



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**

**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E  
INFORMÁTICA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E  
INFORMÁTICA**



**Monitoreo de la Oficina de Control Interno y su relación con los servicios de  
TI en el SAT – Tarapoto, 2021**

**Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática**

**AUTOR:**

**Ramirez Quintana, Anthony Bryan**

**ASESOR:**

**Ing. Mtro. John Antony Ruiz Cueva**

**CO-ASESOR:**

**Ing. MBA. Ángel Cárdenas García**

**Tarapoto - Perú**

**2022**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

## FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

### ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA



**Monitoreo de la Oficina de Control Interno y su relación con los servicios de  
TI en el SAT – Tarapoto, 2021**

**AUTOR:**

**Ramirez Quintana, Anthony Bryan**

**Sustentado y aprobado el 29 de abril del 2022, ante el honorable jurado:**

.....  
**Lic. Dr. Carlos Rodríguez Grández**

**Presidente**

.....  
**Ing. M. Sc. Jorge Damián Valverde  
Iparraguirre**

**Secretario**

.....  
**Ing. Mg. Alberto Alva Arévalo**

**Vocal**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, **Anthony Bryan Ramirez Quintana**, identificado con DNI N° 74088887 de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática, autor de la tesis que lleva como título: **“Monitoreo de la Oficina de Control Interno y su relación con los servicios de TI en el SAT – Tarapoto, 2021”**.

Declaro que:

El tema de tesis es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha sido copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derecho de autor.

En ese sentido, soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarios y/o legales.

Tarapoto, 29 de abril del 2022.



Anthony Bryan Ramirez Quintana

DNI N° 74088887



**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres: RAMIREZ QUINTANA ANTHONY BRYAN	
Código de alumno : 117155	Teléfono: 957954403
Correo electrónico : bryan.ramirez147@gmail.com DNI: 74088887	

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de: INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
Escuela Profesional de: INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título : " MONITOREO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE TI EN EL SAT - TARAPOTO, 2021 "
Año de publicación: 2022

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



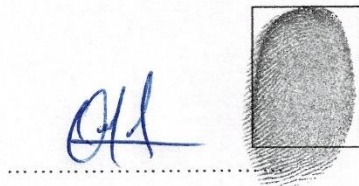
## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor

## 8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

04 / 07 / 2022

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto - UNSM.  
  
Dra. Grecia Vanessa Fachin Ruíz  
Responsable

\***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

## **Dedicatoria**

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis Padres Edilberto Ramirez Flores y Julia Quintana Castro por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

A mi hermano, Deivi Ramirez Quintana por estar siempre presente y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa.

**Anthony Bryan Ramirez Quintana**

## **Agradecimientos**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

A mis asesores, el Ing. Mtro. John Antony Ruíz Cueva y el Ing. Ángel Cárdenas García, por su orientación profesional y con sus enseñanzas permitieron el desarrollo de este proyecto.

A mi familia por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente.

**Anthony Bryan Ramirez Quintana**



## Índice general

Dedicatoria	vi
Agradecimientos	vii
Índice general	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I	5
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	5
CAPÍTULO II	17
MATERIALES Y MÉTODOS	17
CAPÍTULO III	20
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	20
CONCLUSIONES	27
RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
ANEXOS	33
Anexo 1. Operacionalización de variables	34
Anexo 2. Matriz de consistencia	35
Anexo 3 Instrumento de recolección de datos	36
Anexo 04. Base de datos estadístico	38

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de monitoreo de la oficina del control interno del SAT, Tarapoto – 2021.	20
Tabla 2. Nivel de servicios de TI dell SAT, Tarapoto - 2021.	21
Tabla 3. Relación entre las dimensiones del monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI en el SAT, Tarapoto - 2021.	22
Tabla 4. Estadísticas de regresión entre el monitoreo de la oficina de control interno y su relación con los servicios de TI en el SAT, Tarapoto - 2021.	23

## Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre el monitoreo de la oficina de control interno y su relación con los servicios de TI en el SAT, Tarapoto - 2021.

23

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el monitoreo de la oficina de control interno y su relación con los servicios de TI en el SAT, Tarapoto - 2021. La investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población y la muestra lo conformaron 15 trabajadores de la entidad pública. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados demostraron que, el monitoreo de la oficina del control interno del SAT, Tarapoto – 2021 es alto con 60 %, medio con 20 % y bajo con 20 %. Los servicios de TI del SAT, Tarapoto – 2021 es adecuado con 53.3 %, regular con 26.7 % e inadecuado con 20 %. Las dimensiones de eficacia y eficiencia se relacionan de una manera positiva considerable con el servicio de TI. Por su parte, la dimensión información confiable se relaciona de manera positiva muy fuerte. Se concluyó que, existe relación positiva muy fuerte entre el monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI en el SAT, Tarapoto - 2021. Hallándose un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.969.

**Palabras Claves:** Control interno, servicios de TI, administración tributaria

## Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the monitoring of the internal control office and its relationship with IT services at SAT, Tarapoto - 2021. It was an applied research, with a descriptive correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The population and the sample consisted of 15 employees of the public entity. The technique applied was the survey and the instrument was the questionnaire. The results showed that the monitoring of the internal control office of the SAT, Tarapoto - 2021 is high with 60%, medium with 20% and low with 20%. The IT services of the SAT, Tarapoto - 2021 are adequate with 53.3 %, regular with 26.7 % and inadequate with 20 %. The effectiveness and efficiency dimensions are significantly positively related to IT service. On the other hand, the dimension of reliable information is strongly positively related. It was concluded that there is a very strong positive relationship between the monitoring of the internal control office and IT services at the SAT, Tarapoto - 2021. A Pearson correlation coefficient of 0.969 was found.

Keywords: Internal control, IT services, tax administration





## **Introducción**

Las organizaciones se enfrentan a un conjunto de riesgos que podrían poner en juego el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, e incluso generan un gran impacto negativo frente a sus distintos grupos de interés. Mediante el control interno se puede establecer un esquema estructurado, que permita ayudar a la alta gerencia a mantenerlos enfocados en la búsqueda de sus objetivos operativos y financieros, mientras la compañía opera razonablemente, minimizando las sorpresas (Acosta, 2020). Asimismo, en los últimos tiempos, los diferentes departamentos que forman las organizaciones han aumentado los recursos que requieren del departamento de TI. Esta es una situación que se da cuando se están adoptando nuevas tecnologías para ampliar los servicios. Por ejemplo, el departamento de TIC se encuentra sobrecargado en este punto, ante el aluvión de recursos que se le demandan. Además, la adopción de nuevos procesos digitales no permite al departamento el tiempo necesario para especializarse en cada uno de ellos y, por tanto, todo ello afecta al resto de la organización (Zemsania, 2019).

El control interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad (Acosta, 2020). Asimismo, ha sido percibido como un aparato para la administración de una amplia gama de asociaciones, obtener seguridad sensible para la satisfacción de sus objetivos institucionales y, además, tener la opción de investigar su administración a las personas interesadas en ella. De esta manera, el control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicadas en los procesos productivos.

La Gestión de servicios de TI tiene como objetivo alinear la entrega de servicios de TI con las necesidades de la empresa brindando un servicio satisfactorio al usuario final (Bailon, 2019). Asimismo, uno de los elementos clave que ha de ser considerado a la hora de implementar un modelo de gestión de servicios de TI son las herramientas que servirán para la gestión diaria de estos servicios, así como la definición de los indicadores clave que medirán los servicios de TI (Centro Europeo de Posgrado y Empresa [CEUPE], 2018).

Según las normas de control interno del sector público, se considera al control interno como herramienta que abarca el proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para asegurar que se alcancen sus objetivos gerenciales. La aplicación del control interno requiere de parte de todos ellos, un compromiso, una planificación sistemática y la verificación del cumplimiento de las tareas asignadas. Las organizaciones en cualquier contexto geográfico-social, necesitan tener un control interno efectivo, que cumpla la función verificadora, pero esencialmente que sea utilizado como una herramienta facilitadora para el mejoramiento de la gestión, es decir, de la obtención de eficiencia, economía, efectividad y mejora continua (La Contraloría General de la República, 2016). Estas organizaciones dan soporte principalmente a la sociedad y a las empresas del rubro bancario, seguros, salud, sector público y telecomunicaciones. Así, en este último sector, las organizaciones se enfocan en actividades que aportan mayor valor al negocio diseñando campañas comerciales y mejorando la satisfacción de sus clientes, mientras que los outsourcing se dedican a tareas operativas y se especializan en dar soporte a la infraestructura de TI, a los procesos de negocio y a aplicaciones o plataformas de negocio, garantizando que el cliente cumpla con sus objetivos institucionales. También, las consultoras de servicios de TI ajustan sus actividades al procedimiento y detectan el acento en la asistencia al directorio, buscando ser cómplices beneficiosos, brindando arreglos y administraciones de calidad que aborden los problemas de los clientes al ofrecer un segmento de desarrollo y fortaleza adicional (Departamento de Contaduría y Finanzas, 2018).

El SAT-T con sus siglas Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto es un Organismo público descentralizado de la Municipalidad Provincial de San Martín con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera que tiene por finalidad organizar y ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de todos los conceptos tributarios y no tributarios de la municipalidad Provincial de San Martín. De esta manera es importante que esta institución fiscalice, controle y monitoreo las actividades que realizan los departamentos. Es por este motivo que el sistema de Control Interno requiere supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. Por lo que, con esta investigación se pretende medir el nivel de monitoreo del control interno de la institución, así como también el nivel de los servicios de TI. Para que finalmente con estos resultados

previos se pueda conocer la existencia o no de alguna relación entre el monitoreo del control interno y los servicios de TI del SAT de Tarapoto.

En base a la realidad problemática planteada, se **formuló la pregunta** ¿Cuál es la relación entre el monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI del SAT – Tarapoto, 2021?

Teniendo presente en la resolución, el estudio se **justificó teóricamente** porque, La investigación tomará las teorías de los autores principales sobre monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI. También, tuvo **implicancias prácticas**, porque el estudio contribuyó a identificar el nivel de conocimiento sobre monitoreo de la oficina de control interno y su relación con los servicios de TI. Asimismo, permitió determinar la relación de las dimensiones del monitoreo del control interno y los servicios de TI. Finalmente aportó **valor metodológico**, porque el estudio se ajusta a un plan satisfactorio que permitió conocer los destinos de la investigación, probando teorías que aseguren resultados confiables.

De esta manera se planteó como **objetivo general**, determinar la relación entre el monitoreo de la oficina de control interno y su relación con los servicios de TI en el SAT – Tarapoto, 2021; Asimismo, los siguientes **objetivos específicos**; a. Identificar el nivel de monitoreo de la oficina del control interno del SAT, Tarapoto, 2021. b. Identificar el nivel de servicios de TI del el SAT – Tarapoto, 2021. c. Determinar la relación entre las dimensiones del monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI en el SAT – Tarapoto, 2021.

Se planteó como **hipótesis alterna**; Existe relación significativa entre el monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI en el SAT - Tarapoto, 2021. Y como **hipótesis nula**; No existe relación significativa entre el monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI en el SAT - Tarapoto.

Finalmente, la investigación se estructuró en 3 capítulos:

Capítulo I, Revisión Bibliográfica dentro del primer ítem se encuentran los antecedentes de investigación, todo referente al tema o línea de investigación, a su vez se encuentra las bases teóricas que consiste en conceptos, definiciones, puntos de vista de los diferentes autores sobre la variable independiente y dependiente.

Asimismo, en el capítulo II, Material y Métodos consiste en dar a conocer las acciones realizadas para el desarrollo de la presente, definiendo el tipo y nivel de investigación.

En el Capítulo III: consiste en mostrar los resultados, discusión que se lograron en la presente investigación.

Finalizando, con las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

# CAPÍTULO I

## REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

### 1.1 Antecedentes de la investigación

#### Antecedentes internacionales

Según Mendoza Zamora et al. (2018) en sus investigación titulada “El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público” utilizaron el método inductivo-deductivo, así mismo se empleó el método analítico-sintético, todo ellos nos lleva a las conclusiones que mejorando el desempeño de la ejecución de los recursos públicos, los mecanismos de control interno que implementen la Gestión administrativa reforzarán los sistemas administrativos vinculados al ciclo de gasto público, lo que redundará en mejores plazos para la formulación, aprobaciones, ejecución y rendición de cuentas de los recursos públicos asignados o generados, cuando se hable de procesos críticos de la entidad solo vincularán a las unidades que intervienen en todo aquello que tenga que ver directamente con uso de recursos, como son los procesos de compras, logística, almacenaje, entre otros.

Según Calle, Narváez, & Erazo (2020) en sus investigación titulada “Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda.” afirman que el objetivo de esta investigación es evaluar el sistema de control interno de los procesos administrativos y financieros de Austroseguridad Cía. Ltda., para la identificación de los riesgos y el cumplimiento de los objetivos de la empresa Se realizó un estudio explicativo – secuencial, basado en un enfoque mixto, para lo cual se elaboró un cuestionario de control interno y entrevistas con preguntas relacionadas al componente de los procesos administrativos y financieros; los resultados obtenidos a través de la aplicación de estos instrumentos están reflejados en la hoja de hallazgos, por cada uno de los componentes, principios y recomendaciones, posteriormente se realizó el informe final y estableció un plan de mejoramiento continuo al sistema de control interno de la empresa.

Cagua, Navarro, & Lojan (2018) en su investigación titulada “Modelo de gestión estratégica de los servicios de tecnologías de la información” informan que la gestión de



las tecnologías de la información (TI) se enmarcaban por satisfacer los requerimientos de sus clientes internos (usuarios), sin embargo, en la actualidad es considerada como un área estratégica que debe aportar a las soluciones del negocio. Por lo cual se propone un Modelo de Gestión Estratégica de las Tecnologías de la Información que permita el análisis del nivel de madurez de los procesos de TI de tal forma que genere valor al negocio y ayude en la toma de decisiones en la organización. El modelo resultante fue validado por expertos del área de TI en navieras mediante un grupo focal virtual, y utilizado para realizar un piloto en la empresa naviera que es caso de estudio, permitiendo identificar las falencias en los servicios de tecnologías de la información.

Según Quezada-Sarmiento, Aguilar Alvarado, García-Galarza, Morocho-Roman, & Rivas-Asanza (2018) en su investigación titulada “Servicio y gestión de las tecnologías de la información en las empresas” en la toma de decisiones de Tecnologías de Información (TI), es fundamental el apoyo de los diferentes tipos de marcos para el gobierno y gestión de TI de la misma empresa. Existen dos principales principios de gobierno que pueden aportar significativamente al buen desenvolvimiento de una empresa: conformidad y rendimiento. Es por esto, que el presente artículo presenta un estudio exploratorio de los soportes técnicos establecidos en los departamentos de tecnología de la información de la ciudad de Santa Rosa, provincia de El Oro en el año 2015-2016, en el cual se pretende verificar la aplicación de gobierno de las TI en las empresas seleccionadas. Los resultados que se obtuvieron evidencian claramente la escasa incorporación de gobierno de TI dentro de las empresas evaluadas, por lo que se recomienda su incorporación inmediata como una medida para garantizar servicios de calidad a sus clientes.

Abu Naser et al., (2017) en su estudio denominado *Impact of communication and information on the Internal Control Environment in Palestinian Universities*. El estudio tiene como objetivo identificar el impacto de la información y la comunicación en el ambiente de control interno, estudio empírico en las universidades palestinas en la Franja de Gaza, donde los investigadores trataron con cinco universidades para ver el impacto de la comunicación y la información en el ambiente de control interno en estas universidades. Los investigadores adoptaron en su estudio un enfoque descriptivo y analítico. La población de estudio está formada por empleados con funciones administrativas, ya sean administrativas o académicas, con excepción de los de la alta

dirección o del Consejo Universitario. La población de estudio fue (392) empleados. Se eligió una muestra aleatoria estratificada. Se distribuyeron (197) cuestionarios y el número de cuestionarios recuperados fue de (160) cuestionarios con una tasa de recuperación de (81,2%), los investigadores utilizaron un cuestionario para recopilar los datos. Los datos recopilados se procesaron utilizando (SPSS) para obtener los resultados. El estudio encontró los siguientes resultados: la existencia de deficiencias en la comunicación administrativa en general dentro de las universidades y por lo tanto esta deficiencia se reflejará en todo el proceso regulatorio, especialmente que el proceso de comunicación representa una parte significativa del día a día del negocio. Existe una relación significativa entre la información y la comunicación de un lado y el entorno de control interno del otro lado.

Rubino et al., (2017) en su estudio denominado *The impact of an IT governance framework on the internal control environment*. El propósito de este documento es analizar cómo un marco de gobierno de TI influye en el entorno de control y el sistema de control interno. En particular, tiene como objetivo ilustrar cómo la estructura y los procesos de COBIT impactan en las siete categorías de factores que componen el entorno de control. Este documento tiene como objetivo resaltar cómo un marco de gobierno de TI con sus procesos permite mejorar la evaluación e implementación del entorno de control. El análisis indica que la implementación del marco COBIT brinda algunas indicaciones para los gerentes y auditores, que deben implementar o evaluar el sistema de control interno. La adopción del marco permite a los gerentes concentrarse de manera efectiva en la integración, alineación y vinculación de procesos. Esto mejora la comprensión de los aspectos clave relacionados con el entorno de control. Además, la adopción del marco permite superar algunas limitaciones con respecto al marco del Comité de Organizaciones Patrocinadoras.

Akhmetshin et al., (2019) en su estudio denominado *Improving management functions at an enterprise: Levels of the internal control system*. El propósito del presente trabajo es resumir las áreas de actividad económica de una empresa que necesitan ser controlados y ofreciendo el conjunto de factores más óptimo para asegurar un control efectivo en la gestión empresarial. El artículo utiliza métodos generales de investigación científica, como el análisis y la síntesis, la deducción y la inducción, la conexión de procesos lógicos e históricos, la búsqueda de relaciones causales, las leyes de la dialéctica. Además, En el

presente estudio, basado en un enfoque multinivel, se consideran cuatro funciones de gestión principales que hacer que el control sea más eficaz. Para mejorar el sistema de control interno, funciones de gestión como la gestión de riesgos. Se identifican la gestión de la calidad, la gestión de la innovación y la gestión del personal. Las recomendaciones son propuestas sobre la estructuración de las funciones identificadas y su integración en el trabajo del sistema de control interno.

Umar et al., (2018) en su investigación denominada *The influence of internal control and competence of human resources on village fund management and the implications on the quality of village financial reports*. El objetivo de la presente investigación es analizar el control interno y los Las influencias de la competencia de recursos en la gestión de fondos rurales, lo que tiene implicaciones en la calidad del estado financiero de la aldea. El estudio es una investigación descriptiva y causal utilizando el método de muestreo. En este estudio, hubo 40 encuestados que residían en 10 aldeas en el distrito de West Gane, provincia de North Maluku, Indonesia. El análisis de datos fue realizado utilizando PLS SEM con la ayuda del software de computadora SmartPLS versión 3.0. Los resultados de este estudio demostraron que el sistema de control interno y los recursos humanos la competencia tiene un efecto positivo en la gestión de los fondos de la aldea.

Shamsul et al., (2017) en su investigación denominado *Internal control weaknesses in a cooperative body: Malaysian experience*. Tuvieron el objetivo de es examinar el estado actual de las prácticas de control interno en el organismo cooperativo, un área de la organización que siempre ha sido descuidada en la investigación empírica de gobernanza. Este estudio también proporciona recomendaciones para superar esas debilidades. Se seleccionó un enfoque de estudio de caso para este estudio mediante la selección de un organismo cooperativo como caso. Este estudio empleó el análisis de documentos como método de recopilación de datos y los datos se analizaron utilizando el último marco integrado de control interno de COSO. Este estudio encontró que el organismo cooperativo seleccionado tenía un control interno muy deficiente. Hubo baja integridad de los datos donde se detectaron demasiados errores tanto en los datos financieros como en los no financieros, mientras que sus transacciones diarias se registraron mediante el uso de herramientas manuales, pero sin la seguridad adecuada, lo que condujo a un posible fraude. Además, el esfuerzo por automatizar el sistema adquiriendo un nuevo programa de software ha fracasado estrepitosamente debido a la incompetencia de la

mano de obra. Para empeorar las cosas, los empleados tampoco apreciaron la importancia del control interno.

### **Antecedentes nacionales**

Según Ramirez Vélez (2018) en su investigación titulada “Control interno y gestión administrativa sobre el personal de la Contraloría General de la República – Lima 2018” el objetivo general fue determinar la relación que existe entre control interno y gestión administrativa sobre el personal de la contraloría general de la república - Lima 2018. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 197 colaboradores. La estrategia utilizada fue la encuesta y los instrumentos de recolección de información fueron dos encuestas aplicadas a los compañeros de la fundación. Se utilizó el juicio maestro para la legitimidad de los instrumentos, y el alfa de Cronbach se utilizó para la calidad inquebrantable de cada instrumento, que fue alta en los dos factores: 0,806 para la variable de control interior y 0,768 para la variable de administración autorizada sobre fuerza de trabajo.

Para Bonilla Foinquinos (2017) en su investigación titulada “Implementación de la administración de riesgos en el sistema de control interno del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.” el objetivo general determinar como la no implementación de la Administración del Riesgos se constituiría en una limitante para la adecuada implementación del Sistema de Control Interno. Como resultado final se obtuvo que la rotación de funcionarios de la Alta Dirección tenga un efecto negativo en el proceso de implementar la Administración de Riesgos y por ende del Sistema de Control Interno. Esta problemática no solo se da en el Ministerio sino que es altamente probable en otras entidades gubernamentales, por lo que se propone un modelo que tiene tres fases o etapas que pueden ayudar a que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, así como otras entidades gubernamentales puedan implementar de manera adecuada y eficiente la Administración de Riesgos (entiéndase componente Evaluación de Riesgos), y derivar en un Sistema de Control Interno de esta manera lograr el objetivo que el estado administre de manera eficiente sus recursos y luche contra la corrupción.

Por otro lado, Jacinto Jáuregui & Santos Fernández (2018) en su investigación titulada “Planeamiento estratégico de tecnologías de la información y su impacto en la mejora de

la gestión de servicios de TI en la facultad de ingeniería de la U.N.T.” los planes estratégicos de tecnologías de la información implementados en las universidades se han apoyado en diagnósticos del estado actual de los sistemas informáticos. A partir de estos planes se determinan problemas y se identifican objetivos, los cuales son implementados con base en un conjunto de estrategias. Esta investigación consiste empleando la metodología PETI, en la elaboración de un Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones para la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Trujillo, que represente una herramienta de planeación, con la finalidad de proporcionar un entorno informático estable, productivo y eficiente. Finalmente, este trabajo de investigación tiene como objetivo establecer las líneas estratégicas que representen condiciones fundamentales para el desarrollo futuro de los procesos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Trujillo, apoyados en Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Guerrero Leon (2017) en su investigación titulada “Impacto de la gestión de servicios de T. I. para el proceso de gestión de incidencias de la empresa S.G. NATCLAR S.A.C.” el objetivo principal de la presente investigación fue determinar el Impacto de la Gestión de Servicios de T. I. para el proceso de gestión de Incidencias de la empresa S.G. NATCLAR S.A.C. de las sedes Victoria, Surco y Comas; Los indicadores que se utilizó en la presente investigación fueron número total de incidencias, número de incidencias críticas, tiempo promedio empleado en la resolución de incidentes. El tipo de investigación fue aplicada, el diseño de investigación es experimental – pre experimental; se utilizó 2 poblaciones independientes para el pre test fue de 715 registros de incidencias y su muestra fue de 250 registros de incidencias (julio y agosto) y para el post test la población fue de 580 y la muestra fue de 231 registros de incidencias (setiembre y octubre); en el análisis de datos se aplicó herramientas de estadística como pruebas de normalidad con Kolmogórov y pruebas de hipótesis con la prueba t para muestras independientes; se utilizó el software estadístico SPSS.

### **Antecedentes locales**

Según Ruiz Correa (2020) en su investigación titulada “Modelo de control interno para mejorar las contrataciones del área de logística, Unidad de Gestión Educativa Local San Martín 2020” el objetivo determinar un modelo de control interno para mejorar las contrataciones del área de logística, Unidad de Gestión Educativa Local San Martín 2020.



Es de mucha importancia para la autora, y de mucha necesidad para la UGEL San Martín, para el cumplimiento y la mejora de las compras estatales, de esta manera donde la adquisición de bienes y servicios es el eje principal, así como también, para la atención de las áreas usuarias en el momento oportuno. La aplicación del control interno, debe contribuir a la validez y efectividad de las Contrataciones del estado, de esta manera cumplir con la normativa aplicable. Los competentes Sistema de Control Interno (SCI), es de mucha importancia para el cumplimiento de Plan Anual de Contrataciones (PAC) teniendo en cuenta que ambos sistemas son integrales para la toma decisiones y así proyectarnos a corto, mediano y largo plazo. La investigación fue aplicada, con diseño descriptivo propositivo donde la población estuvo constituida por los trabajadores administrativos de la UGEL San Martín vinculados a la gestión logística que fueron 60 colaboradores. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados de la presente investigación determinan que el control interno no cumple satisfactoriamente al igual que las contrataciones del Estado, muchas veces no se efectúan los procesos o los colaboradores desconocen o generan un mal uso de los recursos

López Rivadeneyra (2018) en su investigación titulada “Propuesta control interno basado en el modelo COSO para optimizar la gestión en las unidades productivas del “NOR ORIENTAL DE LA SELVA” Año 2017” el objetivo es describir la gestión de control en el área productiva e identificar los componentes del modelo COSO que permitan proponer un control interno para optimizar la gestión en las unidades productivas del “Nor Oriental de la Selva”. Para el desarrollo de este trabajo se realizó una investigación cuantitativa. La razón para la realización del estudio fue debido a las grandes pérdidas económicas registradas, debilidades en el manejo de las unidades productivas, en cuanto a la no aplicación de normas, procedimientos de control interno, ausencia de los documentos técnicos normativos que han propiciado la vulnerabilidad institucional. Para tal efecto, se empleó el desarrollo de una encuesta referente al proceso de control, obteniendo como resultados de la investigación la ineficiencia del proceso de control interno. Ante ello, se puede concluir que el modelo COSO 2013 aporta un enfoque basado en principios que proporcionan flexibilidad y permite el uso del criterio profesional a la hora de diseñar y desarrollar el control interno. Asimismo, un método para identificar y analizar los riesgos, gestionar respuesta adecuadas dentro de niveles aceptables.

Por otro lado, Valles & Rengifo (2018) en su investigación titulada “Estrategia de TI para el control de indicadores de gestión en la investigación en la UNSM-T, 2017” aborda la necesidad de gestionar los indicadores cuantitativos de la Investigación, que en la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto ha experimentado un profundo cambio producto de la adecuación a la nueva Ley Universitaria 30220. Así, se ha visto que el incremento de proyectos de investigación orientados a la obtención del título profesional, los cuales atraviesan por diferentes etapas con sus respectivos requisitos, formatos, plazos y controles, establecidos en el Reglamento General de Investigación y la Directiva para la elaboración de Tesis y Trabajos de Investigación, ha desbordado las posibilidades de gestión por una inadecuada incorporación de la tecnología de información a fin de automatizar para medir, controlar y mejorar los indicadores relacionados al desempeño de todos los actores involucrados en la investigación dentro de la UNSM-T. El impacto de los resultados de este trabajo está relacionado a mejorar los indicadores cuantitativos de la gestión de la investigación, ya que la herramienta diseñada para ese propósito proporciona información que sirve para la toma de decisiones a nivel operativo, táctico y estratégico. Esto se debe a que el estudio ha definido los indicadores cuantitativos de la investigación, para posteriormente medirlos obteniendo datos del cumplimiento de los mismos, que luego se han analizado para proporcionar una herramienta de control y comparación longitudinal y transversal de apoyo al Vice Rectorado de Investigación, Instituto de Investigación y Unidades de Investigación de las Facultades de la UNSM-T.

## **1.2 Bases teóricas**

### **0.2.1. Control interno**

La expresión "Control Interno" es muy habitual en el ámbito público y en los círculos privados, en cualquier caso, su valor o los destinos que busca pueden no ser tan conocidos. Esta idea surgió muchos años antes del desarrollo de la increíble organización y la creciente necesidad de establecer instrumentos de control y la mejora de los ejecutivos.

Es así que Mendoza Zamora et al. (2018) lo reconocen como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella. La Gestión de Administración del sector público es la institución integrada por los organismos que conforman la Rama

Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado.

La idea de control interno y su conveniencia para administrar tareas se ha coordinado dinámicamente en los ciclos y la cultura de los diversos elementos y asociaciones, para Quinaluisa Morán et al. (2018):

El Control Interno es un ciclo realizado por el personal directivo superior, los ejecutivos y el resto de la facultad de una sustancia, planificado con el objetivo de dar un nivel saludable de afirmación en cuanto al cumplimiento de las metas.

En su sentido más amplio, comprende la estructura, las políticas, el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos y las cualidades del personal de la empresa que asegure.

Del mismo modo, Vivanco Vergara (2017) explica que el control interno:

En la actualidad a nivel mundial hace que las organizaciones se muevan mediante procesos y surge la necesidad de controlar cada ciclo para que crezca de manera competente, razón por la cual el control interno aplicado a los manuales del sistema es significativo, que a la vez son auxiliares operativos para la interacción que se asigna a un individuo o acción dentro de una asociación.

Posteriormente, podríamos decir que el control interno es de importancia fundamental, ya que avanza en la competencia y garantiza la viabilidad y, lo más importante, previene la infracción de las pautas y estándares contables e institucionales.

Por otro lado, en otras averiguaciones de los informes sobre el Control Interno, Vega de la Cruz et al. (2017), referencia que:

Se necesita disminuir la aparición de hechos que puedan atentar contra la integridad física y psicológica de los pacientes que atienden. Una de las estrategias a considerar para superar este reto, es la implementación adecuada del sistema de control interno, que garantice la sostenibilidad de los aseguradores, mediante el aumento de la

eficiencia en la atención de las personas, factible únicamente dentro de un modelo de atención que cuantifique la gestión sobre la población ya identificada y atendida

A partir de ahora, es importante que cualquier sustancia, ya sea pública o privada, complete un Control Interno satisfactorio que ayude a establecer planes autorizados, cumplir con los objetivos y obligaciones, hacer marcos de control, distinguir anomalías y mejorar la presentación de las distintas zonas, es decir, ayudarnos a tener un plan de asociación y un conjunto de técnicas y medidas adoptadas para proteger nuestros propios activos, confirmar que los datos son genuinos y percibir la productividad cuando todo está dicho.

De este modo, el control interno podría caracterizarse como la disposición de las actividades preparatorias completadas previamente, durante y después de la ejecución de ciclos o tareas en una sustancia, todo junto que la administración de sus activos, recursos y actividades se realice de manera precisa, exitosa y competente., y se suma al cumplimiento de los destinos y misión institucionales. El giro de los hechos y la ejecución del control interno es obligación de los especialistas, autoridades y trabajadores de los elementos estatales.

En realidad, las sustancias públicas requieren coherencia con las pautas (que, dependiendo de las capacidades distribuidas o los marcos de gestión, pueden ser abundantes y específicos). En estos se dirige la administración de la sustancia y el método de trabajo, de esta manera tenemos la ley de gasto, los arreglos globales, la ley de adquisición de población en general, las leyes de implementación de políticas y los ejecutivos, la ley de contabilidad, la ley de igualdad social y garantía ecológica, directrices para la administración de evaluaciones y actividades que eviten la extorsión y la profanación.

### **0.2.2. Servicios de TI**

Es un ciclo iterativo a través de la administración competente de los acuerdos de nivel de administración respaldados con los clientes. Con la intención de caracterizar, concurrir, matricular y fiscalizar los niveles de administración.

Ejecutar niveles de administración que conducen a la naturaleza de las administraciones de innovación de datos, requiere un ajuste de la forma de vida de la

asociación, con una asistencia y dirección del cliente. La administración a nivel de administración es el principal instrumento para impartir la forma de vida de las administraciones en la asociación de TI. En consecuencia, la misión de la asociación de TI va más allá de la innovación pura, para ofrecer acuerdos comerciales agrupados bajo la idea de asistencia. Para ello, el índice de ayuda y los acuerdos de nivel de administración (SLA) son los interruptores fundamentales para este cambio social. (López Rodríguez, 2019)

Según Ramírez Alva (2017), explica que los servicios de TI:

No se refiere acerca del soporte técnico por algún especialista o quizás en más detalle, muchos piensan que es solo el servicio ofrecido por algunas entidades que se especializan en actividades de reparación de hardware y software. Por supuesto, los más notables son los centros de atención al cliente pertenecientes a todas las compañías que producen y venden ordenadores. Esta es la primera forma de ayuda a la que recurren muchos usuarios cuando presentan problemas con sus máquinas y requieren una solución experimentada. En adición, encontramos programas desarrollados para brindarnos una serie de herramientas con las que somos capaces de realizar tareas de mantenimiento, permitiendo así que nuestro sistema operativo funcione igual o mejor que el primer día en que utilizamos nuestra computadora. Por otro lado, encontramos las soluciones para asistencia remota con las que diferentes operaciones pueden ser realizadas sin importar el lugar donde estemos.

### **1.3 Definición de términos básicos**

#### **a) Control interno**

El control interno es una interacción completada por la dirección, jefes, además, otra facultad de un elemento, destinada a dar una seguridad sensible teniendo en cuenta la satisfacción de los objetivos en las clasificaciones adjuntas: eficacia y competencia de las tareas, confiabilidad de los datos monetarios y consistencia con leyes y pautas materiales.

#### **b) Economía**

Se identifica con los términos y condiciones bajo los cuales se obtienen los activos, ya sean estos marcos monetarios, humanos, físicos o automatizados, adquiriendo la cantidad y el grado de valor adecuado, al gasto más reducido, en el cronograma y en el lugar requerido

## c) Eficiencia

Se refiere a la relación existente entre los bienes y servicios producidos y recursos utilizados para producirlos (productividad) y su comparación con un estándar de desempeño establecido.

## d) Eficacia

El grado de cumplimiento de objetivos y metas. La viabilidad alude a nuestra capacidad para lograr lo que nos propusimos.

## e) Organización

Es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines.

## f) Servicios de TI

Un servicio de Tecnología de Información es un conjunto de ejercicios que intentan reaccionar a los requerimientos de un cliente mediante un ajuste del estado de los recursos de la PC (llamémoslo recursos), mejorando su valor y disminuyendo el peligro inalienable del sistema.

## g) Fiabilidad

La fiabilidad se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso de medición se repite. Por ejemplo, si las lecturas del peso de una cesta de manzanas varían mucho en sucesivas mediciones efectuadas en las mismas condiciones, se considerará que las medidas son inestables, inconsistentes y poco fiables. La carencia de precisión podría tener consecuencias indeseables en el coste de ese producto en una ocasión determinada.

## h) Capacidad de respuesta

Por su importancia, nos centramos en la última medida descrita, la capacidad de respuesta, que se caracteriza por el afán de una organización por ayudar a los clientes y brindarles una asistencia increíble.

## i) Seguridad

En el momento en que "seguridad" se utiliza de forma adjetiva ("seguridad"), implica que un dispositivo o sistema está destinado a mantenerse alejado de peligros o garantizar un funcionamiento legítimo.

## CAPÍTULO II

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 2.1. Tipo y nivel de investigación

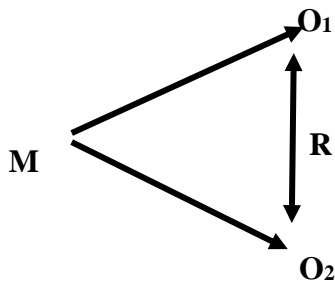
La investigación de acuerdo con su propósito fue de tipo aplicada, porque tuvo un propósito práctico inmediato bien definido, es decir, se investigó para producir cambio en un determinado sector de la realidad.

El nivel de investigación fue descriptivo correlacional porque primero, se identificó el nivel de Monitoreo de la oficina de control interno y su relación con los servicios de TI en el SAT - Tarapoto, 2021. Además, se aplicó una prueba de correlación de las variables de estudio.

#### 2.2. Diseño de la investigación

La investigación fue no experimental transversal porque no hubo manipulación de la variable independiente para ver su efecto en la dependiente, y el tiempo de recolección de datos fue único.

Tuvo el siguiente diseño:



Dónde:

**M:** Muestra de estudio

**O1:** Monitoreo de control interno.

**O2:** Servicios de TI.

**R:** Relación entre O1 y O2

#### 2.3. Población y muestra

## **Población**

La población lo conformaron todos los trabajadores (15) de la oficina de control interno en el SAT Tarapoto, 2021.

## **Muestra**

Al ser una población limitante por la cantidad, nuestra muestra fue la misma que la población de estudio.

No se aplicó ningún tipo de muestreo ya que la muestra fue toda la población de estudio.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

La técnica que se utilizó para la investigación fue la encuesta. Se aplicó la encuesta, porque nos permitió obtener y recopilar información de los trabajadores de la institución.

### **Instrumentos**

En la investigación, se crearon dos (2) cuestionarios, una por variable, las cuales nos permitieron conocer el comportamiento de las mismas. La variable control interno tuvo 6 ítem dividida en tres dimensiones (eficacia, eficiencia e información confiable) la valoración fue de tres niveles (bajo, medio y alto). La segunda variable estuvo conformada por 10 ítems dividida por cinco (5) dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), la valoración fue de tres niveles (inadecuado, regular y adecuado).

## **2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se siguieron los siguientes pasos:

- Elaboración del instrumento
- Aplicación del instrumento.
- Recolección de datos.
- Digitalización de la información.
- Procesamiento de datos.
- Tabulación de datos.
- Diseño de gráficas y cuadros con datos estadísticos.
- Análisis de datos



En cuanto al análisis, para mayor precisión, los datos obtenidos por la encuesta fueron ordenados básicamente con un programa de hoja de cálculo (Microsoft Excel 2019) y procesados con la ayuda del software estadístico SPSS v.25. Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial mediante la prueba de correlación de Pearson.

Para medir el nivel de correlación entre las variables se tuvo en consideración la siguiente tabla:

<b>Valor de r</b>	<b>Significado</b>
<b>-0.9</b>	“Correlación negativas muy fuertes”
<b>- 0.75</b>	“Correlación negativas considerables
<b>- 0.5</b>	“Correlación negativas medias
<b>- 0.25</b>	“Correlación negativas débiles
<b>- 0.1</b>	“Correlación negativas muy débiles
<b>0.00</b>	“No existe correlación entre las variables
<b>0.1</b>	“Correlación positivas muy débiles
<b>0.25</b>	“Correlación positivas débiles
<b>0.5</b>	“Correlación positivas medias
<b>0.7</b>	“Correlación positivas considerables
<b>0.9</b>	“Correlación positivas muy fuertes
<b>1</b>	“Correlación positivas perfectas

**Fuente:** Hernández et al., (2014)

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Resultados

##### 3.1.1. Nivel de monitoreo de la oficina del control interno del SAT, Tarapoto – 2021.

Tabla 1

*Nivel de monitoreo de la oficina del control interno del SAT, Tarapoto – 2021.*

Dimensión/ Variable	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Eficacia	1	6.7%	4	26.7%	10	66.7%	15	100%
Eficiencia	3	20.0%	3	20.0%	9	60.0%	15	100%
Información confiable	5	33.3%	2	13.3%	8	53.3%	15	100%
<b>Monitoreo de control interno</b>	<b>3</b>	<b>20.0%</b>	<b>3</b>	<b>20.0%</b>	<b>9</b>	<b>60.0%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos propios de la investigación

#### **Interpretación**

El nivel de monitoreo de la oficina del control interno del SAT, Tarapoto – 2021 es alto con 60 %, medio con 20 % y bajo con 20 %. Según dimensiones, en eficacia es alto con 66.7 %, medio con 26.7 % y bajo con 6.7 %. En eficiencia es alto con 60 %, medio con 20 % y bajo con 20 %. En información confiable es alto con 53.3 %, bajo con 33.3 % y medio con 13.3 %.

### 3.1.2. Nivel de servicios de TI del SAT, Tarapoto - 2021.

Tabla 2

*Nivel de servicios de TI del SAT, Tarapoto - 2021.*

Dimensión/ Variable	Inadecuado		Regular		Adecuado		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Elementos tangibles	2	13.3%	6	40.0%	7	46.7%	15	100%
Fiabilidad	3	20.0%	4	26.7%	8	53.3%	15	100%
Capacidad de respuesta	4	26.7%	2	13.3%	9	60.0%	15	100%
Seguridad	5	33.3%	2	13.3%	8	53.3%	15	100%
Empatía	3	20.0%	4	26.7%	8	53.3%	15	100%
<b>Servicios de TI</b>	<b>3.0</b>	<b>20.0%</b>	<b>4.0</b>	<b>26.7%</b>	<b>8.0</b>	<b>53.3%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos propios de la investigación

#### **Interpretación**

El nivel de servicios de TI del SAT, Tarapoto – 2021 es adecuado con 53.3 %, regular con 26.7 % e inadecuado con 20 %. Según dimensiones, en elementos tangibles es adecuado con 46.7 %, regular con 40 % e inadecuado con 13.3 %. En fiabilidad es adecuado con 53.3 %, regular con 26.7 % e inadecuado con 20 %. En capacidad de respuesta es adecuado con 60 %, inadecuado con 26.7 % y regular con 13.3 %. En seguridad es adecuado con 53.3 %, inadecuado con 33.3 % y regular con 13.3 %. Finalmente, en empatía es adecuado con 53.3 %, regular con 26.7 % e inadecuado con 20 %.

### 3.1.3. Relación entre las dimensiones del monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI en el SAT, Tarapoto - 2021.

Tabla 3

*Relación entre las dimensiones del monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI en el SAT, Tarapoto - 2021.*

<b>Dimensiones de monitoreo de la oficina de control interno</b>	<b>Estadísticos de prueba</b>	<b>Servicios de TI</b>
Eficacia	Correlación de Pearson	,805**
	Sig. (unilateral)	,000
	Coefficiente de determinación	,648
	n	15
Eficiencia	Correlación de Pearson	,891**
	Sig. (unilateral)	,000
	Coefficiente de determinación	,794
	n	15
Información confiable	Correlación de Pearson	,932**
	Sig. (unilateral)	,000
	Coefficiente de determinación	,868
	n	15

Fuente: Datos propios de la investigación

#### **Interpretación**

Las dimensiones de eficacia y eficiencia se relacionan de una manera positiva considerable con el servicio de TI, puesto que tienen como coeficiente de correlación de Pearson iguales a (0.805 y 0.891). Por su parte, la dimensión información confiable se relaciona de manera positiva muy fuerte, debido a que su valor r de Pearson fue igual a 0.932. Asimismo, se observó que la información confiable es determinante en el 86.8 % en el servicio de TI que ofrece el SAT, Tarapoto – 2021.

### 3.1.4. Relación entre el monitoreo de la oficina de control interno y su relación con los servicios de TI en el SAT, Tarapoto - 2021.

Tabla 4

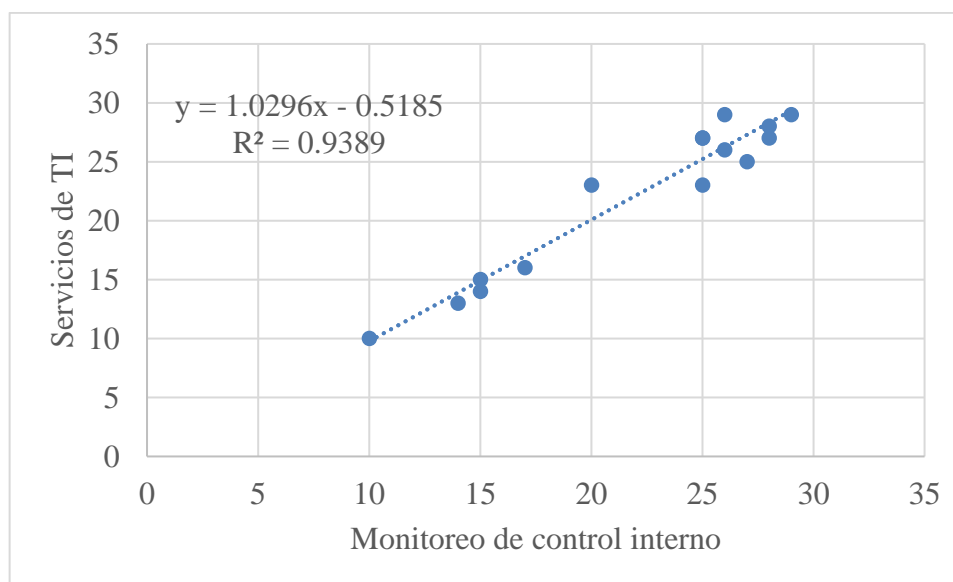
*Estadísticas de regresión entre el monitoreo de la oficina de control interno y su relación con los servicios de TI en el SAT, Tarapoto - 2021.*

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0.969
Coefficiente de determinación $R^2$	0.939
$R^2$ ajustado	0.934
Error típico	1.693
Observaciones	15

Fuente: Datos propios de la investigación

#### Interpretación

Al obtener un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.969 y de acuerdo a la interpretación de Hernandez et al. (2014) se evidencia estadísticamente una relación positiva muy fuerte entre las variables monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI en el SAT, Tarapoto.



**Figura 1.** Gráfico de dispersión entre el monitoreo de la oficina de control interno y su relación con los servicios de TI en el SAT, Tarapoto - 2021.

Fuente: Datos propios de la investigación

### Interpretación

Se observa una relación lineal positiva entre el monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI en el SAT, Tarapoto - 2021. Además, se observa un valor  $R^2$  (Coeficiente de determinación) igual a 0.939, lo que significa que el monitoreo de la oficina de control es determinante en un 93.9 % en los servicios de TI que ofrece el SAT, Tarapoto.

### Contraste de hipótesis de investigación

Sabiendo que:

$H_a$ : Existe relación significativa entre el monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI en el SAT, Tarapoto - 2021.

$H_0$ : No existe relación significativa entre el monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI en el SAT, Tarapoto - 2021.

Considerando la regla de decisión:

$p - \text{valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y, se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

$p - \text{valor} < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y, se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>p - valor</i>
Regresión	1	572.4740741	572.4740741	199.7399602	0.0000
Residuos	13	37.25925926	2.866096866		
Total	14	609.7333333			

Fuente: Datos propios de la investigación

### Interpretación

Se rechazó la hipótesis nula y en consecuencia se aceptó la hipótesis alterna después de demostrar que el  $p - \text{valor}$  obtenido fue igual a 0.000 y es menor a 0.05 (margen de error). Por consiguiente, hay pruebas estadísticas contundentes para decir que existe relación significativa entre el monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI en el SAT, Tarapoto - 2021.

### 3.2. Discusión de resultados

Ante los hallazgos encontrados en la presente investigación, en la que se demostró mediante la estadística descriptiva que el nivel de monitoreo de la oficina del control interno del SAT, Tarapoto – 2021 ha sido alto con 60 %, seguido de un nivel medio y bajo, ambos con 20 %. Esto significa que el monitoreo realizado en la entidad no es del todo adecuado, sin embargo, es aceptable. Estos resultados, son posibles por los valores obtenidos en cada dimensión: en eficacia es alto con 66.7 %, medio con 26.7 % y bajo con 6.7 %. En eficiencia es alto con 60 %, medio con 20 % y bajo con 20 %. En información confiable es alto con 53.3 %, bajo con 33.3 % y medio con 13.3 %. De acuerdo a estos resultados, se resalta la valoración de la dimensión eficacia debido a que a sido pieza clave en cuanto al monitorio del control interno. Por otra parte, la información confiable ha sido uno de los puntos débiles en cuanto al monitoreo.

Continuando, en cuanto al nivel de servicios de TI del SAT, Tarapoto – 2021 esta se encontró como adecuada con 53.3 %, a ello le sigue el nivel regular con 26.7 % y por último el nivel inadecuado con el 20 %. Estos resultados tratan de decir que hay trabajadores que manifiestan mediante su participación que no están del todo contento con los servicios de TI que ofrecen. Sin embargo, la mayoría de los trabajadores están conformes con ello. Además, en cuanto a la valoración por dimensiones: en elementos tangibles es adecuado con 46.7 %, regular con 40 % e inadecuado con 13.3 %. En fiabilidad es adecuado con 53.3 %, regular con 26.7 % e inadecuado con 20 %. En capacidad de respuesta es adecuado con 60 %, inadecuado con 26.7 % y regular con 13.3 %. En seguridad es adecuado con 53.3 %, inadecuado con 33.3 % y regular con 13.3 %. Finalmente, en empatía es adecuado con 53.3 %, regular con 26.7 % e inadecuado con 20 %. Estos resultados manifiestan que, la dimensión que mayor valoración tiene en cuanto al servicio de TI fue la capacidad de respuesta con 60 %. Por su parte, la dimensión que presento mayores problemas ha sido la seguridad con 33.3 %.

Los resultados presentados tienen cierto grado de relación con el estudio realizado por Rivas (2018) quien encontró que existe claramente escasa incorporación del gobierno de TI y es por ello que, los servicios de TI presentados por las empresas no son los adecuados.

En cuanto a la relación de las dimensiones del monitoreo del control interno del SAT se evidenció que todas asumen una relación positiva y significativa. Habiendo una diferencia entre el grado de relación. La eficacia y eficiencia tienen una relación positiva considerable, mientras que la dimensión información confiable tiene una relación positiva muy fuerte (0.932). Con este valor, se demuestra que a los trabajadores les importan de manera considerable mantener siempre información confiable, puesto que se sienten más seguros al momento de procesarlos. Además, se pueden inferir, que todas las dimensiones estudiadas tienen alto valor para la institución, debido a que ninguna se caracterizó por tener una relación negativa.

Finalmente, se ha demostrado relación significativa entre el monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI en el SAT, Tarapoto - 2021, debido a que se encontró un nivel de significancia ( $p$  – valor) igual a 0.000 menor a 0.05 (margen de error). Siendo el monitoreo determinante en el 93.9 %. Además, la relación entre las variables fue positiva muy fuerte. Resultados que, al interpretar, podemos decir que cuanto mayor sea el monitoreo al control interno, mayor es el servicio de TI, puesto que aumente su nivel de eficacia, eficiencia e información fiable. Resultado que guarda relación con el estudio de Naser et al. (2017) quien encontró que existió relación significativa entre la información y la comunicación y el entorno de control interno. Además, guarda relación con el estudio de Ramirez (2018), quien concluyó que existe relación directa y significativa entre Control interno y gestión administrativa sobre el personal de la contraloría general de la república - Lima 2018. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman ( $\text{sig. bilateral} = .000 < 0.01$ ;  $\text{Rho} = .733^{**}$ ). Significa que el control interno en su dimensión ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión, son compendios claves que recogen relación y actúan en la gestión administrativa sobre el personal aceptando como válida la hipótesis general de la investigación.

.



## CONCLUSIONES

Existe una relación positiva muy fuerte entre el monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI en el SAT, Tarapoto - 2021. Hallándose un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.969 y un coeficiente de determinación R2 igual a 0.939. Además, la relación es significativa con un valor de significancia (p – valor) igual a 0.000.

El monitoreo de la oficina del control interno del SAT, Tarapoto – 2021 es alto con 60 %, medio con 20 % y bajo con 20 %.

Los servicios de TI del SAT, Tarapoto – 2021 es adecuado con 53.3 %, regular con 26.7 % e inadecuado con 20 %.

Las dimensiones de eficacia y eficiencia se relacionan de una manera positiva considerable con el servicio de TI, puesto que tienen como coeficiente de correlación de Pearson iguales a (0.805 y 0.891) respectivamente. Por su parte, la dimensión información confiable se relaciona de manera positiva muy fuerte, debido a que su valor r de Pearson fue igual a 0.932.

## **RECOMENDACIONES**

Al director del SAT, realizar constantemente el monitoreo a la oficina de control interno con la finalidad de garantizar que los servicios de TI sean adecuados.

Al director del SAT, desarrollar estrategias vinculadas a la realización adecuada de un monitoreo, con la finalidad de que las veces que se haga sea de una forma pertinente y cumpla con sus propósitos preestablecidos.

Al director del SAT, diseñar controles y políticas que normalicen el desarrollo y la prestación de servicios de TI, con la finalidad de que estas tengan mayor relevancia en el éxito institucional.

Al director de TI, asegurarse de que el proceso de control interno sea eficaz, eficiente y que trabajen en base a información confiable.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bonilla Foinquinos, L. R. (2017). *Implementación de la administración de riesgos en el sistema de control interno del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos*. Universidad Nacional mayor de San Marcos.
- Cagua, C., Navarro, J. A., & Lojan, E. (2018). Modelo de gestión estratégica de los servicios de tecnologías de la información. *Revista ESPACIOS*, 39(18).
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Ciencia Económicas y Empresariales*, 6(1), 429–465.
- Guerrero Leon, C. A. (2017). *Impacto de la gestión de servicios de T.I. para el proceso de gestión de incidencias de la empresa S.G. Natclar S.A.C.*
- Jacinto Jáuregui, R. J., & Santos Fernández, J. P. (2018). *Planeamiento estratégico de tecnologías de la información y su impacto en la mejora de la gestión de servicios de TI en la facultad de ingeniería de la U.N.T.*”. Universidad Privada del Norte.
- López Rivadeneyra, V. S. (2018). *Propuesta control interno basado en el modelo COSO para optimizar la gestión en las unidades productivas del “Nor Oriental de la Selva” año 2017*. Universidad Nacional de San Martín.
- López Rodríguez, C. E. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.
- Mendoza Zamora, W. M., Delgado Chávez, M. I., García Ponce, T. Y., & Barreiro Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 206. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Quezada-Sarmiento, R., Aguilar Alvarado, J. V., García-Galarza, K., Morocho-Roman, R., & Rivas-Asanza, W. (2018). Servicios y gestión de las tecnologías de información en las empresas. *Ciencia Unemi*, 11(26), 170. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss26.2018pp170-175p>

- Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268–283.
- Ramírez Alva, T. L. (2017). *Influencia del empirismo en la gestión de servicios de tecnologías de información en la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto*. Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.
- Ramírez Vélez, G. J. (2018). Control interno y gestión administrativa sobre el personal de la Contraloría General de la República - Lima 2018. *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Ruiz Correa, S. (2020). *Modelo de control interno para mejorar las contrataciones del Área de Logística, Unidad de Gestión Educativa Local San Martín 2020*. Universidad Cesar Vallejo.
- Valles, M., & Rengifo, M. (2018). Estrategia de TI para el control de indicadores de gestión en la investigación en la UNSM-T, 2017. *Repositorio digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto* (p. 119).
- Vega de la Cruz, L. O., Lao León, Y. O., & Nieves Julbe, A. F. (2017). Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno. *Universidad Autónoma de México*, 62, 683–698. <https://doi.org/dx.doi.org/10.1016/j.cya.2017.01.004>
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista científica de la Universidad de Cienfuegos*, 247–252.
- Abu Naser, S. S., Shobaki, M. J. Al, & Ammar, T. M. (2017). Impact of communication and information on the Internal Control Environment in Palestinian Universities. *Ssrn*. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3085429](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3085429)
- Acosta, M. (2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Marsh.Com. <https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>

- Akhmetshin, E. M., Vasilev, V. L., Vlasova, N. I., Kazakov, Aleksandr Vasilevich, X. Y., & Kotova, R. H. I. (2019). Improving management functions at an enterprise: levels of the internal control system. *Quality*, 20(171). [https://www.researchgate.net/profile/Elvir-Akhmetshin/publication/335082979\\_Improving\\_Management\\_Functions\\_at\\_an\\_Enterprise\\_Levels\\_of\\_the\\_Internal\\_Control\\_System/links/5d4dbac892851cd046afd845/Improving-Management-Functions-at-an-Enterprise-Levels-of-the-Internal-Control-System.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Elvir-Akhmetshin/publication/335082979_Improving_Management_Functions_at_an_Enterprise_Levels_of_the_Internal_Control_System/links/5d4dbac892851cd046afd845/Improving-Management-Functions-at-an-Enterprise-Levels-of-the-Internal-Control-System.pdf)
- Bailon, A. (2019). *Gestión de servicios de TI ¿Qué es?* Bits.Com.Mx/. <https://www.bits.com.mx/gestion-de-servicios-de-ti-que-es/>
- Centro Europeo de Posgrado y Empresa. (2018). *Gestión de servicios TI*. Ceupe.Com. <https://www.ceupe.com/blog/gestion-de-servicios-ti.html>
- Departamento de Contaduría y Finanzas. (2018). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *Instituto Tecnológico de Sonora*. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- La Contraloría General de la República. (2016). *Marco conceptual del control interno*. [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)
- Rubino, M., Filippo, V., & Antonello, G. (2017). The impact of an IT governance framework on the internal control environment. *Records Management Journal*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RMJ-03-2016-0007/full/html>
- Shamsul Anuar, A. R., Nawawi, A., & Ahmad Saiful, A. P. S. (2017). Internal control weaknesses in a cooperative body: Malaysian experience. *Revista Internacional de Práctica de Gestión*, 10(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.1504/IJMP.2017.083082>
- Umar, H., Usman, S., & Purba, R. B. (2018). The influence of internal control and competence of human resources on village fund management and the implications on the quality of village financial reports. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 9(7), 1523–1531. <https://www.researchgate.net/profile/Haryono->

Umar/publication/327746101\_the\_influence\_of\_internal\_control\_and\_competence\_of\_human\_resources\_on\_village\_fund\_management\_and\_the\_implications\_on\_the\_quality\_of\_village\_financial\_reports/links/5bc428c2a6fdcc2c91fbf934/the-influence-of-internal-control-and-competence-of-human-resources-on-village-fund-management-and-the-implications-on-the-quality-of-village-financial-reports.pdf

Zemsania. (2019). *Servicios gestionados TI: ¿Qué son y qué beneficios aportan a tu empresa?* Zemsaniaglobalgroup.Com. <https://zemsaniaglobalgroup.com/servicios-gestionados-ti-que-son/>

**ANEXOS**

### Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Independiente</b> Monitoreo: es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo, y por supuesto la encargada de evaluar el control interno en el instituto, incluyendo sus dependencias adscritas (vicerrectorias, facultades y sedes universitarias municipales) ya que es importante monitorear el control interno para determinar si este está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.	Eficacia	Ambiente de Control Evaluación de Riesgos Actividades de Control Información y Comunicación Supervisión y Monitoreo	<b>Ordinal:</b> 1 – Totalmente en Desacuerdo 2 – En Desacuerdo 3 – Ni en Desacuerdo ni en Acuerdo 4 – De Acuerdo 5 – Totalmente de Acuerdo
	Eficiencia		
	Información Confiable		
<b>Dependiente</b> Servicios de TI: es un conjunto de ejercicios que intentan reaccionar a los requerimientos de un cliente mediante un ajuste del estado de los recursos de la PC, mejorando su valor y disminuyendo el peligro inalienable del sistema	Elementos Tangibles	Tecnología Infraestructura Personal	<b>Ordinal:</b> 1 – Totalmente en Desacuerdo 2 – En Desacuerdo 3 – Ni en Desacuerdo ni en Acuerdo 4 – De Acuerdo 5 – Totalmente de Acuerdo
	Fiabilidad	Imagen Competencias Fiabilidad	
	Capacidad de Respuesta	Comunicación Tiempo de Respuesta	
	Seguridad	Credibilidad Garantía Tiempo de Atención	
	Empatía	Identificación con Usuario Trato del Personal Predisposición del Personal	



## Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Monitoreo de la Oficina de Control Interno y su relación con los servicios de TI en el SAT – Tarapoto, 2021																	
Formulación del problema general	Objetivo	Hipótesis	Tipo, nivel y diseño de investigación	Población y muestra													
¿Cuál es la relación entre el monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI del SAT – Tarapoto, 2021?	<p><b>General</b> Determinar la relación entre el monitoreo de la oficina de control interno y su relación con los servicios de TI en el SAT – Tarapoto, 2021.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>a. Identificar el nivel de monitoreo de la oficina del control interno del SAT, Tarapoto, 2021.</p> <p>b. Identificar el nivel de servicios de TI del el SAT – Tarapoto, 2021.</p> <p>c. Determinar la relación entre las dimensiones del monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI en el SAT – Tarapoto, 2021.</p>	<p><b>Alternativa</b></p> <p>Existe relación entre el monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI en el SAT – Tarapoto, 2021</p> <p><b>Nula</b></p> <p>No existe relación entre el monitoreo de la oficina de control interno y los servicios de TI en el SAT – Tarapoto, 2021.</p>	<p>El tipo de investigación es aplicada</p> <p>Diseño No experimental de corte transversal</p> <p>Nivel de investigación descriptivo correlacional</p>	<p><b>Población</b> Corresponderá a todos los trabajadores de la oficina de control interno del SAT - Tarapoto, 2021.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra estará conformada por los trabajadores de la oficina de control interno del SAT – Tarapoto, 2021.</p>													
<b>Variable de estudio</b>			<b>Técnicas e instrumentos</b>														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Monitoreo</td> <td>Eficacia</td> </tr> <tr> <td>Eficiencia</td> </tr> <tr> <td>Informe Confiable</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Servicios de TI</td> <td>Elementos Tangibles</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de Respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table>		Variable	Dimensiones	Monitoreo	Eficacia	Eficiencia	Informe Confiable	Servicios de TI	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad		Empatía	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>		
Variable	Dimensiones																
Monitoreo	Eficacia																
	Eficiencia																
	Informe Confiable																
Servicios de TI	Elementos Tangibles																
	Fiabilidad																
	Capacidad de Respuesta																
	Seguridad																
	Empatía																

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario “Monitoreo de control interno”

**Instrucciones:** A continuación, mostramos una serie de preguntas sobre la variable Monitoreo de Control Interno. Se le presentan cinco posibles respuestas, seleccione con una X la que se ajuste a su criterio, según la escala presentada a continuación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
1	¿Para usted cree que, en la Oficina de Control Interno del SAT – Tarapoto, existe un ambiente de control interno apropiado?					
2	¿En su opinión se evalúan y cuantifican los riesgos existentes dentro de la Oficina de Control Interno del SAT – Tarapoto?					
3	¿Cree Usted que las actividades de control se aplican en la Oficina de Control Interno del SAT – Tarapoto?					
4	¿En su opinión se practica una adecuada supervisión y monitoreo en las actividades de control por parte de los jefes responsables de la Oficina de Control Interno del SAT – Tarapoto?					
5	¿Usted considera importante el control interno dentro de SAT – Tarapoto?					
6	¿Cree Ud. que se cumple con los objetivos y metas trazadas en la Oficina de Control Interno de SAT – Tarapoto?					

**Gracias por su colaboración**

## Cuestionario “Servicios de TI”

**Instrucciones:** A continuación, mostramos una serie de preguntas sobre la variable Servicios de TI. Se le presentan cinco posibles respuestas, seleccione con una X la que se ajuste a su criterio, según la escala presentada a continuación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
1	¿Las TICs y materiales utilizados por el personal de la Oficina de Control Interno del SAT – Tarapoto son modernas y adecuadas al servicio requerido?					
2	¿Las instalaciones físicas y el mobiliario de la Oficina de Control Interno del SAT - Tarapoto son amigables y están bien distribuidos?					
3	¿El personal de la Oficina de Control Interno del SAT - Tarapoto recibe las capacitaciones y actualizaciones acorde a su labor?					
4	¿El personal de la Oficina de Control Interno del SAT – Tarapoto está calificado para las tareas y muestra adaptabilidad a las nuevas tecnologías?					
5	¿Los trabajadores de la Oficina de Control Interno del SAT – Tarapoto están conformes con el servicio informático proveído?					
6	¿EL tiempo de atención de los servicios desde su inicio hasta su culminación es razonable?					
7	¿El personal de la Oficina de Control Interno del SAT – Tarapoto inspira confianza y credibilidad?					
8	¿Las instalaciones y la infraestructura garantizan la seguridad?					
9	¿El personal laboral es amigable en la atención y resolución de consultas?					
10	¿Los trabajadores son conscientes y respetan las decisiones de sus pares?					

#### Anexo 04. Base de datos estadístico

N°	Eficacia	Eficiencia	Información confiable	Monitoreo de control interno	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Servicios de TI
1	8	10	10	28	10	10	8	9	10	27
2	7	3	4	14	3	3	5	4	4	13
3	5	7	3	15	7	7	6	7	2	15
4	4	3	3	10	2	2	4	4	2	10
5	6	7	4	17	5	6	7	6	3	16
6	10	9	6	25	5	9	8	10	5	23
7	8	9	9	26	10	9	8	10	8	26
8	10	10	8	28	8	10	10	8	10	28
9	8	7	5	20	7	6	10	7	6	23
10	8	9	8	25	10	8	8	9	10	27
11	10	9	8	27	8	10	8	8	9	25
12	9	10	10	29	9	10	9	10	10	29
13	8	8	9	25	9	8	8	9	10	27
14	7	4	4	15	6	4	7	3	4	14
15	9	8	9	26	7	9	10	9	10	29