

ARTÍCULO ORIGINAL

EL MODELO COSO DE CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN EN MUNICIPALIDADES DISTRITALES.

THE COSO MODEL OF INTERNAL CONTROL AND ITS RELATIONSHIP WITH MANAGEMENT IN DISTRICT MUNICIPALITIES.

Edwin Grández Mosquera.

Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú.

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0215-0075>

Correo electrónico: edwin.grandez@unas.edu.pe

Segundo Ezequiel Ramírez Rengifo.

Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1559-297X>

Correo electrónico: segundo.ramirez@unas.edu.pe

Recibido: 12/12/2021 Aceptado: 26/11/2022 Publicado: 15/05/2023

RESUMEN

Objetivo: Efectuar un análisis y verificar si el modelo COSO de control interno está relacionado con la gestión del total de municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado.

Metodología: En la presente investigación se ha utilizado el tipo de estudio aplicativo, el nivel de estudio fue descriptivo bivariado, el diseño de investigación utilizado fue el no experimental descriptivo correlacional, el tamaño de la muestra fue 30 funcionarios que comprenden gerentes municipales, gerentes administrativos, subgerente de contabilidad, logística, gerente de planificación, entre otros relacionados al control interno.

Resultados: El análisis estadístico de los datos confirma que el modelo COSO de control interno está relacionado con la gestión municipal distrital en Leoncio Prado, mostrando una correlación positiva moderada ($r=0.587$). Esto indica que un mayor nivel de control interno mejora la gestión municipal. Además, la significación estadística obtenida ($0.001 < 0.05$) valida la relevancia de esta evaluación. **Conclusión:** El modelo COSO de control interno presenta una relación positiva moderada con la gestión municipal en Leoncio Prado ($r=0.587$), destacando la necesidad de fortalecer la cultura organizacional, los indicadores gerenciales y la supervisión ($r=0.589$) para una gestión más eficiente.

Palabras clave: COSO, control interno, gestión, administración municipal, ejecución de gastos.

ABSTRACT

Objective: Carry out an analysis and verify if the COSO internal control model is related to the management of all district municipalities in the province of Leoncio Prado. **Methodology:** in this research the type of application study has been used, the level of study was bivariate descriptive, the research design used was non-experimental descriptive correlational, the sample size was 30 officials that include municipal managers, administrative managers, assistant manager of accounting, logistics, planning manager, among others related to internal control. **Results:** The statistical analysis of the data confirms that the COSO model of internal control is related to municipal district management in Leoncio Prado, showing a moderate positive correlation ($r=0.587$). This indicates that a higher level of internal control improves municipal management. Furthermore, the statistical significance obtained ($0.001 < 0.05$) validates the relevance of this evaluation. **Conclusion:** The COSO model of internal control presents a moderate positive relationship with municipal management in Leoncio Prado ($r=0.587$), highlighting the need to strengthen the organizational culture, management indicators and supervision ($r=0.589$) for better management. efficient.

Keywords: COSO, internal control, management, municipal administration, expenditure execution.

Los autores[®]. Este artículo es publicado por la Revista Balance's de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Este es un manuscrito de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>), que permite el uso no comercial, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que se cite adecuadamente la obra original.

INTRODUCCIÓN

Actualmente nuestro país tiene un total de 196 municipalidades en las provincias, 1,676 municipalidades en los distritos y 2,611 municipalidades en los centros poblados y con 32,162,184 de población (Mendoza, y otros, 2018, pág. 13). Y para que cumplan con sus funciones y objetivos el Estado transfiere recursos financieros que se deben ejecutar con eficiencia, eficacia, transparencia y economía. Para el 2017, según consulta amigable SIAF (MEF, 2017) se tiene conocimiento que los municipios recibieron 20 mil 458 millones de soles de los cuales el 28,5% corresponde recursos ordinarios, 56,4% a recursos determinados – de esto el 1,5% corresponde a Impuestos municipales el cual es bajo – el 14,5% corresponde a operaciones de créditos y el 0,3% es de recursos directamente recaudados y donaciones respectivamente. A pesar de contar con recursos financieros los municipios ejecutaron solo el 69,7%.

Esta problemática en la ejecución presupuestal no solo es de carácter numérico, sino por las deficiencias de la gestión municipal que se resumen en incumplimientos de las metas y objetivos, deficiencias en la calidad y transparencia del gasto y en la rendición de cuentas. Además, problemas como expedientes técnicos deficientemente elaborados, malos usos del fondo público, malversaciones, concusiones, colusiones, obras paralizadas, obras sobrevaloradas, entre otros. Lo cual es se debe, posiblemente, a cualquier deficiencia del Sistema de Control Interno en las municipalidades.

En efecto, el 2006 fue publicada la (Ley 28716) - Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, siendo sus objetivos:

- a) Promoción y optimización de la eficiencia, eficacia, economía y transparencia con respecto a toda operación de las entidades, además de mejorar la calidad del servicio público a prestar.
- b) Cuidado y resguardo del recurso y bien del Estado frente a pérdidas, deterioros, usos indebidos y actos ilegales, además de hechos irregulares o situaciones perjudiciales que pudieran afectarlos;
- c) El cumplimiento de la norma que se aplica a las entidades y sus operaciones;
- d) Garantir la fiabilidad y oportunidades de las informaciones;
- e) Impulsar y fomentar la praxis del valor institucional;

- f) Promoción del cumplimiento del funcionario o servidor público del rendimiento de cuentas respecto al fondo y bien público del que se encuentra encargado y/o por sus misiones u objetivos encargados y aceptados (Art. 4°).

No obstante, pocas son las instituciones que las implementaron, entre las cuales están los municipios, aumentando los riesgos de incumplimiento de tales objetivos mencionados. Las evidencias actuales, confirman dichas afirmaciones, según la Contraloría General de la República (2015) solamente el 10% del total de entidades del Estado han alcanzado calificaciones del nivel avanzado respecto a la evaluación de control, además, del 1% y 4% cuentan con índices óptimos respecto a la implementación y el nivel de mejoras continuas respectivamente. Dicho de otra manera, los índices de implementación son bajos, ya que solamente un 51% se ubica en el nivel de madurez inicial, lo que significa que aun cuando sus actas de compromisos ya se elaboraron, no fueron suscritos por los Titulares de las entidades.

A nivel de la región Huánuco existen 11 municipalidades provinciales, 72 distritales, 262 municipalidades de centros poblados y cuenta con una población de 878,826 habitantes (Mendoza, y otros, 2018, pág. 267). Y a nivel de la provincia de Leoncio Prado se cuenta con 10 municipios distritales que en el periodo 2017 les asignaron 205 millones 881 mil 484 soles como presupuesto; no obstante, solo han ejecutado el 50% del presupuesto asignado; de esto las municipalidades distritales que han tenido menos ejecución fueron la municipalidad de Crespo y Castillo (27,7%), Hermilio Valdizán (33,6%), Castillo Grande (35%), Rupa Rupa (36,2%), Santo Domingo de Anda (40,7%) y Pueblo Nuevo (52,3%). En tanto las municipalidades que estuvieron por encima del 70% de ejecución destacan Daniel Alomia Robles (80,1%), Luyando (78,9%) y Mariano Damaso Beraún (72,4%) (MEF, 2017).

A toda esta problemática de ejecución presupuestal que se centra básicamente en la gestión deficiente que ejercen los municipios distritales de la provincia de Leoncio Prado, agregaremos el incumplimiento de objetivos y metas de los planes de desarrollo, planes estratégicos y planes operativos. Asimismo, la poca transparencia, eficacia, eficiencia y economía del gasto; sin dejar de lado la poca relevancia que dan los titulares a la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

Esto se debe, a que los municipios distritales de la provincia de Leoncio Prado no vienen implementando el Sistema de Control Interno bajo el modelo COSO, a pesar de que la (Resolución N° 320-2006-CG) dispuso su implementación hace más de 10 años, con la intención de que mejoren la gestión pública en lo que respecta al resguardo del patrimonio público, así como a alcanzar toda meta y objetivo institucional.

Razón por la cual nace el interés de desarrollar este estudio para conocer la pertinencia del modelo COSO de control interno en la gestión de los municipios distritales de la provincia de Leoncio Prado.

Los estudios previos del problema indicado respaldan nuestro interés de investigar la relación del modelo COSO en la gestión municipal. En efecto, Quinaluisa et al. (2018), desarrollaron una investigación para estudiar la función de las aplicaciones del informe COSO y COCO en entidades públicas; para lo cual analizaron cada factor y criterio presentando en el informe COSO y COCO respectivamente. Concluyen que la aplicación de estos controles internos permite salvaguardar los recursos, además de cumplir cada objetivo de eficiencia y eficacia. Toda vez que estos dos modelos facilitan el rendimiento de cuentas de las gestiones a los gerentes, pues permiten aprovechar al máximo los recursos, así mismo evitan su uso inapropiado o ilegal.

Por su parte López et al. (2018), efectuaron un estudio con el objetivo de verificar si se está cumpliendo con la aplicación de la norma técnica de Control Interno a través del marco conceptual COSO en gobiernos locales de Morona Santiago. Determinando que, el elemento ambiente de control muestra mayores niveles de confianza en los gobiernos estudiados, esto debido a que conocen la base legal pertinente respecto a las auditorías en el sector público. Además, pudo verificar que los niveles de riesgo son altos, aun cuando los exámenes de auditoría vienen presentando limitados archivos permanentes respecto a la base legal y otros documentos de Control Interno.

López y Cañizares (2018) verificaron los niveles de confianza presentado por un gobierno en Ecuador, para lo cual partieron del fundamento conceptual del modelo COSO y concluyen que la unidad de auditoría interna, en sujeción al marco conceptual COSO, es considerada una herramienta de gestión. Lo que significa que vigilar que se cumplan los componentes ambientes de control,

fortalecería su estructura orgánica y funcional, así como crear una base legal para el proceso y la ordenación de actividades mediante la planeación. Por otra parte, en lo que corresponde a las evaluaciones de riesgo, las unidades de auditorías internas han promovido una serie de tácticas y programas de acción a fin de que se identifiquen, mitiguen y administren riesgos que pudieran afectar que se cumpla la misión de la institución. Por último, la actividad de control incluye revisiones, autorizaciones y supervisiones de toda operación desarrollada, en tanto que, en los componentes información y comunicación, se ha evidenciado los roles para una auditoría interna, mediante información y registros que provienen de cada examen de auditoría realizado perennemente. Además, las supervisiones de operación son constantes, e incluye una acción de control a cada indicador de gestión institucional, así como un examen de auditoría interna y el asesoramiento en asuntos de administración, operativo y financiero, según la base legal.

Por su parte Dugarte (2012) efectuó una investigación para establecer estándares de controles internos en el ámbito administrativo a fin de evitar anomalías y errores al ejecutar obras civiles efectuadas por las administraciones públicas municipales, de Mérida. Arribando a la conclusión que los componentes de Control Interno en referencia al COSO son indispensables ya que permite plantear un estándar de Control Interno administrativo a fin de ejecutar las obras, puesto que proponen un escenario de control integral mediante interacciones del conjunto de componentes (ambientes de controles, evaluaciones de riesgo, actividades de controles, informaciones y comunicaciones, supervisiones y monitoreos) que generan una correlación puesto que dichos controles están entrelazados a la actividad operativa como sistemas cuya eficiencia está desarrollada al incorporarse como parte del objetivo de las dependencias de los gobiernos municipales. Además, mediante este esquema de control incorporado se promueve las responsabilidades, calidad, así como delegar poderes, lo cual evitará pérdida o malos usos del presupuesto asignado, generando soluciones rápidas y apropiadas ante cualquier hecho presentado.

En esta misma línea de pensamiento, Flores (2015) y Rivera (2018) determinó cual es la trascendencia del control interno en la gestión municipal, concluyendo que los ambientes de control son ineficientes toda vez que no logran

alcanzar los niveles de cumplimiento de cada meta y objetivo. Lo cual no propicia gestión óptima. Además, el grado de informaciones y comunicaciones viene mejorando convenientemente el nivel de eficacia, eficiencia y economía. Lo cual demuestra que influye significativamente en su gestión.

Los problemas en las gestiones municipales son latentes actualmente, muchas veces las ejecuciones presupuestales no se caracterizan por ser eficaces, eficientes y transparentes. Otras veces son desviados provocando contingencias tales como la paralización de obras, baja calidad en las infraestructuras, entre otros. Dichos acontecimientos se agudizan producto de la corrupción en las municipalidades, revelándose los malos manejos del fondo público, malversaciones, colusiones, concusiones, peculado y aprovechamientos indebidos de los cargos.

A fin de contrarrestar dichos problemas es indispensable contar con marcos legales sólidos y cerrados que impidan las corruptelas, como la promulgación de leyes que cuenten con principios claros, como los controles, las rendiciones de cuenta, la transparencia, que no dejen márgenes algunos a las opacidades, descontroles o impunidades. Agregando además que no es suficiente la promulgación de leyes para obligar a proceder de cierta forma, igualmente son necesarias implementar normas para un control y generar responsabilidades. Así como crear instituciones o reforzar las que ya existen (De Prada, 2014).

Por lo que se puede destacar la relevancia del Control Interno en la persecución de la eficacia, eficiencia al ejecutar los gastos en las municipalidades, y así poder evitar pérdidas, deterioros, despilfarros, así como los actos ilegales y el uso indebido de del fondo público. Además, fomenta las rendiciones de cuentas, transparencia, así como el valor institucional.

La Implementación del Control Interno en el Perú nace en 1992, siendo conducido por la Contraloría General de la República, quien efectúa la emisión de las directrices iniciales, en atención a la propuesta de INTOSAI. Empero recién en el año 1998 el ente rector de control emite las Normas Técnicas de Control Interno, las cuales se aprobaron mediante Resolución N° 072-98-CG. Con posterioridad estas normas fueron complementadas a través de la Resolución 123-2000-CG, de fecha 23.06.2000 y la R.C. N° 155-2005-CG de fecha 30.03.2005.

El nuevo enfoque respecto al Control Interno en el ámbito internacional ha generado variaciones en la normativa, por lo que en el año 2006 la Contraloría consideró relevante emitir leyes de CI que regulen particularmente la creación, operatividad, sostenimiento, optimización y las evaluaciones del Sistema de Control Interno de toda entidad estatal mediante la Ley N° 28716. Posteriormente en ese mismo año en el mes de octubre mediante Resolución N° 320-2006-CG fueron aprobadas las Normas Técnicas. Luego el 30.10.2008 fue publicada una guía para implementar del Sistema de Control Interno, la cual se aprobó a través de la Resolución N° 458-2008-CG.

Según lo descrito dichas normas han estado vigentes desde el 2008, empero, fueron pocas las entidades que implementaron, entre las cuales están los municipios, motivo por el cual el problema de la baja optimización del recurso financiero persiste. Por lo cual es vital la investigación planteada para determinar el motivo por el cual no se implementó o el porqué de su funcionamiento ineficiente, con el propósito de proponer opciones que posibiliten mejor eficacia y eficiencia de los gastos.

En cuanto al control interno, la concepción ha ido cambiando de modo significativo en los últimos decenios, pasando desde visiones tradicionales basados en la verificación detectivas o correctiva, hasta las orientaciones más amplias las que priorizan la necesidad de plantear nuevos sistemas preventivos para un control. El control interno y su naturaleza, tienen conceptos preliminares aprobados mediante la Ley N° 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, así como la Ley N° 28716 – Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, además están otras normativas que se asocian, las cuales plantean conceptos, uno de ellos es el Manual de Auditoría Gubernamental, el cual se aprobó a través de la R.C. N° 152-98-CG, Internal Control – Integrated Framework, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión, 1990, además de la Guía para las normas de control interno del sector público, INTOSAI, 1994.

Por su parte Leiva y Soto (2015) manifiestan que son un conjunto de actividades de prevención realizados previamente, durante y posterior a las ejecuciones de cada proceso u operación en las entidades, a fin de que la administración de sus recursos, operaciones y de sus bienes sean efectuados correctamente, eficaz y eficientemente, y coadyuven con la consecución de cada objetivo

y misión de la institución. Su desarrollo, así como implementarlo es obligación exclusiva de cada autoridad, funcionario y servidor de la entidad estatal.

Para Catácora (1996) es el cimiento en el que reposa la fiabilidad de los sistemas contables, su grado de solidez podrá determinar la existencia de la certeza razonable de toda operación la cual se revela en todo estado financiero. Soriano (2010) agrega que el CI fue explicado según cinco enfoques, el primero lo ha definido como la seguridad para las inversiones, otros lo han relacionado con la rectificación de las informaciones. En otro caso lo asocian el acatamiento del orden establecido, finalmente otros lo han definido como la valoración de toda acción a fin de que se corrijan los desvíos y se mejore la administración.

Gamboa et al. (2016), señalan que es un mecanismo que permitirá la consecución de cada objetivo, entendiéndose como todo procedimiento ejecutado bajo responsabilidad por el titular, el cual no es delegable, y es ejecutado por él, sus funcionarios y servidores públicos, por lo que es fundamental que estos comprendan el marco conceptual, cada componente, así como la relevancia de que se implementen y operen. Para Pérez (2007) menciona que son procesos llevados a cabo por los consejos de administración o por las juntas directivas de las entidades, gerencia general u otros delegados, los cuales se diseñaron para proporcionar certeza razonable respecto al cumplimiento de cada objetivo de las entidades, referente a la eficiencia de cada operación, fiabilidad en toda información, además de que se cumplan la normativa.

Uno de los enfoques de Control Interno más conocido en los últimos treintaicinco años es el modelo COSO. Uno de los motivos fundamentales que originaron fuertes expansiones del modelo mencionado está en que aumenta la probabilidad de cualquier entidad se gestione con eficiencia proveyendo enfoques integrales e instrumentos institucionales los cuales apoyarían afrontando toda medida de mejora continua.

Este modelo promueve nuevas culturas administrativas en toda entidad, la cual se caracteriza por aplicar filosofías que propugnan capacidades como la orientación a resultados, transparencia, eficiencia, buscando ser excelentes siguiendo una mejor práctica, generando que se prevenga crisis eventuales.

Además, el enfoque COSO podrá ser usado como un instrumento de diagnósticos organizacionales muy eficiente, ya que permitirá que se aborde y analice las realidades de toda organización o entidad con mucha rapidez y siendo muy preciso, a través de las revisiones de los cinco componentes que configuran la metodología (Laski, 2006). Tanto el enfoque COSO, como la Guía de INTOSAI, además de la Ley N° 28716, señalan que los componentes mencionados líneas arriba están interrelacionados entre sí, y contienen distintos elementos integrados en los procesos de gestión, los cuales se relacionan con su objetivo institucional, y a su vez funcionan con eficiencia, y son:

1. Ambientes de control, entendiéndose como los entornos organizacionales favorables a ejercer valores, reglas de conducta y prácticas adecuadas para un buen desempeño del CI, contando con gestiones escrupulosas.
2. Evaluaciones de riesgo, los que identifican, analizan y administran todo factor o evento que pudiera perjudicar el logro del fin, meta, objetivo, actividad y operación institucional. Toda organización sin importar su tamaño se enfrenta a distintos riesgos los cuales pueden ser internos o externos, de los que las empresas son responsables. Siendo las evaluaciones de riesgo lo que identifica y analiza estos riesgos en lo que respecta al cumplimiento de cada objetivo, constituyendo la base para la determinación de las formas para gestionar los riesgos. Empero para que se desarrollen es vital que se asuma el riesgo prudente, las direcciones deben efectuar la identificación, analizando los riesgos, cuantificándolos y previendo toda probabilidad de que ocurra, y su posible consecuencia (Castromán & Porto, 2005).
3. Actividades de control gerencial, definida como la política y procedimiento de control impartida por los titulares o funcionarios designados, gerentes y el nivel ejecutivo competente, en lo que se refiere a la función asignada a los trabajadores, para garantizar el cumplimiento de objetivos de la entidad.
4. Sistemas de informaciones y comunicaciones, mediante este componente se registran, procesan, integran y divulgan las informaciones, con una base de datos y solución informática accesible y moderna, que verdaderamente sirve para proveer transparencia, fiabilidad, eficiencia al proceso de gestión y controles internos institucionales.
5. Actividades de Supervisión, está definida como el conjunto de actividades de autocontrol que

se incorporaron a cada proceso y operación. El Sistema de Control Interno debe ser supervisado a fin de que se valore su eficacia y excelencia en cómo funciona en el tiempo, permitiendo que se retroalimente (CGR, 2014, p. 41).

Un Sistema de Control Interno requiere supervisión, lo que significa monitorear los procesos que evalúan las calidades del funcionamiento del Control Interno en un periodo, además toda modificación deberá realizarse según sus necesidades. De tal forma que, este pudiera responder reaccionar activamente, cambiando conforme a la condición lo requiera. Cuya función del supervisor es indagar respecto a la operatividad del sistema, es decir que existan controles, los cuales deberán formalizarse, y ser aplicados diariamente como hábitos cumpliendo el fin perseguido.

Sin embargo, aun cuando estos cinco criterios deben ser cumplidos, no quiere decir que cada uno de estos componentes funcionen idénticamente, mucho menos en el mismo nivel, en diversas entidades. Pudiendo haber disimilitudes entre cada componente, lo cual se debe a cada control pudiera tener distintas finalidades, cada control de un componente puede lograr su objetivo, el cual generalmente se encuentran presente en otro componente. Por otro lado, existe la posibilidad de que haya desemejanzas respecto a los grados en que diversos controles abarcan riesgos específicos, de tal manera que cada control complementario, aun con efectos limitados puedan satisfacer en su conjunto (Flores, 2015).

De allí que tratamos de responder la siguiente interrogante:

¿De qué manera el modelo COSO de control interno se relaciona con la gestión en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado?

En ese sentido, la investigación propuesta buscó, mediante la aplicación de la teoría de control, centrados en el modelo COSO, la Ley 28716 – Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG – Normas de Control Interno, Resolución de Contraloría N° 458-2008-CG – Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno (SCI) de las Entidades del Estado, Las Normas de Control Interno del Intosai (Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores), entre otros enfoques teóricos, encontrar explicaciones dialécticas de las dificultades de su implementación, problemática y

su relación con la gestión en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado, respecto al cumplimiento de objetivos y metas, con eficiencia eficacia y economía de las operaciones.

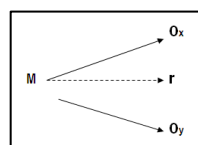
METODOLOGÍA

Por la naturaleza de la investigación el enfoque que sustenta los resultados es el cuantitativo, por cuanto para medir las respectivas variables se usaron instrumentos que se sometieron al análisis de confiabilidad, este procedimiento de recolectar los datos permite comprobar las hipótesis, al responder las interrogantes y basarse en el uso de las técnicas estadísticas para su análisis (Hernández et al., 2014). En otras palabras, los estudios cuantitativos parten de una teoría ya desarrollada y se anticipa a través de las hipótesis las posibilidades de solución de un problema o la explicación de esta, en consecuencia, sigue el método hipotético deductivo.

El tipo de investigación es de corte aplicativo, porque se utilizó enfoques y teorías ya desarrolladas, para ver si en esta realidad se cumplen o no. Al respecto, Baena (2014) manifiesta que este tipo de estudios no tienen como objetivo principal desarrollar teorías, por el contrario, su intención es buscar o plantear soluciones que se pueden reproducir en situaciones similares.

El nivel se relaciona con los grados de profundidades de cada variable que será medida, el cual es de carácter descriptivo bivariado, porque recabará informaciones a fin de que se conozca las correlaciones, así como las características del fenómeno problemático, dicho de otra manera, conociendo las variables que se relacionan, orientando el proceso para la prueba de hipótesis (INEGI, 2005). Pretendiéndose explicar la situación actual del Control Interno y explicar la correlación con las gestiones de toda municipalidad distrital de la provincia de Leoncio Prado.

El diseño de investigación es no experimental, correlacional bivariado cuya notación es:



M: Muestra de estudio.

Ox: Variable de control interno.

Oy: Variable gestión municipal.

r: Coeficiente de Correlación.

Para lo cual, en primer lugar, se determinó la muestra a estudiarse, posteriormente se efectuó la medición de variables a fin de que se obtenga la correlación deseada.

La población estudiada se conformó por todo funcionario que es responsable de la implementación del Control Interno, entre estos tenemos a los gerentes municipales, gerentes administrativos, subgerente de contabilidad, logística, gerente de planificación, entre otros relacionados al control interno. En la siguiente tabla se expone a los funcionarios por cada municipalidad distrital de la provincia de Leoncio Prado.

Tabla 1.

Población de estudio

Provincia	Distritos	Funcionarios
Leoncio Prado	Rupa – Rupa	7
	Daniel Alomías Robles	2
	Hermilio Valdizán	2
	José Crespo y Castillo	6
	Luyando	3
	Mariano Damaso Beraún	3
	Pucayacu	2
	Castillo Grande	2
	Pueblo Nuevo	2
	Santo Domingo de Anda	1
Población		30

Nota: Elaboración propia

Teniendo en cuenta que nuestra población es finita, toda vez que lo conforman 30 funcionarios, lo cual significa que no se necesita que se determine una muestra. Por lo que, se evaluará al 100% de la población que se identificó. Cabe indicar que este tipo de caso se denomina población censal.

Se aplicó dos cuestionarios de encuestas. El primero, para la variable control interno tomando en cuenta la guía para la implementación del sistema de control interno de las entidades del Estado (Contraloría General de la República, 2008). Para la segunda variable denominada gestión en las municipalidades se construyó un cuestionario de encuesta.

Para una mayor objetividad de los resultados, los instrumentos fueron sometidos al análisis de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach que según Welch y Comer (1988) se define como el nivel en que el instrumento mide lo que debe

medir, el cual implica que los ítems están correlacionados entre sí. En ese sentido, para que un instrumento sea válido el indicador de Cronbach debe estar entre 0.7 y 0.8 Almanza y Vargas (2015).

Para nuestro caso, utilizando un software estadístico el Alfa de Cronbach da como resultado 0.963, lo que quiere decir que es altamente confiable (Ver tabla 2).

Tabla 2.

Análisis de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.963	68

Nota: Elaboración propia

RESULTADOS

En cuanto a la hipótesis general “El modelo COSO de control Interno si se relaciona con la gestión en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado” se obtuvo un nivel de correlación positiva medio considerable ($r=0.587$), por lo que a mayores niveles de control interno mayor será la gestión municipal. Además, es significativa toda vez que el p -valor < 0.05 , en ese sentido, se llega a aceptar la hipótesis planteada.

Tabla 3.

Contraste de hipótesis con correlación Rho de Spearman

Correlaciones		Control Interno	Gestión Municipal
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	.587**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	30	30
	Coefficiente de correlación	.587**	1.000
	Sig. (bilateral)	.001	
		N	30

Nota: Elaboración propia

Del mismo modo, los resultados logran contrastar la primera hipótesis específica que indica “El ambiente de control si se relaciona con la gestión en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado”.

Tabla 4.

Contraste de hipótesis específica 1 con correlación Rho de Spearman

Correlaciones		Gestión Municipal	Ambiente de Control		
Rho de Spearman	Gestión Municipal	Coefficiente de correlación	1.000	,400**	
		Sig. (bilateral)		.028	
		N	30	30	
	Ambiente de Control	Coefficiente de correlación	,400**	1.000	
		Sig. (bilateral)		.028	
		N		30	30

Nota: Elaboración propia

En la tabla adjunta se observa que se establece un nivel de correlación positiva medio ($r=0.400$) por lo que a mayores niveles de la dimensión ambiente de control mayor será la gestión municipal. Además, es significativa toda vez que el p -valor < 0.05 .

Respecto a la segunda hipótesis “La evaluación de riesgo si incide en la gestión en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado.”

Tabla 5.

Contraste de hipótesis específica 1 con correlación Rho de Spearman

Correlaciones		Gestión Municipal	Evaluación de Riesgo	
Rho de Spearman	Gestión Municipal	Coefficiente de correlación	1.000	,667**
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30
	Evaluación de Riesgo	Coefficiente de correlación	,667**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

Nota: Elaboración propia

La tabla 5 indica nivel de correlación positiva media considerable ($r=0.667$) por lo que a mayores niveles de la dimensión gestión de riesgos mejorará la gestión municipal. Además, es significativa toda vez que el p -valor < 0.05 , en ese sentido, se acepta la hipótesis planteada.

La tercera hipótesis específica “Las actividades de control gerencial si inciden en la gestión de las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado”. Se obtuvo (Tabla 6) una correlación positiva de 0.570 lo cual significa que existe correlación media considerable. Además, es significativa toda vez que el p -valor < 0.05 , por lo que queda demostrada y aceptada la hipótesis en cuestión.

Tabla 6.

Contraste de hipótesis específica 3 con correlación Rho de Spearman

Correlaciones		Gestión Municipal	Control Gerencial	
Rho de Spearman	Gestión Municipal	Coefficiente de correlación	1.000	,570**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	30	30
	Control Gerencial	Coefficiente de correlación	,570**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	30	30

Nota: Elaboración propia

La cuarta hipótesis específica está referida a “Los niveles de información y comunicación inciden en la gestión en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado”. En ese sentido, los resultados muestran que si existe correlación positiva ($R=0.462$) y es significativa (p valor < 0.05), por lo que existe evidencia suficiente para aceptar dicha hipótesis (ver tabla 7).

Tabla 7.

Contraste de hipótesis específica 4 con correlación Rho de Spearman

Correlaciones		Gestión Municipal	Información y Comunicación	
Rho de Spearman	Gestión Municipal	Coefficiente de correlación	1.000	,462**
		Sig. (bilateral)		.010
		N	30	30
	Información y Comunicación	Coefficiente de correlación	,462**	1.000
		Sig. (bilateral)		.010
		N	30	30

Nota: Elaboración propia

La quinta y última hipótesis específica puesta a prueba indica que “Los niveles de supervisión si

influyen en la gestión en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado”.

Tabla 8.

Contraste de hipótesis específica 5 con correlación Rho de Spearman

Correlaciones		Gestión Municipal	Supervisión
Rho de Spearman	Gestión Municipal	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,589**
		N	30
	Supervisión	Coefficiente de correlación	,589**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	30

Nota: Elaboración propia

La Tabla 8 nos entrega como resultado que existe una correlación positiva media considerable ($r=0.589$). Además, es significativa toda vez que el p-valor < 0.05 por lo que queda demostrada la hipótesis planteada.

DISCUSIÓN

Relación entre las variables.

Los resultados muestran en general una problemática a superar, que es la implementación y mejora continua del modelo COSO de Control Interno en los Gobiernos Locales. A pesar de que la Contraloría General de la República ha formalizado desde el año 2006 y diversas directivas emitidas para que las entidades del Estado, entre ellas los Municipios, implementen el sistema de control interno, a la fecha los resultados son pocos alentadores.

Bajo este contexto, no es la excepción en la provincia de Leoncio Prado, en el cual los municipios tienen un largo camino por recorrer en cuanto a la implementación del modelo COSO del Sistema de Control Interno. Los resultados denotan la existencia de relación entre la variable Control Interno y la Gestión Municipal ($r=0.587$), no obstante, esta relación es moderada el cual se explica que debido a la moderada implementación del Control Interno la Gestión Municipal tiende a tener más riesgos en cuanto al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Respecto a la medición de las dimensiones, se obtuvo que el ambiente de control se relaciona moderadamente ($r=0.4000$) con la gestión

municipal. Esta realidad refleja que la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado no tiene en claro el entorno organizacional en lo que se refiere a la transparencia, buenas prácticas, los valores institucionales y reglas apropiadas, a fin de promover una cultura de control interno. Este componente ayuda al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno que coadyuvan a la consecución de los objetivos de la entidad.

En cuanto al componente evaluación de riesgo se encontró que tiene una relación media considerable ($r=0.667$) con la gestión municipal. Estos resultados son interesantes, toda vez que identificar y valorar los riesgos es vital para medir el impacto en el logro de los objetivos institucionales. Para tal efecto, el municipio debe elaborar planes, métodos y monitoreo para responder eficientemente frente a cualquier riesgo que se pueda suscitar. Como conclusión parcial, podemos decir que en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado este componente, si bien no está del todo implementado, pero hay algunos esfuerzos que es grato resaltar.

La dimensión control gerencial muestra una relación media considerable ($r=0.570$) con la gestión municipal, denotando que un buen control gerencial implica políticas y procedimientos que son establecidos con la intención de asegurar en cierta medida que las acciones para la administración de los riesgos se están llevando a cabo eficientemente. En ese sentido, asegura el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El componente información y comunicación muestra una relación media moderada ($r=0.462$) con la gestión municipal. Ello implica que el municipio en estudio debe mejorar este componente de vital importancia para la gestión. Es decir, que debe asegurar el flujo de la información interna y externa de la entidad, a través de los canales, medios y acciones con un enfoque sistémico y habitual, asegurando su fluidez en la oportunidad y objetividad requerida. Además, debe existir una comunicación efectiva en todos los niveles jerárquicos de la entidad.

La dimensión supervisión se relaciona de manera moderada ($r=0.589$) con la gestión municipal, implicando que el control interno debe ser objeto de supervisión constante, a fin de evaluar la eficiencia de este y permitir la mejora continua. Para tal efecto, se debe mejorar implementando actividades de autocontrol que deben incorporarse a los procesos y operaciones de la entidad.

Concordancias con otros resultados.

Los hallazgos determinan que las municipalidades distritales de la Provincia de Leoncio Prado, en cuanto a la implementación del Sistema de Control

Interno – SCI, en los cinco componentes que caracteriza al modelo COSO, se encuentran en un nivel medio de implementación con 47% de acuerdo con la muestra de estudio. Estos resultados nos hacen concluir parcialmente que aún hay mucho trabajo por hacer en cuanto a la implementación del SCI, toda vez que su importancia es vital para una buena gestión municipal.

Estos datos corroboran lo antes mencionado con los estudios de Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez (2018) que concluyeron que la aplicación de estos controles internos permite salvaguardar los recursos, además de cumplir cada objetivo de eficiencia y eficacia; además el modelo COSO, impide una nueva cultura administrativa en las organizaciones.

De otra parte, como manifiesta López, Cañizares, Mayorga (2018) y Dugarte (2012) el marco conceptual COSO implica un escenario de control integral mediante interacciones del conjunto de componentes (ambientes de controles, evaluaciones de riesgo, actividades de controles, informaciones y comunicaciones, supervisiones y monitoreos) que generan una correlación puesto que dichos controles están entrelazados a la actividad operativa como sistemas cuya eficiencia está desarrollada al incorporarse como parte del objetivo de las dependencias de los gobiernos municipales.

A nivel de cada componente del Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO, nuestros hallazgos determinan un nivel de implementación moderada, así tenemos que en el ambiente de control alcanza el 43%, la evaluación de riesgo con 40%, control gerencial alcanza el 40%, información y comunicación 43% y, el nivel de supervisión es de 37%.

Podemos decir que estos resultados se relacionan con los estudios de Flores (2015) y Cahuana (2019) que mencionan que los controles internos en las entidades locales (municipios) son inadecuadas y en algunos casos ineficientes, situación que pone en riesgo la gestión municipal. En tanto, Rivera (2018) y Quispe y Zevallos (2019) consideran la importancia de que el Sistema de Control Interno está relacionado directamente con la Gestión Municipal, por cuanto trae como consecuencia mejores formas de alcanzar los objetivos de la institución en lo que respecta a infraestructura, servicios de calidad y generando crecimiento social.

A nivel local nuestra investigación se alinea con los resultados de otros estudios, así como contradicen algunos otros; tales como de Uzuriaga (2016) e Ildefonso (2018) los cuales coinciden con nuestras conclusiones al indicar que los municipios no

tienen del todo implementado el Sistema de Control Interno, encontrándose por dicha razón con deficiencias en la ejecución del presupuesto asignado y el incumplimiento de los objetivos institucionales. De otra parte, Campos (2018) y Alvarado (2019) precisan que existe una correlación directa entre el control interno y la eficiencia en la ejecución presupuestal de los municipios.

CONCLUSIONES

1. El modelo COSO de control interno se relaciona directamente con la gestión municipal en la provincia de Leoncio Prado ($r=0.587$), dicha relación es moderada, el cual significa que, si se implementa y se ponga en funcionamiento el Sistema de Control Interno, entonces mejorará la gestión municipal el cual coadyuvará a la eficiencia de los procesos de planificación, ejecución y control de los gastos y a la consecución de los objetivos institucionales.
2. Respecto al componente ambiente de control, se encontró que se relaciona positivamente moderada con la gestión municipal ($r=0.4000$), el cual se debe mejorar por cuanto ello contribuirá a tener una cultura organizacional basada en la eficiencia.
3. En la evaluación de riesgo se determinó la existencia de una relación positiva moderada con la gestión municipal en la provincia de Leoncio Prado ($r=0.667$). sin duda, este componente dado su importancia en la determinación del riesgo es necesario mejorar, para asegurar con eficiencia los recursos del Estado.
4. En cuanto a las actividades de control gerencial se evidenció la existencia de una relación positiva moderada con la gestión municipal en la provincia de Leoncio Prado ($r=0.570$). Si bien los municipios en estudio realizan actividades inherentes a este componente, sin embargo, es necesario implementar una cultura gerencial con manejo de indicadores para la toma de decisiones.
5. Respecto a la información y comunicación si existe relación positiva moderada con la gestión en las municipalidades distritales de provincia de Leoncio Prado ($r=0.462$). Vale decir, que los canales de información aún son insuficientes para mantener un flujo de información veraz y oportuna.
6. Se ha demostrado que los niveles de supervisión influyen en la gestión en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado, toda vez que la correlación es positiva media considerable ($r=0.589$). No

obstante, es vital seguir mejorando para una supervisión más integral y oportuna.

BIBLIOGRAFÍA

- Almanza, R., & Vargas, J. (Mayo de 2015). Las Competencias Profesionales y su relación con la empleabilidad de los Ingenieros en Gestión Empresarial egresados del ITLAC. *Gestión de las personas y tecnología*, 17-28.
- Alvarado, P. (2019). *La implementación del sistema de control interno y su contribución en el proceso de ejecución de los gastos en la municipalidad distrital de Pillco Marca, provincia y departamento de Huánuco – 2017*. Tesis para optar el grado de de maestro en contabilidad, Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Escuela de Posgrado, Huánuco. <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/5867/PCA00043A48.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Cahuana, H. (2019). *El control interno y la gestión administrativa en el área de administración de la sanidad de la policía nacional del Perú Sicuani-Cusco periodo 2017*. Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Andina del Cusco, Escuela Profesional de Contabilidad, Cusco - Perú. http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2652/1/Hermenegilda_Tesis_bac_hiller_2018.pdf
- Campos, S. (2018). *El control interno y su relación con los procedimientos administrativos en la municipalidad distrital de Puños 2018*. Tesis para optar el grado de contador público, Universidad de Huánuco, Escuela Académico Profesional de Contabilidad y Finanzas, Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1139/CAMPOS%20CABELLO%2c%20Sandra%20Brigt.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castromán, L., & Porto, N. (2005). Responsabilidad social y control interno. *Revista Universo Contábil*, 1(2), 86-101. <https://www.redalyc.org/pdf/1170/117015130007.pdf>
- Catácora, F. (1996). *Sistemas y procedimientos contables*. Venezuela: Editorial McGraw Hill.
- CGR. (3 de Noviembre de 2006). Resolución N° 320-2006-CG. *Normas de Control Interno, publicado en el Diario Oficial el Peruano 03 de noviembre del 2006*. Lima, Perú.
- CGR. (2015). *Medición de la implementación del sistema de control interno en las entidades del Estado - año 2014*. Lima, Perú: Contraloría General de la República.
- Congreso de la República. (18 de Abril de 2006). Ley 28716. *Ley de control interno de las entidades del Estado, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 18 de abril del 2006*. Lima, Perú: Publicado en el Diario Oficial el Peruano el 17/04/2006. <https://leyes.congreso.gob.pe/Documento/s/Leyes/28716.pdf>
- Contraloría General de la República. (2008). Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG. *Guía para la implementación del sistema de control interno de las entidades del Estado, Publicado en el diario oficial el Peruano el 30 de octubre de 2008*. Lima, Perú.
- De Prada, J. (14 de Noviembre de 2014). *Recetas contra la corrupción*. <http://www.corupcionenlamira.org/webseite/recetas-contra-la-corrupcion/>
- Dugarte, J. (2012). *Estandares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal*. Tesis presentada como requisito para optar al grado de Magíster en Ciencias Contables, Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales - Posgrado en Ciencias Contables, Mérida.
- Flores, E. (2015). *Repercusión del control interno en la gestión municipal de la municipalidad provincial de San Román*. Tesis para optar el grado académico de magister en administración, Universidad Andina, Escuela de Postgrado, Juliaca - Perú. <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/341/P27-002.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Gamboa, J., Puente, S., & Vera, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Revista Publicando*, 11(8), 487-502. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833405>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A de C.V.

- Ildfonso, S. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la unidad de abastecimiento de la municipalidad distrital de santa maría del valle - Huánuco, 2018*. Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Escuela Profesional de Contabilidad, Huánuco - Perú. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13600/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_ILDEFONSO_MALLQUI_SANDRA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- INEGI. (2005). *Curso de metodología de la investigación*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. <http://www.inegi.org.mx/inegi/spc/doc/INTERNET/22-%20CURSO%20DE%20METODOLOG%C3%8DA%20DE%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N.pdf>
- Laski, J. (2006). El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: El modelo COSO y sus alcances en America Latina. *Gestión y estrategia*, XV(30), 9-24. <http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/4954/El-control-interno-como-estrategia-de-aprendizaje-organizacional-el-modelo-de-COSO-y-sus-alcances-en-America-Latina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Leiva, D., & Soto, H. (2015). *Control interno como herramienta para una gestión pública eficiente y prevención de irregularidades*. Lima, Perú: Consorcio de investigación económica y social (CIES). [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/97D59BF5DEC57F7905257F870071C2AA/\\$FILE/021-daniel_leiva-hugo_soto.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/97D59BF5DEC57F7905257F870071C2AA/$FILE/021-daniel_leiva-hugo_soto.pdf)
- López, A., & Cañizares, M. (2018). El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. *Revista Cofin Habana*, XII(2), 51-72. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n2/cofin04218.pdf>
- López, A., Cañizares, M., & Mayorga, M. (2018). La auditoría interna como herramienta de gestión para el control en los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia de Morona Santiago. *Revista Cuadernos de Contabilidad*, XIX(47), 80-93. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc19-47.aihg>
- MEF. (2017). *Información económica. Consulta de Transferencias a los Gobiernos Nacional, Regional, Local y EPS*. <http://apps5.mineco.gob.pe/transferencias/gl/default.aspx>
- Mendoza, A., Galicio, N., Curipaco, J., Coronado, M., Larriega, J., & Arroyo, M. (2018). *Directorio nacional de municipalidades provinciales, distritales y de centros poblados*. Lima, Perú: INEI. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1514/Libro.pdf
- Pérez, P. (26 de Enero de 2007). *Los cinco componentes del control interno*. <http://www.degerencia.com/articulo/>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, XII(1), 268-283. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Quispe, B., & Zevallos, A. (2019). *Control interno y la gestión municipal en la Municipalidad*. Tesis para optar el título de contador público, Universidad Peruana Unión, Escuela Profesional de Contabilidad, Juliaca - Perú. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2939/Beatriz%20y%20Alexander_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las municipalidades del Perú: Caso "Municipalidad Distrital de San Antonio"*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Escuela Profesional de Contabilidad. Cañete: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5025>
- Soriano, G. (2010). *La auditoría interna en el proceso administrativo*. República Dominicana: Editorial Cenaprec.
- Uzuriaga, E. (2016). *El control interno y su incidencia en la optimización de los recursos financieros en las municipalidades distritales de la provincia de Huánuco*. Tesis para optar el grado de magister en ciencias contables mención auditoría y tributación, Universidad de Huánuco, Escuela de Postgrado, Huánuco.

http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/238/uzuriaga_cespedes_ever_tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Welch, S., & Comer, J. (1988). Quantitative Methods for Public Administration: Techniques And Applications. En R. Almanza, & J. Vargas, *Las Competencias Profesionales y su relación con la empleabilidad de los Ingenieros en Gestión Empresarial egresados del ITLAC* (pág. 23). Chile: Revista de gestión de las personas y tecnología.