



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Sistema de control interno y la gestión por procesos de la
Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Rosa Elvira Villanueva Figueroa

ASESOR:

Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández

SECCIÓN:

Administración Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

PERÚ- 2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISARÍA DE CIUDAD DEL PESCADOR, BELLAVISTA, 2018

Fecha: 25 de agosto de 2018

Hora: 7:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

Firma: [Handwritten Signature]

SECRETARIO: Dr. Héctor Raúl Santa María Relaiza

Firma: [Handwritten Signature]

VOCAL: Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernandez

Firma: [Handwritten Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

[Empty dotted lines for observations]

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- Mejorar redacción usando el estilo APA.
- Actualizar el marco legal que sustentan su variable de estudio Ley N° 27785 Ley del Sistema Nacional de Control, Ley 27658 Ley Modernización del Estado. Adicionales antecedentes internacionales.

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios por guiar la conducta de calidad vida.

A mi señor padre quien desde su eterno descanso, no he dejado de sentir su motivación en los logros profesionales alcanzados.

A mi señora madre quien con su paciencia, amor y apoyo incondicional.

Agradecimiento

A mi señora madre Victoria, quien gracias a ella continúo creciendo.

A la Universidad Cesar Vallejo, por continuar formando y especializando a profesionales en el actual ámbito competitivo.

Declaratoria de autoría

Yo, **Rosa Elvira Villanueva Figueroa**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado **“Sistema de control interno y la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018”**, presentado para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Los Olivos, 04 de agosto del 2018



Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa

DNI: 07586867

Presentación

SEÑOR PRESIDENTE

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR.

Presentamos la tesis titulada *Sistema de control interno y la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018*, en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y seis anexos: El capítulo uno: Introducción, contiene los trabajos previos; teorías relacionadas al tema; Formulación del problema; justificación del estudio; hipótesis; objetivos. El capítulo dos: Método, contiene diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; métodos de análisis de datos; aspectos éticos. El capítulo tres: Resultados, en el cual se presentan los resultados obtenidos. El capítulo cuatro: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el capítulo cinco, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Índice

	Página
PÁGINAS PRELIMINARES	ii
Página del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I INTRODUCCIÓN	14
1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.4 Formulación del Problema	43
1.5 Justificación del estudio	44
1.6 Hipótesis	45
1.7 Objetivos	46
II MÉTODO	47
2.1 Diseño de Investigación	48
2.2 Variables, operacionalización	51
2.3 Población y muestra	55
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	56
2.5 Métodos de análisis de datos	63
2.6 Aspectos éticos	64
III. RESULTADOS	65
IV. DISCUSIÓN	81
V. CONCLUSIONES	85
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89

ANEXOS

- Anexo 1 Artículo científico
- Anexo 2 Matriz de Consistencia
- Anexo 3 Instrumentos de investigación
- Anexo 4 Validación de los instrumentos de investigación
- Anexo 5 Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio
- Anexo 6 Resultados de la prueba confiabilidad de los instrumentos de Investigación
- Anexo 7 Base de datos
- Anexo 8 Acta de aprobación de originalidade de Tesis
- Anexo 9 Resultados del programa Turnitin
- Anexo 10 Formulario de autorización para la publicación electrónica de las Tesis
- Anexo 11 Autorización de la versión final del trabajo de investigación

Índice de Tablas

	Página	
Tabla 1	Matríz Operacional variable 1: Sistema de control interno	52
Tabla 2	Matríz Operacional variable 2: Gestión por procesos	54
Tabla 3	Niveles o rangos de la variable Sistema de control interno – Baremación	58
Tabla 4	Niveles o rangos de la variable Gestión por procesos – Baremación	60
Tabla 5	Expertos validadores del instrumento	61
Tabla 6	Escala de valores del Coeficiente de confiabilidad	62
Tabla 7	Coeficiente Alfa de Cronbach, prueba de confiabilidad.- Sistema de control interno	62
Tabla 8	Coeficiente Alfa de Cronbach, prueba de confiabilidad.- Gestión por procesos	62
Tabla 9	Valores de la correlación Rho de Spearman	63
Tabla 10	Niveles de sistema de control interno de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018	66
Tabla 11	Niveles de las dimensiones del sistema control interno	67
Tabla 12	Niveles de gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad del Pescador, Bellavista, 2018	68
Tabla 13	Niveles de las dimensiones de gestión por procesos	69
Tabla 14	Sistema de control interno y gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad del Pescador, Bellavista, 2018	71
Tabla 15	Sistema de control interno y planificación en la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018	72
Tabla 16	Sistema de control interno y ejecución en la Comisaría de Ciudad del Pescador, Bellavista, 2018	73
Tabla 17	Sistema de control interno y evaluación de la Comisaría de Ciudad del Pescador, Bellavista, 2018	74
Tabla 18	Sistema de control interno y mejora de la Comisaría de Ciudad del Pescador, Bellavista, 2018	75
Tabla 19	Correlación entre sistema de control interno y la gestión por procesos	76
Tabla 20	Correlación entre sistema de control interno y la planificación	77
Tabla 21	Correlación entre sistema de control interno y la ejecución	78
Tabla 22	Correlación entre sistema de control interno y la evaluación	79
Tabla 23	Correlación entre sistema de control interno y la mejora de procesos	80

Índice de Figuras

		Página
Figura 1	Relación entre objetivos y componentes	28
Figura 2	Principales Modelos de Control interno	29
Figura 3	Modelo de implementación del SCI	30
Figura 4	Diseño correlacional	50
Figura 5	Niveles de control interno de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018	66
Figura 6	Niveles de las dimensiones del sistema de control interno	67
Figura 7	Niveles de gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad del Pescador, Bellavista, 2018	69
Figura 8	Niveles de las dimensiones de gestión por procesos	70
Figura 9	Sistema de control interno y gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018	71
Figura 10	Sistema de control interno y planificación en la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018	72
Figura 11	Sistema de control interno y ejecución en la Comisaría de Ciudad del Pescador, Bellavista, 2018	73
Figura 12	Sistema de control interno y evaluación de la Comisaría de Ciudad del Pescador, Bellavista, 2018	74
Figura 13	Sistema de control interno y mejora de procesos de la Comisaría de Ciudad del Pescador, Bellavista, 2018	75

Resumen

En la investigación titulada *Sistema de control interno y la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018*, el objetivo general fue determinar la relación del sistema de control interno con la gestión por procesos de la citada entidad. El enfoque utilizado fue cuantitativo, tipo de investigación sustantiva, nivel descriptivo, el tipo de diseño de la investigación fue no-experimental, diseño general transversal, diseño específico descriptivo y correlacional; el método hipotético-deductivo. La población identificada lo constituyeron 107 personas de la entidad y se utilizó un tamaño de muestra censal. La técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario; para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó coeficiente Alpha de Cronbach, el cual fue igual 0.858 y 0.838 para las variables sistema de control interno y gestión por procesos respectivamente, clasificado como alta confiabilidad en ambos casos. La investigación se desarrolló con los fundamentos teóricos del Informe COSO y el Sistema de Gestión de la Calidad. Se arribó a la conclusión que existe una relación significativa del sistema de control interno y la gestión por procesos, habiéndose obtenido el coeficiente de correlación Rho de 0.708 y Sig. $0.000 \leq 0.01$ es decir, presentó correlación positiva media y altamente significativa.

Palabras claves: Control interno, gestión por procesos, planificación, ejecución, medición o evaluación, mejora de procesos.

Abstract

In this research entitled *Internal control system and management by processes of the Police Station of Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018*, the general objective was to determine the relationship of the internal control system with the process management of the aforementioned entity. The approach used was a quantitative one, substantive research type, descriptive level, the research design was non-experimental, transversal general design, descriptive and correlational specific design; hypothetical-deductive method. The identified population was 107 people of the entity and a census sample size was used. The technique used was survey and the data collection instrument was a questionnaire; for the validity of the instruments, expert judgment was used, and for the reliability of the instrument, Cronbach's Alpha coefficient was used, which was equal to 0.858 and 0.838 for the internal control and process management variables respectively, classified as high reliability in both cases. The research was developed with the theoretical fundament of the COSO Report and the Quality Management System. It was concluded that there is a significant relationship between the internal control system and process management, because the resulted values for the Rho correlation coefficient was 0.708 and Sig. $0.000 \leq 0.01$, that is, it presented a positive and medium correlation and a highly significant one.

Keywords: Internal control, process management, planning, execution, measurement or evaluation, process improvement.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

A nivel internacional como informó Actualícese (2017) en su portal: “El desarrollo económico de los países ha evidenciado que una de las debilidades que enfrentan diferentes organizaciones es el vulnerable sistema de control interno que implementan” (párr. 1). El citado portal con 15 años de experiencia en el mercado en Colombia y a nivel internacional constituye un sólido aporte a la gestión en organizaciones públicas y privadas.

Asimismo, precisó la existencia de falta de previsiones en varios países, ya que se han identificado en el tiempo situaciones de fraude, ocasionando perjuicios económicos, políticos y sociales. Evidentes escándalos financieros fueron protagonizados por Enron el 2001, WorldCom el 2002, Parmalat el 2003, los cuales afectaron sus respectivos planes de gestión y control organizacional, originando con ello, establecer mejores bases en control interno para las organizaciones.

Las organizaciones públicas en Argentina como en Colombia al igual que Perú presentan un marco legal que les permite efectuar procesos de control en sus respectivas entidades, lo que no significa que exista transparencia o correcto cumplimiento de sus normas establecidas

El Committee of Sponsoring Organizations of the Teadway Commission– COSO– es un documento que contiene las principales directivas para la implementación, gestión y control de un sistema de control interno. Este brinda herramientas para gestionar los riesgos y prever situaciones que puedan afectar el negocio en marcha. Es a partir del cual se proponen estas directrices que en adelante serán tratadas como parte de la investigación.

Las organizaciones públicas de nuestro país en la actualidad establecen como política, el desarrollo de sus actividades de gestión acorde a marco legal y niveles de control interno determinados, sin embargo, vienen siendo observadas por las acciones ilegales que a lo largo de tres décadas se vienen identificando. Todo ello debido a la falta de controles adecuados y normas claras que conduzcan

la gestión por procesos con ética en las instituciones públicas, tanto en los gobiernos locales, regionales, así como el propio gobierno nacional.

En razón de esta situación, es posible identificar debilidades en la estructuración de los procesos de las instituciones y falta a su vez de identificación de los tipos de riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de los citados procesos.

El Estado Peruano a través de la Presidencia del Consejo de Ministros ha publicado la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, en la cual se formula cinco Pilares Centrales de la Política de Modernización de la gestión pública, el tercer pilar lo constituye “Gestión por procesos, simplificación administrativa y Organización Institucional”, con el objetivo de lograr mejores resultados en la gestión, acciones que vienen conllevando actualización de las metodologías a ser implementadas con mayor énfasis en el sector público.

En nuestro país las organizaciones, aunque no de modo general, presentan un alto esfuerzo, en capacitación, difusión de políticas, metodologías de trabajo, etc., las cuales se implementan de modo parcial o total, pero con bajos significativos resultados.

Se observa en algunas entidades del Estado peruano, un desinterés por mejorar, por cambiar métodos o políticas, por innovar, por evaluar el diseño organizacional vigente con visión a mediano o largo plazo, por alcanzar mejores objetivos, debido a la falta de confianza en el logro de los resultados y a su vez a la falta de una definida cultura de país que trascienda e interrelacione los procesos internos de sus organizaciones sean públicas o privadas.

El objeto de estudio de la presente investigación es la Comisaria de Ciudad Del Pescador, del Distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao, la cual corresponde a la Región Policial Callao, como componente del órgano de línea de la Policía Nacional del Perú y este a su vez órgano de línea del Ministerio del Interior.

Como parte del cumplimiento a lo normado a las instituciones del Estado peruano, el Sistema de control interno y la gestión por procesos se encuentra en etapa de implementación desde los niveles altos estratégicos hasta los niveles misionales y operativos de la institución. Por tanto, las Comisarias a nivel nacional forman parte importante de velar por su normal ejecución, ya que son las entidades que se encuentran con el servicio más directo al ciudadano en situaciones de prevención, protección y apoyo de haberse afectado sus derechos.

Corresponde en este caso a las Comisarías de prever las necesidades en atención al cumplimiento de sus funciones. Somos testigos de las necesidades de seguridad de la población, como también podemos identificar, que no solo los recursos económicos, materiales y financieros son necesarios para su cumplimiento, es requisito el compromiso institucional, cultura organizacional y de la sociedad.

1.2 Trabajos previos

Trabajos previos internacionales

Rodríguez (2015), en su tesis *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el Hospital Dr. Rafael Rodríguez Zambrano, en el año 2013*, para optar el grado académico de Magíster en Administración de Empresas, Mención: Negocios Internacionales, de la Unidad de Posgrado de la Universidad de Guayaquil, planteo como objetivo evaluar la gestión por procesos de calidad para el mejoramiento de la atención a los usuarios del área de consulta externa del citado hospital. El enfoque de investigación fue cuantitativo, el nivel de investigación descriptivo, diseño también descriptivo, método deductivo, se utilizó una muestra fue de 95 usuarios y se arribó a las siguientes conclusiones. (a) Existen debilidades como: carencia de sistemas de información y programas que faciliten el trabajo; no existe presupuesto para contratación de médicos especialistas; tiempo de espera en la consulta prolongado, falta de optimización de recursos humanos y físicos y no existe apoyo para capacitaciones; donde repercute con amenazas de usuarios reclaman por mala calidad de atención; medicamentos suficientes para la población atendida, las clínicas del área de influencia es dirigida por personal médico que labora dentro del Hospital y alta rotación de gerentes y directores. (b) La satisfacción global se considera insuficiente la entrega de turnos existiendo un límite y para ser atendido en ocasiones demoran hasta 3 meses; la satisfacción en la atención recibida se encuentra en una escala de deficiente debido al tiempo de espera en atención, el no respeto a la privacidad. (c) Falta de procesos en el área de consulta externa resultó una media satisfacción durante la permanencia en el hospital ya que se les efectuaron los estudios que estuvieron al alcance para el caso de enfermedad que presentaban. El personal si respeta creencias y religiones en relación a la enfermedad y su curación; lo que se encuentra en una escala insuficiente es el horario de atención mencionaron que debería ser las 24 horas abierta la consulta externa, no solo para casos de emergencia.

Dugarte (2012), en su investigación titulada *Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal*, para optar el grado de Magíster en Ciencias Contables, Posgrado en Ciencias Contables de la Universidad de Los Andes, Venezuela. Formuló como objetivo, establecer estándares de control interno administrativo para prevenir defectos y deficiencias en obras civiles realizadas por los órganos ejecutivos de la administración pública municipal, ubicados en el área metropolitana del estado Mérida. Su enfoque de estudio fue cuantitativo, diseño general no experimental, diseño específico correlacional, se tomó como muestra seleccionada de forma intencional a funcionarios a veinte (20) de áreas específicas relacionadas al estudio. Llegó a considerar las siguientes conclusiones: (a) La situación actual del control interno administrativo de los órganos de administración pública municipal del estado de Mérida, se encuentra en un ambiente operativo, retirado de la correlación de funciones y jerarquía de cargos bien definidos. (b) Los instrumentos técnicos a ser aplicados y relacionados con el control interno del estudio, están contenidos en la estructura de normas emitidas por la Comisión Venezolana de Normas Industriales (Convenin).

Solis (2014), en su investigación titulada *El sistema de control interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa del Gobierno Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo*, para optar el grado de Magister en Auditoría Gubernamental, Dirección de posgrado de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, estableció como objetivo, evaluar el sistema de control interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo. Fue desarrollado con un enfoque mixto, diseño general no experimental, diseño específico exploratorio, descriptivo y correlacional. Se determinó como muestra de estudio a nueve (9) empleados del personal administrativo de las áreas que corresponden al estudio. Posterior al análisis de sus resultados llegó a las principales siguientes conclusiones: (a) Con respecto a recursos tecnológicos, no se cuenta con software que permita el registro y proceso de datos lo que conlleva a limitaciones en la presentación de informes oportunos a la gestión. (b) Para el desarrollo de sus funciones, los empleados se rigen a las disposiciones legales,

aunque el orgánico funcional solo indica los informes que debe emitir el departamento de Tesorería, no tienen establecidos manuales de procedimientos por escrito.

Trabajos previos nacionales

Castro y López (2018) en su tesis *Sistema de control interno en la gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de Sanagorán, 2017*, para optar el grado de Maestra en Gestión Pública por la Escuela de Posgrado de Universidad César Vallejo, planteó como objetivo determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de Sanagorán, 2017. Su enfoque fue cuantitativo, tipo de diseño no experimental, su diseño de estudio fue correlacional causal y el método de investigación fue el hipotético-deductivo. La población objeto de estudio, lo constituyó por 72 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sanagorán. Llegó a la siguiente conclusión “El sistema de control interno influye significativamente en la gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de Sanagorán, 2017, con significancia de prueba Tau-b de Kendall de 0.021 y el coeficiente de Rho de Spearman = 0.398 (positiva baja), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0,05$)” (p.103).

Melgarejo (2017) en su tesis *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016*, para optar del grado de Maestra en Gestión Pública por la Escuela de Posgrado de Universidad César Vallejo, formuló como objetivo determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016. Su enfoque de investigación fue cuantitativo, tipo de investigación básica, su diseño descriptivo, correlacional, método de investigación fue hipotético deductivo. Su población de estudio fue de 158 trabajadores y su muestra probabilística estuvo compuesta por 112 trabajadores. Al término del estudio llegó a la conclusión por su hipótesis general, que existe relación positiva media y significativa entre el control interno y la gestión administrativa, por haberse obtenido un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.735 y un p valor de 0.000.

Rivera (2016), en su investigación titulada *Sistema de control interno y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016*, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, planteó como objetivo determinar la relación entre el Sistema de control interno y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas. Su tipo de diseño fue no experimental y con un diseño específico descriptivo correlacional. Tanto la población como la muestra estuvieron compuestas por 21 colaboradores de la oficina de gestión del gobierno regional de San Martín. Las conclusiones más importantes fueron las siguientes: (a) Existe una relación significativa positiva entre el Sistema de Control Interno y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín durante el año 2016 dando como resultado un 0,889 de correlación de Pearson. (b) El Sistema de control interno del Goresam tuvo un nivel Eficiente, puesto que el 43% de los colaboradores dieron respuestas de nivel alto, mientras que el 10% indicaron que el Sistema de Control Interno es Muy Eficiente, 6 trabajadores que son el 29% indicaron que es Regular y finalmente 19% de los colaboradores señalaron que el Sistema de control interno es Deficiente. (b) El 38% de los encuestados dieron resultados de nivel Alto con respecto al desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, mientras que el 24% señalaron que su desempeño laboral es Muy Alto, y finalmente sólo 3 (14%) colaboradores señalaron que su desempeño laboral es Bajo.

Aquipucho (2015), en su tesis titulada *Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao, periodo: 2010-2012*, para optar el Grado Académico de Magíster en Auditoría con mención en Auditoría en la Gestión y Control Gubernamental, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El autor planteó que las contrataciones y adquisiciones realizadas por el Estado se consideran como un eje transversal que traspasa todos los sistemas administrativos de las diferentes instituciones del Estado. Su objetivo principal fue determinar si el Control Interno influye en los Procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la Municipalidad

Distrital Carmen de la Legua Reynoso-Callao período 2010-2012. Su metodología consistió en un tipo de diseño no experimental y de diseño general longitudinal. La población consta de 403 servidores/ funcionarios públicos de la cual se obtuvo una muestra de 30 funcionarios. Las conclusiones más resaltantes fueron (a) El sistema de control interno no resultó ser óptimo con respecto a los procesos de Adquisiciones y Contrataciones durante el periodo 2010-2012; la incoherencia entre el plan anual y la disponibilidad presupuestal, influyeron negativamente infringiendo el Plan Anual de la entidad y la defectuosa ejecución del gasto que modificaron el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones; (b) El mal manejado sistema de control interno que tiene la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso periodo 2010-2012, influyo negativamente respecto a los requerimientos técnicos mínimos como: la razonabilidad adecuada de los requerimientos mínimos, presentación de documentos y verificación de la autenticidad de los documentos presentados, por consecuente, esta situación ocasiona que los factores de evaluación sean definidos generando la no admisión de la propuesta del proceso de selección; (c) En la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso periodo 2010- 2012, al no cumplirse el contrato influyó de manera negativa en la realización contractual debido al incumplimiento del área usuaria, además de no aplicarse las penalidades y las cláusulas del contrato poco claras lo cual conllevó a la insatisfacción por parte de los beneficiarios, perjuicio a la sociedad por la falta de controles internos al no aplicarse las penalidades.

Pacheco y Torres (2012), en su tesis titulada *Sistema de control interno para el proceso de gestión recaudadora del impuesto predial del servicio de administración tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima*, para optar el grado académico de Maestro en Gerencia Pública de la Universidad Nacional de Ingeniería, presentó como objetivo, demostrar los efectos positivos que genera la implementación de un Sistema de Control Interno en el logro de los objetivos de una institución pública. Esta investigación fue de tipo aplicada, cuyo diseño general fue transversal y específico fue correlacional, además de aplicarse 210 cuestionarios durante la investigación. Las conclusiones más importantes fueron las siguientes: (a) El control interno es deficiente cuando no hay reglas definidas y/o establecidas por la alta dirección con respecto al control interno, aún no se

evalúan ni identifican los riesgos que afectan directamente al proceso, no se han propuesto controles eficientes, la información y comunicación no cumple las características de calidad, oportunidad y conveniencia. (b) No hay un límite claro del nivel estratégico con respecto al control interno, no hay una buena administración de personal para mejorar la recaudación además de no promoverse los valores éticos que avalen el proceso recaudador. (c) El análisis del componente Información y Comunicación da como resultado que los sistemas de información y comunicación que actualmente existen en la entidad no posibilita el Proceso de recaudación del impuesto predial analizado, puesto que no se genera información confiable y pertinente para la labor desarrollada. (d) El diagnóstico del componente Ambiente de Control, demuestra que la alta dirección del SAT no ha desarrollado el valor agregado que genera implementar un Sistema de Control Interno como medio eficaz para lograr los objetivos institucionales.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teorías relacionadas a la variable 1 - Sistema de control interno

Variable 1: Sistema de control interno

En el resumen ejecutivo del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO, traducido por el Instituto de Auditores Internos de España (2013); en relación al Control Interno - marco integrado; estando considerado COSO desde 1992, como el iniciador a nivel internacional de esta temática; se define al control interno como un proceso de responsabilidad de la alta dirección y se replica a todo el personal de cada entidad, establecido con el objetivo de brindar alta seguridad en toda la secuencia de actividades y resultados de los procesos y cumplimiento de su misión.

Partimos de los fundamentos del Sistema de control interno en función a los componentes que integra el informe COSO, los cuales son:

1. Ambiente de control:
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Supervisión

Por lo citado anteriormente, la presente investigación ha considerado tales componentes como las dimensiones de las cuales está compuesta.

Estos componentes vienen siendo aplicados como parte de la normativa vigente de la Contraloría General de la República (2017), para la implementación del sistema de control interno y se ha difundido a las entidades del Estado peruano desde 2008.

De acuerdo a Claros y León (2012), manifestaron que, al tratar la presente variable, se refieren a un considerable número de políticas, normas, planes organización, metodología, como requisitos aplicados en mayor medida a entidades del Estado. Los autores son claros al señalar la búsqueda de concretar la misión y objetivos institucionales, asimismo cabe precisar que el éxito de implementarse el citado sistema, permite contribuir en la política de Modernización del Estado.

Por su parte Rodríguez (2009), manifestó que se espera contar con un óptimo sistema de control interno, el cual se oriente a la correcta ejecución de sus planes y objetivos, con uso adecuado de recursos, demostrando eficacia y eficiencia. Efectivamente, en concordancia con lo manifestado por el autor, el principal objetivo de implementar un sistema de control interno es el alineamiento a los objetivos y metas institucionales. Al respecto, Bolívar y García (2014), precisaron que el control es “definido como la inspección, vigilancia y comprobación de un hecho o fenómeno cuyo conocimiento interesa para determinada finalidad” (p.546). Los autores coincidieron en que el control representa una política institucional necesaria de ser aplicada en la búsqueda de alcanzar eficacia, eficiencia y comprobación de los resultados de los procesos, actividades y tareas que funcionalmente realizan las organizaciones en el cumplimiento de su misión.

Marco normativo del Sistema de control interno

El control interno y su Sistema de control interno en el Perú, formulado desde el su concepto, principios, técnicas y metodologías, se encuentran sustentados en normas de distinta jerarquía, emitidas para su implementación en las entidades del Estado. Entre las principales normas establecidas se precisan las siguientes:

- Artículo 82° de la Constitución Política del Perú.
- Ley N°27785, Ley del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, de fecha 27 julio 2002.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, de fecha 27 marzo 2006.

- Resolución de Contraloría N°320-2006-CG que aprueba las Normas de Control Interno, de fecha 20 octubre 2010.
- Resolución de Contraloría General N°458-2008-CG que aprueba la “Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado”, de fecha 28 octubre 2008.
- Resolución de Contraloría N°094-2009-CG “Ejercicio del Control Preventivo por la Contraloría General de la República (CGR) y los Órganos de Control Institucional (OCI)”, de fecha 20 agosto 2009.
- Resolución de Contraloría N°149-2016-CG Aprueba Directiva 013-2016-CG-GPROD Implementación del Sistema de Control Interno en la Entidades del Estado SCI, de fecha 13 mayo 2016.
- Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG Guía para la Implementación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado de fecha 20 enero 2017.

El marco normativo se encuentra vigente, la implementación recae en la responsabilidad de los niveles estratégicos de las entidades del Estado, la cultura organizacional de todo el equipo y el compromiso institucional de sus integrantes.

Control interno basado en el Informe COSO (Committee of sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

El Sistema de control interno representa una metodología a seguir con fines estratégicos de gestión en entidades públicas y privadas, formulado a nivel internacional por COSO desde 1992, el cual es una comisión que fue formada por cinco organizaciones de contadores y auditores de los Estados Unidos, que se llamó Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway), siendo estas organizaciones:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (Aicpa)
- El Instituto de Auditores Internos (IIA)
- El Instituto de Contadores Gestión (IMA).
- Instituto de Ejecutivos Financieros (FEI).

De acuerdo a lo publicado AEC Asociación Española para la Calidad (2017), COSO desde su fundación 1985 en EEUU, fue creada debido a discutidas y observado ejercicio de empresas y los por la crisis económica de años anteriores, COSO estudia y analiza los factores que pueden contribuir a generar información financiera ajena a la realidad o falsa y su trabajo está representado por la publicación de textos y realización de asesorías para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) entre otros.



Figura 1. Relación entre objetivos y componentes
Fuente: COSO. Control Interno – Marco Integrado,
Resumen ejecutivo.

De acuerdo al modelo COSO (2013), la Figura 1 representa la relación entre los objetivos que busca toda entidad; los componentes que constituyen los requisitos para alcanzar sus objetivos y la estructura organizacional de la entidad, que en todos niveles participa.

Modelos de control interno a nivel internacional

En concordancia a lo emitido por la Contraloría General de la República (2014), con informes al marco conceptual relacionado al Sistema de control interno se presenta en la Figura 2, los principales modelos a nivel internacional de control interno con sus respectivos aspectos importantes, los cuales representan iniciativas, considerándose la más aplicable COSO, por la solidez de sus fundamentos.

Modelo	País de origen	Propósito	Aspectos Importantes
COSO Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission	Estados Unidos	Apoyar a la dirección para un mejor control de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> Incluye la identificación de riesgos internos y externos o los asociados al cambio. Resalta la importancia de la planificación y la supervisión. Plantea pirámide de componentes de control interrelacionados.
CoCo Criteria of Control Board	Canadá	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones a través de una mejor comprensión del control, del riesgo y de la dirección.	<ul style="list-style-type: none"> Se sustenta en la teoría general de sistemas y de la contingencia. Resalta la importancia de la definición y adopción de normas y políticas. Plantea que la planeación estratégica proporciona sentido a la dirección. Define 20 criterios para diseño, desarrollo y modificación del control.
ACC Australian Control Criteria	Australia	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones, dándole importancia a los trabajadores y a otros grupos de interés en el cumplimiento de los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> Resalta la importancia del autocontrol y confianza mutua. Hace énfasis en los conocimientos y habilidades para el desarrollo de una actividad. Incluye un modelo de gestión de riesgos.
Cadbury	Reino Unido	Adopta una comprensión de control más amplia. Brinda mayores especificaciones en la definición de su enfoque sobre el sistema de control.	<ul style="list-style-type: none"> Se soporta en el sistema COSO, exceptuando lo referente a sistemas de información, lo cual se incorpora en otros elementos.

Figura 2. Principales Modelos de Control interno

Fuente: Contraloría General de la República (2014). Marco conceptual del sistema de control interno.

El Modelo de implementación del Sistema de control interno en las entidades del Estado, de acuerdo a la Directiva N° 016-2016 CG/GPROD, está compuesto por las fases de planificación, ejecución y evaluación, a su vez constituida cada una de ellas por etapas y estas últimas por actividades, las cuales se deben desarrollar secuencialmente a fin de consolidar el Control Interno de la entidad.

Se muestra en la Figura 3 la orientación a las entidades para iniciar o complementar su Modelo de implementación, desde lo cual les oriente y guíe la ubicación de la etapa y fase en la que se encuentran, de tal manera que cada entidad culmine la implementación en forma eficaz.

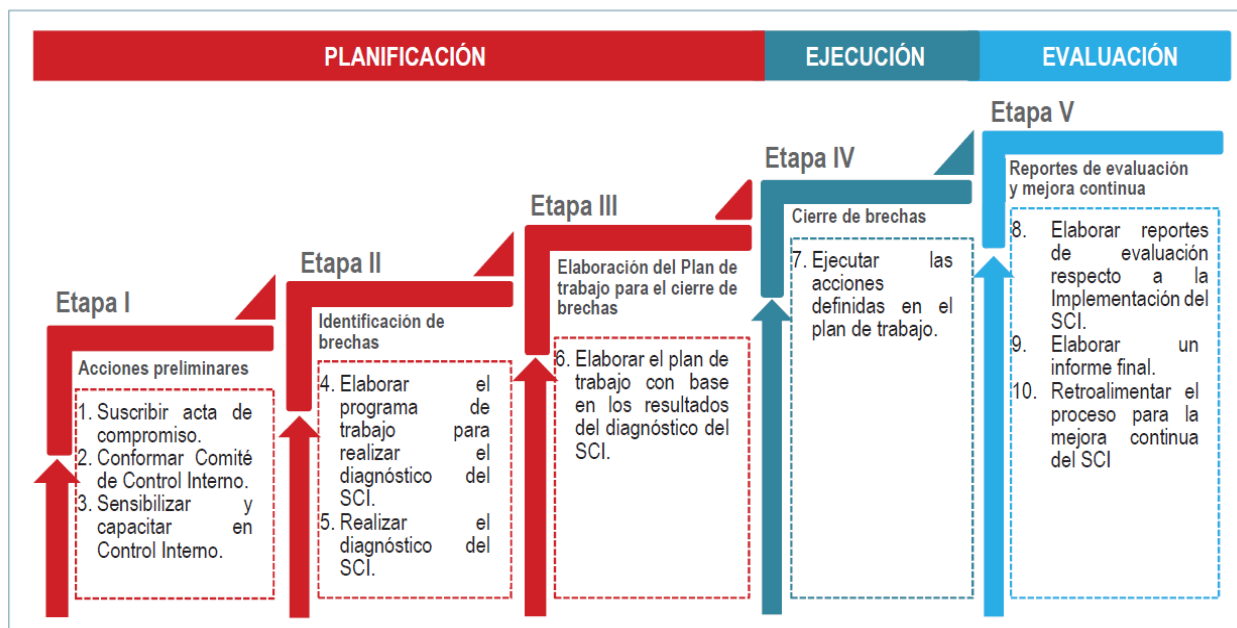


Figura 3. Modelo de implementación del SCI
Fuente: Directiva N° 013-2016-CG/GPROD

Dimensiones de la variable 1: Sistema de control interno

Dimensión 1. Ambiente de control

El ambiente de control debe proporcionar la atmosfera de la calidad del sistema de control a los que la organización está requiere estar inmerso (COSO, 1992).

Se orienta a relacionar el entorno con características favorables para la ejecución de reglas de conducta, normas, valores, capaces de generar sensibilización entre los integrantes de la organización y permitan el ambiente necesario de una gestión alineada a su respectiva misión (Claros y León, 2012).

Dimensión 2. Evaluación de riesgos

Siempre es necesario poseer los mecanismos para evaluar la calidad de control que se tiene en una organización para poder alcanzar los objetivos, se requiere de la identificación de riesgos que limiten tales objetivos (COSO, 1992).

Consiste en identificar, analizar y gestionar todos los elementos o factores que puedan limitar u ocasionar efectos negativos ante el logro de los objetivos, fines, metas, planes o resultados de procesos de la institución y canalizar acciones capaces de superar o reducir tales riesgos (Claros y León, 2012).

Dimensión 3. Actividades de control

Constituye todas aquellas normas, leyes, políticas y procedimientos que son el vehículo para llegar a un fin objetivo determinado por la entidad (COSO, 1992).

Establecer políticas, procedimientos y prácticas para asegurar que los objetivos institucionales se logren y que las estrategias para mitigar riesgos se ejecuten. Estos se impartirán por el titular o funcionario que designe la gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones que les hayan sido asignadas (Claros y León, 2012, p.153).

Dimensión 4. Información y comunicación

La información tiene que estar disponible para la totalidad de niveles de la entidad, para no cometer errores en la identificación, evaluación al riesgo y no comprometa la consecución de objetivos (COSO, 1992).

Consiste en establecer los parámetros necesarios que permitan registrar, procesar y canalizar el tráfico de datos e información en el momento, tiempo y calidad requerida, a través de la aplicación de procedimientos operativos o automatizados establecidos y con la capacidad de cumplir con funciones y responsabilidades a todo nivel (Claros y León, 2012).

Dimensión 5. Supervisión

Consiste en el seguimiento de la metodología con el fin de garantizar que funciona adecuadamente y que está ofreciendo datos de calidad (COSO, 1992).

Todo sistema durante su aplicación o implementación, es sujeto de estar en constante evaluación y/o supervisión, todo ello para comprobar la eficacia de los resultados a que le corresponde cada proceso relacionado a su ejercicio institucional. Asimismo, para fines de establecer gracias a este componente, las respectivas mejoras en la gestión a ser propuestas para la organización o entidad (Claros y León, 2012).

1.3.2 Teorías relacionadas a la variable 2: Gestión por procesos

Variable 2: Gestión por procesos

De acuerdo a Agudelo (2012), lo define como un sistema de gestión orientado a la mejora continua de la organización, la metodología se inicia desde la identificación, luego selección y mejora de los procesos, teniendo en cuenta su alineación con los objetivos estratégicos propuestos.

Agrega Agudelo (2012) en su definición, que la Gestión por Procesos o Gerencia del día a día se realiza mediante el giro continuo del ciclo PHVA: Planear, Hacer, Verificar y Actuar, también denominado Círculo de Deming, el cual propone dinamizar la relación entre las personas y los procesos que se desarrollan en toda organización, todo ello manteniendo una secuencia disciplinada de actividades y tareas en búsqueda de optimizar los resultados de cada proceso.

Por su parte, Pérez (2012), aporta argumentos más relevantes para sustentar la tesis de Gestión por Procesos, considerándola como una forma avanzada de gestionar la Calidad como también la empresa. Por calidad, refiere que constituye un cuerpo de conocimientos con principios y herramientas específicas, los cuales

demuestran que la calidad puede gestionarse. Por la empresa, manifiesta que está considerada como las prácticas más avanzadas de gestión empresarial, puesto que permite implementar estrategias corporativas con enfoque a procesos, se basa en trabajo en equipo, permite la ejecución de los procesos en forma transversal y busca la eficacia en la organización, no solo la eficiencia de cada una de sus áreas.

Ambos autores Agudelo y Pérez, coinciden en que la gestión por procesos se desarrolla aplicando el ciclo de gestión de Deming, del cual se identifican como dimensiones: Planificación, ejecución, comprobación, mejora de procesos, orientando sus esfuerzos a la mejora continua de los resultados y objetivos de las organizaciones.

Asimismo, Bravo (2013), manifiesta en similares términos que la gestión por procesos es una disciplina de gestión que contribuye a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar y optimizar los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente o usuario. La estrategia de la organización provee las definiciones necesarias en un entorno de activa participación de sus miembros, en el que los especialistas en procesos son los facilitadores.

El objetivo principal de la gestión por procesos es aumentar la productividad de las organizaciones de manera eficiente, para la optimización del uso de sus recursos, y eficaz, para el logro de objetivos como organización, así como la atención de las necesidades de sus clientes para agregarles valor a sus productos o servicios que ofrece.

Bases teóricas de la gestión por procesos

Evolución de las herramientas de gestión

Diversos estudios de investigación y publicaciones como las realizadas por Agudelo (2012), nos presentaron como a través del tiempo, se viene evolucionando y cambiando estilos de gestión administrativa, búsqueda de permanencia en el mercado cada vez más competitivo. La exigencia del cliente es cada vez mayor en atención a sus necesidades.

El concepto de calidad en las organizaciones incluso ha sido tema de constantes cambios, todos ellos en búsqueda de la satisfacción del cliente o usuario.

De acuerdo a Agudelo (2012), son varias las teorías que se han desarrollado con el propósito mejorar la gestión de la organización orientado a la satisfacción del cliente, entre las más importantes esta, la Teoría de la Contingencia, el concepto de Gestión Integral y el método de la Organización horizontal.

Teoría de la Contingencia

Esta teoría, conduce la forma en que se logra una alta efectividad de un grupo u organización a través de la personalidad de un líder y la situación. El primer modelo de las contingencias del liderazgo fue planteado por Fiedler (1967), quien propuso que el desempeño eficaz del grupo o equipo de trabajo depende de que el estilo del líder para interactuar con sus colaboradores, permite control de la situación e influencia al líder (Robbins, Decenzo y Coulter, 2013).

Gestión integral

El concepto de gestión integral consiste en una propuesta orientada a lograr la productividad y competitividad a través del desarrollo y satisfacción de los colaboradores de la organización, con la finalidad de mejorar su nivel de conocimientos y competencias para su mejor desempeño laboral (Agudelo, 2012).

La gestión integral está integrada por tres elementos:

Un pensamiento organizacional deliberado y explícito;

Un sistema de gestión compuesto por la estrategia, los procesos y la cultura;

Un conjunto de herramientas gerenciales, seleccionados en función al sistema de gestión aplicado.

Asimismo, de acuerdo a Agudelo (2012), precisó que el sistema de gestión está compuesto por:

La gestión estratégica o direccionamiento estratégico;

La gestión por procesos o gerencia del día a día y

La gestión de la cultura o transformación organizacional

Método de organización Horizontal

De acuerdo a Ostroff (1999), planteó los pasos necesarios para construir una organización por procesos. En su libro Organización horizontal, señaló tres (3) fases secuenciales para lograrlo, las cuales coinciden con las teorías antes citadas.

En la primera fase, indicó que se debe establecer el rumbo a seguir de la organización, así también recomendó definir donde y como va a competir.

En la segunda fase, estableció que se debe rediseñar los procesos con funciones interrelacionadas para determinar cómo ejecutar los procesos y procedimientos

En la tercera fase, señaló que se debe orientar a la organización al logro de sus resultados a través de la formación, así como implementar el método en la entidad a fin que permanezca vigente, por tanto, requiere de la capacitación del personal en métodos de solución de problemas y mejoramiento de los procesos.

Gestión de la Calidad

La investigación de la metodología de gestión procesos, además de conocer mucho más acerca de ella, ha permitido, analizar su origen, sus teorías en las que se fundamenta, así como relacionarlo con la Gestión de la calidad y las normas ISO 9001.

De acuerdo a su propia definición la Organización Internacional de Normalización (2016): ISO (International Standard Organization), es el organismo dedicado a publicar normas a escala internacional y que en este caso (a la gestión de la calidad), tomando como base la norma British Standard: BS-5720, ha venido confeccionando la serie de normas ISO 9000 referidas a los Sistemas de la Calidad desde hace varios años.

En relación a la Gestión de la Calidad, ISO (2016), precisa que es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.

La Gestión de la Calidad, cuenta con ocho principios establecidos y e el cuarto principio el relacionado a la gestión procesos:

Principio 1: Enfoque al Cliente

Principio 2: Liderazgo

Principio 3: Participación del personal

Principio 4: Enfoque basado en procesos

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión

Principio 6: Mejora continua

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

La Gestión por procesos

Los fundamentos de la Gestión por procesos datan sus notorios avances desde la identificación de Técnicas Administrativas en 1980

Uno de los principales estudiosos y colaboradores de la difusión de esta metodología es Agudelo (2012), quien sostiene que la certificación, los sistemas de información en tiempo real y la satisfacción del cliente son tres aspectos que no recomienda aplicarse en forma aislada porque perdería su esencia integral. Si se analizan en conjunto, muestran en común un aspecto conocido y que no perderá vigencia:

Asimismo, Agudelo (2012) afirma que todas las técnicas, metodologías y herramientas, están interrelacionadas y deben estar integradas por una finalidad común entre ellas, tal como también lo sostiene Descartes en su Concepto de verdad y certeza desde el siglo xvii.

El autor describe que es posible interpretar que la aplicación de la metodología conduce al logro de objetivos planeados, manteniendo la supervisión de la ejecución de los procesos, reduciendo errores y optimizando los resultados esperados.

Asimismo, Agudelo incluye un componente importante a considerarse en la metodología, la gestión de la cultura, el cual es el sistema de principios y valores que inspiran y orientan a las personas en las organizaciones, en su día a día laboral. Constituye la guía del comportamiento y da sentido al trabajo. Las personas acostumbradas a un esquema de dirección, hoy típicamente funcional necesitan aprender a trabajar en equipo, propio de una organización por procesos.

En nuestro medio de constantes cambios, también las metodologías actuales se orientan a dirigir una especial atención a la cultura de la organización, como refiere Agudelo (2012).

La metodología de gestión por procesos, aplicada con los elementos y herramientas recomendadas, garantizan el éxito de los resultados planeados por toda organización, sea pública o privada, e inclusive orientadas a la mejora continua de procesos.

En efecto Pérez (2013) brinda como aporte a la sociedad empresarial un enfoque de gestión más orientado a la calidad, ya sea de servicios o productos, enfatizando el trabajo en equipo al logro de mejores resultados.

El autor, expresa que la metodología de gestión por procesos debe ir más allá de solo su conocimiento y aplicación; se requiere para su efectiva implementación, determinar acciones correctivas o preventivas en la ejecución de procesos, orientadas a agregar valor al producto o servicio; normalizar procesos con el objeto de reducir la burocracia; formular estrategias a los procesos clave o principales, dirigidas a la satisfacción del cliente o usuario; por último, aunque resulte aún lejano el cambio de paradigma en las organizaciones, con respecto al cambio de jerarquía y control ante procesos y clientes; podemos estimar que nos encontraremos más convencidos ante los resultados que se presenten y efectos positivos en las relaciones internas de nuestro micro-entorno y externas del macro-entorno de la organización.

Dimensiones de la variable 2: Gestión por procesos

Dimensión 1. Planificación

De acuerdo a Agudelo (2012), define la planificación por la teoría del círculo de Deming, como la etapa en la que se establecen las metas funcionales, por tanto, se establecen los niveles de resultado esperados a corto, mediano y largo plazo. A su vez, en relación a las brechas identificadas durante el análisis; en esta etapa se establecen metas capaces de mejorar el desempeño a corto plazo, igualar el estándar del competidor a mediano plazo, y superarlo a largo plazo.

La definición dada por Agudelo, se basa como varios autores al círculo de Deming, donde como etapa inicial además de determinar planes se identifican los procesos a desarrollarse.

Por su parte Pérez (2012), refiere que una vez formulado el objetivo, esencial que sea medible o evaluable, se inicia la etapa de la planificación. Esta etapa es analítica e intensiva en requerir experiencia, uso de fuentes de información, en creatividad e innovación en los productos o servicios que brinde la organización. Consiste en planificar y programar la ejecución, los recursos y controles necesarios y concluye con la elaboración de un plan con las acciones a realizar y la determinación de los recursos disponibles, tanto de personal como material y financiero, así como la asignación de funciones y responsabilidades.

En acuerdo con el autor, refiere la importancia de esta etapa en la cual se establecen y determinan los objetivos a corto, mediano y largo plazo, así como se establecen los mecanismos para el logro de los mismos, en concordancia con la disponibilidad de recursos disponibles.

Según Robbins y Coulter (2012), la planificación o planeación, como función, requiere de la formulación de las metas de una organización, la aplicación de una estrategia para lograr dichas metas y la formulación de una estructura de planes con la finalidad de integrar y coordinar actividades. En efecto, los autores concuerdan con los anteriores en que durante la planificación, se definen planes

objetivos, en el caso de la gestión por procesos, corresponde la identificación de procesos, establecimiento de metas organizacionales que repercutan favorablemente a la organización.

Dimensión 2. Ejecución.

De acuerdo a Agudelo (2012), en esta fase se rediseña la organización en base al establecimiento de límites y ordenamiento de los procesos, manteniendo una especial atención a la satisfacción de los clientes. Asimismo, tener especial cuidado en no caer en vicios o errores en la etapa de implementación del mencionado rediseño.

Por su parte Pérez (2012) orienta su definición sobre ejecución a un enfoque de gestión administrativa, la cual es correcta, dado que debe de estar alineado a fase de planificación establecida. Sin embargo, agotando esfuerzos en el desarrollo de esta fase inclusive a un sistema de Calidad, lo que representa uno de los principales objetivos de la Gestión por Procesos.

De acuerdo a Bravo (2013), plantea una equivalencia en nomenclatura de fases de gestión por procesos y la que representa a ejecución, lo denomina "Gestión estratégica de procesos", donde una de sus actividades lo denomina "Decidir cursos de acción", en el cual, luego de haberse priorizado los procesos individuales o grupales, en concordancia con los dueños de procesos se determina el orden de actividades a seguir con los procesos seleccionados.

Dimensión 3. Comprobación (medición o evaluación).

De acuerdo a Agudelo (2012), también en función a la metodología propuesta por Deming (1989) de planear, hacer, verificar y actuar, en el cual se precisa la importancia de la medición, se debe medir todo aquello que estamos ejecutando y verificar si estamos logrando las metas y objetivos trazados. Efectivamente, no podemos dejar de evaluar las acciones o procesos que se están ejecutando, esta fase constituye una necesidad, la evaluación constante, a partir de la aplicación de

indicadores, incluyendo información oportuna a los responsables y tomar medidas correctivas o preventivas que pudieran afectar los planes de la organización.

Por su parte Pérez (2012), en aplicación del ciclo de Deming, la medición y seguimiento, representa una herramienta de control, con justificada necesidad de aplicación, dada la importancia de obtener información útil en el momento preciso, es a partir de la evaluación permanente de la ejecución de los procesos de toda organización tales como control, auditoría, cuadro de mando, autoevaluación, etc.; lograr canalizar la efectividad de los planes y objetivos.

Asimismo, Bravo (2013) manifestó, que la evaluación es una mirada profunda e indispensable a un proceso que permitirá comprender y cuantificar el problema que se tiene, hasta lograr hallar una variable crítica con su brecha y, de este modo, decidir respecto al tipo de optimización o cambio a seguir. El autor, se centró a medir los resultados de los procesos, similar apreciación a los autores anteriores, a fin de crear un seguimiento de control confiable.

Dimensión 4. Mejora de procesos

En esta dimensión que representa la fase final, Agudelo (2012) manifestó que, si se aplica la metodología de Deming, cada vez que verifique un proceso, puede estar en el punto de tomar acciones (actuar) sobre el proceso, esto quiere decir que el proceso se puede ejecutar de una mejor forma a partir de la observación de la causas que originaron alguna falla durante su ejecución; si decide aceptar el cambio, entonces se puede proceder a rediseñar el proceso. En efecto concordamos con Agudelo, el propósito de la metodología es a una mejora constante y orienta sus recomendaciones en caso de encontrar defectos, al rediseño del proceso. La entidad debe tomar acciones rápidas frente a observaciones de evidente efecto negativo para la organización.

De acuerdo a Pérez (2012), manifestó que puede ser interpretada como revisar, optimizar, industrializar, explotar o transversalizar las acciones de mejora.

La experiencia lograda en esta fase puede ser transmitida a otras áreas o productos de la empresa.

De conformidad a los requisitos de ISO 9001, Pérez (2012) señaló que en esta etapa del ciclo corresponde tomar las decisiones de mejora pertinentes, así como las acciones correctivas necesarias para corregir las desviaciones de los planes trazados. Es decir, Pérez propone desarrollar acciones de mejora a los procesos, los cuales alineados a las normas ISO, tienen por objeto mejorar la gestión.

Por su parte Bravo (2012) fundamentó que no es lo mismo la mejora que la mejora continua. La mejora en esta fase es parte de la optimización y por lo tanto cuenta con visibilidad y la participación de un equipo de trabajo del área de procesos, además de la atención especial de la dirección. Tiene por objetivo disminuir la brecha identificada en la variable crítica entra la situación actual y la deseada. Mientras que la mejora continua, representa un mantenimiento a superar los procesos vigentes con el propósito de mejores resultados.

1.4 Formulación del problema

De acuerdo a Carrasco (2006), es en el planteamiento del problema, donde se decide y proyecta, todo lo que se necesita realizar para conducir con éxito la investigación proyectada.

Problema general

¿De qué manera se relaciona el sistema de control interno con la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018?

Problemas específicos

- a. ¿De qué manera se relaciona el sistema de control interno con la planificación de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018?
- b. ¿De qué manera se relaciona el sistema de control interno con la ejecución de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018?
- c. ¿De qué manera se relaciona el sistema de control interno con la medición o evaluación de los procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018?
- d. ¿De qué manera se relaciona el sistema de control interno con la mejora de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018?

1.5 Justificación

La presente investigación, se realizará debido a necesidades en la eficiencia y eficacia en la gestión de las instituciones del Estado, las cuales permitan contribuir en beneficio de la sociedad y en el logro de planes y objetivos institucionales.

Justificación teórica

La presente investigación contribuirá en fortalecer los fundamentos del sistema de control interno para las organizaciones públicas, asimismo analizar y explicar el marco legal y teórico del mencionado sistema, de tal manera que se difunda los lineamientos y beneficios a ser alcanzados luego de lograrse su eficiente implementación.

Justificación practica

En la práctica, tanto el sistema de control interno como la metodología de gestión por procesos, contribuye desde el fortalecimiento de la estructura organizacional, la mejora del servicio, a la mejora continua de procesos, los que representan objetivos constantes en toda la institución.

Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico se justifica la investigación, dado que, en la actualidad, existen pocas investigaciones realizadas con las temáticas y objetivos que se plantean.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

El sistema de control interno se relaciona significativamente con la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Hipótesis específicas

- a. El sistema de control interno se relaciona significativamente con la planificación de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.
- b. El sistema de control interno se relaciona significativamente con la ejecución de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.
- c. El sistema de control interno se relaciona significativamente con la medición o evaluación de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.
- d. El sistema de control interno se relaciona significativamente con la mejora de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Objetivos específicos.

- a. Determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la planificación de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.
- b. Determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la ejecución de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.
- c. Determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la medición o evaluación de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.
- d. Determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la mejora de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

2.1.1 Paradigma de la investigación

El paradigma que se orientó la presente investigación fue el positivista. Este arquetipo de investigación ha permanecido vigente, dominando varias disciplinas desde el siglo XIX hasta nuestros días.

La teoría de la ciencia que sostiene el positivismo se caracteriza por afirmar que el único conocimiento verdadero es aquel que es producido por la ciencia, particularmente con el empleo de su método. En consecuencia, el positivismo asume que sólo las ciencias empíricas son fuente aceptable de conocimiento.

Otra de las características relevantes del positivismo tiene que ver con su posición epistemológica central. Es decir, el positivismo supone que la realidad está dada y que puede ser conocida de manera absoluta por el sujeto cognoscente, y que por tanto, de lo único que había que preocuparse, indican Dobles, Zúñiga y García (1998), era de encontrar el método adecuado y válido para “descubrir” esa realidad.

2.1.2 Enfoque de investigación.

Acorde a Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo constituye un grupo de procedimientos, tareas y actividades, que de manera ordenada y secuencial son comprobables, para ello realiza el respectivo recojo de datos para la demostración de hipótesis establecidas, basándose en mediciones numéricas y evaluación de análisis estadísticos, con la finalidad de hacer posible también la demostración de teorías formuladas. Alineado a lo expresado por los autores, la investigación planteada posee un enfoque cuantitativo; ya que se han formulado hipótesis y se han determinado variables para contrastarlas y analizar las mediciones mediante procedimientos estadísticos a fin de obtener las conclusiones relacionadas a tales hipótesis presentadas en la investigación.

2.1.3 Método hipotético deductivo

Bernal (2010) señaló que este método representa a un procedimiento iniciado por afirmaciones que constituye hipótesis con el fin de comprobar la aceptación o rechazo de tales hipótesis, arribando con ello a conclusiones de una investigación. En concordancia con el autor, la presente investigación aplica el método hipotético deductivo con el cual se aceptó la hipótesis planteada y a su vez se confrontó con investigaciones consideradas en los antecedentes. El propósito consiste en aportar con los resultados nuevas experiencias a ser aplicadas e incluso ampliadas en futuras investigaciones.

2.1.4 Tipo de Investigación

De acuerdo a Sánchez y Reyes (2006), el tipo de investigación sustantiva es aquella que está en búsqueda de responder a los problemas teóricos o sustantivos, para tal fin se encuentra encaminada a explicar, describir, predecir la realidad del estudio, a su vez va en búsqueda de corroborar o determinar principios y leyes generales capaces de fortalecer una teoría científica. Es de concordancia a la definición con lo que se ajusta al tipo de la presente investigación formulada como sustantiva, ya que buscamos describir en forma explicativa las variables de estudio Sistema de control interno y Gestión por procesos.

2.1.5 Nivel de la investigación

El nivel utilizado en la presente es descriptivo, ya que en concordancia con Carrasco (2006), en este nivel se responde a las preguntas: ¿Cómo son?, ¿Dónde están?, ¿Cuántos son?, ¿Quiénes son?, etc.; por lo tanto, el autor refiere la descripción de las características, entorno de la realidad interna y externa, así como propiedades que resalten como hechos importantes de su propia realidad en un momento determinado de la investigación.

2.1.6 Diseño de la investigación

La presente investigación se ha utilizado el diseño no experimental, es decir, que no se ha intervenido en el cambio del comportamiento de las variables y de esa manera influir deliberadamente en los resultados que se puedan obtener. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes señalaron: “que este tipo de estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (p. 152).

Es transeccional o transversal, porque el instrumento que se ha diseñado se aplica en un momento determinado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se refirieron al respecto: “su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como ‘tomar una fotografía’ de algo que sucede.” (p. 154) Al aplicar un instrumento que permite identificar y describir características propias del fenómeno a tratar, mas no dar explicaciones detalladas de los hallazgos; se sostiene que la investigación es descriptiva.

Se recoge lo que en su momento Bernal (2010) explicó: “la investigación descriptiva muestra, narra, reseña o identifica hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio [...] pero no se dan explicaciones o razones del porqué de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etcétera.” (p. 112) y es correlacional porque permite medir la relación existente entre las variables propuestas, así lo señaló Bernal (2010) citando a Salkind: “la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables” (p. 113).

El diseño de la investigación correlacional se representa de la siguiente forma:

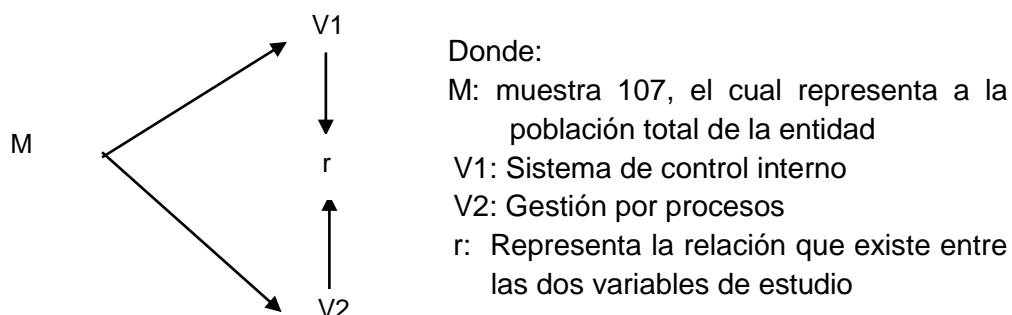


Figura 4. Diseño correlacional

2.2 Variables, operacionalización.

2.2.1 Variable 1: Sistema de control interno

Definición conceptual

De acuerdo a Claros y León (2012), el Sistema de Control Interno “es el conjunto de políticas, normas, planes, organización, metodología y registros organizados e instituidos de cada entidad del Estado para la consecución de la misión y objetivos institucionales que le corresponde cumplir” (p. 152). Los autores son claros al señalar la búsqueda de concretar la misión y objetivos institucionales, asimismo cabe precisar que el éxito de implementarse el citado sistema, permite contribuir en la política de Modernización del Estado.

Definición operacional

De acuerdo a los autores, el sistema de Control Interno se plantea en cuatro dimensiones, los cuales se determinaron tres indicadores para cada dimensión. Asimismo, se ha formulado un cuestionario de 15 ítems.

Tabla 1
 Matriz operacional de la variable 1: Sistema de control interno

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Niveles/Rangos	
Ambiente de Control	Valores	1	Ordinal LIKERT 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo		
	Conductas	2			
	Reglas	3			
Evaluación de Riesgos	Identificar factores	4			
	Analizar	5			
	Administrar factores	6			
Actividades de control gerencial	Políticas	7			Alto = 56 a 75 Medio = 35 a 55 Bajo = 15 a 34
	Procedimientos	8			
	Practicas	9			
Información y Comunicación	Registro	10			
	Procesamiento	11			
	Flujo de información	12			
Supervisión	Prevención y monitoreo	13			
	Seguimiento de resultados	14			
	Compromisos de mejora	15			

Fuente: Contraloría General de la República y Cooperación Alemana al Desarrollo-GTZ (2010).
 Elaborado por: Elaboración propia

2.2.2 Variable 2: Gestión por Procesos

Definición conceptual

Agudelo (2012), “En esencia es un sistema de gestión que propende por la mejora continua de la organización, partiendo de la identificación, selección y mejora de los procesos, teniendo en cuenta su alineación con los objetivos estratégicos planteados” (p. 13).

Definición operacional

Agudelo (2012), identificó como dimensiones a cuatro componentes o etapas del ciclo de la gestión por procesos, a partir del cual se identificaron tres indicadores para cada dimensión. Para el instrumento se consideran 12 items.

Tabla 2

Matriz operacional de la variable 2: Gestión por procesos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles/Rangos
Planificación	Establece objetivos	1	Ordinal LIKERT 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Alto = 45 a 60 Medio = 28 a 44 Bajo = 12 a 27
	Optimiza los recursos	2		
	Diagnóstica los riesgos	3		
Ejecución	Implementa los procesos	4		
	Ejecuta responsabilidades asignadas	5		
	Capacita al personal	6		
Comprobación (Medición o Evaluación)	Controla los objetivos	7		
	Audita los procesos	8		
	Aplica el Cuadro de Mando Integral	9		
Mejora de procesos	Orienta a la Mejora continua del proceso	10		
	Contribuye a la Calidad en el servicio	11		
	Conceptualiza Valor agregado al producto o servicio	12		

Fuente: Agudelo (2012)

Elaborado por: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

Población

Carrasco (2006) plantea: “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236).

La población está conformada 107 personas, que forman parte de la planta orgánica de la Comisaría de Ciudad Del Pescador.

Muestra

Asimismo, Carrasco (2006) plantea: “es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (p. 237).

El presente estudio, considero como muestra a toda la población, es decir, a los 107 integrantes de la planta orgánica de la Comisaría de Ciudad Del Pescador.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: La encuesta

Según Carrasco (2005), "La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene" (p.314).

La presente investigación ha considerado como técnica la encuesta, por la objetividad en el logro de los resultados, el cual se orientó directamente a los grupos muestrales, obteniéndose respuestas en forma precisa y de utilidad al desarrollo del estudio.

Instrumento: El cuestionario

De acuerdo a Sierra (2007), "El instrumento básico de la observación por encuesta es el cuestionario. Este no es otra cosa que un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación sociológica para su contestación por la población o su muestra a que se extiende el estudio emprendido" (p.306).

La presente investigación ha aplicado como instrumento el cuestionario, por considerarlo de más directa obtención, estandarización y procesamiento de datos con fines orientadores a los grupos muestra determinados.

Descripción del instrumento

Los instrumentos están compuestos por 15 y 12 preguntas que corresponden a las variables sistemas de control interno y gestión por procesos respectivamente.

Ficha técnica: Cuestionario Sistema de control interno

Autor: Rosa Elvira Villanueva Figueroa

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar el nivel de relación que existe entre el sistema de control interno y la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.
Tiempo:	30 minutos
Lugar:	Bellavista, Callao
Hora:	08:00 horas
Nivel:	Personal de la dotación
Administración:	Individual
Niveles:	3. Alto 2. Medio 1. Bajo
Dimensiones	Número de dimensiones: 5 Dimensión 1 : 1 – 3 ítems Dimensión 2 : 4 – 6 ítems Dimensión 3 : 7 - 9 ítems Dimensión 4 : 10 – 12 ítems Dimensión 5 : 13 – 15 ítems Total= 15 ítems
Escala:	Politómica 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
Descripción:	Con el uso del programa SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems 19 x 4=76. Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems= 19 x 1= 19 Rango = valor máximo – valor mínimo=76 – 19= 57 La constante = Rango entre número de niveles = 57/ 3= 19

Tabla 3

*Niveles o rangos de la variable Sistema de control interno – Baremación**

Variable/dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Ambiente de control	5 – 8	9 – 12	13 – 15
Evaluación de riesgos	5 – 8	9 – 12	13 – 15
Actividades de control gerencial	5 – 8	9 – 12	13 – 15
Información y comunicación	5 – 8	9 – 12	13 – 15
Supervisión	5 – 8	9 – 12	13 – 15
Sistema de control interno	15 – 34	35 – 55	56 – 75

*Baremo: Son escalas de valores que se establecen para clasificar los niveles y rangos de las variables y sus dimensiones con la finalidad de viabilizar la elaboración de tablas y figuras estadísticas cuando se procesa en el SPSS.

Ficha técnica: Cuestionario Gestión por procesos

Autor: Adaptado de Villanueva (2015), tesis doctoral, Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar el nivel de relación que existe entre el sistema de control interno y la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.
Tiempo:	30 minutos
Lugar:	Bellavista, Callao
Hora:	08:00 horas
Nivel:	Personal de la dotación
Administración:	Individual
Niveles:	3. Alto 2. Medio 1. Bajo
Dimensiones	Número de dimensiones: 5 Dimensión 1 : 1 – 3 ítems Dimensión 2 : 4 – 6 ítems Dimensión 3 : 7 - 9 ítems Dimensión 4 : 10 – 12 ítems Total= 12 ítems
Escala:	Politómica 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
Descripción:	Con el uso del programa SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems $19 \times 4=76$. Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems= $19 \times 1= 19$ Rango = valor máximo – valor mínimo= $76 - 19= 57$ La constante = Rango entre número de niveles = $57/ 3= 19$

Tabla 4

Niveles o rangos de la variable Gestión por procesos - Baremación

Variable/dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Planificación	5 – 8	9 – 12	13 – 15
Ejecución	5 – 8	9 – 12	13 – 15
Comprobación	5 – 8	9 – 12	13 – 15
Mejora de procesos	5 – 8	9 – 12	13 – 15
Gestión por procesos	12 – 27	28 – 44	45 – 60

Validez

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria. Un método para medir el rendimiento bursátil tiene que medir precisamente eso y no la imagen de una empresa” (p.201).

De acuerdo a Carrasco (2009) “este atributo de los instrumentos de investigación consiste en que estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables de estudio” (p. 336).

Además, Ramírez, expresa que el juicio de experto constituye una técnica que:

Ayuda a validar el instrumento; ya que éste es sometido a juicio de especialistas en metodología de la investigación, psicólogos, médicos, psiquiatras y otros profesionales que amerite su atención. Estos brindan su opinión referente al contenido y forma del instrumento, así como observaciones y sugerencias para mejorarlo (2007, p. 29).

El instrumento diseñado, se presentó al juicio de expertos, con los siguientes resultados:

Tabla 5
Expertos validadores del instrumento

Nº	Expertos	Experto	Aplicabilidad
1	Dr. Víctor Pastor Talledo	Metodólogo	Aplicable
2	Dr. Luis Alberto Olivo Valenzuela	Temático	Aplicable
3	Mg. Roberto Fiestas Flores	Estadístico	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Se puede apreciar en la tabla 5, el resultado de los señores validadores de los instrumentos de investigación, cuya respuesta fue aprobatoria.

Confiabilidad

Como afirman Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La confiabilidad de un instrumento de medición, se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

Al respecto, Carrasco expresa lo siguiente:

La confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes períodos de tiempo.

Los términos claves que la identifican son: consistente estable, porque los resultados no deben variar, aun cuando sean contenidos en diferentes tiempos. Predecible porque la precisión y certeza del instrumento hace suponer las características de los resultados. Y objetivo, porque los resultados obtenidos se ajustan a la realidad a la cual corresponden las variables en estudio (2009, p. 339).

Según Kerlinger (1992):

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determina por el Coeficiente de Alfa de Cronbach; que es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas de ítems. La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla 6
*Escala de valores del coeficiente de confiabilidad
Alfa de Cronbach*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tabla 7
Coeficiente Alfa de Cronbach, prueba de confiabilidad

Variable	N° de elementos (Ítems)	Alfa (α)
Sistema de control interno	15	0.858

Tabla 8
Coeficiente Alfa de Cronbach, prueba de confiabilidad

Variable	N° de elementos (Ítems)	Alfa (α)
Gestión por procesos	12	0.838

En relación a la confiabilidad del instrumento aplicado al grupo muestra para la piloto en la presente investigación, los resultados son mostrados en las tablas 6 y 7 de las variables de estudio, resultando en ambos casos un nivel de fuerte confiabilidad.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se elaboró la base de datos para las dos variables de estudio, en la cual se registró los valores obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos utilizados para dicha medición. Luego estos datos fueron procesados, para obtenerse el análisis descriptivo e inferencial mediante el programa SPSS versión 24 en español. Con ello, se determinarán estadísticas como: la prueba no paramétrica, coeficiente de correlación Rho Spearman para evaluar la relación entre las variables de tipo cuantitativas.

Los resultados que se obtuvieron luego del procesamiento estadístico de los datos, los cuales fueron representados mediante gráficos de columnas para facilitar su interpretación. Para tal interpretación de los resultados obtenidos se realizó en base a la siguiente fórmula y tabla de valores:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

ρ : Coeficiente de correlación.

D: Diferencia entre los correspondientes estadísticos del orden de x – y.

N: Número de parejas de datos.

Tabla 9

Valores de la correlación Rho de Spearman

Puntuación	Denominación del grado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta (A mayor X mayor Y)

Fuente: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). *Metodología de la investigación científica*.

2.6 Aspectos éticos

La investigación se desarrolló, guardando el respeto a la privacidad de datos reservados de la Comisaría de Ciudad Del Pescador. Asimismo, manteniendo la veracidad de los resultados de la captura de datos del personal encuestado.

No es propósito de la investigación publicar datos que afecten la imagen institucional, por el contrario, es proponer recomendaciones a manera de propuestas ante debilidades encontradas.

La autora se comprometió a brindar los resultados de la investigación a la entidad de estudio, así como sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 10

Niveles de sistema de control interno de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Nivel	Participantes	
	N°	%
Bajo	10	9.3
Medio	19	17.8
Alto	78	72.9
Total	107	100

Fuente: Base de datos

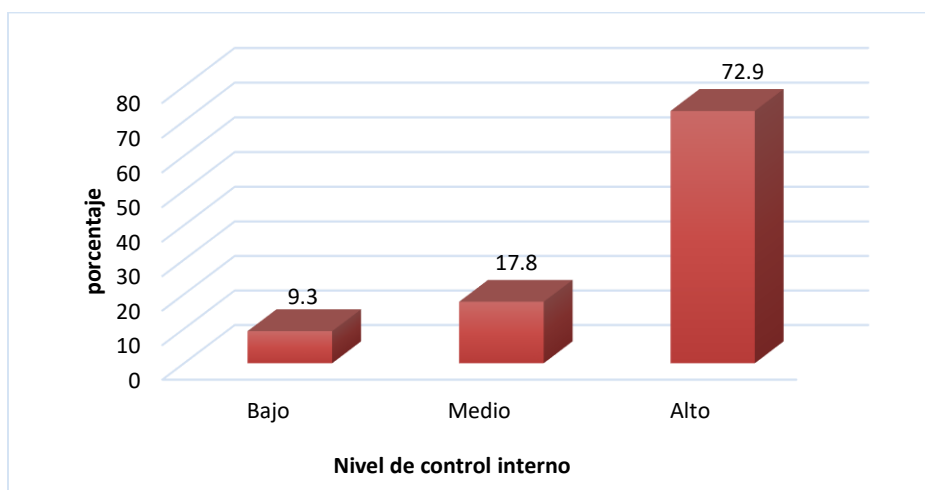


Figura 5. Niveles de control interno de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

En la tabla 10 y figura 5 se observa que, el 72.9% (78) de los participantes opinan el nivel del sistema de control interno es alto, luego el 17.8% (19) indican que el nivel es medio, y el 9.3% (10) establecen que el nivel es bajo.

Tabla 11
Niveles de las dimensiones del sistema control interno

Dimensiones	Niveles	Participantes	
		N°	%
Ambiente de control	Baja	16	15
	Media	15	14
	Alta	76	71
Evaluación de riesgos	Baja	14	13.1
	Media	15	14
	Alta	78	72.9
Actividades de control gerencial	Baja	6	5.6
	Media	23	21.5
	Alta	78	72.9
Información y comunicación	Baja	9	8.4
	Media	24	22.4
	Alta	74	69.2
Supervisión	Baja	0	0
	Media	25	23.4
	Alta	82	76.6

Fuente: Base de datos

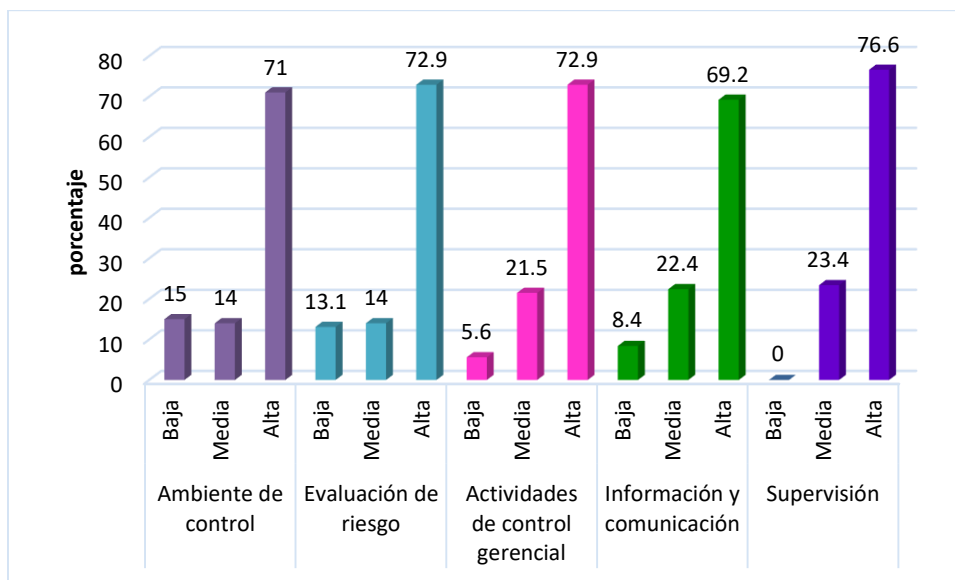


Figura 6. Niveles de las dimensiones del sistema de control interno

En la tabla 11 y figura 6 se observa que, el 71% (76) de los participantes opinan el nivel ambiente de control es alto, luego el 14% (15) indican que el nivel es medio, y el 15% (16) establecen que el nivel es bajo.

En la dimensión evaluación de riesgos, el 72.9% (78) de los participantes establecen que el nivel es alto, luego el 14% (15) muestran que el nivel es medio y el 13.1% (14) indican que el nivel es bajo.

En la dimensión actividades de control gerencial, el 72.9% (78) de los participantes muestran que el nivel es alto, luego el 21.5% (23) indican que el nivel es medio y el 5.6% (6) establecen que el nivel es bajo.

En la dimensión información y comunicación, el 69.2% (74) de los participantes indican que el nivel es alto, luego el 22.4% (24) establecen que el nivel es bajo y el 8.4% (9) opinan que el nivel es bajo.

En la dimensión supervisión, el 76.6% (82) de los participantes indican que el nivel es bajo, luego el 23.4% (25) establecen que el nivel es medio, y ninguno opina un nivel bajo de esta dimensión.

Tabla 12

Niveles de gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018

Nivel	Participantes	
	N°	%
Baja	12	11.2
Media	22	20.6
Alta	73	68.2
Total	107	100

Fuente: Base de datos

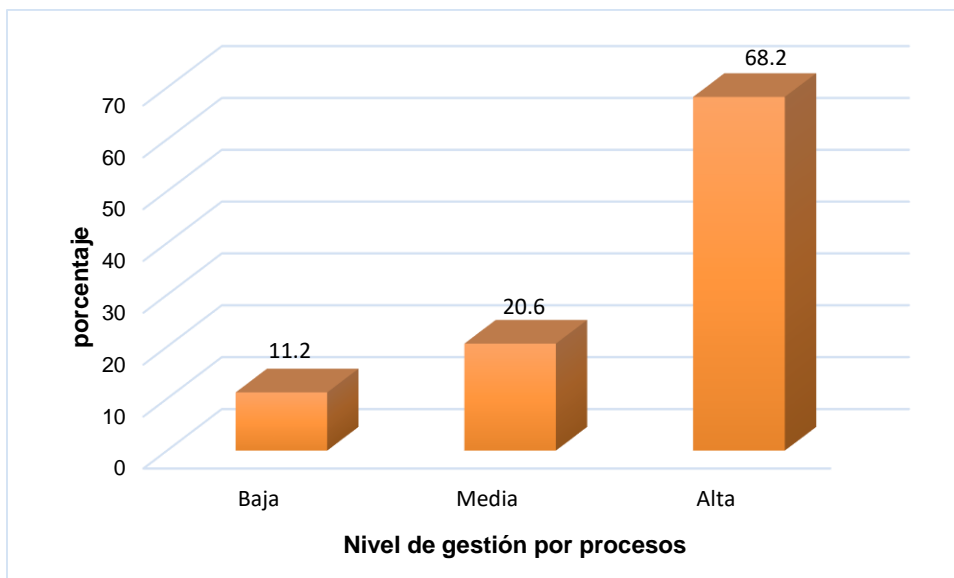


Figura 7. Niveles de gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad del Pescador, Bellavista, 2018.

Descripción:

En la tabla 12 y figura 7 se observa que, el 68.2% (73) de los participantes opinan que el nivel de gestión por procesos es alto, luego el 20.6% (22) indican nivel medio, y el 11.2% (12) establecen que es bajo.

Tabla 13

Niveles de las dimensiones de gestión por procesos

Dimensiones	Niveles	Participantes	
		N°	%
Planificación	Baja	9	8.4
	Media	26	24.3
	Alta	72	67.3
Ejecución	Baja	11	10.3
	Media	23	21.5
	Alta	73	68.2
Comprobación	Baja	11	10.3
	Media	30	28
	Alta	66	61.7
Mejora	Baja	10	9.3
	Media	19	17.8
	Alta	78	72.9

Fuente: Base de datos

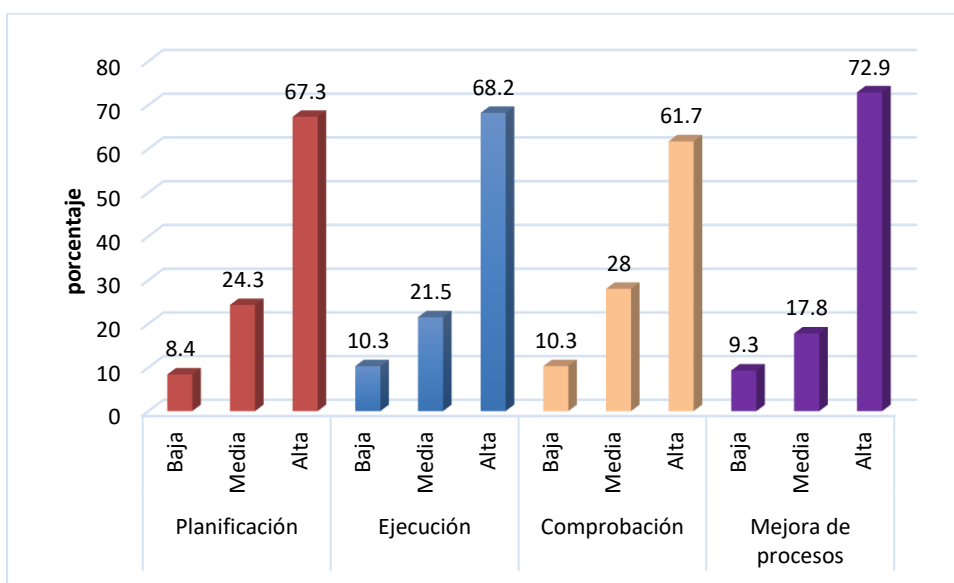


Figura 8. Niveles de las dimensiones de gestión por procesos

Descripción:

En la tabla 13 y figura 8 se observa que, el 67.3% (72) de los participantes opinan que el nivel de planificación es alto, luego el 24.3% (26) indican nivel medio, y el 8.4% (9) establecen que el nivel es bajo.

En la dimensión ejecución, el 68.2% (73) de los participantes establecen que el nivel es alto, luego el 21.5% (23) muestran que el nivel es medio y el 10.3% (11) indican que el nivel es bajo.

En la dimensión comprobación, el 61.7% (66) de los participantes opinan que el nivel es alto, luego el 28% (30) muestran que el nivel es medio, y el 10.3% (11) establecen que el nivel es bajo.

En la dimensión mejora, el 72.9% (78) de los participantes indican que el nivel es alto, luego el 17.8% (19) establecen que el nivel es medio y el 9.3% (10) muestran que el nivel es bajo.

Tabla 14

Sistema de control interno y gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018

Sistema de control Interno		Gestión por procesos			
		Baja	Media	Alta	Total
Bajo	N°	6	1	3	10
	%	5.6	0.9	2.8	9.3
Medio	N°	0	17	2	19
	%	0	15.9	1.9	17.8
Alto	N°	6	4	68	78
	%	5.6	3.7	63.6	72.9
Total	N°	12	22	73	107
	%	11.2	20.6	68.2	100

Fuente: Base de datos

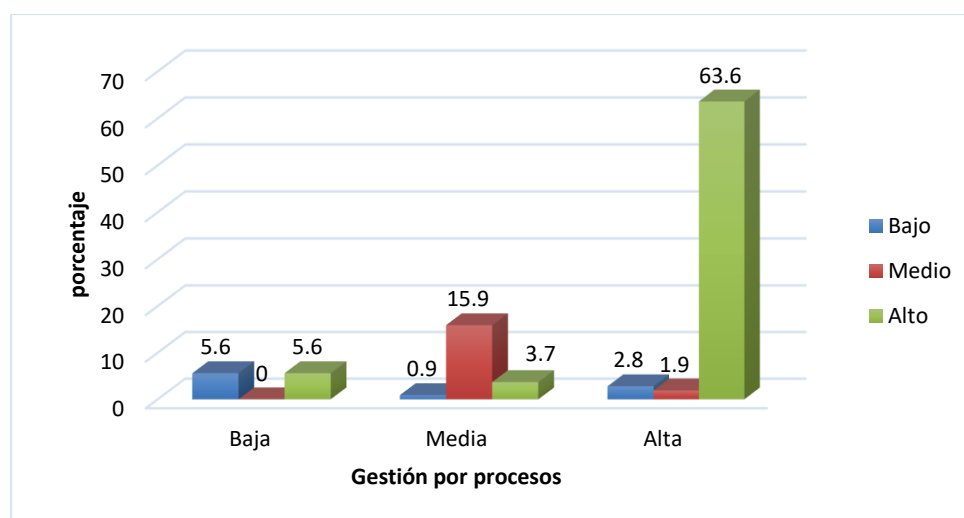


Figura 9. Sistema de control interno y gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

En la tabla 14 y figura 9 se observa que, de los 10 participantes que indican nivel bajo en sistema de control interno, la mayor cantidad de ellos, 6, indican también nivel bajo en gestión por procesos. Luego de los 19 participantes que establecen nivel medio en sistema de control interno, la mayor cantidad, 17, establecen también nivel medio en gestión por procesos, además de los 78 participantes que opinan con nivel alto en sistema de control interno, la mayor cantidad, 68, también indican nivel alto en gestión por procesos. En estos resultados se nota cierta tendencia positiva de sistema de control interno y gestión por procesos.

Tabla 15

Sistema de control interno y planificación en la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Sistema de control Interno		Planificación			
		Baja	Media	Alta	Total
Bajo	N°	0	7	3	10
	%	0	6.5	2.8	9.3
Medio	N°	3	11	5	19
	%	2.8	10.3	4.7	17.8
Alto	N°	6	8	64	78
	%	5.6	7.5	59.8	72.9
Total	N°	9	26	72	107
	%	8.4	24.3	67.3	100

Fuente: Base de datos

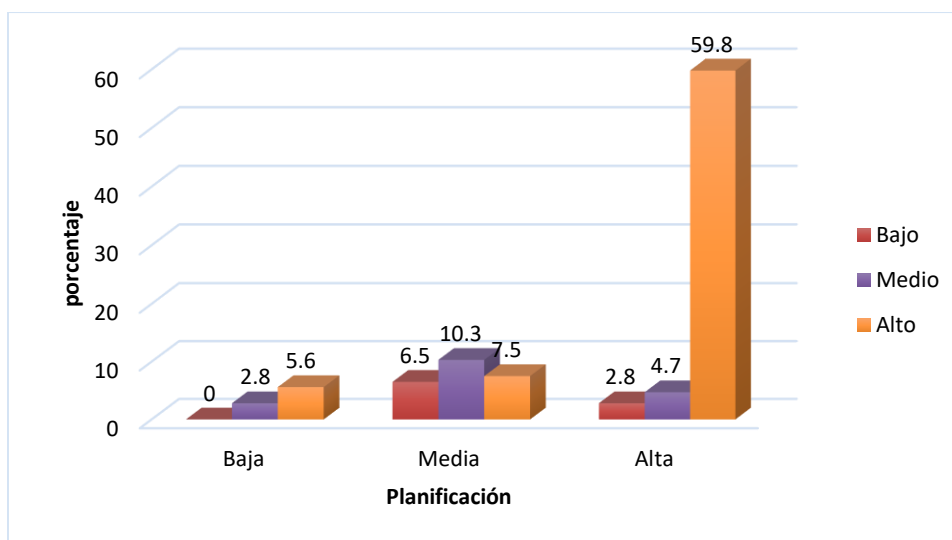


Figura 10. Sistema de control interno y planificación en la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

En la tabla 15 y figura 10 se observa que, de los 10 participantes que indican nivel bajo en sistema de control interno, la mayor cantidad de ellos, 7, indican nivel medio en planificación. Luego de los 19 participantes que establecen nivel medio en sistema de control interno, la mayor cantidad, 11, establecen también nivel medio en planificación, además de los 78 participantes que opinan con nivel alto en sistema de control interno, la mayor cantidad, 64, también indican nivel alto en planificación. En estos resultados se nota cierta tendencia positiva de sistema de control interno y planificación.

Tabla 16

Sistema de control interno y ejecución en la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Sistema de control Interno		Ejecución			
		Baja	Media	Alta	Total
Bajo	N°	6	1	3	10
	%	5.6	0.9	2.8	9.3
Medio	N°	0	17	2	19
	%	0	15.9	1.9	17.8
Alto	N°	5	5	68	78
	%	4.7	4.7	63.6	72.9
Total	N°	11	23	73	107
	%	10.3	21.5	68.2	100

Fuente: Base de datos

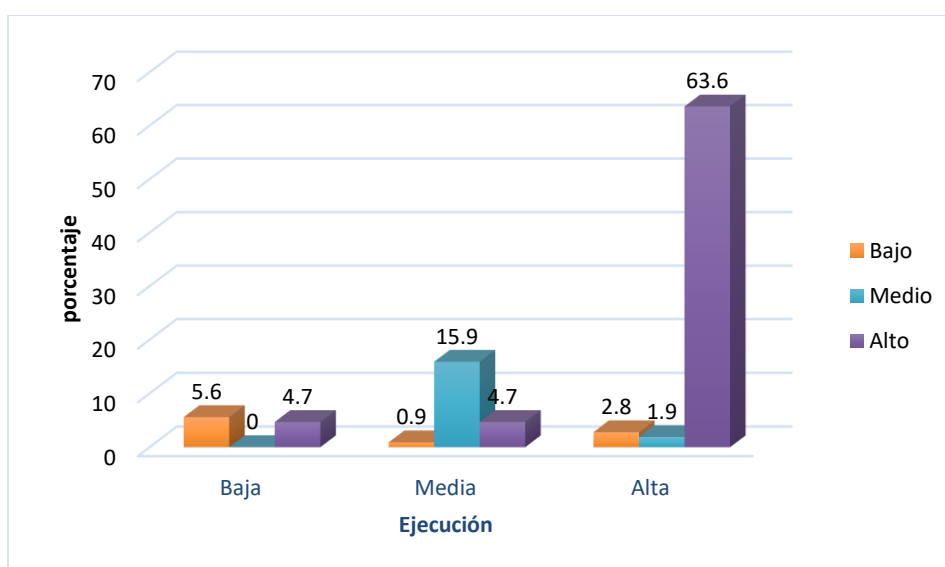


Figura 11. Sistema de control interno y ejecución en la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

En la tabla 16 y figura 11 se observa que, de los 10 participantes que indican nivel bajo en sistema de control interno, la mayor cantidad de ellos, 6, también indican nivel bajo en ejecución. Luego de los 19 participantes que establecen nivel medio en sistema de control interno, la mayor cantidad, 17, establecen también nivel medio en ejecución, además de los 78 participantes que opinan con nivel alto en sistema de control interno, la mayor cantidad, 68, también indican nivel alto en ejecución. En estos resultados se nota cierta tendencia positiva de sistema de control interno y ejecución.

Tabla 17

Sistema de control interno y evaluación en la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Sistema de control Interno		Evaluación			
		Baja	Media	Alta	Total
Bajo	N°	6	1	3	10
	%	5.6	0.9	2.8	9.3
Medio	N°	0	17	2	19
	%	0	15.9	1.9	17.8
Alto	N°	5	12	61	78
	%	4.7	11.2	57	72.9
Total	N°	11	30	66	107
	%	10.3	28	61.7	100

Fuente: Base de datos

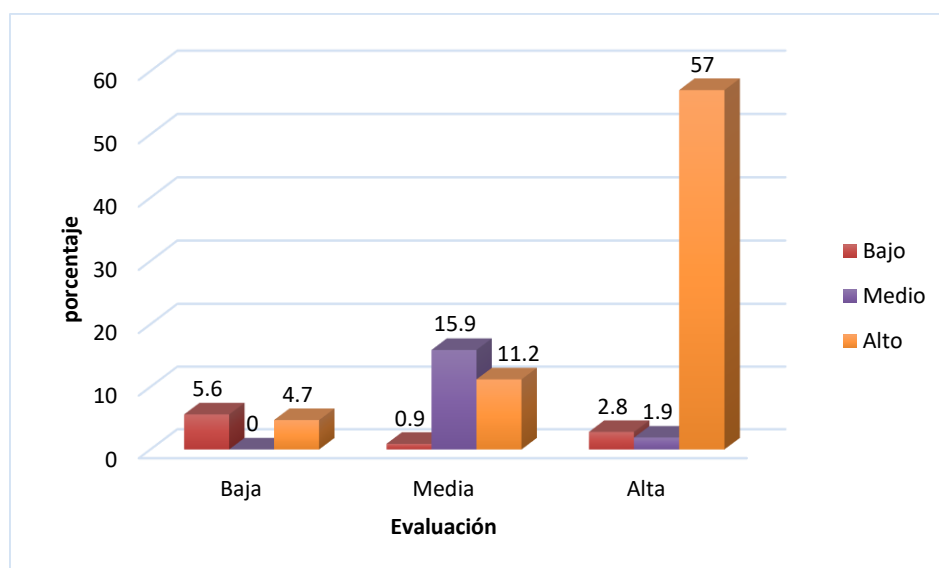


Figura 12. Sistema de control interno y evaluación de la Comisaría de Ciudad del Pescador, Bellavista, 2018.

En la tabla 17 y figura 12 se observa que, de los 10 participantes que indican nivel bajo en sistema de control interno, la mayor cantidad de ellos, 6, también indican nivel bajo en evaluación. Luego de los 19 participantes que establecen nivel medio en sistema de control interno, la mayor cantidad, 17, establecen también nivel medio en evaluación, además de los 78 participantes que opinan con nivel alto en sistema de control interno, la mayor cantidad, 57, también indican nivel alto en evaluación. En estos resultados se nota cierta tendencia positiva de sistema de control interno y evaluación.

Tabla 18

Sistema de control interno y mejora de procesos en la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Sistema de control Interno		Mejora de procesos			Total
		Baja	Media	Alta	
Bajo	N°	5	1	4	10
	%	4.7	0.9	3.7	9.3
Medio	N°	3	10	6	19
	%	2.8	9.3	5.6	17.8
Alto	N°	2	8	68	78
	%	1.9	7.5	63.6	72.9
Total	N°	10	19	78	107
	%	9.3	17.8	72.9	100

Fuente: Base de datos

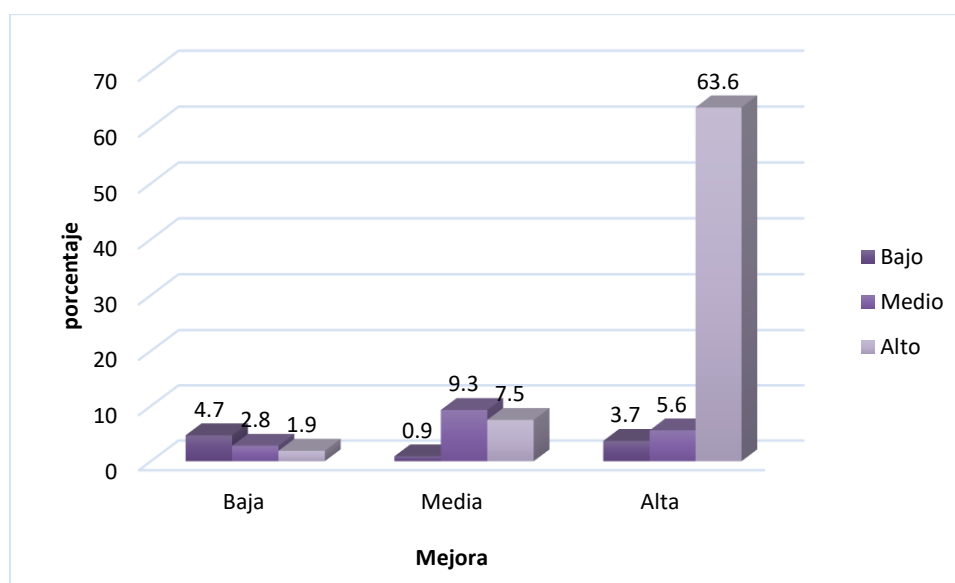


Figura 13. Sistema de control interno y mejora de procesos de la Comisaría de Ciudad del Pescador, Bellavista, 2018.

En la tabla 18 y figura 13 se observa que, de los 10 participantes que indican nivel bajo en sistema de control interno, la mayor cantidad de ellos, 5, también indican nivel bajo en mejora. Luego de los 19 participantes que establecen nivel medio en sistema de control interno, la mayor cantidad, 10, establecen también nivel medio en mejora, además de los 78 participantes que opinan con nivel alto en sistema de control interno, la mayor cantidad, 68, también indican nivel alto en mejora. En estos resultados se nota cierta tendencia positiva de sistema de control interno y mejora.

3.2 Resultados inferenciales

Hipótesis general

H₀: El sistema de control interno no se relaciona significativamente con la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

H_a: El sistema de control interno se relaciona significativamente con la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Regla de decisión: Sig. =p-valor

Si $p > 0.05$, se acepta H₀

Si $p \leq 0.05$, se rechaza H₀

Prueba estadística: No paramétrica

Coefficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 19

Correlación entre sistema de control interno y la gestión por procesos

	Rho de Spearman	Gestión por procesos
	Coefficiente de correlación	,708**
Sistema de control interno	Sig. (bilateral)	,000
	N	107

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

En los resultados que se observa en la tabla 19 el sistema de control interno está relacionado directamente con la gestión por procesos, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.708 y Sig. $0.000 \leq 0.01$ es decir, presenta correlación positiva considerable y altamente significativa.

Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se infiere, la relación significativa entre el sistema de control interno y la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Hipótesis específica 1

H₀: El sistema de control interno no se relaciona significativamente con la planificación de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

H_a: El sistema de control interno se relaciona significativamente con la planificación de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Regla de decisión: Sig. =p-valor

Si $p > 0.05$, se acepta H₀

Si $p \leq 0.05$, se rechaza H₀

Prueba estadística: No paramétrica

Coefficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 20

Correlación entre sistema de control interno y planificación

	Rho de Spearman	Planificación
Sistema de control interno	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,686** ,000 107

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

En los resultados que se observa en la tabla 20, el sistema de control interno está relacionado directamente con la planificación, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.686 y Sig. $0.000 \leq 0.01$ es decir, presenta correlación positiva considerable y altamente significativa.

Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se infiere, la relación significativa entre el sistema de control interno y la planificación de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Hipótesis específica 2

H₀: El sistema de control interno no se relaciona significativamente con la ejecución de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

H_a: El sistema de control interno se relaciona significativamente con la ejecución de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Regla de decisión: Sig. =p-valor

Si $p > 0.05$, se acepta H₀

Si $p \leq 0.05$, se rechaza H₀

Prueba estadística: No paramétrica

Coefficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 21

Correlación entre sistema de control interno y la ejecución

	Rho de Spearman	Ejecución
Sistema de control interno	Coefficiente de correlación	,700**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	107

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

En los resultados que se observa en la tabla 21, el sistema de control interno está relacionado directamente con la ejecución de procesos, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.700 y Sig. $0.000 \leq 0.01$ es decir, presenta correlación positiva considerable y altamente significativa.

Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se infiere, la relación significativa entre el sistema de control interno y la ejecución de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Hipótesis específica 3

H₀: El sistema de control interno no se relaciona significativamente con la evaluación de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

H_a: El sistema de control interno se relaciona significativamente con la evaluación de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Regla de decisión: Sig. =p-valor

Si $p > 0.05$, se acepta H₀

Si $p \leq 0.05$, se rechaza H₀

Prueba estadística: No paramétrica

Coefficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 22

Correlación entre sistema de control interno y evaluación

	Rho de Spearman	Evaluación
Sistema de control interno	Coefficiente de correlación	,629**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	107

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

En los resultados que se observa en la tabla 22, el sistema de control interno está relacionado directamente con la evaluación, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.629 y Sig. $0.000 \leq 0.01$ es decir, presenta correlación positiva considerable y altamente significativa.

Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se infiere, la relación significativa entre el sistema de control interno y la evaluación de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Hipótesis específica 4

Ho: El sistema de control interno no se relaciona significativamente con la mejora de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Ha: El sistema de control interno se relaciona significativamente con la mejora de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Regla de decisión: Sig. =p-valor

Si $p > 0.05$, se acepta Ho

Si $p \leq 0.05$, se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica

Coefficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 23

Correlación entre sistema de control interno y mejora de procesos

Rho de Spearman		Mejora de procesos
Sistema de control interno	Coefficiente de correlación	,696**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	107

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

En los resultados que se observa en la tabla 23, el sistema de control interno está relacionado directamente con la mejora de procesos, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.696 y Sig. $0.001 \leq 0.01$ es decir, presenta correlación positiva considerable y altamente significativa.

Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se infiere, la relación significativa entre el sistema de control interno y la mejora de la Comisaría de Ciudad del Pescador, Bellavista, 2018.

IV. Discusión

De acuerdo a los resultados descriptivos de la presente investigación, muestran que 9.3% de los 107 participantes indicaron un nivel bajo entre las variables Sistema de control interno y gestión por procesos un nivel alto 72.9% del total de participantes, nivel medio lo mostraron 17.8% de los participantes y un nivel bajo de 9.3% En cuanto a los resultados inferenciales, se demostró una correlación positiva media de acuerdo a Rho Spearman de 0.708 entre las variables del estudio; con respecto a la significancia de $p=0.000$, menor que 0.01, lo que demostró una correlación altamente significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

El resultado descriptivo se corroboró de forma similar, con la investigación de Castro y López (2015) titulada *Sistema de control interno en la gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de Sanagorán*, planteó como objetivo el cual presentó un nivel bueno un 9.7%, un nivel regular de 86.1% y un nivel deficiente de 4.2%, en cuanto a su resultado inferencial, el coeficiente Rho de Spearman fue de 0.398 considerándose una correlación positiva baja, resultado que motivó a recomendar propuestas institucionales que se orienten a consolidar la implementación de sistema de control interno y capacitación al personal en las normas relacionadas al control interno, debido a que demostró que la entidad se encuentra en un nivel regular con respecto a lograr objetivos institucionales

Los resultados también fueron similares por Melgarejo (2017) con su tesis titulada *“Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016”*, con la cual se planteó como objetivo, determinar la relación que existe entre el Control interno y la gestión administrativa de la citada entidad. Sus resultados descriptivos fueron cuantificados en los niveles eficiente con un 8.9%, poco eficiente con 73.2 y deficiente con 17.9%, en cuanto a los resultados inferenciales, se determinó un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.735, con el cual demostró una correlación positiva media. Los resultados obtenidos, propiciaron recomendaciones que se orientaron a la necesidad de capacitación de su personal, así como establecer planes para implementar el control interno en beneficio de los objetivos institucionales de la citada Municipalidad.

Por su parte, Aquipucho (2015), con su tesis titulada "*Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao, periodo: 2010-2012*", cuyo objetivo general fue determinar si el control interno influye en los procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la citada municipalidad, a diferencia de la presente investigación, su análisis de datos elaborado en forma descriptiva ítem por ítem, se comprobó que el nivel de conformidad del Sistema de control interno fue bajo en promedio debido a la falta de planificación en su programación del Plan Anual de Contrataciones. Como resultado de su análisis inferencial, se comprobó que el Sistema de control interno no establece una relación ni influencia con los procesos de contrataciones y adquirentes, por tanto, la entidad requiere un mayor trabajo de sensibilización y requerimiento de establecer un Plan de implementación del sistema de control interno desde los niveles estratégicos hasta los operativos.

Por el trabajo de investigación de Rivera (2016) titulado *Sistema de control interno y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016*", en el que planteó como objetivo determinar la relación entre el Sistema de control interno y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas; se corrobora que existe relación positiva considerable por el resultado del coeficiente de correlación de Pearson, el cual fue de 0.889. Asimismo, por los resultados descriptivos, se comprobó que el 10% de los colaboradores indicaron que el Sistema de control interno es "Muy eficiente"; el 43% de los encuestados indicaron que es "eficiente"; 29% indicaron que es "regular" y el 19% que es "deficiente". Por lo tanto, aunque habiendo utilizado un coeficiente distinto al de la presente investigación, sus resultados fueron equivalentes.

Se comprobó a su vez con Pacheco y Torres (2012), en su tesis titulada "*Sistema de control interno para el proceso de gestión recaudadora del impuesto predial del servicio de administración tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima*", con su objetivo formulado el cual fue demostrar los efectos positivos que genera la implementación de un Sistema de control interno en el logro de los

objetivos de una institución pública. A diferencia de la presente investigación, se ha reflejado que el control interno aun es deficiente, debido a una falta de filosofía definida por la alta dirección, el proceso de implementación del sistema de control interno se encontró en etapa inicial, por tanto, no se han identificado ni evaluado los riesgos que afecten al proceso. Asimismo, al evaluar el grado de implementación del sistema de control interno en cada uno de sus cinco componentes, se obtuvieron bajos resultados que demostraron la necesidad de promover una cultura de administración de riesgos, capaz de conllevar a mejorar los resultados de gestión de la entidad.

V. Conclusiones

- Primera. El Sistema de control interno está relacionado directamente con la gestión por procesos, demostrado por el resultado del coeficiente de correlación de Spearman de 0.708 y Sig. $0.000 \leq 0.01$ es decir, presentó correlación positiva considerable y altamente significativa.
- Segunda. En cuanto al objetivo específico 1, el sistema de control interno está relacionado directamente con la planificación, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.686 y Sig. $0.000 \leq 0.01$ es decir, presenta correlación positiva considerable y altamente significativa.
- Tercera. En cuanto al objetivo específico 2, el sistema de control interno está relacionado directamente con la ejecución de procesos, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.700 y Sig. $0.000 \leq 0.01$ es decir, presenta correlación positiva considerable y altamente significativa.
- Cuarta. En cuanto al objetivo específico 3, el sistema de control interno está relacionado directamente con la evaluación, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.629 y Sig. $0.000 \leq 0.01$ es decir, presenta correlación positiva considerable y altamente significativa.
- Quinta. En cuanto al objetivo específico 4, el sistema de control interno está relacionado directamente con la mejora de procesos, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.696 y Sig. $0.001 \leq 0.01$ es decir, presenta correlación positiva considerable y altamente significativa.

VI. Recomendaciones

- Primera. En concordancia con la Dirección General de la Policía Nacional del Perú, la Región Policial Callao, la Comisaria de Ciudad Del Pescador, Distrito de Bellavista, se recomienda capacitar al personal en las políticas y metodologías relacionadas a las variables de estudio, con la finalidad de mantener vigencia en la implementación del sistema de control interno y de la gestión por procesos.
- Segunda. En relación a la conclusión 2, se recomienda establecer mayor comunicación con la Dirección General de la Policía Nacional del Perú, vía la Región Policial Callao, con la finalidad de solicitar difusión del mapa de procesos institucional, así como la capacitación y actualización de las temáticas del sistema de control interno y gestión por procesos
- Tercera. En relación a la conclusión 3, se recomienda la implementación de la metodología de gestión por procesos y en primer término diseñar el mapa de procesos de la Comisaria de Ciudad Del Pescador.
- Cuarta. En relación a la conclusión 4, se recomienda establecer indicadores de medición o evaluación de la ejecución de los procesos vigentes que realiza la comisaría de Ciudad Del Pescador.
- Quinta. En relación a la conclusión 5, se recomienda formular directivas orientadas a establecer procedimientos capaces de conducir al personal en la mejora constante de los resultados de los procesos ejecutados.

VII. Referencias Bibliográficas

- Actualícese (2017). *COSO, control interno con un enfoque internacional*. Publicado el 22 junio 2017. Consultado el 16 junio 2018 de <https://actualicese.com/actualidad/2017/06/22/coso-control-interno-con-un-enfoque-internacional/>
- Agudelo, L. (2012). *Evolución de la Gestión por Proceso*. Colombia: Contacto Grafico Ltda.
- Andía, W. (2017). *Manual de Gestión Pública. Pautas para la aplicación de los Sistemas Administrativos*. (7ª ed.). Lima, Perú: Editorial Jovic
- Aquipucho, L. (2015). *Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao, Periodo: 2010-2012* (tesis de maestría). Unidad de Posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperada de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4247/Aquipucho_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asociación Española para la Calidad AEC (2016). COSO. Consultado el 6 julio 2018 de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bertalanffy Von, L. (1976). *Teoría General de los Sistemas*. México: Editorial Fondo de Cultura Económica.
- Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F. y Noriega, M. (2010). *Mejora continua de los procesos*. Perú: Fondo Editorial, Universidad de Lima.
- Bonilla, L. (2017). *Implementación de la administración de riesgos en el sistema de control interno del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos* (tesis de maestría). Unidad de Posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperada de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7911/Bonilla_fl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bolívar, J. y García, G. (2014). *Fundamentos de la Gestión Pública, hacia un Estado eficiente*. Bogotá, Colombia: Alfaomega S.A. y Universidad EAN.

- Bravo, J. (2013). *Gestión de Procesos. Valorando la práctica*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Bravo, J. (2012). *Gestión de Procesos. Con responsabilidad Social*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Caballero, A. (2001). *Metodología Integral Innovadora para Planes y Tesis*. Lima: Empresa Editora El Comercio S.A.
- Carrasco, A. (2006). *Metodología de Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos
- Castro, I. y López, K. (2015). *Sistema de control interno en la gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de Sanagoran, 2017* (tesis de maestría). Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperada de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17647/castro_bi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Claros, R. y León, O. (2012). *El Control Interno como herramienta de gestión y evaluación*. Lima, Perú: Pacífico Editores.
- Contraloría General de la República (2013). COSO, Control Interno – Marco Integrado, Resumen Ejecutivo. Consultado el 10 abril 2017 http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Contraloría General de la República y Cooperación Alemana al Desarrollo-GTZ (2010). Orientaciones Básicas para el Fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales. Recuperado de: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Orientaciones_basicas_CI_Gobiernos_Locales.pdf
- Contraloría General de la República (2017). Guía para la Implementación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado. Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG. Recuperado de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/sis_control_interno/normativa/RCG004_2017_Guia_implemen_SCI.pdf
- Contraloría General de la Republica (2017). *Guía para la Implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado*. Resolución de Contraloría N°004-2017-CG, 20 enero 2017

- Dobles, C., Zúñiga, M. y García, J. (1998). *Investigación en educación: procesos, interacciones y construcciones*. San José: EUNED.
- Dugarte, J. (2012). *Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal*. (Tesis de maestría). Escuela de Posgrado de Universidad de Los Andes, Venezuela. Recuperada de:
<http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Maestria/Jose%20Candelario%20Dugarte%20Rodriguez/Tesis%20Jose%20Candelario.pdf>
- Fiedler, E. (1967). *Theory of Leadership Effectiveness*. Nueva York: McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.) México: McGraw-Hill
- Kerlinger, F. (1992). *Investigación del Comportamiento. Técnicas y Metodología*. (2º ed.) México: McGraw-Hill Interamericana Editores
- Melgarejo N. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016* (tesis de maestría). Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperada de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9033/Melgarejo_CNP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ostroff, F. (1999). *La organización horizontal*. México: Oxford
- Pacheco, M. y Torres, Y. (2012). *Sistema de control interno para el proceso de gestión recaudadora del impuesto predial del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú. Recuperada de:
http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1402/1/pacheco_gm.pdf
- Pérez, J. (2012). *Gestión por Procesos* (5ª ed.). Madrid: Esic Editorial.
- Rivera, J. (2016). *Sistema de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016* (tesis de maestría). Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperada de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/852/rivera_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, J. (2009). *Control Interno. Un efectivo sistema para la empresa*. (2ª ed.). México: Editorial Trillas

- Rodríguez, J. (2015), *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el Hospital "Dr. Rafael Rodríguez Zambrano", en el año 2013* (tesis de maestría). Unidad de Posgrados de la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperada de: [repositorio.ug.edu.ec/bitstream/.../TESIS%20GESTION%20POR%20PROC ESOS.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/.../TESIS%20GESTION%20POR%20PROC%20ESOS.pdf)
- Robbins, S., Decenzo, D, y Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administración*. (8ª ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2012). *Administración* (10ª ed.). México: Pearson, Prentice Hall.
- Solis, E. (2014). *El sistema de control interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa del Gobierno Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo*. (Tesis de maestría). Dirección de posgrado de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuerada de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8019/1/TMAG004-2014.pdf>
- Villanueva, R. (2015). *Diseño organizacional en la gestión por procesos de la Dirección General de Economía de la Marina* (tesis doctoral). Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Anexos

Artículo Científico

Sistema de control interno y la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018

Internal control system and management by processes of the Police Station of Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018

Autor: Rosa Elvira Villanueva Figueroa
Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo
Correo: revillanuevaf@gmail.com

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación del sistema de control interno con la gestión por procesos. El enfoque fue cuantitativo, tipo de investigación sustantiva, nivel descriptivo, el tipo de diseño fue no-experimental, diseño general transversal, diseño específico descriptivo y correlacional; el método hipotético-deductivo. La población lo constituyeron 107 personas de la entidad y se utilizó un tamaño de muestra censal. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó coeficiente Alpha de Cronbach, el cual fue igual a 0.858 y 0.838 para las variables sistema de control interno y gestión por procesos respectivamente, clasificado como alta confiabilidad en ambos casos. La investigación se desarrolló con los fundamentos teóricos del Informe COSO y el Sistema de Gestión de la Calidad. Se arribó a la conclusión que existe una relación positiva y altamente significativa entre las variables de estudio, por haberse obtenido el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.708 y un nivel de significancia de 0.000.

Palabras claves: Control interno, gestión por procesos, mejora continua

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the internal control system and process management. The focus was quantitative, type of substantive research, descriptive level, type of design was non-experimental, cross-sectional general design, descriptive and correlational specific design; the hypothetical-deductive method. The population was

constituted by 107 people of the entity and a census sample size was used. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of the instrument Cronbach's Alpha coefficient was used, which was equal to 0.858 and 0.838 for the variables internal control system and process management respectively, classified as high reliability in both cases. The research was developed with the theoretical foundations of the COSO Report and the Quality Management System. It was concluded that there is a positive and highly significant relationship between the study variables, given that Spearman's Rho correlation coefficient was 0.708 and a level of significance of 0.000.

Keywords: Internal control, process management, continuous improvement

Introducción

Situaciones alejadas al cumplimiento de normas o a intereses personales evidenciados en organizaciones internacionales, han sido producto de originar un conjunto de normas y procedimientos enmarcados en un sistema, como lo es el sistema de control interno, formulado desde el informe COSO Committee of Sponsoring Organizations of the Teadway Commission (Actualicese, 2017), el mismo que se ha constituido como fuente del actual sistema de control interno en el Perú.

El presente estudio, ha representado la constante necesidad de toda institución pública o privada de ejercer su misión acorde a sus políticas y planes institucionales y orientado a resultados de sus servicios o productos que genere. Ha transcurrido más de una década, y aun el sistema de control interno no culmina su implementación en número considerable de organizaciones del Estado peruano.

El objeto de estudio ha sido la Comisaría de Ciudad Del Pescador del distrito de Bellavista, la cual corresponde a la Región Policial Callao, como componente del órgano de línea de la Policía Nacional del Perú y este a su vez órgano de línea del Ministerio del Interior.

La implementación del sistema de control interno debe formar parte de la política institucional y corresponde a toda la organización su ejecución, la citada Comisaría como entidad dedicada al servicio al ciudadano, cumple un rol importante en nuestra sociedad, por tanto es desde los niveles más altos que recae la responsabilidad de hacer posible el

cumplimiento de su misión, sin embargo, es apreciable señalar el serio interés del comando por alinearse a las normas vigentes en el logro de sus objetivos

Tal situación nos conduce a formular la pregunta ¿De qué manera se relaciona el sistema de control interno con la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018?

En concordancia a Claros y León (2012), se refieren al sistema de control interno como un considerable número de políticas, normas, planes organización, metodología, como requisitos aplicados en mayor medida a entidades del Estado. Los autores son claros al señalar la búsqueda de alcanzar la misión y objetivos institucionales, asimismo cabe precisar que el éxito de implementarse el citado sistema, permite contribuir en la política de Modernización del Estado.

En el Perú contamos con un sólido marco normativo que sustenta la vigencia del sistema de control interno. Entre las principales normas establecidas se precisan las siguientes:

- Artículo 82° de la Constitución Política del Perú.
- Ley N°27785, Ley del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, de fecha 27 julio 2002.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, de fecha 27 marzo 2006.
- Resolución de Contraloría N°320-2006-CG que aprueba las Normas de Control Interno, de fecha 20 octubre 2010.
- Resolución de Contraloría General N°458-2008-CG que aprueba la “Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado”, de fecha 28 octubre 2008.
- Resolución de Contraloría N°094-2009-CG Ejercicio del Control Preventivo por la Contraloría General de la República (CGR) y los Órganos de Control Institucional (OCI), de fecha 20 agosto 2009.
- Resolución de Contraloría N°149-2016-CG Aprueba Directiva 013-2016-CG-GPROD Implementación del Sistema de Control Interno en la Entidades del Estado SCI, de fecha 13 mayo 2016.
- Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG Guía para la Implementación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado de fecha 20 enero 2017.

Es propósito del presente estudio, no solo ha sido demostrar la relación entre el Sistema de control interno con la gestión por procesos, sino también difundir a las entidades públicas y privadas los alcances y los beneficios que podrían lograr de hacer posible la implementación exitosa del citado sistema

Método

Se desarrolló una investigación de tipo sustantiva, nivel descriptivo, con diseño no experimental, transeccional, descriptivo y correlacional.

La población estuvo compuesta por 107 personas de componentes de la dotación de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, distrito de Bellavista, Callao, aplicándose a la muestra censal dos (2) instrumentos uno por Sistema de control interno y otro por Gestión por procesos, los cuales fueron validados por juicio de expertos y establecidas su confiabilidad por la prueba de Alpha de Cronbach, habiéndose obtenido na fuerte confiabilidad en ambas variables.

Se planteó como hipótesis que el sistema de control interno se relaciona significativamente con la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018. Debido a la naturaleza de las variables que son cualitativas, se utilizó la prueba no Paramétrica aplicable para diseño correlacional, el Rho de Spearman.

Resultados

Los resultados descriptivos de la variable Sistema de control interno, mostrados en la tabla 1 se observa que, el 72.9% (78) de los participantes opinan el nivel del sistema de control interno es alto, luego el 17.8% (19) indican que el nivel es medio, y el 9.3% (10) establecen que el nivel es bajo.

Tabla 1
Niveles de sistema de control interno de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Nivel	Participantes	
	N°	%
Bajo	10	9.3
Medio	19	17.8
Alto	78	72.9
Total	107	100

Fuente: Base de datos

Asimismo, de acuerdo a lo procesado, se obtuvo los siguientes niveles de las dimensiones de la variable Sistema de control interno.

Tabla 2
Niveles de las dimensiones del sistema control interno

Dimensiones	Niveles	Participantes	
		N°	%
Ambiente de control	Baja	16	15
	Media	15	14
	Alta	76	71
Evaluación de riesgos	Baja	14	13.1
	Media	15	14
	Alta	78	72.9
Actividades de control gerencial	Baja	6	5.6
	Media	23	21.5
	Alta	78	72.9
Información y comunicación	Baja	9	8.4
	Media	24	22.4
	Alta	74	69.2
Supervisión	Baja	0	0
	Media	25	23.4
	Alta	82	76.6

Fuente: Base de datos

En la tabla 2 se observa que, el 71% (76) de los participantes opinan el nivel ambiente de control es alto, luego el 14% (15) indican que el nivel es medio, y el 15% (16) establecen que el nivel es bajo.

En la dimensión evaluación de riesgos, el 72.9% (78) de los participantes establecen que el nivel es alto, luego el 14% (15) muestran que el nivel es medio y el 13.1% (14) indican que el nivel es bajo.

En la dimensión actividades de control gerencial, el 72.9% (78) de los participantes muestran que el nivel es alto, luego el 21.5% (23) indican que el nivel es medio y el 5.6% (6) establecen que el nivel es bajo.

En la dimensión información y comunicación, el 69.2% (74) de los participantes indican que el nivel es alto, luego el 22.4% (24) establecen que el nivel es bajo y el 8.4% (9) opinan que el nivel es bajo.

En la dimensión supervisión, el 76.6% (82) de los participantes indican que el nivel es bajo, luego el 23.4% (25) establecen que el nivel es medio, y ninguno opina un nivel bajo de esta dimensión.

Tabla 3
Niveles de gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018

Nivel	Participantes	
	N°	%
Baja	12	11.2
Media	22	20.6
Alta	73	68.2
Total	107	100

Fuente: Base de datos

En la tabla 3 se observa que, el 68.2% (73) de los participantes opinan que el nivel de gestión por procesos es alto, luego el 20.6% (22) indican nivel medio, y el 11.2% (12) establecen que es bajo.

Tabla 4
Niveles de las dimensiones de gestión por procesos

Dimensiones	Niveles	Participantes	
		Nº	%
Planificación	Baja	9	8.4
	Media	26	24.3
	Alta	72	67.3
Ejecución	Baja	11	10.3
	Media	23	21.5
	Alta	73	68.2
Comprobación	Baja	11	10.3
	Media	30	28
	Alta	66	61.7
Mejora	Baja	10	9.3
	Media	19	17.8
	Alta	78	72.9

Fuente: Base de datos

En la tabla 4 se observa que, el 67.3% (72) de los participantes opinan que el nivel de planificación es alto, luego el 24.3% (26) indican nivel medio, y el 8.4% (9) establecen que el nivel es bajo.

En la dimensión ejecución, el 68.2% (73) de los participantes establecen que el nivel es alto, luego el 21.5% (23) muestran que el nivel es medio y el 10.3% (11) indican que el nivel es bajo.

En la dimensión comprobación, el 61.7% (66) de los participantes opinan que el nivel es alto, luego el 28% (30) muestran que el nivel es medio, y el 10.3% (11) establecen que el nivel es bajo.

En la dimensión mejora, el 72.9% (78) de los participantes indican que el nivel es alto, luego el 17.8% (19) establecen que el nivel es medio y el 9.3% (10) muestran que el nivel es bajo.

Tabla 5
Sistema de control interno y planificación en la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Sistema de control Interno		Planificación			
		Baja	Media	Alta	Total
Bajo	N°	0	7	3	10
	%	0	6.5	2.8	9.3
Medio	N°	3	11	5	19
	%	2.8	10.3	4.7	17.8
Alto	N°	6	8	64	78
	%	5.6	7.5	59.8	72.9
Total	N°	9	26	72	107
	%	8.4	24.3	67.3	100

Fuente: Base de datos

En la tabla 5 se observa que, de los 10 participantes que indican nivel bajo en sistema de control interno, la mayor cantidad de ellos, 7, indican nivel medio en planificación. Luego de los 19 participantes que establecen nivel medio en sistema de control interno, la mayor cantidad, 11, establecen también nivel medio en planificación, además de los 78 participantes que opinan con nivel alto en sistema de control interno, la mayor cantidad, 64, también indican nivel alto en planificación. En estos resultados se nota cierta tendencia positiva de sistema de control interno y planificación.

Tabla 6
Sistema de control interno y ejecución en la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Sistema de control Interno		Ejecución			
		Baja	Media	Alta	Total
Bajo	N°	6	1	3	10
	%	5.6	0.9	2.8	9.3
Medio	N°	0	17	2	19
	%	0	15.9	1.9	17.8
Alto	N°	5	5	68	78
	%	4.7	4.7	63.6	72.9
Total	N°	11	23	73	107
	%	10.3	21.5	68.2	100

Fuente: Base de datos

En la tabla 6 se observa que, de los 10 participantes que indican nivel bajo en sistema de control interno, la mayor cantidad de ellos, 6, también indican nivel bajo en ejecución. Luego de los 19 participantes que establecen nivel medio en sistema de control interno, la mayor cantidad, 17, establecen también nivel medio en ejecución, además de los 78 participantes que opinan con nivel alto en sistema de control interno, la mayor cantidad, 68, también indican nivel alto en ejecución. En estos resultados se nota cierta tendencia positiva de sistema de control interno y ejecución.

Tabla 7

Sistema de control interno y evaluación en la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Sistema de control Interno		Evaluación			Total
		Baja	Media	Alta	
Bajo	N°	6	1	3	10
	%	5.6	0.9	2.8	9.3
Medio	N°	0	17	2	19
	%	0	15.9	1.9	17.8
Alto	N°	5	12	61	78
	%	4.7	11.2	57	72.9
Total	N°	11	30	66	107
	%	10.3	28	61.7	100

Fuente: Base de datos

En la tabla 7 se observa que, de los 10 participantes que indican nivel bajo en sistema de control interno, la mayor cantidad de ellos, 6, también indican nivel bajo en evaluación. Luego de los 19 participantes que establecen nivel medio en sistema de control interno, la mayor cantidad, 17, establecen también nivel medio en evaluación, además de los 78 participantes que opinan con nivel alto en sistema de control interno, la mayor cantidad, 57, también indican nivel alto en evaluación. En estos resultados se nota cierta tendencia positiva de sistema de control interno y evaluación.

Tabla 8

Sistema de control interno y mejora de procesos en la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Sistema de control Interno		Mejora de procesos			Total
		Baja	Media	Alta	
Bajo	N°	5	1	4	10
	%	4.7	0.9	3.7	9.3
Medio	N°	3	10	6	19
	%	2.8	9.3	5.6	17.8
Alto	N°	2	8	68	78
	%	1.9	7.5	63.6	72.9
Total	N°	10	19	78	107
	%	9.3	17.8	72.9	100

Fuente: Base de datos

En la tabla 8 se observa que, de los 10 participantes que indican nivel bajo en sistema de control interno, la mayor cantidad de ellos, 5, también indican nivel bajo en mejora. Luego de los 19 participantes que establecen nivel medio en sistema de control interno, la mayor cantidad, 10, establecen también nivel medio en mejora, además de los 78 participantes que opinan con nivel alto en sistema de control interno, la mayor cantidad, 68, también indican nivel alto en mejora. En estos resultados se nota cierta tendencia positiva de sistema de control interno y mejora.

Acorde al análisis inferencial los resultados fueron los siguientes:

H₀: El sistema de control interno no se relaciona significativamente con la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

H_a: El sistema de control interno se relaciona significativamente con la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Tabla 9

Correlación entre sistema de control interno y la gestión por procesos

Rho de Spearman		Gestión por procesos
Coeficiente de correlación		,708**
Sistema de control interno	Sig. (bilateral)	,000
N		107

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

En los resultados que se observa en la tabla 9 el sistema de control interno está relacionado directamente con la gestión por procesos, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.708 y Sig. $0.000 \leq 0.01$ es decir, presenta correlación positiva considerable y altamente significativa.

Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se infiere, la relación significativa entre el sistema de control interno y la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Discusión

De acuerdo a los resultados descriptivos de la presente investigación, muestran que 9.3% de los 107 participantes indicaron un nivel bajo entra las variables Sistema de control interno y gestión por procesos un nivel alto 72.9% del total de participantes, nivel medio lo mostraron 17.8% de los participantes y un nivel bajo de 9.3% En cuanto a los resultados inferenciales, se demostró una correlación positiva media de acuerdo a Rho Spearman de 0.708 entre las variables del estudio; con respecto a la significancia de $p=0.000$, menor que 0.01, lo que demostró una correlación altamente significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

El resultado descriptivo se corroboró de forma similar, con la investigación de Castro y López (2015) titulada *Sistema de control interno en la gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de Sanagorán*, planteó como objetivo el cual presentó un nivel bueno un 9.7%, un nivel regular de 86.1% y un nivel deficiente de 4.2%, en cuanto a su resultado inferencial, el coeficiente Rho de Spearman fue de 0.398 considerándose una correlación positiva baja, resultado que motivó a recomendar propuestas institucionales que se orienten a consolidar la implementación de sistema de control interno y capacitación al personal en las normas relacionadas al control interno, debido a que demostró que la entidad se encuentra en un nivel regular con respecto a lograr objetivos institucionales

Los resultados también fueron similares por Melgarejo (2017) con su tesis titulada *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016*, con la cual se planteó como objetivo, determinar la relación que existe entre

el Control interno y la gestión administrativa de la citada entidad. Sus resultados descriptivos fueron cuantificados en los niveles eficiente con un 8.9%, poco eficiente con 73.2 y deficiente con 17.9%, en cuanto a los resultados inferenciales, se determinó un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.735, con el cual demostró una correlación positiva media. Los resultados obtenidos, propiciaron recomendaciones que se orientaron a la necesidad de capacitación de su personal, así como establecer planes para implementar el control interno en beneficio de los objetivos institucionales de la citada Municipalidad.

Por su parte, Aquipucho (2015), con su tesis titulada *Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao, periodo: 2010-2012*, cuyo objetivo general fue determinar si el control interno influye en los procesos de Adquisiciones y Contrataciones de la citada municipalidad, a diferencia de la presente investigación, su análisis de datos elaborado en forma descriptiva ítem por ítem, se comprobó que el nivel de conformidad del Sistema de control interno fue bajo en promedio debido a la falta de planificación en su programación del Plan Anual de Contrataciones. Como resultado de su análisis inferencial, se comprobó que el Sistema de control interno no establece una relación ni influencia con los procesos de contrataciones y adquisidores, por tanto, la entidad requiere un mayor trabajo de sensibilización y requerimiento de establecer un Plan de implementación del sistema de control interno desde los niveles estratégicos hasta los operativos.

Por el trabajo de investigación de Rivera (2016) titulado *Sistema de control interno y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016*, en el que planteó como objetivo determinar la relación entre el Sistema de control interno y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas; se corrobora que existe relación positiva considerable por el resultado del coeficiente de correlación de Pearson, el cual fue de 0.889. Asimismo, por los resultados descriptivos, se comprobó que el 10% de los colaboradores indicaron que el Sistema de control interno es Muy eficiente; el 43% de los encuestados indicaron que es Eficiente; 29% indicaron que es Regular y el 19% que es Deficiente. Por lo tanto, aunque habiendo utilizado un coeficiente distinto al de la presente investigación, sus resultados fueron equivalentes.

Se comprobó a su vez con Pacheco y Torres (2012), en su tesis titulada *Sistema de control interno para el proceso de gestión recaudadora del impuesto predial del servicio de administración tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima*, con su objetivo formulado el cual fue demostrar los efectos positivos que genera la implementación de un Sistema de control interno en el logro de los objetivos de una institución pública. A diferencia de la presente investigación, se ha reflejado que el control interno aun es deficiente, debido a una falta de filosofía definida por la alta dirección, el proceso de implementación del sistema de control interno se encontró en etapa inicial, por tanto, no se han identificado ni evaluado los riesgos que afecten al proceso. Asimismo, al evaluar el grado de implementación del sistema de control interno en cada uno de sus cinco componentes, se obtuvieron bajos resultados que demostraron la necesidad de promover una cultura de administración de riesgos, capaz de conllevar a mejorar los resultados de gestión de la entidad.

Referencias

- Asociación Española para la Calidad AEC (2016). *COSO*. Consultado el 6 julio 2018 de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Aquipucho, L. (2015). *Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao, Periodo: 2010-2012* (tesis de maestría). Unidad de Posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperada de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4247/Aquipucho_II.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, I. y López, K. (2015). *Sistema de control interno en la gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de Sanagoran, 2017* (tesis de maestría). Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperada de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17647/castro_bi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Claros, R. y León, O. (2012). *El Control Interno como herramienta de gestión y evaluación*. Lima, Perú: Pacífico Editores.
- Melgarejo N. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016* (tesis de maestría). Escuela de Posgrado de

la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperada de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9033/Melgarejo_CNP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera, J. (2016). *Sistema de Control Interno y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Oficina de Gestión de las Personas del Gobierno Regional de San Martín, 2016* (tesis de maestría). Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperada de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/852/rivera_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pacheco, M. y Torres, Y. (2012). *Sistema de control interno para el proceso de gestión recaudadora del impuesto predial del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú. Recuperada de:
http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1402/1/pacheco_gm.pdf

Matriz de Consistencia

Título: El Sistema de control interno y la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.

Autor: Rosa Elvira Villanueva Figueroa

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables/Dimensiones/Indicadores	Metodología												
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera se relaciona el Sistema de control interno con la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera se relaciona el Sistema de control interno con la planificación de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el Sistema de control interno con la ejecución de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el Sistema de control interno con la medición o evaluación de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la planificación de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la ejecución de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la medición o evaluación de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El sistema de control interno se relaciona significativamente con la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>El sistema de control interno se relaciona significativamente con la planificación de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.</p> <p>El sistema de control interno se relaciona significativamente con la ejecución de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.</p> <p>El sistema de control interno se relaciona significativamente con la medición o evaluación de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.</p>	<p>V1: Sistema de Control Interno Dimensiones / Indicadores</p> <table border="1"> <tr> <td>Ambiente de Control</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Valores Conductas Reglas </td> </tr> <tr> <td>Evaluación de Riesgos</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Identificar factores Analizar Administrar factores </td> </tr> <tr> <td>Actividades de control gerencial</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Políticas Procedimientos Prácticas </td> </tr> <tr> <td>Información y Comunicación</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Registro Procesamiento Flujo de Información </td> </tr> <tr> <td>Supervisión</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Prevención y monitoreo Seguimiento de resultados Compromisos de mejora </td> </tr> </table> <p>V2: Gestión por Procesos Dimensiones / Indicadores</p> <table border="1"> <tr> <td>Planificación</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Establece objetivos Optimiza los recursos Diagnóstica los riesgos </td> </tr> </table>	Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> Valores Conductas Reglas 	Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Identificar factores Analizar Administrar factores 	Actividades de control gerencial	<ul style="list-style-type: none"> Políticas Procedimientos Prácticas 	Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Registro Procesamiento Flujo de Información 	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> Prevención y monitoreo Seguimiento de resultados Compromisos de mejora 	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Establece objetivos Optimiza los recursos Diagnóstica los riesgos 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación Sustantiva</p> <p>Tipo de Diseño: No experimental</p> <p>Diseño de general: Transversal</p> <p>Diseño específico: Descriptivo Correlacional</p> <p>Población: 107 personal de la dotación</p> <p>Muestra Muestra censal</p>
Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> Valores Conductas Reglas 															
Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Identificar factores Analizar Administrar factores 															
Actividades de control gerencial	<ul style="list-style-type: none"> Políticas Procedimientos Prácticas 															
Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Registro Procesamiento Flujo de Información 															
Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> Prevención y monitoreo Seguimiento de resultados Compromisos de mejora 															
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Establece objetivos Optimiza los recursos Diagnóstica los riesgos 															

¿De qué manera se relaciona el Sistema de control interno con la mejora de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018?	Determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la mejora de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.	El sistema de control interno se relaciona significativamente con la mejora de procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018.	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Implementa los procesos • Ejecuta responsabilidades asignadas • Capacita al personal 	
			Comprobación	<ul style="list-style-type: none"> • Controla los objetivos • Audita los procesos • Aplica el Cuadro de Mando Integral 	
			Mejora de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Orienta a la Mejora continua del proceso • Contribuye a la Calidad en el servicio • Conceptualiza Valor agregado al producto o servicio 	

ANEXO 3

Instrumentos de Investigación

CUESTIONARIO

Variable 1: SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Por favor conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar.

La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines de investigación y propuesta de recomendaciones.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo del cuestionario, teniendo en cuenta los valores a marcar, desde 1 el más bajo y 5 el más alto en Estar de Acuerdo.

Edad:	Sexo: M ___ F ___
Cargo que desempeña:	
Área donde labora	
Antigüedad:	
Grado académico: Auxiliar ___ Técnico ___ Bachiller ___ Titulado ___ Egresado de Maestría ___ Magíster ___ Doctor ___	

N°	ITEMS	INDICES				
		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Dimensión 1: Ambiente de Control						
1	Los valores de la Institución forman parte del ambiente necesario para el equilibrio en el Sistema de Control Interno.					
2	La existencia de normas de control interno constituyen parámetros de conductas del personal.					
3	Las reglas establecidas permiten dar cumplimiento a los objetivos del Sistema de Control Interno.					
Dimensión 2: Evaluación de Riesgos						
4	Es necesario identificar los factores que puedan representar amenazas a los objetivos de la institución.					
5	Toda amenaza a los objetivos debe ser analizada desde su origen hasta su posible efecto.					
6	En prevención de efectos negativos a ser presentados por los riesgos identificados, es necesario administrar los factores de su origen.					
Dimensión 3: Actividades de Control Gerencial						
7	Forman parte de las políticas de la institución, establecer controles a los planes establecidos.					

8	La institución establece procedimientos a sus procesos establecidos.					
9	La ejecución de las actividades de control están orientadas al logro de los objetivos					
Dimensión 4: Información y Comunicación						
10	El registro de actividades administrativas y de control permiten asegurar evidencias en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.					
11	El procesamiento de datos captados permite lograr información y comunicación oportuna.					
12	Mantener el flujo de información sin obstáculos son muestra del cumplimiento de funciones de todo el personal.					
Dimensión 5: Supervisión						
13	El Sistema de Control Interno establece actividades de prevención y monitoreo, como parte de la supervisión de procedimientos establecidos					
14	El seguimiento de resultados de los procesos y procedimientos se realiza con la finalidad de lograr los objetivos establecidos.					
15	Los compromisos de mejora deben estar establecidos como parte de los planes de la institución					

Elaborado por: Rosa Elvira Villanueva Figueroa

CUESTIONARIO

Variable 2: GESTIÓN POR PROCESOS

Por favor conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar. La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizará con fines de investigación y propuesta de recomendaciones.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo del cuestionario, teniendo en cuenta los valores a marcar, desde 1 el más bajo y 5 el más alto en Estar de Acuerdo.

Edad	Sexo: M ___ F ___
Cargo que desempeña:	
Área donde labora	
Antigüedad:	
Grado académico: Auxiliar ___ Técnico ___ Bachiller ___ Titulado ___ Egresado de Maestría ___ Magíster ___ Doctor ___	

N°	ITEMS	INDICES				
		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Dimensión 1: Planificación						
1	La planificación permite determinar procesos en beneficio de los objetivos de la Institución.					
2	La planificación es la etapa en que se establece la optimización de recursos de la Institución.					
3	Durante la planificación de la gestión por procesos, debe considerarse las actividades a seguir para el diagnóstico de los riesgos que limitarían los objetivos trazados.					
Dimensión 2: Ejecución						
4	Durante la implementación de procesos podrán identificarse observaciones o ajustes a ser consideradas de atención inmediata.					
5	La ejecución de responsabilidades asignadas favorece el desarrollo de la implementación de procesos					
6	La oportuna capacitación al personal conduce a la eficiencia en los resultados de la implementación de los procesos.					

Dimensión 3: Comprobación (Medición o evaluación)						
7	La medición y evaluación de los procesos en ejecución constituyen herramientas orientadas a la eficacia de los planes establecidos por la institución.					
8	La auditoría de procesos forma parte de la medición y evaluación de la ejecución de los mismos.					
9	El cuadro de mando integral es una herramienta que contribuye a reducir la incertidumbre en los resultados de la gestión por procesos.					
Dimensión 4: Mejora de Procesos						
10	La gestión por procesos permite mantener la mejora continua a los servicios que ofrece la institución.					
11	La calidad en el servicio busca la satisfacción de las necesidades del usuario o cliente de la Institución.					
12	El valor agregado al producto o servicio, contribuye a la eficacia de la gestión por procesos de la Institución.					

Elaborado por: Rosa Elvira Villanueva Figueroa

Anexo 4

Validación de los Instrumentos de Investigación por Juicio de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: SISTEMA DE CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los valores de la Institución forman parte de un equilibrio en el Sistema de Control Interno	/		/		/		
2	La existencia de normas de control interno constituyen parámetros de conducta del personal	/		/		/		
3	Las reglas establecidas permiten dar cumplimiento a los objetivos del Sistema de Control Interno.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGO	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Es necesario identificar los factores que puedan representar amenazas a los objetivos de la institución	/		/		/		
5	Toda amenaza a los objetivos debe ser analizada desde su origen hasta su posible efecto.	/		/		/		
6	En prevención de efectos negativos a ser presentados por los riesgos identificados, es necesario administrar los factores de su origen	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Forman parte de las políticas de la institución, establecer controles a los planes establecidos.	/		/		/		
8	La institución establece procedimientos a sus procesos establecidos.	/		/		/		
9	La ejecución de las actividades de control están orientadas al logro de los objetivos	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El registro de actividades administrativas y de control permiten asegurar evidencias en el cumplimiento de los procedimientos establecidos	/		/		/		
11	El procesamiento de datos captados permite lograr información y comunicación oportuna	/		/		/		
12	Mantener el flujo de información sin obstáculos son muestra del cumplimiento de funciones de todo el personal.	/		/		/		

	DIMENSIÓN 5: SUPERVISIÓN	✓		✓		✓	
13	El Sistema de Control Interno establece actividades de prevención y monitoreo, como parte de la supervisión de procedimientos establecidos	✓		✓		✓	
14	El seguimiento de resultados de los procesos y procedimientos se realiza con la finalidad de lograr los objetivos establecidos.	✓		✓		✓	
15	Los compromisos de mejora deben estar establecidos como parte de los planes de la institución	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Valida

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Victor Pastor Talledo DNI: 07771049

Especialidad del validador: Ph.D. in Management

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Febrero del 2018.


 Firma del Experto Informante. Dr. VICTOR PASTOR TALLEDO
 Ph. D., MSc., MBA, Ing.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTION POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN : PLANIFICACIÓN								
1	La planificación permite determinar procesos en beneficio de los objetivos de la Institución.	✓		✓		✓		
2	La planificación es la etapa en que se establece la optimización de recursos de la Institución.	✓		✓		✓		
3	Durante la planificación de la gestión por procesos, debe considerarse las actividades a seguir para el diagnóstico de los riesgos que limitarían los objetivos trazados.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: EJECUCIÓN								
4	Durante la implementación de procesos podrán identificarse observaciones o ajustes a ser consideradas de atención inmediata.	✓		✓		✓		
5	La ejecución de responsabilidades asignadas favorece el desarrollo de la implementación de procesos.	✓		✓		✓		
6	La oportuna capacitación al personal conduce a la eficiencia en los resultados de la implementación de los procesos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: COMPROBACIÓN (MEDICIÓN O EVALUACIÓN)								
7	La medición y evaluación de los procesos en ejecución constituyen herramientas orientadas a la eficacia de los planes establecidos por la institución.	✓		✓		✓		
8	La auditoría de procesos forma parte de la medición y evaluación de la ejecución de los mismos.	✓		✓		✓		
9	El cuadro de mando integral es una herramienta que contribuye a reducir la incertidumbre en los resultados de la gestión por procesos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: MEJORA DE PROCESOS								
10	La gestión por procesos permite mantener la mejora continua a los servicios que ofrece la institución.	✓		✓		✓		
11	La calidad en el servicio busca la satisfacción de las necesidades del usuario o cliente de la Institución.	✓		✓		✓		
12	El valor agregado al producto o servicio, contribuye a la eficacia de la gestión por procesos de la Institución.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Validez

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

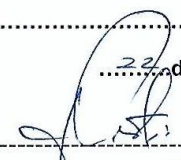
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Dr. Víctor Pastor Talledo* DNI: *02771049*

Especialidad del validador: *Ph. D. en Ingeniería*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

22 de junio del 2018


Dr. VÍCTOR PASTOR TALLEDO
 Ph. D., MSc., MBA., Ing.
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: SISTEMA DE CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los valores de la Institución forman parte de un equilibrio en el Sistema de Control Interno	✓		✓		✓		
2	La existencia de normas de control interno constituyen parámetros de conducta del personal	✓		✓		✓		
3	Las reglas establecidas permiten dar cumplimiento a los objetivos del Sistema de Control Interno.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGO	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Es necesario identificar los factores que puedan representar amenazas a los objetivos de la institución	✓		✓		✓		
5	Toda amenaza a los objetivos debe ser analizada desde su origen hasta su posible efecto.	✓		✓		✓		
6	En prevención de efectos negativos a ser presentados por los riesgos identificados, es necesario administrar los factores de su origen	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Forman parte de las políticas de la institución, establecer controles a los planes establecidos.	✓		✓		✓		
8	La institución establece procedimientos a sus procesos establecidos.	✓		✓		✓		
9	La ejecución de las actividades de control están orientadas al logro de los objetivos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El registro de actividades administrativas y de control permiten asegurar evidencias en el cumplimiento de los procedimientos establecidos	✓		✓		✓		
11	El procesamiento de datos captados permite lograr información y comunicación oportuna	✓		✓		✓		
12	Mantener el flujo de información sin obstáculos son muestra del cumplimiento de funciones de todo el personal.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 5: SUPERVISIÓN							
13	El Sistema de Control Interno establece actividades de prevención y monitoreo, como parte de la supervisión de procedimientos establecidos	✓		✓		✓	
14	El seguimiento de resultados de los procesos y procedimientos se realiza con la finalidad de lograr los objetivos establecidos.	✓		✓		✓	
15	Los compromisos de mejora deben estar establecidos como parte de los planes de la institución	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: OLIVO VALENZUELA LUIS ALBERTO DNI: 08457852

Especialidad del validador: Doctor en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Junio del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTION POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN : PLANIFICACIÓN							
1	La planificación permite determinar procesos en beneficio de los objetivos de la Institución.	✓		✓		✓		
2	La planificación es la etapa en que se establece la optimización de recursos de la Institución.	✓		✓		✓		
3	Durante la planificación de la gestión por procesos, debe considerarse las actividades a seguir para el diagnóstico de los riesgos que limitarían los objetivos trazados.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: EJECUCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Durante la implementación de procesos podrán identificarse observaciones o ajustes a ser consideradas de atención inmediata.	✓		✓		✓		
5	La ejecución de responsabilidades asignadas favorece el desarrollo de la implementación de procesos.	✓		✓		✓		
6	La oportuna capacitación al personal conduce a la eficiencia en los resultados de la implementación de los procesos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: COMPROBACIÓN (MEDICIÓN O EVALUACIÓN)	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La medición y evaluación de los procesos en ejecución constituyen herramientas orientadas a la eficacia de los planes establecidos por la institución.	✓		✓		✓		
8	La auditoría de procesos forma parte de la medición y evaluación de la ejecución de los mismos.	✓		✓		✓		
9	El cuadro de mando integral es una herramienta que contribuye a reducir la incertidumbre en los resultados de la gestión por procesos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: MEJORA DE PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La gestión por procesos permite mantener la mejora continua a los servicios que ofrece la institución.	✓		✓		✓		
11	La calidad en el servicio busca la satisfacción de las necesidades del usuario o cliente de la Institución.	✓		✓		✓		
12	El valor agregado al producto o servicio, contribuye a la eficacia de la gestión por procesos de la Institución.	✓		✓		✓		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: OLIVO VALENZUELA, LUIS ALBERTO DNI: 08457852

Especialidad del validador: Doctor en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de Febr del 2018


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: SISTEMA DE CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL							
1	Los valores de la Institución forman parte de un equilibrio en el Sistema de Control Interno	✓		✓		✓		
2	La existencia de normas de control interno constituyen parámetros de conducta del personal	✓		✓		✓		
3	Las reglas establecidas permiten dar cumplimiento a los objetivos del Sistema de Control Interno.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGO							
4	Es necesario identificar los factores que puedan representar amenazas a los objetivos de la institución	✓		✓		✓		
5	Toda amenaza a los objetivos debe ser analizada desde su origen hasta su posible efecto.	✓		✓		✓		
6	En prevención de efectos negativos a ser presentados por los riesgos identificados, es necesario administrar los factores de su origen	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL							
7	Forman parte de las políticas de la institución, establecer controles a los planes establecidos.	✓		✓		✓		
8	La institución establece procedimientos a sus procesos establecidos.	✓		✓		✓		
9	La ejecución de las actividades de control están orientadas al logro de los objetivos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
10	El registro de actividades administrativas y de control permiten asegurar evidencias en el cumplimiento de los procedimientos establecidos	✓		✓		✓		
11	El procesamiento de datos captados permite lograr información y comunicación oportuna	✓		✓		✓		
12	Mantener el flujo de información sin obstáculos son muestra del cumplimiento de funciones de todo el personal.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 5: SUPERVISIÓN							
13	El Sistema de Control Interno establece actividades de prevención y monitoreo, como parte de la supervisión de procedimientos establecidos	/		/		/	
14	El seguimiento de resultados de los procesos y procedimientos se realiza con la finalidad de lograr los objetivos establecidos.	/		/		/	
15	Los compromisos de mejora deben estar establecidos como parte de los planes de la institución	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Fiestas Flores, Roberto Carlos DNI: 16744141

Especialidad del validador: Mg. en docencia universitaria e investigación

..... de Junio del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio



PERU	MINISTERIO DEL INTERIOR	POLICIA NACIONAL DEL PERU	REGION POLICIAL CALLAO	DIVTER-1	COMISARIA C. Pescador
------	-------------------------	---------------------------	------------------------	----------	-----------------------

“Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional”

CONSTANCIA

El Comisario PNP de Ciudad del Pescador, Comandante PNP Edward Alejandro LOPEZ TORRES

Hace constar:

Que la Dra. **ROSA ELVIRA VILLANUEVA FIGUEROA**, identificada con DNI N° 07586867, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, ha aplicado el día Martes 7 de Agosto del presente año, Dos (02) instrumentos de recojo de datos e información al personal de la Comisaria dirigida por el suscrito, denominados **“Sistema de Control Interno y Gestión por Procesos”**, correspondientes al trabajo de investigación titulado **“Sistema de Control Interno y la Gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018”**.

Se expide el presente documento a solicitud de la parte interesada, para los fines que estime conveniente.

Bellavista, 09 de Agosto del 2018



OP - 233355
EDUARDO ALEJANDRO LOPEZ TORRES
 COMANDANTE PNP
COMISARIO

Resultados del Análisis de Confiabilidad de los Instrumentos

En el análisis de la confiabilidad del instrumento se ha utilizado el coeficiente Alfa de Cronbach, la misma que determina el grado de consistencia interna entre los ítems medidas en escala Likert (ordinal). Para determinar la confiabilidad se aplicó dos instrumentos a una muestra piloto de 30 personas que forman parte de la planta orgánica de la Comisaría de Ciudad del Pecador, Bellavista.

El Coeficiente Alfa de Cronbach se calcula con la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K	:	El número de ítems
$\sum S_i^2$:	Sumatoria de Varianzas de los Ítems
S_T^2	:	Varianza de la suma de los Ítems
α	:	Coeficiente Alfa de Cronbach

Los criterios de interpretación de la confiabilidad están dados por los siguientes valores:

Tabla A6-1
*Escala de valores del coeficiente de confiabilidad
 Alpha de Cronbach*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tabla A6-2
Confiabilidad de la variable Sistema de control interno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	15

Tabla A6-3
Estadísticas de total de elementos de la variable Sistema de control interno

Items del instrumento	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los valores de la Institución forman parte del ambiente necesario para el equilibrio en el Sistema de Control Interno	67,50	17,171	,000	,863
La existencia de normas de control interno constituyen parámetros de conductas del personal.	67,78	14,692	,219	,892
Las reglas establecidas permiten dar cumplimiento a los objetivos del Sistema de Control Interno.	67,61	14,987	,844	,839
Es necesario identificar los factores que puedan representar amenazas a los objetivos de la institución.	67,56	15,911	,651	,850
Toda amenaza a los objetivos debe ser analizada desde su origen hasta su posible efecto	67,61	15,673	,553	,849
En prevención de efectos negativos a ser presentados por los riesgos identificados, es necesario administrar los factores de su origen.	67,72	14,263	,857	,833
Forman parte de las políticas de la institución, establecer controles a los planes establecidos.	67,67	14,743	,787	,838
La institución establece procedimientos a sus procesos establecidos	67,67	14,514	,873	,834
La ejecución de las actividades de control están orientadas al logro de los objetivos	67,72	14,835	,665	,842
El registro de actividades administrativas y de control permiten asegurar evidencias en el cumplimiento de los procedimientos establecidos	67,61	14,987	,844	,839
El procesamiento de datos captados permite lograr información y comunicación oportuna.	67,67	14,743	,787	,838

Mantener el flujo de información sin obstáculos son muestra del cumplimiento de funciones de todo el personal.	67,83	15,114	,154	,899
El Sistema de Control Interno establece actividades de prevención y monitoreo, como parte de la supervisión de procedimientos establecidos	67,72	15,292	,516	,849
El seguimiento de resultados de los procesos y procedimientos se realiza con la finalidad de lograr los objetivos establecidos.	67,67	15,200	,620	,845
Los compromisos de mejora deben estar establecidos como parte de los planes de la institución	67,67	14,514	,873	,834

La consistencia interna del instrumento, a través del Alfa de Cronbach es 0.858 indicando que el cuestionario de la variable sistema de control interno es confiable.

Tabla A6-4
Confiabilidad de la variable Gestión por procesos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	12

Tabla A6-5

Estadísticas de total de elementos de la variable Gestión por procesos

Items del instrumento	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La planificación permite determinar procesos en beneficio de los objetivos de la Institución.	52,33	16,000	,747	,820
La planificación es la etapa en que se establece la optimización de recursos de la Institución.	52,50	14,657	,699	,811
Durante la planificación de la gestión por procesos, debe considerarse las actividades a seguir para el diagnóstico de los riesgos que limitarían los objetivos trazados.	52,61	14,187	,398	,848
Durante la implementación de procesos podrán identificarse observaciones o ajustes a ser consideradas de atención inmediata.	52,39	15,787	,691	,819
La ejecución de responsabilidades asignadas favorece el desarrollo de la implementación de procesos	52,39	16,016	,611	,823
La oportuna capacitación al personal conduce a la eficiencia en los resultados de la implementación de los procesos.	52,33	17,029	,333	,837
La medición y evaluación de los procesos en ejecución constituyen herramientas orientadas a la eficacia de los planes establecidos por la institución.	52,61	13,844	,450	,842
La auditoría de procesos forma parte de la medición y evaluación de la ejecución de los mismos.	52,72	13,692	,469	,840
El cuadro de mando integral es una herramienta que contribuye a reducir la incertidumbre en los resultados de la gestión por procesos.	52,44	15,225	,791	,811
La gestión por procesos permite mantener la mejora continua a los servicios que ofrece la institución.	52,39	16,016	,611	,823
La calidad en el servicio busca la satisfacción de las necesidades del usuario o cliente de la Institución.	52,39	15,787	,691	,819
El valor agregado al producto o servicio, contribuye a la eficacia de la gestión por procesos de la Institución.	52,33	16,000	,747	,820

La consistencia interna del instrumento, a través del Alfa de Cronbach es 0.838 indicando que el cuestionario de la variable gestión por procesos es confiable.

Base de datos

	Items CONTROL INTERNO															Items GESTION POR PROCESOS											
	CI1	CI2	CI3	CI4	CI5	CI6	CI7	CI8	CI9	CI10	CI11	CI12	CI13	CI14	CI15	GP1	GP2	GP3	GP4	GP5	GP6	GP7	GP8	GP9	GP10	GP11	GP12
M1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
M2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
M3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
M4	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	1	3	2	2	1
M5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
M6	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	
M7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
M8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
M9	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
M10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
M11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
M12	2	1	2	2	3	4	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	1	3	2	3	2	3	3	2	2	1
M13	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
M14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
M15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	
M16	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
M17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
M18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
M19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3
M20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
M21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
M22	3	2	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	
M23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
M24	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	
M25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
M26	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
M27	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
M28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	4	3	3	2	1	5	2	2	
M29	2	1	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	4	3	5	3	5	3	3	4	3	3
M30	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	1	2	1	2	3	2	3	5	3	5
M31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
M32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
M33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	
M34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
M35	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	5	4	3	5	2	4	2	4	3	2	3	4	3	5	
M36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
M37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Yrene Cecilia Uribe Hernández, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada “**Sistema de control interno y la gestión por procesos de la Comisaría de Ciudad del Pescador, Bellavista, 2018**” del (de la) estudiante **Villanueva Figueroa, Rosa Elvira**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de agosto del 2018




Firma

Yrene Cecilia Uribe Hernández

DNI: 21413122

Resultados del programa Turnitin



Sistema de control interno y la gestión por procesos de la
Comisaría de Ciudad Del Pezador, Bellavista, 2018

VERSIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión Pública
Ministerio de Educación

AUTOR:
Dr. Rosa Lidia Villanueva Espinoza

ASISISTENTE:
Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández

SECCIÓN:
Administración Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

URUGUAY - PERÚ

TODAS LAS FUENTES

Coincidencia 1 de 94

- pt.scribd.com
Fuente de Internet: 24 URL

6 %
- es.scribd.com
Fuente de Internet: 18 URL

6 %
- repositorio.ujem.edu.pe
Fuente de Internet

5 %
- myslide.es
Fuente de Internet: 8 URL

4 %
- repositorio.upeu.edu.pe
Fuente de Internet: 2 URL

4 %
- docside.us
Fuente de Internet: 5 URL

4 %
- www.repositorioacademico.com
Fuente de Internet: 4 URL

4 %
- www.gestopolis.com

4 %

Excluir fuentes





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA

D.N.I. : 075 86 867

Domicilio : Calle Los Jardines Mz G Lte 5 Urb. Shangri-la PUNTE PIEDRA

Teléfono : Fijo 5510545 Móvil 998997137

E-mail : revillanueva.f@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA

Título de la tesis:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN POR PROCESOS DE LA COMISARIA DE CIUDAD DEL PESCADOR, BELLAVISTA, 2018

Año de publicación :

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

13-10-2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

VILLANUEVA FIGUEROA ROSA ELVIRA

INFORME TÍTULADO:

Sistema de control interno y la gestión por procesos
de la Comisaría de Ciudad Del Pescador, Bellavista, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 25-AGOSTO-2018

NOTA O MENCIÓN: APROBAR POR UNANIMIDAD



[Handwritten Signature]

FIRMA ENCARGADO DE INVESTIGACION

DR. CHANTAL JARA AGUIRRE
DTC ESCUELA DE POSGRADO UC