

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCIÓN EN AUDITORÍA



TESIS:

**CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL
DEPARTAMENTO DE RENTAS Y TRIBUTACIÓN DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE QUISPICANCHI, 2017.**

Tesis Presentado por el Br. César Leopoldo Rojas
Larico, para optar al grado académico de Magister en
Contabilidad, mención en Auditoría.

ASESOR: Dr. Cleto de la Torre Dueñas

CUSCO – PERÚ

2017

RESUMEN

Se realizó la presente investigación con la finalidad de analizar la relación que existe entre el cumplimiento del control interno y la calidad de servicio en el Departamento de Rentas y Tributación en la Municipalidad Provincial de Quispicanchi, 2017.

El enfoque de investigación utilizada es cuantitativo, con alcance correlacional, con respecto al diseño es no experimental transversal. La técnica empleada es la documental y encuesta.

Se aplicó los instrumentos a una muestra representativa de autoridades del Departamento de Rentas y Tributación, y una muestra de 90 usuarios.

El nivel de cumplimiento del control interno en el Departamento de Rentas y Tributación de la Municipalidad Provincial de Quispicanchi es de 43,4%, es decir el nivel de confiabilidad del control interno es medio y la calidad de servicio en el Departamento de Rentas y Tributación de la Municipalidad Provincial de Quispicanchi desde la percepción de los usuarios es regular en un 53,3%.

De la prueba de chi-cuadrado y de tau b de Kendall al 95% de confianza se concluye que existe relación entre el control interno en el Departamento de Rentas y Tributación y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Quispicanchi. ($\text{sig} < 0,05$); es decir el cumplimiento de los procedimientos, normas y políticas de la institución repercuten en la calidad de servicio de los usuarios en un 55%. Las dimensiones de control interno también influyen significativamente en la calidad de servicio.

PALABRAS CLAVE: Control interno y Calidad de servicio.