**Tabla 10:** Funciones de acuerdo al MOF

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	38	29.68	29.68
Casi siempre	39	30.47	60.15
En ocasiones	42	32.82	92.97
Casi nunca	3	2.34	95.31
Nunca	6	4.69	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 9:** Funciones de acuerdo al MOF.

FUENTE: Tabla 10

### Interpretación y análisis:

Según la Tabla 10 y Figura 9, un 29.68% de los trabajadores respondieron que las funciones que realizan en su área siempre van de acuerdo al Manual de Organización, el 30.47% de los trabajadores respondieron que las funciones que realizan en su área casi siempre van de



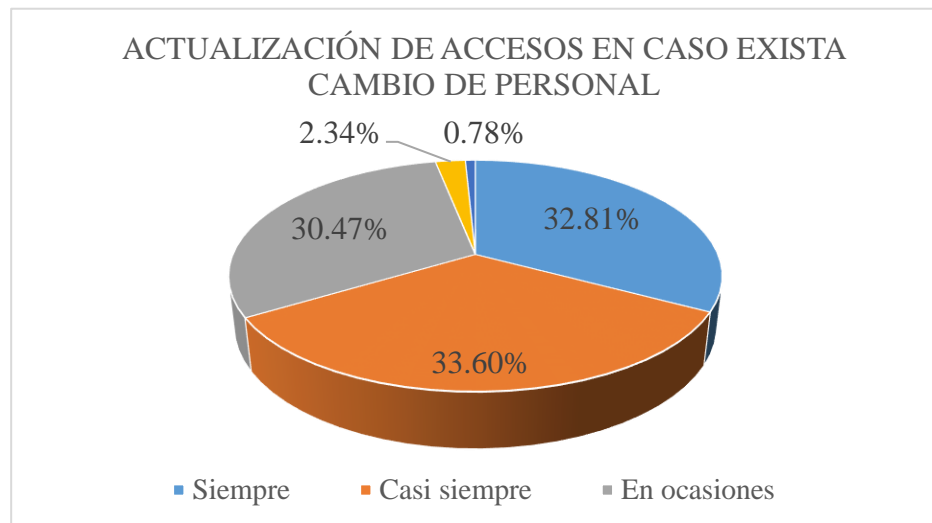
acuerdo al Manual de Organización y Funciones, el 32.82% de los trabajadores respondieron que las funciones que realizan en su área solo en ocasiones van de acuerdo al Manual de Organización y Funciones, el 2.34% de los trabajadores respondieron que las funciones que realizan en su área casi nunca van de acuerdo al Manual de Organización y Funciones y el 4.69% de los trabajadores respondieron que las funciones que realizan en su área nunca van de acuerdo al Manual de Organización y Funciones.

**Pregunta N° 10** ¿La municipalidad realiza actividades de control para actualizar los accesos cuando los servidores públicos cambien de funciones de trabajo o se retiran de la entidad?

**Tabla 11:** Actualización de accesos en caso exista cambio de personal

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	42	32.81	32.81
Casi siempre	43	33.60	66.41
En ocasiones	39	30.47	96.88
Casi nunca	3	2.34	99.22
Nunca	1	0.78	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 10:** Actualización de accesos en caso exista cambio de personal.

FUENTE: Tabla 11

#### **Interpretación y análisis:**

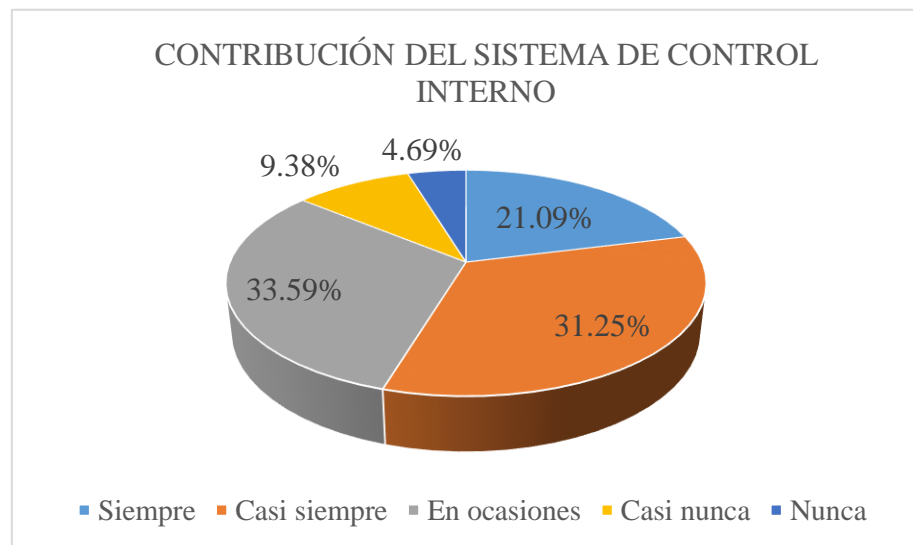
Según la Tabla 11 y Figura 10, un 32.81% de los trabajadores respondieron que la municipalidad siempre actualiza los accesos en caso exista cambio de personal, el 33.60% de los trabajadores respondieron que la municipalidad casi siempre actualiza los accesos en caso exista cambio de personal, el 30.47% de los trabajadores respondieron que la municipalidad solo en ocasiones actualiza los accesos en caso exista cambio de personal, el 2.34% de los trabajadores respondieron que la municipalidad casi nunca actualiza los accesos en caso exista cambio de personal y el 0.78% de los trabajadores respondieron que la municipalidad nunca actualiza los accesos en caso exista cambio de personal.

**Pregunta N° 11** ¿Usted considera que el Sistema de Control Interno contribuye al cumplimiento de funciones de los trabajadores de la entidad?

**Tabla 12:** Contribución del Sistema de Control Interno

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	27	21.09	21.09
Casi siempre	40	31.25	52.34
En ocasiones	43	33.59	85.93
Casi nunca	12	9.38	95.31
Nunca	6	4.69	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 11:** Contribución del Sistema de Control Interno.

FUENTE: Tabla 12

### Interpretación y análisis:

Se observa en la Tabla 12 y Figura 11, que un 21.09% de los trabajadores respondieron que el Sistema de Control Interno siempre contribuye en el cumplimiento de funciones, el 31.25% de los trabajadores respondieron que el Sistema de Control Interno casi siempre contribuye en el

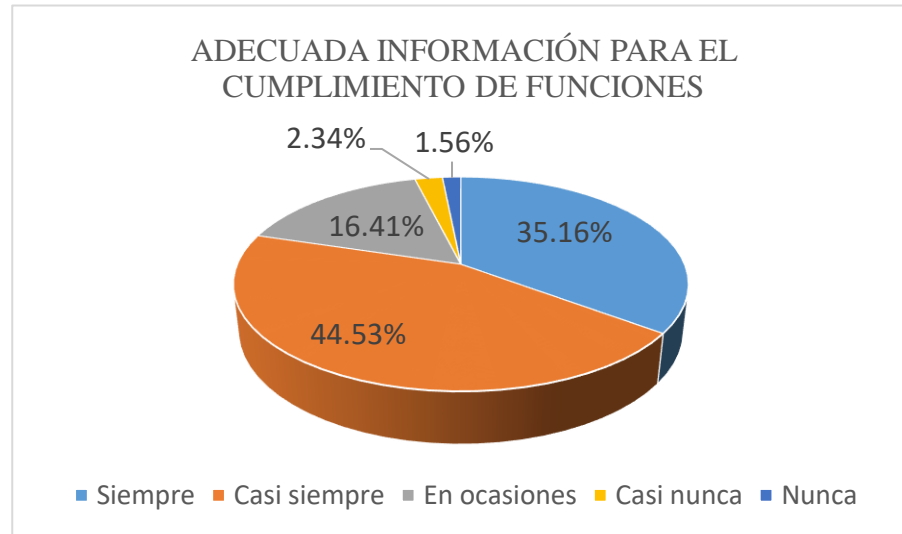
cumplimiento de funciones, el 33.59% de los trabajadores respondieron que el Sistema de Control Interno solo en ocasiones contribuye en el cumplimiento de funciones, el 9.38% de los trabajadores respondieron que el Sistema de Control Interno casi nunca contribuye en el cumplimiento de funciones y el 4.69% de los trabajadores respondieron que el Sistema de Control Interno nunca contribuye en el cumplimiento de funciones.

**Pregunta N° 12** ¿La municipalidad cuenta con mecanismos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?

**Tabla 13:** Adecuada información para el cumplimiento de funciones

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	45	35.16	35.16
Casi siempre	57	44.53	79.69
En ocasiones	21	16.41	96.10
Casi nunca	3	2.34	98.44
Nunca	2	1.56	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 12:** Adecuada información para el cumplimiento de funciones.

FUENTE: Tabla 13

#### **Interpretación y análisis:**

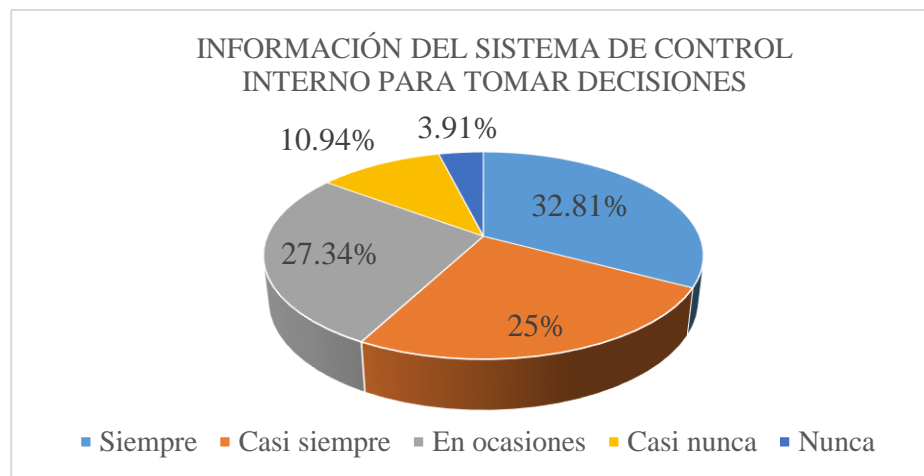
En la Tabla 13 y Figura 12, un 35.16% de los trabajadores respondieron que la municipalidad siempre cuenta con la información adecuada para el cumplimiento de funciones, el 44.53% de los trabajadores respondieron que la municipalidad casi siempre cuenta con la información adecuada para el cumplimiento de funciones, el 16.41% de los trabajadores respondieron que la municipalidad solo en ocasiones cuenta con la información adecuada para el cumplimiento de funciones, el 2.34% de los trabajadores respondieron que la municipalidad casi nunca cuenta con la información adecuada para el cumplimiento de funciones y el 1.56% de los trabajadores respondieron que la municipalidad nunca cuenta con la información adecuada para el cumplimiento de funciones.

**Pregunta N° 13** ¿La alta dirección utiliza la información del Sistema de Control Interno para tomar decisiones?

**Tabla 14:** Información del Sistema de Control Interno para tomar decisiones

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	42	32.81	32.81
Casi siempre	32	25.0	57.81
En ocasiones	35	27.34	85.15
Casi nunca	14	10.94	96.09
Nunca	5	3.91	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 13:** Información del Sistema de Control Interno para tomar decisiones.

FUENTE: Tabla 14

#### Interpretación y análisis:

En la Tabla 14 y Figura 13, un 32.81% de los trabajadores respondieron que la alta dirección siempre utiliza la información del Sistema



de Control Interno para tomar decisiones, el 25% de los trabajadores respondieron que la alta dirección casi siempre utiliza la información del Sistema de Control Interno para tomar decisiones, el 27.34% de los trabajadores respondieron que la alta dirección solo en ocasiones utiliza la información del Sistema de Control Interno para tomar decisiones, el 10.94% de los trabajadores respondieron que la alta dirección casi nunca utiliza la información del Sistema de Control Interno para tomar decisiones y el 3.91% de los trabajadores respondieron que la alta dirección nunca utiliza la información del Sistema de Control Interno para tomar decisiones.

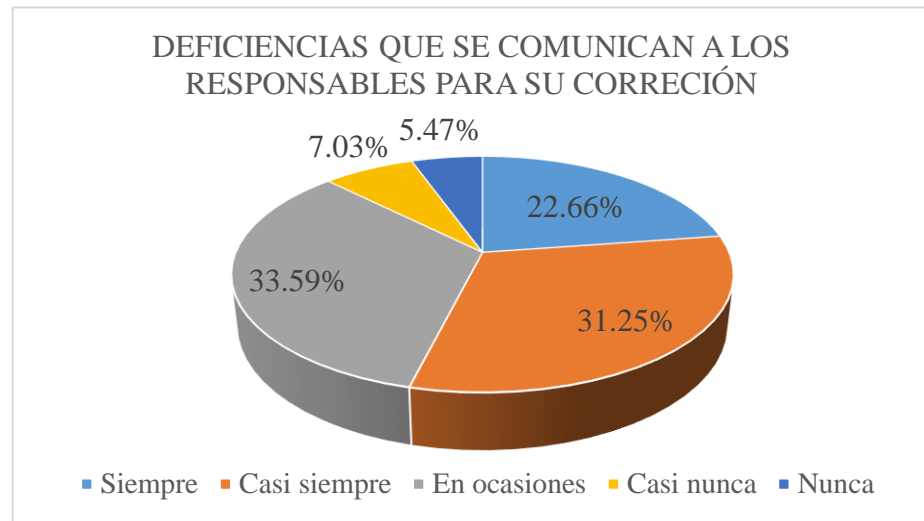
**Pregunta N° 14** ¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?

**Tabla 15:** Deficiencias que se comunican a los responsables para su corrección

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	29	22.66	22.66
Casi siempre	40	31.25	53.91
En ocasiones	43	33.59	87.5
Casi nunca	9	7.03	94.53
Nunca	7	5.47	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS





**Figura 14:** Deficiencias que se comunican a los responsables para su corrección.

FUENTE: Tabla 15

#### **Interpretación y análisis:**

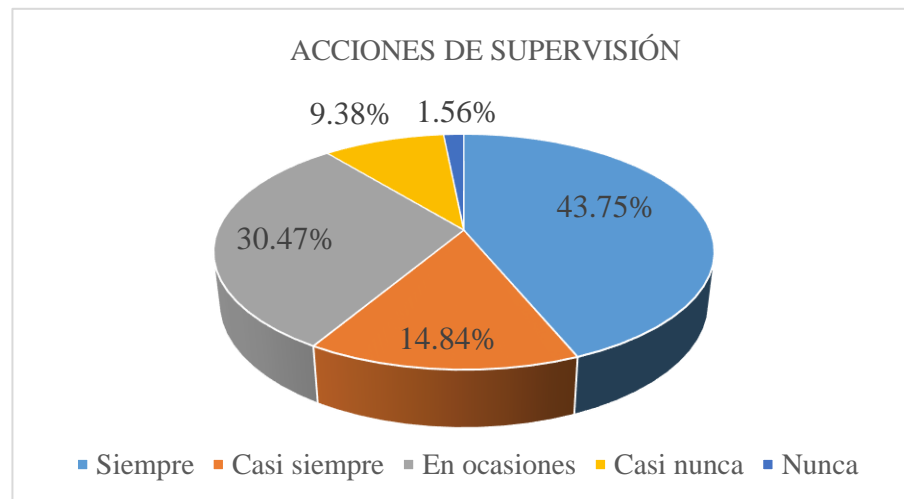
Según la Tabla 15 y Figura 14, un 22.66% de los trabajadores respondieron que las deficiencias detectadas siempre se comunican a los responsables para la toma de decisiones, el 31.25% de los trabajadores respondieron que las deficiencias detectadas casi siempre se comunican a los responsables para la toma de decisiones, el 33.59% de los trabajadores respondieron que las deficiencias detectadas solo en ocasiones se comunican a los responsables para la toma de decisiones, el 7.03% de los trabajadores respondieron que las deficiencias detectadas casi nunca se comunican a los responsables para la toma de decisiones y el 5.47% de los trabajadores respondieron que la deficiencias detectadas nunca se comunican a los responsables para la toma de decisiones.

**Pregunta N° 15** ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer si éstas se cumplen de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?

**Tabla 16:** Acciones de supervisión

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	56	43.75	43.75
Casi siempre	19	14.84	58.59
En ocasiones	39	30.47	89.06
Casi nunca	12	9.38	98.44
Nunca	2	1.56	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 15:** Acciones de supervisión.

FUENTE: Tabla 16

### Interpretación y análisis:

En la Tabla 16 y Figura 15, el 43.75% de los trabajadores respondieron que siempre se realizan acciones de supervisión, el 14.84% de los trabajadores respondieron que casi siempre se realizan acciones de supervisión, el 30.47% de los trabajadores respondieron que solo en ocasiones se realizan acciones de supervisión, el 9.38% de los trabajadores respondieron que casi nunca se realizan acciones de supervisión y el 1.56% de los trabajadores respondieron que nunca se realizan acciones de supervisión.

#### 4.1.3. Análisis del Segundo Objetivo Específico

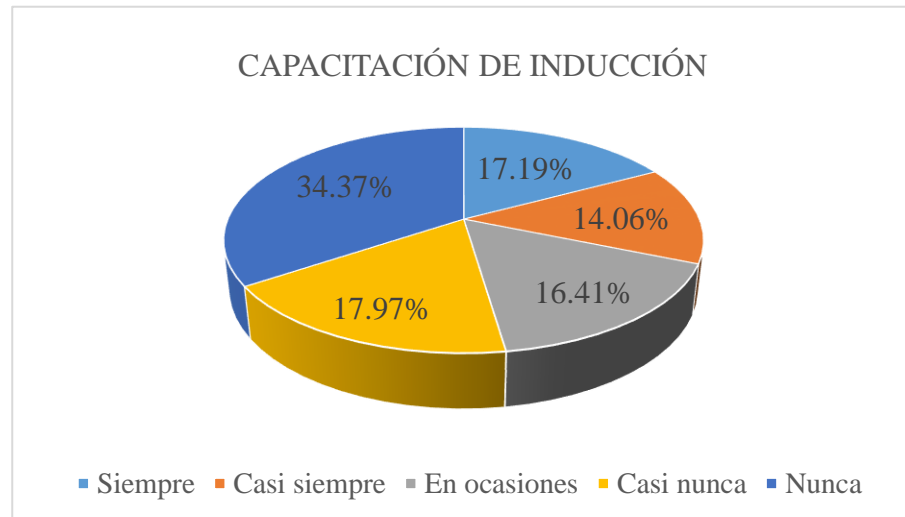
Determinar la incidencia del Sistema de Control Interno en el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Puno.

**Pregunta N°16** ¿Cuándo usted empezó a laborar en la municipalidad le informaron acerca de los instrumentos de gestión o realizaron una capacitación de inducción?

**Tabla 17:** Capacitación de inducción

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	22	17.19	17.19
Casi siempre	18	14.06	31.25
En ocasiones	21	16.41	47.66
Casi nunca	23	17.97	65.63
Nunca	44	34.37	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 16:** Capacitación de inducción.

FUENTE: Tabla 17

**Interpretación y análisis:**

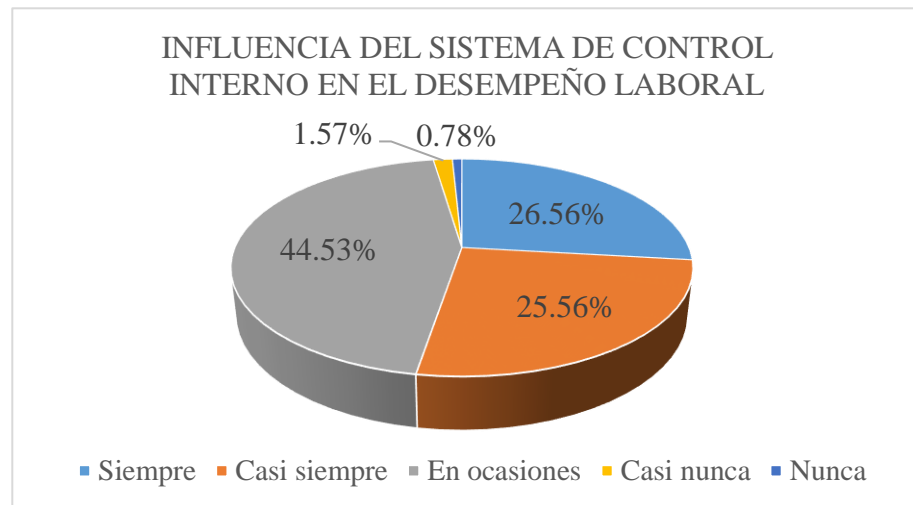
En la Tabla 17 y Figura 16, un 17.19% de los trabajadores respondieron que la municipalidad siempre realiza capacitación de inducción, el 14.06% de los trabajadores respondieron que la municipalidad casi siempre realiza capacitación de inducción, el 16.41% de los trabajadores respondieron que la municipalidad solo en ocasiones realiza capacitación de inducción, el 17.97% de los trabajadores respondieron que la municipalidad casi nunca realiza capacitación de inducción y el 34.37% de los trabajadores respondieron que la municipalidad nunca realiza capacitación de inducción.

**Pregunta N° 17** ¿Considera usted que el Sistema de Control Interno influye en su desempeño laboral?

**Tabla 18:** Influencia del Sistema de Control Interno en el desempeño laboral

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	34	26.56	26.56
Casi siempre	34	26.56	53.12
En ocasiones	57	44.53	97.65
Casi nunca	2	1.57	99.22
Nunca	1	0.78	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 17:** Influencia del Sistema de Control Interno en el desempeño laboral.

FUENTE: Tabla 18

#### Interpretación y análisis:

Según la Tabla 18 y Figura 17, un 26.56% de los trabajadores respondieron que el Sistema de Control Interno siempre influye en el

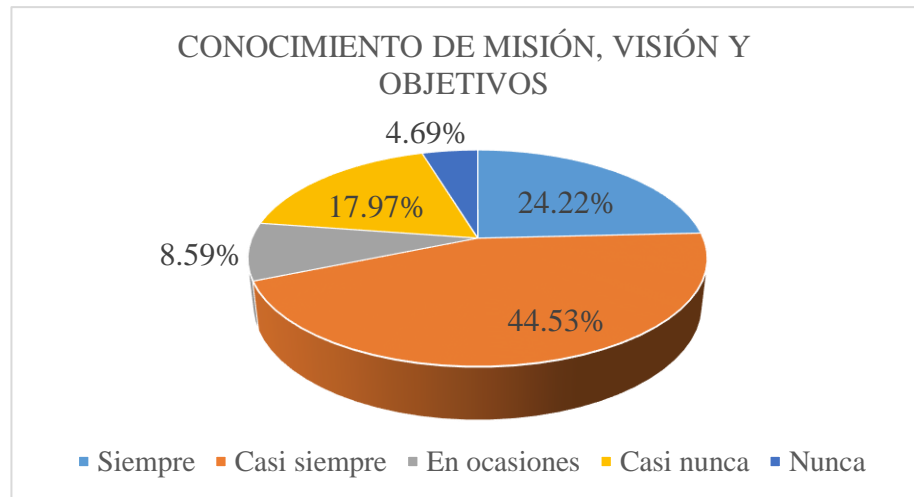
desempeño laboral, el 26.56% de los trabajadores respondieron que el Sistema de Control Interno casi siempre influye en el desempeño laboral, el 44.53% de los trabajadores respondieron que el Sistema de Control Interno solo en ocasiones influye en el desempeño laboral, el 1.57% de los trabajadores respondieron que el Sistema de Control Interno casi nunca influye en el desempeño laboral y el 0.78% de los trabajadores respondieron que el Sistema de Control Interno nunca influye en el desempeño laboral.

**Pregunta N° 18** ¿Usted conoce la misión, visión y objetivos de la municipalidad?

**Tabla 19:** Conocimiento de visión, misión y objetivos

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	32	24.22	24.22
Casi siempre	56	44.53	68.75
En ocasiones	10	8.59	77.34
Casi nunca	23	17.97	95.31
Nunca	6	4.69	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 18:** Conocimiento de misión, visión y objetivos.

FUENTE: Tabla 19

#### **Interpretación y análisis:**

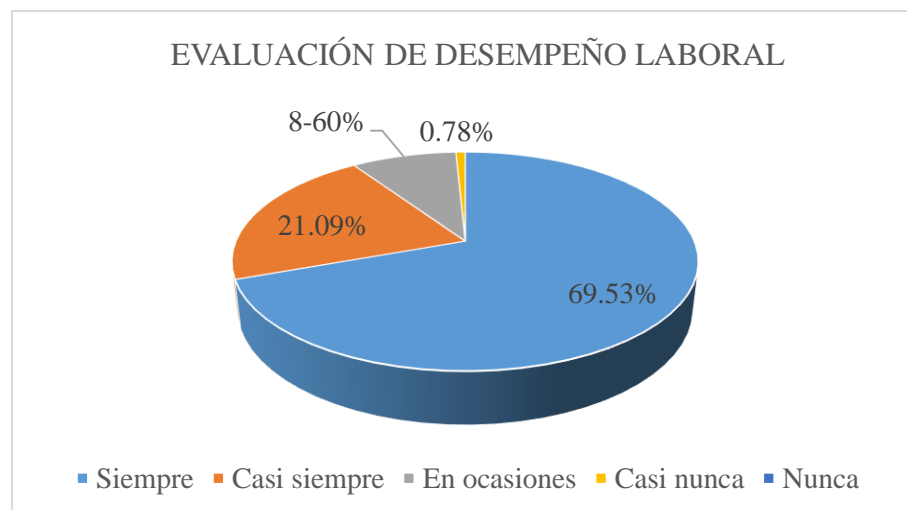
Según la Tabla 19 y Figura 18, un 24.22% de los trabajadores respondieron que siempre conocen la misión, visión y objetivos de la municipalidad, el 44.53% de los trabajadores respondieron que casi siempre conocen la misión, visión y objetivos de la municipalidad, el 8.59% de los trabajadores respondieron que solo en ocasiones conocen la misión, visión y objetivos de la municipalidad, el 17.97% de los trabajadores respondieron que casi nunca conocen la misión, visión y objetivos de la municipalidad y el 4.69% de los trabajadores respondieron que nunca conocen la misión, visión y objetivos de la municipalidad.

**Pregunta N° 19** ¿Le gustaría que la municipalidad realice constantemente evaluación de desempeño laboral?

**Tabla 20:** Evaluación de desempeño laboral

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	89	69.53	69.53
Casi siempre	27	21.09	90.62
En ocasiones	11	8.60	99.22
Casi nunca	1	0.78	100.0
Nunca	0	0	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 19:** Evaluación de desempeño laboral.

FUENTE: Tabla 20

### Interpretación y análisis:

En la Tabla 20 y Figura 19, un 69.53% de los trabajadores respondieron que les gustaría que la municipalidad siempre realice evaluación de desempeño laboral, el 21.09% de los trabajadores respondieron que casi siempre les gustaría que la municipalidad realice evaluación de desempeño laboral, el 8.60% de los trabajadores respondieron que solo en ocasiones les



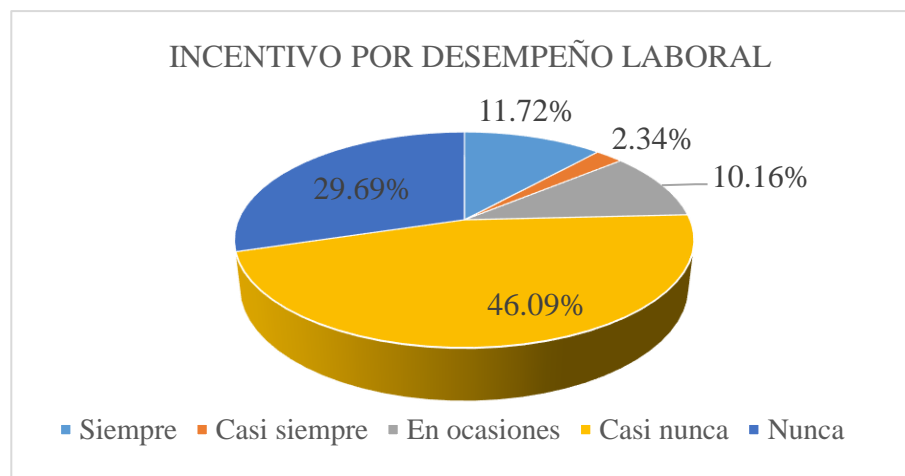
gustaría que la municipalidad realice evaluación de desempeño laboral y el 0.78% de los trabajadores respondieron que casi nunca les gustaría que la municipalidad realice evaluación de desempeño laboral

**Pregunta N° 20** ¿La municipalidad otorga algún tipo de incentivo monetario o reconocimiento por el esfuerzo que hace el recurso humano en su desempeño laboral?

**Tabla 21:** Incentivo por desempeño laboral

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	15	11.72	11.72
Casi siempre	3	2.34	14.06
En ocasiones	13	10.16	24.22
Casi nunca	59	46.09	70.31
Nunca	38	29.69	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 20:** Incentivo por desempeño laboral.

FUENTE: Tabla 21



### Interpretación y análisis:

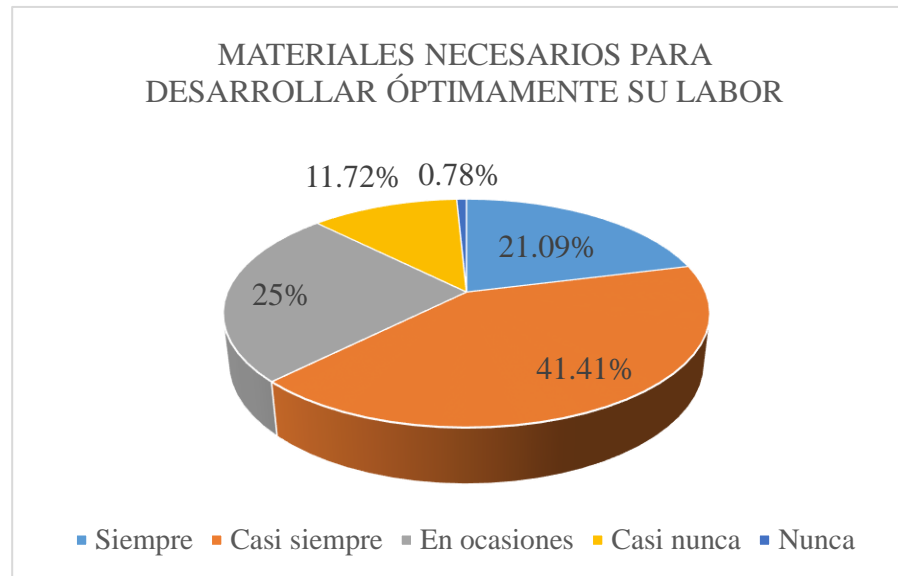
Según la Tabla 21 y Figura 20, un 11.72% de los trabajadores respondieron que la municipalidad siempre otorga un reconocimiento o incentivo, el 2.34% de los trabajadores respondieron que la municipalidad casi siempre otorga un reconocimiento o incentivo, el 10.16% de los trabajadores respondieron que la municipalidad solo en ocasiones otorga un reconocimiento o incentivo, el 46.09% de los trabajadores respondieron que la municipalidad casi nunca otorga un reconocimiento o incentivo y el 29.69% de los trabajadores respondieron que la municipalidad nunca otorga un reconocimiento o incentivo.

**Pregunta N° 21** ¿Cuenta usted con materiales y equipos necesarios para desarrollar su labor óptimamente?

**Tabla 22:** Materiales necesarios para desarrollar óptimamente su labor

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	27	21.09	21.09
Casi siempre	53	41.41	62.50
En ocasiones	32	25.0	87.50
Casi nunca	15	11.72	99.22
Nunca	1	0.78	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 21:** Materiales necesarios para desarrollar óptimamente su labor.

FUENTE: Tabla 22

#### **Interpretación y análisis:**

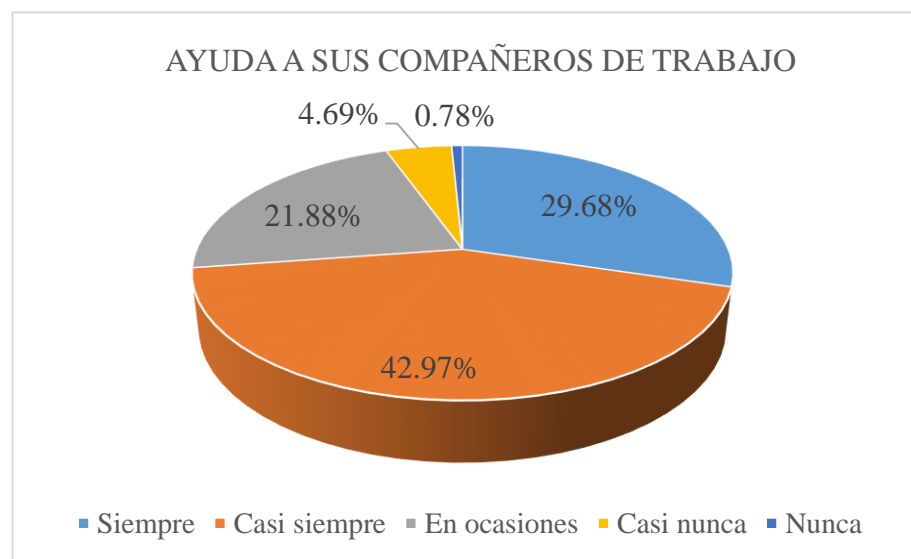
En la Tabla 22 y Figura 21, un 21.09% de los trabajadores respondieron que siempre cuentan con los materiales y equipos necesarios para desarrollar óptimamente su labor, el 41.41% de los trabajadores respondieron que casi siempre cuentan con los materiales y equipos necesarios para desarrollar óptimamente su labor, el 25% de los trabajadores respondieron que solo en ocasiones cuentan con los materiales y equipos necesarios para desarrollar óptimamente su labor, el 11.78% de los trabajadores respondieron que casi nunca cuentan con los materiales y equipos necesarios para desarrollar óptimamente su labor y el 0.78% de los trabajadores respondieron que nunca cuentan con los materiales y equipos necesarios para desarrollar óptimamente su la labor.

**Pregunta N° 22** ¿Usted suele estar al pendiente de sus compañeros de trabajo en caso necesiten ayuda?

**Tabla 23:** Ayuda a sus compañeros de trabajo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	38	29.68	29.68
Casi siempre	55	42.97	72.65
En ocasiones	28	21.88	94.53
Casi nunca	6	4.69	99.22
Nunca	1	0.78	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 22:** Ayuda a sus compañeros de trabajo.

FUENTE: Tabla 23

### Interpretación y análisis:

En la Tabla 23 y Figura 22, un 29.68% de los trabajadores respondieron que siempre ayudan a sus compañeros de trabajo, el 42.97% de los trabajadores respondieron que casi siempre ayudan a sus compañeros de

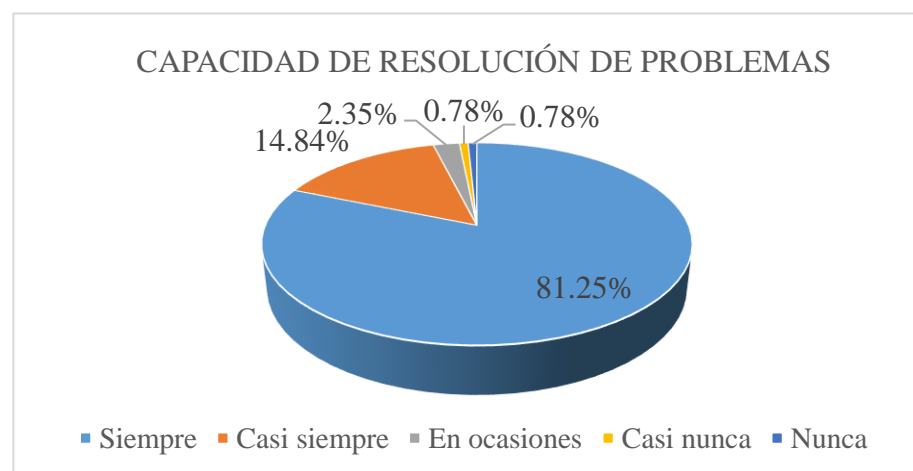
trabajo, el 21.88% de los trabajadores respondieron que solo en ocasiones ayudan a sus compañeros de trabajo, el 4.69% de los trabajadores respondieron que casi nunca ayudan a sus compañeros de trabajo y el 0.78% de los trabajadores respondieron que nunca ayudan a sus compañeros.

**Pregunta N° 23** ¿Usted tiene la posibilidad de resolver cualquier problema que se presente en su área?

**Tabla 24:** Capacidad de resolución de problemas

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	104	81.25	81.25
Casi siempre	19	14.84	96.09
En ocasiones	3	2.35	98.44
Casi nunca	1	0.78	99.22
Nunca	1	0.78	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 23:** Capacidad de resolución de problemas.

FUENTE: Tabla 24



### Interpretación y análisis:

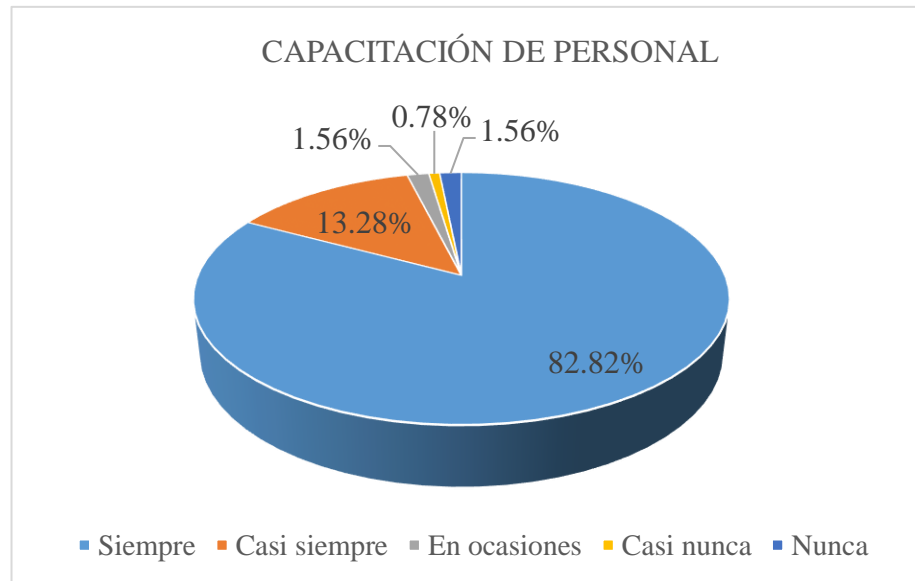
En la Tabla 24 y Figura 23, un 81.25% de los trabajadores respondieron que siempre tienen la capacidad de resolver problemas, el 14.84% de los trabajadores respondieron que casi siempre tienen la posibilidad de resolver problemas, el 2.35% de los trabajadores respondieron que solo en ocasiones tienen la posibilidad de resolver problemas, el 0.78% de los trabajadores respondieron que casi nunca tienen la posibilidad de resolver problemas y el 0.78% de los trabajadores respondieron que nunca tienen la posibilidad de resolver problemas.

**Pregunta N° 24** ¿Le gustaría recibir constantemente capacitaciones relacionados a su área para un mejor desempeño laboral?

**Tabla 25:** Capacitación de personal

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	106	82.82	82.82
Casi siempre	17	13.28	96.10
En ocasiones	2	1.56	97.66
Casi nunca	1	0.78	98.44
Nunca	2	1.56	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 24:** Capacitación de personal.

FUENTE: Tabla 25

#### **Interpretación y análisis:**

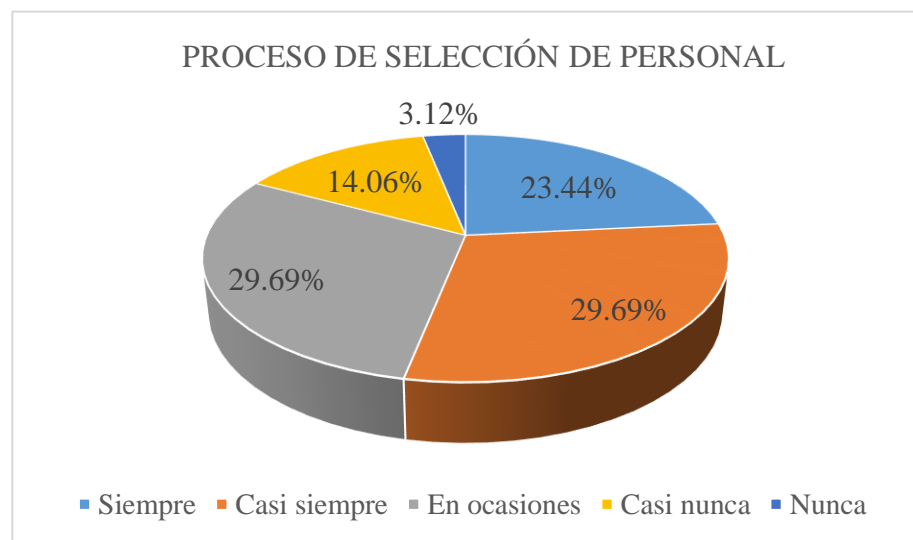
Se observa en la Tabla 25 y Figura 24, que un 82.82% de los trabajadores respondieron que siempre les gustaría recibir capacitaciones, el 13.28% de los trabajadores respondieron que casi siempre les gustaría recibir capacitaciones, el 1.56% de los trabajadores respondieron que solo en ocasiones les gustaría recibir capacitaciones, el 0.78% de los trabajadores respondieron que casi nunca les gustaría recibir capacitaciones y el 1.56% de los trabajadores respondieron que nunca les gustaría recibir capacitaciones.

**Pregunta N° 25** ¿Usted considera que la municipalidad ha mejorado con el proceso de selección al haber implementado el Sistema de Control Interno?

**Tabla 26:** Proceso de selección de personal

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	30	23.44	23.44
Casi siempre	38	29.69	53.13
En ocasiones	38	29.69	82.82
Casi nunca	18	14.06	96.88
Nunca	4	3.12	100.0
Total	128	100.0	

FUENTE: Base de datos del cuestionario en IBM SPSS



**Figura 25:** Proceso de selección de personal.

FUENTE: Tabla 26

### Interpretación y análisis:

Según la Tabla 26 y Figura 25, que un 23.44% de los trabajadores respondieron que siempre se realiza un adecuado selección de personal, el 29.69% de los trabajadores respondieron que casi siempre se realiza un





adecuado selección de personal, el 29.69% de los trabajadores respondieron que en ocasiones se realiza un adecuado selección de personal, el 14.06% de los trabajadores respondieron que casi nunca se realiza un adecuado selección de personal y el 3.12% de los trabajadores respondieron que nunca se realiza un adecuado selección de personal.

#### **4.1.4. Análisis del Tercer Objetivo Específico**

Proponer lineamientos de mejora en la aplicación del Sistema de Control Interno para una gestión eficaz en los recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno.

#### **PROPUESTA DE LINEAMIENTO DE MEJORA**

Como contribución a la investigación y de acuerdo a los resultados obtenidos, se propone lo siguientes:

#### **Lineamiento de propuesta N° 01:**

#### **Capacitar al personal de la Municipalidad Provincial de Puno.**

Con el fin de reforzar y mejorar los conocimientos, destrezas, habilidades y aptitudes del personal de la Municipalidad Provincial de Puno, se debe de realizar capacitaciones con relación a la aplicación del Sistema de Control Interno, en donde se tenga la participación activa de los trabajadores, debido a que es un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y profesional siendo los protagonistas del cambio y mejoras a nivel organizacional.

Las capacitaciones deben de tener un nuevo enfoque, en donde el recurso humano sea prioridad, porque no solo se trata de formalizarlo en un papel o simplemente explicarlo, sino se trata de interiorizar en cada uno de



los trabajadores para que de esa manera se logren identificar aún más con la municipalidad y así se tenga una gestión eficaz,

### **Lineamiento de propuesta N° 02:**

#### **Motivación personal**

La Municipalidad Provincial de Puno debe de realizar charlas de motivación, con el propósito de que el personal se sienta valorado y así aumente el entusiasmo y vehemencia a la hora de realizar sus funciones. La motivación es importante y más aún en estos tiempos de pandemia, donde la mayoría de los trabajadores esta con psicosis social, con temor de contagiarse con el virus denominado Sarv Cov2 más conocido como Covid 19.

Asimismo, la motivación ayudará a que el personal pueda mejorar su desempeño laboral, sus relaciones interpersonales y también factores como la autorrealización, desarrollo personal y crecimiento personal.

#### **4.1.5. Contrastación de Hipótesis**

##### **4.1.5.1. Contrastación de Hipótesis General**

Con el fin de validar la hipótesis general planteada en este trabajo de investigación, se detalla la hipótesis de investigación y la hipótesis nula:

Hi: El Sistema de Control Interno incide significativamente en la gestión eficaz de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno.

H0: El Sistema de Control Interno no incide significativamente en la gestión eficaz de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno.

Por ello, se utilizó la estadística inferencial y el análisis paramétrico, mediante el coeficiente de correlación de Pearson calculado en el paquete estadístico para las Ciencias Sociales IBM SPSS, llegando a los siguientes resultados:

**Tabla 27:** Coeficiente de Correlación para la Hipótesis General

<b>VARIABLE “X” RESPECTO A “Y”</b>		<b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>GESTION EFICAZ DE RECURSOS HUMANOS</b>
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Correlación de Pearson	1	0.563**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	128	128
GESTION EFICAZ DE RECURSOS HUMANOS	Correlación de Pearson	0.563**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	128	128

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

La Tabla 27 nos muestra la correlación entre el Sistema de Control Interno y la Gestión Eficaz de Recursos Humanos. Se aprecia que  $r = 0.563$ , y el nivel de significancia de este coeficiente es de 0.000. Lo que se interpreta que existe una correlación positiva moderada y un 99% de confianza. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación y se niega la hipótesis nula.

Concluyéndose que: El Sistema de Control Interno incide significativamente en la gestión eficaz de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Puno.

#### 4.1.5.2. Contrastación de Hipótesis Especifica 01

Con el objetivo de validar la hipótesis específica 01 planteada en esta investigación, se detalla la hipótesis de investigación y la hipótesis nula:

Hi: La deficiente aplicación del Sistema de Control Interno incide directamente en el cumplimiento de funciones de la Municipalidad Provincial de Puno.

H0: La deficiente aplicación del Sistema de Control Interno no incide directamente en el cumplimiento de funciones de la Municipalidad Provincial de Puno.

Por ello, se utilizó la estadística inferencial y el análisis paramétrico, mediante el coeficiente de correlación de Pearson calculado en el paquete estadístico para las Ciencias Sociales IBM SPSS, llegando a los siguientes resultados:

**Tabla 28:** Coeficiente de Correlación de Hipótesis Especifica 01

VARIABLE “X” RESPECTO A “Y”		SISTEMA DE CONTROL INTERNO	CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Correlación	1	0.574**
	de Pearson		
	Sig.		0.000
	(bilateral)	128	128
N			
CUMPLIMIEN TO DE FUNCIONES	Correlación	0.574**	1
	de Pearson		
	Sig.	0.000	
	(bilateral)	128	128
N			

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)



La Tabla 28 nos muestra la correlación entre el Sistema de Control Interno y el cumplimiento de funciones. Se aprecia que  $r= 0.574$ , y el nivel de significancia de este coeficiente es de 0.000. Lo que se interpreta que existe una correlación positiva moderada y un 99% de confianza. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación y se niega la hipótesis nula.

Concluyéndose que: La deficiente aplicación del Sistema de Control Interno incide directamente en el cumplimiento de funciones de la Municipalidad Provincial de Puno.

#### **4.1.5.3. Contrastación de Hipótesis Específica 02**

Con el objetivo de validar la hipótesis específica 02 planteada en esta investigación, se detalla la hipótesis de investigación y la hipótesis nula:

Hi: El inadecuado uso del Sistema de Control Interno incide directamente en el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Puno.

H0: El inadecuado uso del Sistema de Control Interno no incide directamente en el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Puno.

Por ello, se utilizó la estadística inferencial y el análisis paramétrico, mediante el coeficiente de correlación de Pearson calculado en el paquete estadístico para las Ciencias Sociales IBM SPSS, llegando a los siguientes resultados:

**Tabla 29:** Coeficiente de Correlación de Hipótesis Específica 02

VARIABLE “X” RESPECTO A “Y”		SISTEMA DE CONTROL INTERNO	DESEMPEÑO LABORAL
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Correlación de Pearson	1	0.569**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	128	128
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0.569**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	128	128

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

La Tabla 29 nos muestra la correlación entre la variable independiente Sistema de Control Interno y la variable dependiente el desempeño laboral. Se aprecia que  $r= 0.569$ , y el nivel de significancia de este coeficiente es de 0.000. Lo que se interpreta que existe una correlación positiva moderada y un 99% de confianza. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación y se niega la hipótesis nula.

Concluyéndose que: El inadecuado uso del Sistema de Control Interno incide directamente en el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Puno.

## 4.2. DISCUSIÓN

Seguidamente, se discute los principales hallazgos obtenidos de esta investigación frente a los trabajos de otros investigadores.

### 4.2.1. En relación al Objetivo General

Conforme al objetivo general, determinar la incidencia del Sistema de Control Interno en la gestión de recursos humanos de la Municipalidad



Provincial de Puno, se pudo encontrar que el valor obtenido en la Correlación de Pearson fue de 0.563, lo que significa que existe una correlación positiva moderada. Y de acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla 2, donde el 65.62% de los encuestados respondieron que siempre y casi siempre el Sistema de Control Interno influye a que la municipalidad tenga una gestión eficaz. Se infiere que, de aplicarse adecuadamente el Sistema de Control Interno se tendrá como consecuencia una gestión eficaz en la Municipalidad Provincial de Puno, puesto que es una herramienta fundamental para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, como también se podrá cumplir las funciones con mayor eficiencia, eficacia y transparencia. Lo que significa, que el Sistema de Control Interno si incide significativamente en la gestión eficaz de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno. Estos resultados son corroborados por Obregon (2018) quien es su investigación precisa que el comportamiento de la gestión de recursos humanos se debe a la influencia del control interno, datos que son sostenidos con los resultados de la Tabla 8 donde el 74% de los encuestados consideran que la gestión de recursos humanos es regular debido a que el control interno no está efectuado en su totalidad, lo que conlleva a que no cumplan las metas y objetivos de la institución.

En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que mientras mejor se aplique el Sistema de Control Interno y ésta sea de conocimiento del personal, mejor será la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno.



#### 4.2.2. En relación al Objetivo Específico 01

Con respecto al objetivo específico 1, analizar la incidencia del Sistema de Control Interno en el cumplimiento de funciones de la Municipalidad Provincial de Puno, se visualiza los resultados obtenidos en la Tabla 3 y Figura 2, que el 62.50% de los encuestados afirmaron que la municipalidad solo en ocasiones, casi nunca y nunca capacita acerca de la aplicación del Sistema de Control Interno. Por lo que se infiere que, la Municipalidad Provincial de Puno al no informar mediante capacitaciones acerca del Sistema de Control Interno, presenta deficiencias al momento de cumplir con sus funciones y como consecuencia no se obtiene óptimos resultados ni se logra eficazmente el cumplimiento de metas y objetivos institucionales. Es decir, que la deficiente aplicación del Sistema de Control Interno incide directamente en el cumplimiento de funciones de la Municipalidad Provincial de Puno. Este resultado se asemeja con lo encontrado por Huamán y Quispe (2017) en su tesis titulada “Control interno gubernamental en la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Yauyos de la provincia de Jauja” quienes en su trabajo de investigación señalan que en la entidad se encontró una limitación en el cumplimiento de objetivos del recurso humano, por la presencia de una serie de dificultades y debilidades en los procesos de selección, capacitación y evaluación. En ese sentido, bajo lo expresado anteriormente, corroboramos que mientras se capacite acerca del Sistema de Control Interno, el personal de la Municipalidad Provincial de Puno podrá cumplir con mayor eficiencia sus funciones.





Asimismo, de acuerdo a los resultados obtenidos se observa en la Tabla 17, que el 52.34% de los encuestados respondieron que la municipalidad casi nunca y nunca realiza capacitaciones de inducción a los trabajadores. Esto quiere decir, que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno al no recibir capacitaciones de inducción tienen dificultades al momento de cumplir sus funciones, presentan dudas al momento de realizar sus actividades y su rendimiento laboral no es eficiente. Este resultado guarda relación con lo que sostiene Villegas (2018) en su tesis titulada “Control interno en la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Jangas 2017” donde concluye que, la mala aplicación de políticas y la falta de inducción al personal, conlleva a la institución a no poder desarrollarse adecuadamente y cumplir con efectividad sus funciones.

Por otro lado, se visualiza los resultados de la Tabla 7 y Figura 6, donde el 39.06% de los encuestados respondieron que solo en ocasiones la municipalidad tiene los controles necesarios para afrontar los riesgos. Por lo que se infiere que, la Municipalidad Provincial de Puno no tiene bien establecido acciones necesarias (controles) para hacer frente a los riesgos que se pueden suscitar, siendo esto un punto primordial para plantear estrategias correctivas y para el logro de metas y objetivos. Este resultado coincide con lo hallado por Jacho (2018) en su tesis titulada “Caracterización del control interno en la gestión de la sub gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de San Antón, Provincia de Azángaro – 2018” donde concluye que, la entidad al no tener una política establecida para mitigar



riesgos, tiene muy pocas probabilidades de lograr todos los objetivos propuestos.

#### **4.2.3. En relación al Objetivo Específico 02**

Con respecto al objetivo específico 2, determinar la incidencia del Sistema de Control Interno en el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Puno, se puede observar los resultados hallados en la Tabla 18, que el 44.53% de los encuestados respondieron que solo en ocasiones el Sistema de Control Interno influye en el desempeño. Se infiere que, el personal de la Municipalidad Provincial de Puno aún desconoce que el Sistema de Control Interno es una herramienta fundamental para un adecuado desempeño laboral. Por ende, es necesario que se realice evaluaciones de desempeño para poder medir el rendimiento de cada trabajador, conocer las falencias para en lo posterior poder corregirlas. Este resultado se asemeja con lo encontrado por Jacho (2018) en su tesis titulada “Caracterización del control interno en la gestión de la sub gerencia de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de San Antón, Provincia de Azángaro – 2018” al precisar en su investigación que, al no realizar evaluación de desempeño laboral esto podría dificultar medir el rendimiento de capacidad y con ello la necesidad de capacitación al personal. Estos resultados son respaldados por los autores Bohlander et al., (2018) al precisar que las evaluaciones de desempeño son una herramienta fundamental para las organizaciones, ya que les permite mantener o mejorar su productividad y facilitar el logro de sus objetivos institucionales.

Finalmente, los resultados observados en la Tabla 25 y Figura 24, donde 106 trabajadores que conforman el 82.82% de los encuestados



respondieron que siempre les gustaría recibir capacitaciones para un mejor desempeño laboral. Esto quiere decir, que al realizar capacitaciones trae consigo muchas ventajas como la calidad y mejora en sus actividades, solución de problemas, motivación personal y el trabajo colaborativo. Este resultado se asemeja con lo que sostiene Alvarez et al., (2018) en su tesis titulada “Evaluación de los componentes del Sistema de Control Interno y sus efectos en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017” donde concluye que, las actividades de control permiten medir el progreso de selección de personal con capacitación permanente para un mejor desempeño en la Municipalidad Provincial de Huánuco.



## V. CONCLUSIONES

Finalizado el trabajo de investigación, se arribó a las siguientes conclusiones:

**PRIMERA:** Se concluye que el Sistema de Control Interno si incide en la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno, puesto que en los resultados obtenidos en la Tabla 2 se refleja que el 65.62% de los trabajadores respondieron que el Sistema de Control interno influye a que la Municipalidad Provincial de Puno tenga una gestión eficaz. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general que indica que el Sistema de Control Interno incide significativamente en la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno.

**SEGUNDA:** Se concluye que la Municipalidad Provincial de Puno no realiza capacitaciones para informar acerca del Sistema de Control Interno, razón por el cual el personal de la municipalidad presenta dificultades al momento de cumplir óptimamente sus funciones y esto conlleva a que no cumplan los objetivos y metas establecidos. Además, tal como se observa en la Tabla 10 el 32.82% de los trabajadores mencionaron que las funciones que realizan en su área solo en ocasiones van relacionadas con el Manual de Organización y Funciones.

**TERCERA:** Se concluye que la Municipalidad Provincial de Puno no realiza capacitaciones de inducción al personal que entra a laborar, es por ese motivo que el personal de la municipalidad presenta debilidades al momento de cumplir sus funciones y como consecuencia en su desempeño laboral, por ende les gustaría recibir capacitaciones de inducción, capacitaciones en relación a su área y también que se realice evaluaciones de desempeño. De tal manera, que el personal esté preparado y se pueda desempeñar eficientemente.



## VI. RECOMENDACIONES

Una vez detallada las conclusiones, se procede a plantear las siguientes recomendaciones:

**PRIMERA:** La Municipalidad Provincial de Puno debe de priorizar en capacitar a sus trabajadores acerca de la aplicación del Sistema de Control Interno, para que de esa manera se pueda cumplir con la normatividad establecida, como también cumplir eficazmente sus funciones y logren alcanzar los objetivos y metas institucionales.

**SEGUNDA:** Se recomienda que se realicen capacitaciones con un enfoque nuevo, donde el pilar fundamental sea el recurso humano y no solo se toquen temas cognitivos, sino también temas afectivos y más aún en estos de pandemia, en donde el recurso humano está más vulnerable por todos los acontecimientos ocurridos a causa de este virus denominado SARS CoV-2, más conocido como “Covid -19”. Y así, el recurso humano se sienta motivado, valorado y se identifique con la institución, participando activamente en el desarrollo continuo de las actividades. Siendo así, el protagonista principal de las mejoras institucionales para el cumplimiento de objetivos y un óptimo desempeño laboral.

**TERCERA:** Se recomienda que se realicen evaluaciones de desempeño laboral cada trimestre, para conocer los resultados de las capacitaciones aplicadas al personal de la Municipalidad Provincial de Puno.

**CUARTA:** Finalmente, se recomienda que la Municipalidad Provincial de Puno otorgue algún tipo de incentivo a sus trabajadores para un adecuado cumplimiento de funciones, lo que conlleva a un óptimo desempeño laboral. El incentivo no necesariamente tiene que ser monetario, pueden ser significativo como; reconocimientos, flexibilidad de horario, asesorías motivacionales personalizadas y entre otros.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrigo Córdova, I. (2018). Metodología de la Investigación: Desafío para Docentes Universitarios. *Espíritu Emprendedor TES*, 2(2), 12–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.33970/eetes.v2.n2.2018.56>
- Alvarez Laguna, L. B., Cajahuaman Paucar, B. P., & Santiago Shol, M. (2018). Evaluación de los Componentes del Sistema de Control Interno y sus Efectos en la Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. *Repositorio Insitucional UNHEVAL*, 1–151. <https://repositorio.unheval.edu.pe/>
- Amador Sotomayor, A. (2016). *Administración de Recursos Humanos. Su Proceso Organizacional*. Editorial Universitaria UANL. [http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso Amador Sotomayor - Administración de recursos humanos - Su proceso organizacional 2016.pdf](http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso+Amador+Sotomayor+-+Administración+de+recursos+humanos+-+Su+proceso+organizacional+2016.pdf)
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (6° Edición). Editorial Episteme. [https://www.academia.edu/44862504/El\\_Proyecto\\_de\\_Investigación\\_Introducción\\_a\\_la\\_metodología\\_científica\\_METODOLOGIA\\_INVESTIGACION\\_TESIS](https://www.academia.edu/44862504/El_Proyecto_de_Investigación_Introducción_a_la_metodología_científica_METODOLOGIA_INVESTIGACION_TESIS)
- Arribasplata Díaz, J. C. (2018). El Control Interno y Desempeño Laboral del Personal del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota, 2018 [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. *Repositorio de La Universidad César Vallejo*, 96. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28822>
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). *Administración Liderazgo y Colaboración en un Mundo Competitivo* (8° Edición). McGRAW-HILL Interamericana. [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D Libros - Administracion.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D+Libros+-+Administracion.pdf)
- Bernal, V. A. (2010). *Metodología de la Investigación Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (O. Palma Fernandez (ed.); 3° Edición). Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bohlander, G. w., Snell, S. A., & Morris, S. S. (2018). *Administración De Recursos Humanos* (C. C. Garay Castro (ed.); 17° Edició, Vol. 4, Issue 1979). Cengage



- Learning. [https://www.academia.edu/38319618/Bohlander\\_Issuu](https://www.academia.edu/38319618/Bohlander_Issuu)
- Carbajal Berrospi, M., Tucto Jimenes, M. S., & Mariano Chaupis, R. E. (2019). El Control Interno Como Seguridad Razonable del Sistema de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Ambo [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. *Repositorio Insitucional UNHEVAL*, 131. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4541>
- Carrasco Díaz, S. (2006). Metodología de la Investigación Científica. In A. J. Paredes Galvvan (Ed.), *Editorial San Marcos* (1° Edición). [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (McGRAW-HILL Interamericana (ed.); 5° Edición). [http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administración de recursos humanos. Chiavenato.pdf](http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administración_de_recursos_humanos._Chiavenato.pdf)
- Contraloría General de la República. (2014). Marco Conceptual Del Control Interno. In *Contraloría General de la República*. [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)
- Contraloría General de la República. (2016). *El Control Interno*. 1–12. [https://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorruccion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTERNO\\_2016.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorruccion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf)
- Contraloría General de la República. (2019). Servicios y Herramientas del Control Gubernamental. In *Departamento de Imagen y Comunicaciones - Biblioteca Nacional del Perú*. [https://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorruccion/documentos/2\\_CONTROL\\_GUBERNAMENTAL\\_2016.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorruccion/documentos/2_CONTROL_GUBERNAMENTAL_2016.pdf)
- Contraloría General de la República. (2021). *La Reforma del Control Gubernamental en el Perú: Balance al Trienio de su Implementación*. [https://doc.contraloria.gob.pe/prensa/libros/LA\\_REFORMA\\_DEL\\_CONTROL\\_GUBERNAMENTAL.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/prensa/libros/LA_REFORMA_DEL_CONTROL_GUBERNAMENTAL.pdf)
- Córdova Baldeón, I. (2018). *Instrumentos de Investigación*. San Marcos. <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=30456>
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistema De Control Interno Para Organizaciones* (Instituto de la Investigacion en Accountability y Control-IICO (ed.); 1° Edición).



- <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Gamarra Astuhuaman, G., Wong Cabanillas, F., Pujay Cristobal, O. E., & Rivera Espinoza, T. A. (2015). *Estadística e Investigación con Aplicaciones de SPSS*. San Marcos. <https://isbn.cloud/9789972384790/estadistica-e-investigacion/>
- Gomez Bastar, S. (2012). Metodología de la Investigación. In E. Buendía López (Ed.), *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*. (Vol. 1, Issue 69). Red Tercer Milenio S.C. [https://www.academia.edu/35808506/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_Sergio\\_Gomez\\_Bastar\\_1\\_](https://www.academia.edu/35808506/Metodologia_de_la_investigacion_Sergio_Gomez_Bastar_1_)
- González Martínez, R. (2020). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III - Manual del Participante. *Qualpro Consulting S.C., 1*, 39. <https://fddocuments.es/document/marco-integrado-de-control-interno-modelo-coso-iii-qualpro-consulting-s-c-pgina.html?page=5>
- Guevara Delgado, N. A. (2017). El Control Interno y su Impacto en el Área de Recursos Humanos de la MYPES del Perú: Caso Complex del Perú S.A.C. Tumbes, 2016 [Tesis de Posgrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. *Repositorio Institucional ULADECH CATÓLICA*, 1–95. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17333>
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° Edición). MCGRAW-HILL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamán Escobar, C. M., & Quispe Reyna, M. Y. (2017). Control Interno Gubernamental en la Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital de Yauyos de la Provincia de Jauja [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. In *Repositorio UNCP*. [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3879/Huaman\\_Escobar-Quispe\\_Reyna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3879/Huaman_Escobar-Quispe_Reyna.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Instituto para la Calidad-PUCP. (2014). *Beneficios de un Sistema de Control Interno*. <http://200.16.4.26/wiki-calidad/beneficios-de-un-sistema-de-control-interno#sthash.HdAaCu2H.dpbs>
- Jacho Turpo, Y. V. (2018). Caracterización de Control Interno en la Gestión de la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de San Antón Provincial de Azángaro – Puno, 2018 [Tesis de Pregrado, Universidad Católica





- los Ángeles de Chimbote]. *Repositorio Institucional ULADECH CATÓLICA*, 99.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/2616>
- López Ayllón, S. (2017). La Transparencia Gubernamental. *Instituto de Investigaciones Jurídicas*, 277–296.  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4319/19.pdf>
- Mayo Galvez, S. (2020). Mecanismos del control interno en el Área de Recursos Humanos en las Municipalidades del Perú. caso: Municipalidad Distrital Cura Morí, 2018 [Tesis de Pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. *Repositorio Institucional ULADECH CATÓLICA*.  
<https://bibliotecadigital.oducal.com/Record/ir-123456789-18548>
- Mestas Ccama, G. M. (2018). El Control Interno y su Influencia en la Gestión de Recursos Humanos de las Empresas Constructoras del Perú: Caso Empresa “Selecon Global S.A.C.”- Lima, 2017 [Tesis de Pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. *Repositorio Institucional ULADECH CATÓLICA*, 115.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4084>
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (G. Dominguez Chavez (ed.); 11<sup>o</sup> Edició). Pearson Educación.  
<http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>
- Münch, L., & Angeles, E. (2009). *Métodos y Técnicas de Investigación* (4<sup>o</sup> Edición). Editorial Trillas S. A. <https://qdoc.tips/munch-lourdes-y-angeles-ernesto-metodos-y-tecnicas-de-investigacionpdf-pdf-free.html>
- Obregon Perez, B. J. (2018). Influencia del Control Interno en la Gestión de Recursos de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2018 [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. *Repositorio de La Universidad César Vallejo*, 44.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52048/Jaimes\\_VC\\_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52048/Jaimes_VC_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Perdomo Moreno, A. (2004). *Fundamentos de Control Interno*. Cengage Learning Latin America. <https://www.amazon.com/-/es/Abraham-Perdomo-Moreno/dp/9706863214>
- Romero, J. (2012, August 31). *Control Interno y sus 5 Componentes según COSO*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Rubio Domínguez, P. (2006). Introducción a la Gestión Empresarial. *Intituto Europeo de Gestión Empresarial*. <http://up->



rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1893%0Ahttp://fama.us.es/search~S5\*spi?/Xinformaci%7Bu00F3%7Dn+contable+para+la+gest%7Bu00ED%7Don&searchscope=5&SORT=D/Xinformaci%7Bu00F3%7Dn+contable+para+la+gest%7Bu00ED%7Don&searchscope=5&SORT=D&SUBKEY=

- Santillana, J. R. (2013). *Auditoría Interna* (3° Edición). Pearson Educación. <https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2012/04/auditoria-interna-juan-ramc3b3n-santillana.pdf>
- Soto Arevalo, R. (2017). Identidad Organizacional y Cumplimiento de Funciones en el Área de Administración del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, año 2017 [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. *Repositorio de La Universidad César Vallejo*, 72. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26248?show=full>
- Vega Plusas, E., & Villalta Sinche, T. M. (2016). Propuesta Control Interno para Optimizar la Gestión de Talento Humano en Disinagro [Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil]. *Repositorio Institucional de La Universidad de Guayaquil*, 157. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/14674>
- Villegas Urbina, R. T. (2018). Control Interno en la Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Jangas, 2017 [Tesis de Pregrado, Universidad San Pedro]. *Repositorio Institucional Universidad San Pedro*, 1–82. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/9523>
- Zonaeconómica. (2014). *Concepto de Control*. <https://www.zonaeconomica.com/control>



## ANEXOS

### ANEXO 1: Cuestionario.

#### CUESTIONARIO

Estimado colaborador(a) la información que usted proporcione será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que agradezco su valioso apoyo para desarrollar mi proyecto de investigación denominado: **“EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, PERIODO 2020- 2021”**

#### INSTRUCCIONES

Marque dentro del recuadro con un "X" la alternativa que considere correcta (solo una), donde:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Casi Siempre	Siempre

SISTEMA DE CONTROL INTERNO		1	2	3	4	5
<b>Ambiente de control</b>						
1	¿Usted considera que el Sistema de Control Interno influye a que la municipalidad tenga una gestión eficaz?					
2	¿La municipalidad capacita acerca de la aplicación del Sistema de Control Interno?					
3	¿A usted le gustaría que le informen acerca del Sistema de Control Interno para maximizar el cumplimiento de sus funciones?					
4	¿Usted considera que el personal que ocupa un cargo en la entidad, cumple con el perfil del puesto?					
5	¿Usted conoce los documentos normativos de gestión institucional? (MOF, ROF, CAP, ORGANIGRAMA).					
<b>Evaluación de riesgo</b>						



6	¿Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados?					
7	¿Se ha desarrollado talleres participativos o entrevistas para identificar y valorar los riesgos?					
8	Durante la identificación de riesgos ¿Se ha analizado si los funcionarios y servidores pueden estar motivados, influenciados, inducidos o presionados a recibir sobornos (coimas)?					
9	¿Las funciones que usted realiza en su área van de acuerdo al Manual de Organización y Funciones?					
<b>Actividades de control</b>						
10	¿La municipalidad realiza actividades de control para actualizar los accesos cuando los servidores públicos cambien de funciones de trabajo o se retiran de la entidad?					
11	¿Usted considera que el Sistema de Control Interno contribuye al cumplimiento de funciones de los trabajadores de la entidad?					
<b>Información y comunicación</b>						
12	¿La municipalidad cuenta con mecanismos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?					
13	¿La alta dirección utiliza la información del Sistema de Control Interno para tomar decisiones?					
<b>Supervisión y monitoreo</b>						
14	¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?					
15	¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer si éstas se cumplen de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?					

<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Cuándo usted empezó a laborar en la municipalidad le informaron acerca de los instrumentos de gestión o realizaron una capacitación de inducción?					
17	¿Considera usted que el Sistema de Control Interno influye en su desempeño laboral?					
18	¿Usted conoce la misión, visión y objetivos de la municipalidad?					



19	¿Le gustaría que la municipalidad realice constantemente evaluación de desempeño laboral?					
20	¿La municipalidad otorga algún tipo de incentivo monetario o reconocimiento por el esfuerzo que hace el recurso humano en su desempeño laboral?					
21	¿Cuenta usted con materiales y equipos necesarios para desarrollar su labor óptimamente?					
22	¿Usted suele estar al pendiente de sus compañeros de trabajo en caso necesiten ayuda?					
23	¿Usted tiene la posibilidad de resolver cualquier problema que se presente en su área?					
24	¿Le gustaría recibir constantemente capacitaciones relacionados a su área para un mejor desempeño laboral?					
25	¿Usted considera que la municipalidad ha mejorado con el proceso de selección al haber implementado el Sistema de Control Interno?					

**¡GRACIAS POR SU COLABORACION!**

## ANEXO 2: Solicitud de permiso para realizar las encuestas

Puno, 07 de febrero del 2022

SEÑOR  
Abog. Martin Ticona Maquera  
ALCALDE  
Municipalidad Provincial de Puno  
Presente:

De mi especial consideración:


Yo, **DALMA MARLUBE MAMANI MAMANI**, identificado con DNI N° 71579073, con dirección en Jr. llave N°953 Barrio Orkapata Distrito de Puno, Provincia de Puno y Departamento de Puno, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que actualmente siendo bachiller en Ciencias Contables y que con el motivo de encontrarme desarrollando mi tesis, la cual lleva por título "EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, PERIODO 2020 - 2021". Solicito a usted se me permita realizar las encuestas correspondientes y se me brinde la información suficiente y necesaria para poder realizar dicha labor.

Las encuestas se realizaran a través de cuestionarios y serán aplicadas al personal administrativo que se encuentra laborando en la Municipalidad Provincial de Puno.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima personal.

Puno, 07 de febrero del 2022




DALMA MARLUBE MAMANI MAMANI  
DNI N° 71579073


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO  
CADD 410 Water Gate  
FECHA Y HORA: 07-02-2022 11:42  
TRÁMITE N°: 202224110175  
Folios: 2 | CLAVE: xxx99xx  
http://www.municipalidadpuno.gob.pe/portal



### ANEXO 3: Autorización para realizar las encuestas



*Municipalidad Provincial de Puno*  
**SUB GERENCIA DE PERSONAL**  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



### AUTORIZACION


Referencia : Escrito con Registro N° 202224110175 de fecha 07 de febrero de 2022.

El que suscribe, autoriza a **DALMA MARLUBE MAMANI MAMANI**, identificada con DNI N° 71579073, solo con fines académico, en aplicar los instrumentos de investigación (encuesta) al Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Puno, para la realización de su proyecto tesis denominado: "**El Sistema de Control Interno y su Incidencia en la Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2020**", para la obtención del Título Profesional; conforme a lo coordinado con la administrada, el recojo de la información deberá realizar los días 10, 11, 17, 18, 24 y 25 de marzo del año en curso.

En consecuencia, el Personal Administrativo de todas las dependencias de la Municipalidad Provincial de Puno, deberán brindarle las facilidades del caso.

Puno, 28 de febrero de 2022

**Atentamente;**



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL PUNO  
GERENCIA DE ADMINISTRACION  
Ausp. de la Alcaldía Provincial de Puno  
SUB GERENTE DE PERSONAL

Cc.  
Arch.

1

**ANEXO 4: Cuestionario llenado por los encuestados.**

**CUESTIONARIO**

Estimado colaborador(a) la información que usted proporciona será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que agradecemos su valioso apoyo para desarrollar un proyecto de investigación denominado: "EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, PERIODO 2020-2021"

**INSTRUCCIONES**

Marque dentro del recuadro con un "X" la alternativa que considere correcta (solo una), donde:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Casi Siempre	Siempre

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Ambiente de control	1	2	3	4	5
1 ¿Usted considera que el Sistema de Control Interno influye a que la municipalidad tenga una gestión eficaz?					X
2 ¿La municipalidad cuenta con una gestión eficaz del Sistema de Control Interno?				X	
3 ¿A usted le gustaría que le informen acerca del Sistema de Control Interno para maximizar el cumplimiento de sus funciones?				X	
4 ¿Usted considera que el personal que ocupa un cargo en la entidad, cumple con el perfil del puesto?			X		
5 ¿Usted conoce los documentos normativos de gestión institucional? (MOF, ROF, CAP, ORGANIGRAMA)					X
<b>Evaluación de riesgo</b>					
6 ¿Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados?			X		
7 ¿Se ha desarrollado talleres participativos o entrevistas para identificar y valorar los riesgos?			X		
8 Durante la identificación de riesgos ¿Se ha analizado si los funcionarios y servidores pueden estar involucrados, influenciados, inducidos o presionados a recibir sobornos (cominas)?			X		
9 ¿Las funciones que usted realiza en su área van de acuerdo al Manual de Organización y Funciones?			X		
10 ¿La municipalidad realiza actividades de control para actualizar los accesos cuando los servidores públicos cambian de funciones de trabajo o se retiran de la entidad?					X

**GESTION DE RECURSOS HUMANOS**

	1	2	3	4	5
11 ¿Usted considera que el Sistema de Control Interno contribuye al cumplimiento de funciones de los trabajadores de la entidad?				X	
<b>Información y comunicación</b>					
12 ¿La municipalidad cuenta con mecanismos que garanticen el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?				X	
13 ¿La alta dirección utiliza la información del Sistema de Control Interno para tomar decisiones?			X		
14 ¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?				X	
15 ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer si ellas se cumplen de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?			X		
16 ¿Cuando usted empezó a laborar en la municipalidad le informaron acerca de los instrumentos de gestión o realizaron una capacitación de inducción?		X			
17 ¿Considera usted que el Sistema de Control Interno influye en su desempeño laboral?			X		
18 ¿Usted conoce la misión, visión y objetivos de la municipalidad?				X	
19 ¿Le gustaría que la municipalidad realice constantemente evaluación de desempeño laboral?			X		
20 ¿La municipalidad otorga algún tipo de incentivo monetario o reconocimiento por el esfuerzo que hace el recurso humano en su desempeño laboral?		X			
21 ¿Cuanta usted con materiales y equipos necesarios para desarrollar su labor oportunamente?			X		
22 ¿Usted sufre estar al pendiente de sus computadores de trabajo en caso necesiten ayuda?			X		
23 ¿Usted tiene la posibilidad de resolver cualquier problema que se presente en su área?				X	
24 ¿Le gustaría recibir constantemente capacitaciones relacionadas a su área para un mejor desempeño laboral?			X		
25 ¿Usted considera que la municipalidad ha mejorado con el proceso de selección al haber implementado el Sistema de Control Interno?				X	

**¡GRACIAS POR SU COLABORACION!**



Anexo 5: Matriz de Consistencia

<b>EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, PERIODO 2020 - 2021</b>				
<b>FORMULACION DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>
<p><b><u>PROBLEMA PRINCIPAL</u></b> ¿Cómo incide el Sistema de Control Interno en la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2020 – 2021?</p>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b> Determinar la incidencia del Sistema de Control Interno en la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2020 – 2021</p>	<p><b><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></b> El Sistema de Control Interno incide significativamente en la gestión eficaz de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2020 – 2021</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Sistema de Control Interno. <b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Gestión de recursos humanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de control</li> <li>- Evaluación de riesgo</li> <li>- Actividades de control</li> <li>- Información y comunicación</li> <li>- Supervisión y monitoreo</li> </ul>
<p><b><u>PROBLEMAS ESPECIFICOS</u></b> ¿Cómo incide el Sistema de Control Interno en el cumplimiento de funciones de la Municipalidad Provincial de Puno?</p>	<p><b><u>OBJETIVOS ESPECIFICOS.</u></b> Analizar la incidencia del Sistema de Control Interno en el cumplimiento de funciones de la Municipalidad Provincial de Puno.</p>	<p><b><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u></b> La deficiente aplicación del Sistema de Control Interno incide directamente en el cumplimiento de funciones de la Municipalidad Provincial de Puno</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Sistema de Control Interno. <b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Cumplimiento de funciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclutamiento</li> <li>- Selección de personal</li> <li>- Capacitación y desarrollo</li> <li>- Evaluación de desempeño</li> </ul>
<p>¿Cómo incide el Sistema de Control Interno en el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Puno?</p>	<p>Proponer lineamientos de mejora en la aplicación del Sistema de Control Interno para una gestión eficaz en los recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Puno</p>	<p>El inadecuado uso del Sistema de Control Interno incide directamente en el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Puno</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Sistema de Control Interno. <b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Desempeño laboral</p>	





ENCUESTADOS	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	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	
38	1	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	1	5	2	3	1	3	4	4	5	4
40	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	5	3	4	2	3	3	3	5	5	5	4
41	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	5	4	3	1	3	4	5	5	3
42	2	4	3	3	4	4	4	4	5	1	3	4	5	3	3	5	3	2	5	1	4	4	5	5	3	
43	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	5	4	3	3	2	3	4	4	4	1	3	4	5	3	
44	1	4	5	3	4	2	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	1	4	4	5	3	
45	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	2	4	1	3	4	5	3	
46	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	5	3	2	3	5	4	
47	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	1	3	3	5	3	
48	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	5	2	4	3	3	5	3	3	4	5	4	
49	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	2	1	3	4	3	3	3	4	5	4	
50	4	5	4	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	2	1	5	4	4	5	2	3	4	4	5	2	
51	2	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	1	3	3	3	1	3	4	5	4	
52	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	2	1	5	1	3	2	5	2	2	4	5	4	
53	2	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	5	5	1	3	1	5	1	4	2	4	2	
54	2	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	1	3	4	5	2	4	4	4	2	
55	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	2	3	4	1	3	1	3	2	5	2	4	4	4	5	
56	2	2	4	3	5	3	5	2	3	5	2	3	3	4	5	2	3	2	2	3	2	2	4	2	5	
57	3	5	5	3	4	4	5	3	4	3	5	4	4	4	2	3	1	3	4	5	2	4	4	4	5	
58	2	5	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	4	2	3	5	2	4	2	5	2	4	4	5	1	
59	2	5	4	4	4	3	1	4	4	4	2	5	4	4	5	4	1	4	4	5	2	4	4	5	3	
60	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	1	4	5	5	2	4	4	5	1	
61	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	2	2	4	5	4	
62	4	5	5	4	4	3	2	4	3	3	5	3	4	3	4	3	1	4	2	5	2	4	4	5	4	
63	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	5	2	3	3	1	3	1	5	5	5	2	4	4	5	3	
64	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	1	4	4	5	1	4	4	5	2	
65	3	5	5	2	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	1	5	2	2	4	5	1	
66	3	2	5	4	3	4	3	1	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	2	4	5	5	3	
67	4	5	5	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	5	2	4	5	5	5	
68	5	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	5	1	2	4	5	5	
69	4	2	4	4	4	2	3	5	3	3	3	2	5	5	4	2	1	4	4	5	2	2	3	5	4	
70	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	1	5	5	2	5	1	4	2	5	2	4	5	2	5	
71	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	1	3	5	2	3	5	1	4	5	2	3	4	5	4	
72	2	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	2	3	4	1	5	4	5	1	2	3	5	5	
73	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	1	4	5	1	4	3	4	2	3	3	5	2	
74	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	2	3	2	1	4	2	5	2	3	3	5	5	
75	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	1	4	5	2	2	2	4	5	4	
76	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	5	2	4	3	5	3	
77	3	2	5	3	1	2	3	5	4	4	4	3	5	3	4	5	1	3	5	ACTIVAR WORDINGS	4	4	4	5	3	



ENCUESTADOS	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	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	
78	3	5	4	3	4	2	3	5	3	5	3	4	3	5	5	1	4	4	4	2	5	3	5	5	4	
79	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	5	5	1	5	3	5	2	2	3	5	5	3	
80	5	5	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	5	4	2	4	5	5	4	
81	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	1	4	5	1	3	5	5	2	4	2	5	5	4	
82	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	5	1	4	5	4	2	4	5	1	4	
83	3	2	4	5	4	5	2	3	4	4	3	4	5	3	3	5	1	3	4	5	1	4	3	5	4	
84	5	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	3	5	5	4	1	4	5	4	2	4	2	5	4	4	
85	5	4	3	4	4	1	5	3	3	4	4	4	5	4	5	1	5	4	4	2	3	4	5	4	4	
86	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	
87	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	3	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	
88	4	4	4	5	2	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	1	5	5	4	5	4	3	5	4	4	
89	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	2	5	4	4	2	5	5	5	4	
90	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	4	4	5	2	2	4	5	5	3	
91	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	4	1	2	4	5	5	3	
92	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	2	5	4	5	2	4	5	5	5	4	
93	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	3	2	5	5	4	4	3	5	3	
94	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	2	4	4	5	5	3	
95	3	1	4	5	5	4	3	5	1	4	4	3	3	4	3	2	5	4	5	1	4	3	1	5	4	
96	3	1	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	4	2	5	5	3	
97	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	1	5	4	5	5	5	4	1	5	5	3
98	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	2	5	1	4	4	5	5	4	
99	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	
100	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	1	4	4	5	5	5	
101	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	4	5	4	5	5	4	4	5	5	2	
102	3	1	2	5	1	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	2	2	5	1	4	4	5	5	2	
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	1	3	5	5	5	2	
104	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	3	3	5	2	5	2	5	2	3	4	5	4	
105	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	3	4	5	3	
106	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	2	5	4	4	4	5	2	4	4	5	5	5	
107	3	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	3	2	3	3	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	
108	3	4	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	5	2	4	4	5	5	5	
109	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	
110	4	4	4	4	2	3	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	



111	4	5	5	5	2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	5
112	5	5	5	2	4	4	3	5	4	3	3	5	2	4	4	4	3	4	3	3	5	2	5	5	5	5	5
113	5	5	2	1	5	3	5	1	5	2	5	2	5	2	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
114	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	1	4	5	5	3	5	5	1	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5
117	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5
118	5	5	5	1	5	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	4	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5
119	5	5	4	2	3	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	1	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5
120	5	5	5	4	4	5	4	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	5	5	5	1	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
122	5	5	4	4	4	5	4	5	1	2	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2
123	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	3	1	5	5	1	5	2	1	5	5	5	5	1
124	5	4	5	1	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	4	5	5	4	5	2	5	4	5	5	5	4
126	5	5	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	5	3	3	5	3	5	5	2	4	5	5	5	5	5
127	5	1	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>543</b>	<b>493</b>	<b>479</b>	<b>509</b>	<b>468</b>	<b>490</b>	<b>502</b>	<b>502</b>	<b>524</b>	<b>476</b>	<b>459</b>	<b>468</b>	<b>505</b>	<b>335</b>	<b>499</b>	<b>488</b>	<b>588</b>	<b>282</b>	<b>474</b>	<b>507</b>	<b>608</b>	<b>608</b>	<b>608</b>	<b>608</b>	<b>456</b>	