



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EFICACIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DEL  
CAPITAL INTELECTUAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO  
COMAS, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**SOTOMAYOR ORTEGA, PATRICIA FABIOLA**

**ASESOR:**

**Dr. TANTALEÁN TAPIA, IVÁN ORLANDO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA- PERÚ**

**2018**

---

**PÁGINA DEL JURADO**



---

PRESIDENTE

Dr. PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO



---

SECRETARIA

Msc.PETRONILA LILIANA, MAIRENA FOX



---

VOCAL

Dr. IVÁN ORLANDO, TANTALEÁN TAPIA

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiar mis pasos y darme las fuerzas necesarias para alcanzar todo lo que me propongo.

A mi padre Juan Sotomayor Hernández, mi madre Ana Ortega Córdova, mi hermano Juan Sotomayor Ortega, mi tío Raúl Ortega Córdova y mi abuelo Ambrosio Ortega Fernández, que son y serán el motivo de todos mis éxitos. Pues su amor incondicional, paciencia y exigencias llenan mi ser, sin ellos, no sería la persona que soy hoy.

A mis amigos de la Universidad, que durante este período, me enseñaron el significado de la amistad.

Como también, a profesionales y futuros profesionales, que quieran continuar con el producto de la investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Un especial agradecimiento, a los trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Comas, por brindarme su apoyo e información necesaria, para la realización de mi proyecto de investigación. Al Gerente Administrativo, Juan José Cabrera, por concederme la entrevista y esclarecer puntos importantes. De la misma manera, agradezco al cuerpo docente de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas y por elevar los conocimientos mucho más allá de la teoría.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Patricia Sotomayor Ortega con DNI N° 72548174, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de noviembre del 2018.



**SOTOMAYOR ORTEGA PATRICIA**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Eficacia del Sistema de Control Interno y la Gestión de Intelectual en los Juzgados de Paz Letrado, Comas- 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura de Administración.

El informe está conformado por siete capítulos: Capítulo I, Introducción, Capítulo II, Método; Capítulo III, Resultados, Capítulo IV, Discusión, Capítulo V, Conclusiones: Capítulo VI, Recomendaciones y Capítulo VII, Propuesta de mejora; además se incluye las Referencias y los Anexos correspondientes.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**Sotomayor Ortega, Patricia**

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue demostrar la relación que existe entre la Eficacia del Sistema de Control Interno y la Gestión de Capital Intelectual en Los Juzgados de Paz Letrado, Comas -2018. La muestra consistió de 27 trabajadores de la organización. La metodología de la investigación fue de tipo aplicado, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. La encuesta consistió en un cuestionario de 20 ítems en la escala tipo Likert. Los resultados estadísticos se resolvieron, analizaron y se asimilaron, a través del programa estadístico SPSS – V24. El coeficiente de la prueba de Rho de Spearman fue de 0,564 y la significancia obtenida fue de 0,002. Por consiguiente, la Eficacia del Sistema de Control Interno tuvo una relación significativa fuerte con la Gestión de Capital Intelectual en los Juzgados de Paz Letrado, Comas- 2018.

**Palabras Clave:** Sistema de control interno, gestión de capital intelectual.

## ABSTRACT

The general objective of the investigation was to demonstrate the relationship between the effectiveness of the internal Control system and the management of intellectual Capital in the legal courts of justice, Comas-2018. The sample consisted of 27 workers of the organization. The research methodology was of applied type, of descriptive correlational level and of non-experimental design. The survey consisted of a questionnaire of 20 items on the Likert type scale. The statistical results were resolved, analyzed and assimilated, through the statistical program SPSS-V24. The coefficient of the test of Rho of Spearman was of 0.564 and the significance obtained was of 0.002. Consequently, the effectiveness of the internal Control system had a strong significant relationship with the management of intellectual Capital in the legal courts of Peace, comas-2018.

**Key words:** System of internal control, management of intellectual capital.

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.2.1. Nacionales	15
1.2.2. Internacionales	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1 Sistema de Control Interno	19
1.3.2. Gestión de Capital Intelectual	29
1.4. Formulación del Problema	36
1.4.1. Problema General	36
1.4.2. Problemas Específicos	37
1.5. Justificación del Estudio	37
1.5.1. Teórica	37
1.5.2. Práctica	37
1.5.3 Metodológica	38
1.5.4. Social	38
1.6. HIPÓTESIS	39
1.6.1. Hipótesis General	39
1.6.2. Hipótesis Específicas	39
1.7. OBJETIVOS	39
1.7.1. Objetivo General	39
1.7.2. Objetivos Específicos	39
II. MÉTODO	40
2.1. Método	40
2.2. Enfoque	40
2.3. Diseño de investigación	40
2.4. Tipo de investigación	41



2.5.	Nivel	41
2.6.	Matriz de Operacionalización	49
2.7.	Población y muestra	51
2.7.1.	Población	51
2.7.2	Muestra	52
2.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	52
2.8.1.	Técnica	52
2.8.2.	Instrumento	52
2.8.3.	Validez del instrumento	54
2.8.4.	Confiabilidad del instrumento	54
2.9.	Métodos de análisis de datos	56
2.10.	Aspectos éticos	56
III.	RESULTADOS	57
3.1	Análisis Descriptiva de los datos	57
3.1.1.	Variable 1: Sistema de Control Interno	57
3.1.2.	Variable 2: Gestión de Capital Intelectual	66
3.2	Tabla Agrupada	77
3.3	Estadística Inferencial	80
3.3.1	Prueba de Correlación	80
IV.	DISCUSIÓN	86
V.	CONCLUSIONES	91
VI.	RECOMENDACIONES	92
VII.	PROPUESTA	93
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	118
	ANEXOS	123

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Normativa Gubernamental	22
Tabla 2	Objetivos de Control Interno en el sector público	23
Tabla 3	Actores y responsabilidades en la entidad pública	24
Tabla 4.	Matriz de Operacionalización de Variables	49
Tabla 5.	Población	51
Tabla 6.	Muestra	52
Tabla 7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
Tabla 8.	Validación de Expertos	54
Tabla 9.	Resumen de procesamiento de casos	55
Tabla 10.	Alfa de Cronbach para el cuestionario	55
Tabla 11.	Fiabilidad	55
Tabla 12.	Indicador Implementación- ítem 1	57
Tabla 13.	Indicador Modelo de Guía - ítem 2	58
Tabla 14.	Indicador Toma de decisiones- ítem 3	59
Tabla 15.	Indicador coordinación- ítem 4	60
Tabla 16.	Indicador funciones- ítem 5	61
Tabla 17.	Indicador gestión por procesos- ítem 6	62
Tabla 18.	Indicador actividades- ítem 7	63
Tabla 19.	Indicador tiempo de realización- ítem 8	64
Tabla 20.	Indicador tecnología- ítem 9	65
Tabla 21.	Indicador evaluación- ítem 10	66
Tabla 22.	Indicador habilidades/ competencias- ítem 11	67
Tabla 23.	Indicador seguimiento- ítem 12	68
Tabla 24.	Indicador Motivación laboral- ítem 13	69
Tabla 25.	Indicador trabajo en equipo- ítem 14	70
Tabla 26.	Indicador infraestructura- ítem 15	71
Tabla 27.	Indicador mantenimiento de los equipos- ítem 16	72
Tabla 28.	Indicador ISO 9001- ítem 17	73
Tabla 29.	Indicador comunicación - ítem 18	74
Tabla 30.	Indicador capacidad de respuesta- ítem 19	75
Tabla 31.	Indicador relación con los usuarios- ítem 20	76
Tabla 32.	Frecuencia agrupada de la dimensión nivel estratégico	77
Tabla 33.	Frecuencia agrupada de la dimensión nivel táctico	77
Tabla 34.	Frecuencia agrupada de la dimensión nivel operativo	78

Tabla 35.	Frecuencia agrupada de la dimensión Capital Estructural	79
Tabla 36.	Frecuencia agrupada de la dimensión Capital Humano	79
Tabla 37.	Frecuencia agrupada de la dimensión Capital Relacional	80
Tabla 38.	Escala de correlación	81
Tabla 39.	Escala de correlación de la hipótesis general	82
Tabla 40.	Escala de correlación de la hipótesis específica 1	83
Tabla 41.	Escala de correlación de la hipótesis específica 2	84
Tabla 42.	Escala de correlación de la hipótesis específica 3	85

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Medidas de frecuencia del Indicador Implementación.	57
Figura 2. Medidas de frecuencia del Indicador Modelo de Plan.	58
Figura 3. Medidas de frecuencia del Indicador Toma de decisiones.	59
Figura 4. Medidas de frecuencia del Indicador Coordinación.	60
Figura 5. Medidas de frecuencia del Indicador Funciones.	61
Figura 6. Medidas de frecuencia del Indicador Procedimientos.	62
Figura 7. Medidas de frecuencia del Indicador Actividades.	63
Figura 8. Medidas de frecuencia del Indicador Tiempo de Realización.	64
Figura 9. Medidas de frecuencia del Indicador Tecnología.	65
Figura 10. Medidas de frecuencia del Indicador Evaluación.	66
Figura 11. Medidas de frecuencia del Indicador Habilidades/competencias.	67
Figura 12. Medidas de frecuencia del Indicador Seguimiento.	68
Figura 13. Medidas de frecuencia del Indicador Motivación Laboral.	69
Figura 14. Medidas de frecuencia del Indicador Trabajo en Equipo.	70
Figura 15. Medidas de frecuencia del Indicador Infraestructura.	71
Figura 16. Medidas de frecuencia del Indicador Mantenimiento de equipos.	72
Figura 17. Medidas de frecuencia del Indicador ISO 9001.	73
Figura 18. Medidas de frecuencia del Indicador Comunicación.	74
Figura 19. Medidas de frecuencia del Indicador Capacidad de Respuesta.	75
Figura 20. Medidas de frecuencia del Indicador Relación con los usuarios.	76

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Muchas entidades públicas y privadas necesitan desarrollar herramientas como, políticas, normas, procedimientos y métodos, que tengan el objetivo de alcanzar resultados, de prevenir riesgos y sobre todo, no dar pie a la informalidad y corrupción. Este conjunto de acciones, requiere de un sistema de control eficiente, basado en la planificación, ejecución y control de los procesos operacionales, cómo también la inserción de trabajadores capacitados y comprometidos con alcanzar las metas de la organización.

En contexto Global, el sistema de control interno se ha convertido en pilar fundamental de desarrollo empresarial, por dos razones; el primero porque envuelve a una serie de herramientas que permiten identificar, controlar y monitorear los diversos tipos de riesgos que pueden presentarse. Y la segunda, por razón informativa, es decir, se observa mediante la empleabilidad de las herramientas anteriores, como marcha la empresa, cuáles son las deficiencias que muestran y que aspectos merecen ser corregidos.

Este es el caso de la empresa estadounidense Enron. Arango, Agudelo, Hernández y Castro (2010), nos dicen que, fue la tragedia empresarial más grande de la historia, pues tuvo un manejo muy deficiente en la administración de recursos y para subsistir en el mercado, tuvieron que contar con la auditoría de Arthur Andersen, una de las mejores agencias de ese entonces. Pero nada de ello fue real, las ganancias que dicen ser altas, simplemente fueron un encubrimiento de todas las deudas pendientes. Así mismo, pasaron de ser una organización sumamente valorizada, a estar prácticamente condenada a la bancarrota, llevando consigo a los accionistas, a empresas relacionadas y propiamente, a sus colaboradores, pues sus salarios fueron muy bajos. Por ende, las fallas en sus estados financieros, se debieron a la inadecuada aplicación de herramientas y al escaso control interno de todas las áreas representativas, desde la directiva hasta las operacionales.

En el contexto Nacional, para mediados del año 2018, un aproximado de 185 municipalidades provinciales de las cuales representa el 93% de las 196 que hay en todo el Perú, ya están trabajando con el Sistema de Control Interno, para el fortalecimiento del control Gubernamental, como también la prevención de riesgos y sobretodo el uso correcto de recursos, guardando relación con la legalidad y eficacia en sus procesos.

En lo que respecta, gestión de capital intelectual, Lev (2000, p.15) sostiene que, el factor que determina gran crecimiento organizacional es primordialmente la inversión en activos intangibles, es decir, dedicar tiempo y dinero en el capacidad intelectual de los colaboradores, que estos, desarrollen y actualicen conocimientos, que permitan una mejor ejecución en sus actividades diarias. Puesto que, los activos materiales y financieros se están volviendo commodities, la rentabilidad que puedan alcanzar resulta mediana. Las herramientas que se emplean en este modelo de capital, permite a las empresas una mejor función en el marco estructural, de la misma manera, refuerza las habilidades intelectuales y blandas de los colaboradores sin importar orden jerárquico, a la vez, se preocupa por la relación que comparte con el mundo exterior, están los clientes, empresas y otras entidades.

A nivel local, se tiene a los Juzgados de Paz Letrado de Comas, por no ser una unidad ejecutora, dependen únicamente del Poder Judicial de Lima Norte , esta institución sede herramientas generales para la funcionabilidad en la labor que desempeñan las áreas jurisdiccionales, y administrativas. El objetivo de la investigación es, enfocarse específicamente en los problemas y necesidades que tienden aparecer o algunas nuevas que pueden presentarse. Necesidades como, la puesta en marcha de un organigrama, el establecimiento de mapa de procesos de los casos que se ejercen, para un mayor control en la actividad y actualización en información, la toma en cuenta de las matrices de FODA, EFE y EFI, herramientas útiles para la búsqueda de mejoras y también la propuesta de normas de convivencia para el desarrollo de un buen clima laboral. En lo que conciernen problemas, mayormente se registra demora en los procesos legales, como fallas en el sistema de informática y la falta de mantenimiento en los equipos, sin excluir la infraestructura.

Ambas variables, que se aplican en este contexto, resultarán beneficiosas en cuanto a la satisfacción de los colaboradores y usuarios, pues habría un mejor control de los aspectos antes mencionados.

## **1.2. Trabajos previos**

En el presente estudio de investigación se revisaron distintos trabajos de grado entre ellos licenciatura, maestría y doctorado. Estos, están relacionados con las variables de estudio: Sistema de Control Interno (variable 1) y la Gestión de capital intelectual (variable 2).

### 1.2.1. Nacionales

Ramírez (2017) en la sustentación de tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública, titulada “*Evaluación del Sistema de Control Interno en la unidad de Gestión Educativa Local de Yungay-2017*” de la Universidad César Vallejo de Perú, manifestó que: El objetivo fue determinar el efecto de la evaluación del sistema de control interno en la gestión administrativa, con la intención de cambiar la actitud de los trabajadores. La metodología de la investigación sustentada fue cuantitativa de tipo aplicativo cuyo nivel de estudio es explicativo, el diseño de investigación fue no experimental de corte transversal; la población estuvo conformada por 41 trabajadores. Se aplicó el instrumento de encuesta a una muestra de 41 la cual fue validada por tres expertos en la rama, los métodos de análisis de datos se aplicaron las tablas de frecuencias y para la comprobación de hipótesis el estadístico de  $r$  Pearson. Para concluir, se ha determinado que el efecto de la Evaluación del Sistema de Control Interno mantiene estrechamente relación con la Gestión administrativa de la unidad de Gestión educativa local de Yungay.

Dalguerre (2017) en la sustentación de tesis para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, cuyo título es “*Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa CEVIVE E.I.R.L de Huaraz, 2017*”, de la Universidad César Vallejo de Perú, manifestó que el trabajo de investigación tuvo como objetivo principal proponer un sistema de control interno en la Gestión Administrativa. La metodología que empleó fue de tipo aplicada; enfoque cuantitativo y diseño no experimental, de corte Transversal Correlacional-Causal; asimismo, la población estuvo representada por los trabajadores de la empresa CEVIVE E.I.R.L., con un total de 40 personas; la muestra estuvo representada por 31 trabajadores elegidos por muestreo no probabilístico por conveniencia; y el instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario de opinión. Los resultados que obtuvo, mostró la incidencia que tiene la Propuesta de un Sistema de Control Interno en la gestión administrativa; ya que el 83,9% de los encuestados indicó que dicha Propuesta sería pertinente para la empresa, de los cuales, en su totalidad mencionaron que también sería pertinente para mejorar la gestión administrativa, y debido a que el coeficiente  $Eta$  fue de 0,878; validándose de esa forma la hipótesis de trabajo. Se logró proponer un Sistema de Control Interno que incida en la mejora de la gestión administrativa de la empresa CEVIVE E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz en el periodo 2017, gracias a la relación de dependencia hallada entre ambas variables; la cual se estableció porque los resultados obtenidos mostraron que el 83,9% de los encuestados indicó que dicha Propuesta sería pertinente para la

empresa, de los cuales, en su totalidad mencionaron que también sería pertinente para mejorar la gestión administrativa; y debido a que el coeficiente *Eta* fue de 0,878; con lo cual, se logró también validar la  $H_1$  y rechazar la  $H_0$ .

Ruiz (2016), en la sustentación de tesis para optar grado académico de maestro en Gestión Pública titulada, “*Capital intelectual y la fidelización de los clientes del colegio Unión de Ñaña, 2015*” cuyo objetivo principal es hallar la relación lineal entre la fidelización del cliente y el capital intelectual del personal docente y administrativo del colegio Unión de Ñaña, 2015. Utilizó el modelo correlacional, con propósito de causalidad y la técnica de análisis de regresión lineal múltiple, para el establecimiento de la contribución independiente de las variables regresoras: capital intelectual humano, capital intelectual estructural y capital intelectual relacional sobre la variable de criterio fidelización del cliente. El diseño es no experimental, de corte transaccional, correlacional-causal. En los resultados registra hipótesis general de la investigación propone que existe una relación significativa entre el capital intelectual y la fidelización de los clientes del Colegio Unión de Ñaña, y es validada con el estadístico pertinente de un valor de 6,626 y que establece que el nivel de la fidelidad del cliente logrado por los padres de familia y tutores de los estudiantes del colegio Unión de Ñaña, depende del nivel de capital estructural intelectual alcanzado por el personal docente y administrativo de dicha 240 institución educativa.

Romani (2015). En su tema de investigación “*Evaluación del capital intelectual: Caso FONCODES, año 2009*” de la Universidad Nacional de Ingeniería. Nos indica que el objetivo de su proyecto fue dar valor intelectual a los factores que no se tenían en cuenta dentro de la empresa. Entonces se dispondrá a, medir, evaluar y dar seguimiento a esas distintas capacidades sea capital humano, estructural y relacional para alcanzar ventaja competitiva frente a la competencia. Además de ello propone varios métodos y estilos de evaluación para la aplicación de estos dentro de la organización. La autora no menciona la metodología que ha utilizado, pero deduciendo todo el trabajo es aplicada de tipo descriptiva. El modelo se implementó de acuerdo a la situación actual que aparece en el Plan estratégico de FONCODES, según lo establecido en la visión, misión, objetivos, metas y otros. El recojo de información implica las entrevistas de evaluación al personal en donde se encuentran las deficiencias y potencialidades de los colaboradores. En conclusión, en base a esos resultados se hizo el análisis de propuesta para el replanteamiento de acciones con el fin de mejorar algunos procesos y cambiar otros.



Aguirre y Córdor (2018). En su tema de investigación *“El capital intelectual y el desempeño organizacional del personal en la unidad de gestión educativa local Huancavelica, año 2015”* de la Universidad Nacional de Huancavelica. Nos indicó que el objetivo de su proyecto es conocer la relación que existe entre ambas variables. Es por ello, que los parámetros utilizados fueron de tipo aplicada, porque se busca dar soluciones a un hecho práctico en una realidad social. Como técnica de levantamiento de información, se empleó la encuesta que contuvo 30 preguntas, cuya escala de valoración fue Likert, cuya muestra fue un total de 60 personas de la gestión administrativa. Los resultados fueron expuestos por tabla de frecuencia y unidades porcentuales, por la herramienta estadística SPSS, se empleó a Pearson lo cual permitió determinar la relación entre ambas variables. Por conclusión, se determinó que la intensidad de la relación es muy débil, es por ello que, ambos autores resaltaron y propusieron que la empresa, debe enfocarse primordialmente en la gestión de capital intelectual, por lo contrario, el desempeño de los colaboradores no será eficiente. También, incluyó los temas de trabajo en equipo, liderazgo participativo en búsqueda de la integración organizacional por parte de los colaboradores.

### **1.2.2. Internacionales**

Posso. Y Barrios (2014) .En su trabajo de grado presentado como requisito para optar al Título de Contador Público, cuyo tema es *“Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turístico Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera , que permitirá el mejoramiento de la información financiera”* de la Universidad de Cartagena , Colombia. Ambos autores nos informaron que: La creación, diseño e implementación del control Interno, es de suma importancia para toda organización, estos descenden de una base sólida los cuales son contabilidad y administración. En la empresa Eco Turístico Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera, se trabajó SCI en el aspecto contable y también administrativo. El primero, se basa en manuales financieros y contables, en donde se puedan identificar las debilidades de la empresa. Así mismo, la elaboración de normas, políticas, procedimientos y un reglamento, permitirá a la administración llevar un control sobre ingresos y egresos. El tipo de investigación desarrollado es analítico – descriptivo. El método fue deductivo, los instrumentos que se han sido aplicados son tres: el primero, recoger datos mediante la observación directa; el segundo, cuestionario compuesto con preguntas diseñadas para generar datos necesarios y el último, la entrevista en dónde la

comunicación será de manera interpersonal del investigador con el colaborador. Para ello se cuenta con la participación de los siguientes grupos, Personal Administrativo y de apoyo de la entidad Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, comprendidos por los colaboradores de departamento financiero. Esta investigación concluye en que efectivamente, el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar y alcanzar los objetivos específicos. Pues este sistema transmite confiabilidad, seguridad y sobretodo cumplimiento en las leyes y mejora en su progreso.

Crespo. Y Suárez (2014). En su trabajo de grado presentado como requisito para optar por al Título de Ingeniero en contabilidad y auditoría – CPA, cuyo tema es *“Elaboración e Implementación de un Sistema de Control, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el período 2012- 2013”* de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Ecuador. El objetivo principal fue implementar el sistema de control interno, puesto que potencializará su desarrollo y crecimiento organizacional, así como el mejoramiento en los procesos a través de los manuales de organización y procedimientos para las principales áreas de contabilidad y administración. El método de investigación del presente trabajo corresponde al método inductivo que partirá del estudio de analizar las falencias y la estructura actual administrativa de la empresa Multitecnos S.A. La muestra para el análisis estará conformada por la totalidad de su población, 16 colaboradores de la empresa y 1 externo. Las técnicas de instrumento serán encuestas a los colaboradores relacionados, con preguntas acertadas y sus respectivas opciones. Este proyecto de investigación concluye en que la empresa MULTITECNOS S.A, no dispone de un sistema de control interno en ninguna área en específico. Por consiguiente, se nombra a continuación las ventajas obtenidas de la propuesta ofrecida en la Implementación del sistema de control interno, las cuales fueron comunicación y diagramas de flujo en los departamentos de negocios, apoyo y administración, asignación de funciones a los responsables de cada área en ejecución , generación de políticas en cada uno de los procesos de la empresa. Trayendo consigo mejores resultados y optimización de la misma.

Sosa (2013). En su trabajo de grado presentado como requisito para optar por el Título de Doctor. Cuyo tema de investigación es *“Capital intelectual en mercados en desarrollo: El caso de Paraguay”* de la Universidad de Sevilla: España. El autor nos comentó acerca de la problemática por la cual atraviesa Paraguay debido a la escasa competitividad que posee, todo eso se debe a la economía pequeña que maneja. Por encima de ello, el país sudamericano tiene la oportunidad de crecer pero se lo impide la ausencia de

capacidad en las empresas, es decir, estas no se adaptan fácilmente a los cambios de la actualidad, pero sobre todo al de la innovación y tecnología. El autor busca profundizar acerca del desarrollo competitivo que están ejecutando las empresas paraguayas, en base a la variable Capital intelectual, donde tiene por dimensiones, capital humano, estructural y relacional. La metodología que empleó aplicada de tipo descriptiva. La población se dio en la capital, Asunción en donde se concentra el 80% de empresas, en el período de 4 meses (febrero a mayo), el muestreo es de naturaleza transversal y el instrumento que utilizó fue el cuestionario. Los individuos a quienes se entrevistó forman parte de la Alta gerencia y las preguntas que se le hicieron fueron muy específicas para mejores resultados empleando la escala de Likert. Para la conclusión, el autor recomienda a la población de Paraguay al esforzamiento y fortalecimiento de su CI, pues sus niveles de desempeño deben de aumentar, como también el rendimiento interno a partir de ello aplicar las estrategias expuestas.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Sistema de Control Interno**

##### **Teoría de la Administración Científica- Frederick Taylor 1911**

Para Frederick Taylor citado por Chiavenato (2014), en su libro *Introducción a la teoría general de la Administración*, esta teoría se enfoca en la gestión de trabajo, es por ello que, desarrolló un método racional para solucionar problemas organizacionales, dando énfasis al diseño de trabajo, selección científica y desarrollo de los trabajadores. Por consiguiente, Taylor establece cuatro principios: Planeación, se contrarrestan los métodos informales por los procedimientos científicos; Preparación, se selecciona, entrena y capacita al trabajador, según el método empleado; Control, las actividades deben de ser controladas mediante el seguimiento de políticas y normas suscritas y por último, Ejecución, distribuir las responsabilidades por partes iguales, para lograr un mando más disciplinado. Básicamente, Taylor se centraba en la metodología, de las tareas a realizar, más no en las necesidades de satisfacción laboral y relaciones sociales (p.74).

##### **Teoría Clásica de la Administración- Henry Fayol 1916**

Para Henry Fayol citado por Torres (2015) en su libro, *Teoría General de la Administración* nos dice que, la teoría Fayolista concibe a la organización como una estructura, cuyo objetivo

es alcanzar la eficiencia administrativa en cada área. Desarrolla un enfoque inverso de arriba hacia abajo, es decir, decir de un todo a sus partes [Administración a los trabajadores]. Fayol se inspiró en el método científico de Taylor, puesto que propone el instrumento de proceso administrativo ( Prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar), el cuál ha sido puesto en práctica de generación en generación, agregando , omitiendo o reemplazando algún proceso, con el fin de crear una herramienta con alto grado de investigación y pensamiento sistematizado (p.98).

### **1.3.1.1. Definición de Eficacia del Sistema de Control Interno**

El término Administrativo más empleado hoy en día en las empresas, ya sea por el impacto que causa dentro de las actividades diarias o por el concepto que representa dentro de la organización, es la eficacia, cuyo fin es alcanzar las metas establecidas dentro del mismo.

Para ello, es importante contar con diversos modelos y estructuras que en este caso, posee el sistema de control interno, el cual está compuesto por procesos, procedimientos y políticas, el correcto funcionamiento de estos, aseguran la eficacia de la organización puesto que, permiten que esta, logre alcanzar los objetivos y metas.

Así mismo, muchas entidades construyen la visión empresarial [el ideal] que desean alcanzar por un largo período de tiempo, pero solo pocas se muestran perennes ante esta situación, pues son sometidos a diversos tipos de cambios y riesgos, tanto internos como externos a la empresa, ya que si no existe una correcta estructura, un buen método de trabajo o quizás un plan de contingencia es difícil de sobrevivir. En las entidades públicas sucede lo mismo, e incluso es más riesgoso, debido a la cantidad de población que controlan, los grandes presupuestos que manejan, se debe tener una correcta administración de recursos al respecto, como también el seguimiento de las nuevas leyes que tienen vigencia.

A continuación se mencionan las siguientes definiciones del término eficacia, para su adecuada comprensión y como propuesta clave para la realización de esta investigación, “Eficacia” significa “virtud, actividad, fuerza y poder para obrar” (Mokate, K., 1999, p.2). En este contexto, Mokate mencionó a la Real Academia Española en donde señala que, eficacia tiene cuatro características para llegar a un buen resultado en su manera de trabajar.

Bolívar (2015) nos comentó que la eficacia no prioriza los procedimientos en la ejecución, sino se encarga de definir e indagar más en el “que” llevará a alcanzar los resultados que se esperan obtener (párr.14).

Para el autor Pérez, A., consideró que la Eficacia es “El grado en el que el producto o servicio, satisface las necesidades reales y potenciales o expectativas de los clientes o destinatarios” (2013). Empleando un término de ejemplo sería que, eficacia es el fruto de lo que el insumo ha generado, no el gestionamiento de ello. Sino, el resultado en la materia que se ha utilizado.

En cuanto a la mención de sistema de control interno, el proyecto de investigación presente, se basó en definir el concepto general, mediante Coopers y Lybrand, como también la adhesión en la normativa peruana, es decir, la funcionalidad de este método dentro de las entidades públicas del Estado.

Coopers y Lybrand (1997) sostuvo en su teoría que toda organización tiene una meta y para llegar a ello, es necesario cumplir con objetivos y estrategias, que han sido y van siendo determinadas en el desarrollo de sus actividades, éstas se dividen en tres partes: operacionales (utilizar eficientemente los recursos que disponen), información del sistema financiero y controlar el cumplimiento de las leyes y políticas dentro de los márgenes (Pp22-23).

El peruano (2006). La Ley N°28716, estableció que:

Se denomina sistema de control interno, al conjunto de acciones, actividades , planes ,políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos indicados en el artículo 4° de la presente ley.

Reglamento del comité de control interno del poder Judicial (2018). Estableció que, para corregir aptos de corrupción, salvaguardar recursos y mejorar el gestionamiento de procesos, es necesario y de carácter obligatorio aplicar SCI puesto que, provee mayores beneficios y mejores resultados en cuanto al marco jurídico. (pág. 3)

SERFOR (2018) según lo establecido en el art. 4° de la Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado, cada organización cuenta con SCI de acuerdo a su finalidad. Nos dice que, el sistema de control interno es un método de gestionamiento integral, que evita que la entidad estatal actúe con deshonestidad, puesto que es un organismo grande que administra varios recursos, normas y leyes, para ello es fundamental la

disponibilidad de información contable para el cumplimiento del proceso y la búsqueda en la optimización de resultados.

MINJUSDH. (2018). SCI es una secuencia de procedimientos elaborado por los colaboradores del Estado, siendo capaz de actuar con formalidad, prever futuras contingencias y lograr el alcance de propósitos institucionales. Manifestando la ejecución de los procesos en las actas de resolución.

## **Normativa**

Según el Marco Normativo que regula el Sistema de Control Interno. Presupuso el establecimiento de Leyes, Normas, Guías y Resoluciones para una mejor aplicación de este sistema en la entidad pública.

Tabla 1

### *Normativa Gubernamental*

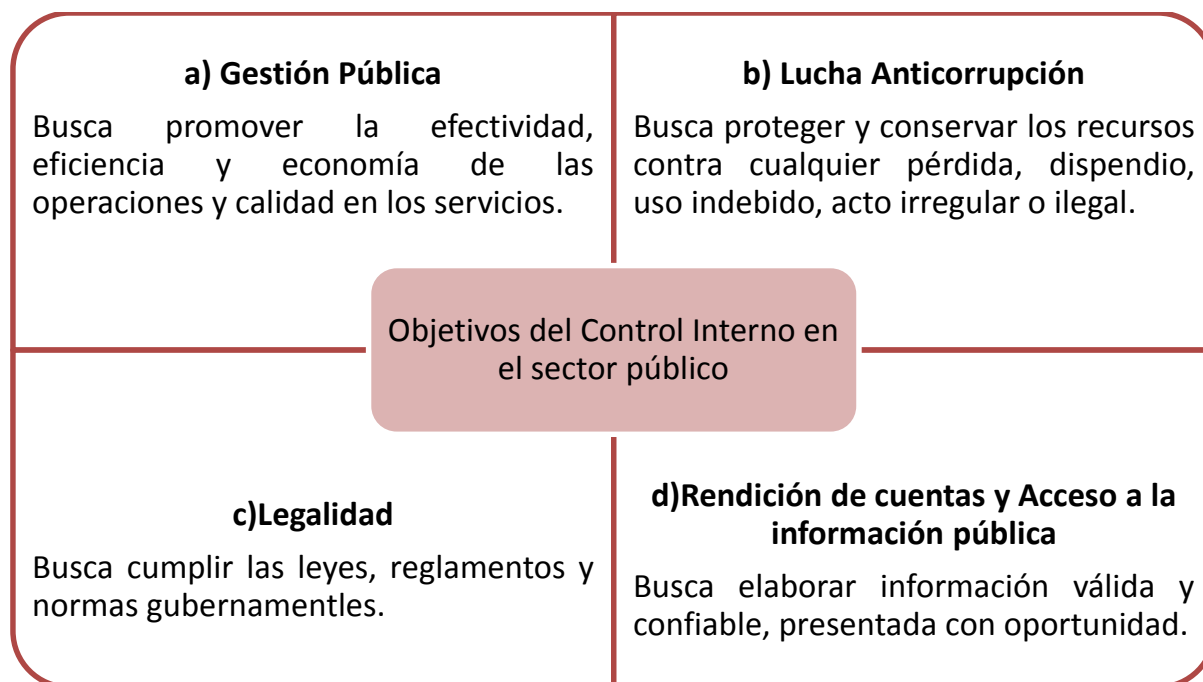
<b>NORMATIVA</b>	<b>FECHA</b>	<b>CONTENIDO</b>
<p><b>Ley N° 27785</b></p> <p>Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.</p>	<p>Publicado</p> <p>23.07.2002</p>	<p>Control Gubernamental Interno y Externo.</p>
<p><b>Ley N° 28716</b></p> <p>Ley de Control Interno de las Entidades del Estado</p>	<p>Publicado</p> <p>18.04.2006</p>	<p>Definición de Control Interno, objetivos, responsabilidades.</p>

## **Objetivos**

La Contraloría, estableció en el marco conceptual de control interno, los objetivos que se buscan alcanzar en las entidades públicas del Perú:

Tabla 2

*Objetivos del Control Interno en el sector público*



**Fuente:** Marco Conceptual del Control Interno.

Todas las entidades del sector público, tienen el deber de adoptar y alcanzar los objetivos antes mencionados en el desarrollo de sus actividades. Puesto que, esto implica mejoras en la gestión de los procesos, prevención de riesgos, proporciona mayor satisfacción en los trabajadores y público en general, de la misma manera mejora la imagen institucional. Así mismo, guarda relación con los 3 pilares de control interno, los cuales son: Autocontrol, es la fase en donde se detecta, controla y mejora las deficiencias, Autorregulación, comprende el desenvolvimiento de los procedimientos, teniendo como base las políticas y normativas de ley. Y por último, Autogestión, es la capacidad de interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, la función administrativa que ha sido establecida en las normas legales.

### **Actores y responsabilidades**

Son las personas y entidades involucradas al sistema de control, tanto interno como externo. Cuyos roles son primordiales para la buena ejecución y efectividad en los resultados.

Tabla 3

*Actores y responsabilidades en la entidad pública*

<b>Interno a la entidad</b>	Gerentes/ Directores/ Ministros/ Alcaldes	Las personas que están al mando de la dirección, son encargadas de diseñar, implementar, supervisar y documentar lo que implica el control interno.	<b>Externo a la entidad</b>	CGR/  Sociedades de Auditoria/  Auditores externos	Estas entidades representan un rol importante en el SCI, puesto que brinda información útil, como también asesoramiento en los hallazgos que deben ser fortalecidos.
	Auditores internos	Ellos están a cargo de evaluar y examinar la eficiencia en este sistema.		Congreso de la República/  Órganos rectores	
	Personal	Son responsables de los roles que desempeñan dentro de su área de trabajo, como también, reportar problemas operacionales o de conducta que puedan surgir y estén afectando a la política reglamentaria.		Otros participantes	

**Dimensiones del Sistema de Control Interno**

Los niveles del Sistema de Control Interno, son tres: estratégico, táctico y operativo, las cuáles están vinculadas a cinco componentes del mismo. A continuación se menciona

**A. Nivel estratégico**

El autor Chiavenato, en su libro *Administración de los Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (2011), afirmó que, este tipo de nivel, es también llamado nivel institucional, conformado por la dirección, quienes establecen objetivos e implementan



estrategias. Por otro lado, no manejan ningún tipo de control sobre eventos ambientales y es tomarlo en cuenta como futuro empresarial (p. 22).

Miranda (2018), en su revista IberoChile sostuvo que, este nivel pertenece a la visión general del mercado, a las añadiduras de políticas y estrategias, las cuales están a cargo de la línea directiva. Los resultados dependerán de la toma de decisiones a través del nivel operativo (párr. 2).

Cristancho (2014) en su Blog personal afirmó que, el nivel estratégico se concentra más en el término de planeación como la elaboración de estrategias, políticas y normas, que plasmen los objetivos que se quiere llegar a lograr. Este punto es trabajado por, los ejecutivos, gerentes y otros trabajadores de la alta dirección. En donde establecen en qué período ven resultados, sea corto, mediano y largo plazo (párr. 6-7).

EAE. (2018). El nivel estratégico se deduce en ejecutar, controlar y mejorar las áreas departamentales, potenciando el negocio de la empresa de manera que el portafolio que se brinde sea el más adecuado, didáctico y cumpla con los objetivos de la organización (párr. 3).

Rodríguez. (2018). Definió el nivel estratégico como la conformación de pocas personas, que tienen un cargo alto en la empresa, estas reciben información, la precisan y la ejecutan de modo que lleve a la organización en buena marcha, también toman decisiones en cuanto a la mejora continua para el progreso y adaptación a posibles contingencias (párr. 11).

## **Indicadores**

### **1. Implementación**

Contraloría (2014), definió a la Implementación como: “[...] la acción de diversas estrategias para [...] fortalecimiento del control interno en las Entidades del Estado a nivel nacional” (p.6).

### **2. Modelo de Plan**

Contraloría (2014), sostuvo que el Modelo de Guía es el: “[...] documento con el que se pretende ayudar a las autoridades de las entidades públicas, que tengan claros aspectos

básicos y relevantes del control interno, sobre lo siguiente: concepto, objetivos, normativa, roles, importancia [...] del Sistema de Control interno, entre otros” (p.6).

### **3. Toma de decisiones**

Contraloría (2014), definió que:

El sector público debe ser entendido dentro del contexto de sus características, es decir, se debe tomar en cuenta los siguientes puntos: enfoque para lograr objetivos sociales y públicos, utilización de fondos públicos, de la misma forma, importancia del ciclo presupuestario y de planeamiento y por último, la complejidad de su funcionamiento (p.19).

#### **B. Nivel Táctico**

Nivel Táctico, según Miranda (2018) en su revista IberoChile, involucró al Know How para la realización de actividades, por ende guarda relación con el impacto que los costos puedan generar. Cabe mencionar que una mala decisión, incidirá con el desarrollo de la empresa y el marco financiero.

El autor Chiavenato, en su libro *Administración de los Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (2011) sostuvo que, también se le conoce como nivel intermedio, en esta instancia se encuentran los departamentos y las divisiones, cuya responsabilidad radica en la planificación y cumplimiento de actividades, que específicamente fueron abordadas. Este nivel, estandariza los impactos que puedan ocurrir del nivel estratégico (p.22).

Cristancho (2014) afirmó que el nivel táctico básicamente, define los cargos del personal en su respectiva área de trabajo, estos aparecen en el Plan Estratégico que elaboró la Alta Dirección. En donde el manual de organización y funciones, y también el manual de procedimientos ocupan un papel importante en la ejecución de las actividades. Permitiendo así, mejorar el desempeño laboral, puesto que los colaboradores cuentan con conocimientos previos para la realización de su labores (párr. 9- 10).

EAE (2018) el nivel táctico consta del concepto de la determinación de puestos y funciones en la organización, para lograr mayor ventaja competitiva en el mercado, superando así a la competencia en los diversos sectores, pero sobretodo enfocando el aspecto

económico. La comunicación entre el personal y las áreas es fundamental para concretizar los objetivos (párr. 4).

Rodríguez (2018) Definió al nivel táctico como el conocimiento y/o disponibilidad de información acerca de las decisiones que se toman en la Alta Gerencia como también, los recursos con que cuenta la empresa y bajo qué políticas se trabaja. Esto logrará que el cumplimiento de estrategias sea eficaz y que los trabajadores se amolden a las distintas contingencias que pueden ocurrir, de la misma manera no prevé situaciones emocionales que puedan ocurrir durante dicha etapa (párr. 19- 20).

## **Indicadores**

### **1. Coordinación**

Para Galtés, R. En su blog Dels studis de ciencies de la salut, sostuvo que: “[...] la coordinación es considerada clave para que un grupo de trabajo funcione de forma unificada y sea efectivo. Normalmente los estudios se han centrado en la planificación y la comunicación, como mecanismos básicos de coordinación” (párr. 1-2).

### **2. Funciones**

Contraloría (2014), definió funciones, como: “Las entidades públicas, requieren el cumplimiento de normativas, es decir las funciones dependen de cargos que se le han sido asignado” (p.19).

### **3. Procedimientos**

Según Amaru, A. En su libro *Fundamentos de la Administración* (2009), sostuvo que: “Los procedimientos, llamados también rutinas o normas, son descripciones detalladas de secuencias de actividades que deben llevarse a cabo para que sea posible cumplir un objetivo. [...]” (p.174).

## **C. Nivel operativo**

Cristancho (2014) indicó que el nivel operativo es la ejecución de todo el Plan estratégico y táctico que se concretó en la organización. El desarrollo del Plan comienza desde el seguimiento de los lineamientos (desde visión, normas y objetivos) establecidos por las autoridades de la empresa, como el mandato al desarrollo de actividades puntuales. El tiempo lo determina dicha entidad, donde podría ser a corto, mediano y largo plazo, se espera que

sea a la brevedad posible. Todos los trabajadores se desarrollan, tienen un ritmo de trabajo distinto, pero integrado para la optimización del éxito (párr.12-13).

EAE (2018) dio a entender que el concepto de nivel operativo es concretizar la realidad a través de estrategias puntuales, las cuales deben generar ventaja competitiva frente al entorno externo. Así mismo, las áreas operativas de la empresa trabajan de forma integral, según el marco estructural de la organización (párr.5).

El autor del Blog, Rodríguez, J. Definió el nivel operativo como: El único nivel donde no se analiza, seguimos o nos comparamos con el contrario. El nivel operativo implica ejecutar acciones de manera correcta: eficaz y eficiente (2018, párr. 23).

El autor definió a este nivel como, cien por ciento operativo. En donde el rendimiento de todos los colaboradores debe ser alto, ya sea por su eficiencia en el buen manejo de habilidades dentro del área y conocimientos dentro del área. No se planea, solo se ejecuta.

Para Miranda, P. (2018), en su revista IberoChile, sostuvo que el nivel operativo es la realización de actividades de cada trabajador, estas pueden ser de carácter diferenciador. No obstante, la actitud y empeño de estos, traerá consigo el término de cambio operativo y/o mejora continua en la organización.

Por otro lado, Chiavenato en su libro *Administración de Recursos Humanos*, lo conoce también como nivel técnico o núcleo técnico, este se encuentra en las líneas internas e inferiores de la organización. Constituido por la realización de trabajos operacionales de criterio diario, sea el manejo de equipos, instalaciones de equipamiento, como la tecnología. También comprende de la elaboración de producto, como los servicios que brinda la entidad, que fueron establecidas en el nivel estratégico y especificadas por el nivel táctico (p.23, 2011).

## **Indicadores**

### **1. Actividades**

Según Concepto definición (s.f). Nos comentó que: “[...] las actividades son todas aquellas tareas o labores que cada individuo ejerce diariamente, están las actividades laborales, escolares, recreativas, físicas, etc.”(párr.1).

## **2. Tiempo de realización**

Para Groppe (s.f). Definió a tiempo de realización como: “es conveniente organizar primero tiempos y después programar la entrega. [...]. Si queremos algo bien hecho, debemos organizar bien todo el proceso, tomando en cuenta los procesos naturales de cada proceso” (párr. 2-3).

## **3. Tecnología**

Según Amaru, A. En su libro *Fundamentos de la Administración* (2009), sostuvo que:

“[...] La tecnología es el conjunto de conocimientos que las personas y las organizaciones utilizan para resolver problemas. Aunque la palabra haga pensar en artefactos, no se limita a ese sentido. [...]” (p. 267).

### **1.3.2. Gestión de Capital Intelectual**

#### **Teoría del conocimiento – J. Hessen 1926**

Citado por García (2015) en su libro *Epistemología: Teoría del conocimiento*, nos dijo que, esta teoría es un proceso progresivo desarrollado por el hombre para aprehender su mundo y realizarse como individuo. Dentro de sus definiciones, se podría dividir en científico, estudiado por la epistemología donde se le define como teoría del conocimiento y la gnoseología, desde un punto de vista más general, parte de entender el conocimiento desde la cual el hombre establece relación con cosas, fenómenos y otros hombres. Para estos puntos existen los siguientes factores, tales como, Racionalismo, cuya fuente es la razón; Empirismo, es todo lo relacionado a experiencia; Intelectualismo, toda definición comienza desde la experiencia, pero la inteligencia lo transforma en conocimiento; Apriorismo, no abarca la experiencia sino la razón, el contenido y por último, fenomenología, se establece una relación entre sujeto y objeto, el reconocer (p.16).

#### **Teoría de las relaciones humanas – Mary Parker y Chester Irving Barnard 1930**

Citado por Tantaleán (2018) en su libro *La epistemología de la Administración: Hermenéutica y exégesis en la construcción de su concepto y objeto*. Los autores,

mencionaron que esta teoría promueve la revolución conceptual a la teoría administrativa. Nace como contraposición a la teoría científica [realización de tareas] y clásica [estructura organizacional]. Ahora se desarrolla el enfoque humanístico, es decir, se prioriza al hombre y grupo social, en los aspectos psicológicos y sociológicos (p.131).

### **1.3.2.1. Definición**

Así para Stewart (1997), citado por Seguí (2007), el significado de capital intelectual como herramienta, consiste en una serie de elementos, tales como información, conocimiento, experiencia, que conlleva a la producción de valor (p.98).

Para los padres de la materia Edvinson y Malone (1999), mencionado por Cruz (2009), en su blog Gestipolis. Sostuvieron metafóricamente que: “una organización es como un árbol. En donde se muestra la parte observable, hojas, ramas y frutos, mientras que, el lado oculto, las raíces. Si solo se presta atención a los frutos y el tratar que las ramas y hojas estén en buen estado, despreocupándose así por las raíces; es muy probable que el árbol muera”. Llevado este contexto al mundo empresarial, significa que si solo se vela por los resultados financieros, y se omite los valores intangibles, la entidad no perdurará a largo plazo. Es así que, el capital intelectual busca la manera de crear relación con los clientes, puesto que la innovación, infraestructura y el conocimiento dependen del desenvolvimiento de los colaboradores (párr.3).

De la misma manera, para Bradley (1997) mencionado por Cruz (2009), capital intelectual se define como la mejora continua en el conocimiento y los activos intangibles [recursos] que generan enriquecimiento, tanto a nivel organizacional, como internacional (párr.4).

Por lo tanto, Stewart (1998) adoptado por Cruz (2009), afirmó que el capital intelectual es la adición que posean los trabajadores en relación a su nivel de conocimiento, generando así el término de ventaja competitiva para la entidad (párr. 6).

EAN (2007) consideró que la gestión de capital intelectual se basa en la buena administración de fuentes de conocimiento interno y externo. En donde los colaboradores de la organización deben fortalecer sus capacidades y habilidades, generando consigo el alcance

de productividad y competitividad. Facilitando la toma de decisiones e ideas de innovación como mejora continua, ante cualquier eventualidad (pp.39-68).

Manene (2010) Capital intelectual es la maximización de todo componente no tangible ya sea, conocimientos, habilidades, capacidades y destrezas, los cuales se encargan de generar liderazgo frente a la competencia. Es decir que, el conocimiento obtenido a través de los procesos, las relaciones interpersonales, las ideas de innovación y la toma de decisiones generan eficacia y mayor satisfacción tanto de trabajadores como usuarios externos.

Dueñas (2010) Nos indicó que el capital intelectual es de materia intangible, es el conocimiento que se genera a través de las habilidades y destrezas de los colaboradores en su área de trabajo y que dichas capacidades sirven para la mejora del desempeño laboral. Busca así la proactividad, sostenibilidad y mejora continua a través de sus procesos y soluciones oportunas ante cualquier error emergente (párr. 5).

## **Dimensiones de la Gestión de Capital Intelectual**

### **A. Capital Estructural**

Según Viedma (2003), citado por Aguirre y Córdor (2018) capital estructural es la posesión intelectual que la empresa ha logrado explayar y puede estar dentro de los colaboradores e implementos de trabajo. Entonces, es el marco estructural, formal o informal en relación a los procesos y métodos laborales, desde la cultura hasta los sistemas de Pc (p.29).

Así mismo, los autores Euroforum (1998), Proyecto Meritum (2002) y Petras (1996), adaptó por Cruz (2009), coinciden en que, el modelo estructural une a las capacidades organizacionales, empleadas para alcanzar la satisfacción a las necesidades del mercado (párr. 14).

Para (Bontis, Chua y Richardson; 2000), mencionado por (Sánchez, Melián y Hormiga; 2007) este tipo de capital es propia de la empresa, puesto que los procesos y conocimientos en específico, son internalizados. Aun así, cuando los trabajadores ya no pertenezcan al entorno, la estructura permanece intacta (p.105).

EAN (2007) Indicó que el capital estructural es el órgano integrado por funciones, procedimientos y estrategias, que han sido expuestos para su conocimiento y aplicación de los trabajadores en la organización. Esto trae consigo optimización de rendimiento intelectual y empresarial. La mejora no solo se demuestra en las actividades laborales sino en la funcionabilidad de la tecnología e sus equipos y la eficacia que se logra con ello (p.46).

Manene (2010) Sostuvo que capital estructural es todo lo que queda en la empresa después del desarrollo de las labores del personal, en su blog no se detalla muy bien el término, pero permite pensar que esta dimensión se basa en todos los logros y conocimientos que los colaboradores han originado mediante su desempeño y dicha estructura ya quedó establecida en la organización (párr. 22).

Cruz (2009) La autora definió al capital estructural como la organización sistematizada que prioriza la cultura organizacional, como también las funciones y métodos con respecto a los trabajadores y de la misma manera el software que manejan los equipos dentro de la entidad. Este contexto satisface las necesidades y requerimientos del mercado, como de los mismos trabajadores al momento de alcanzar resultados.

## **Indicadores**

### **1. Evaluación**

Grateron, Oliveros, Martínez, Zambrano, Coronado y Anteliz. (2009) definieron que:

Toda evaluación es un proceso para juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. Dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones. Además, la evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible dentro de la actividad administrativa (párr.9).

### **2. Habilidades /Competencias**

Según Amaru, A. En su libro *Fundamentos de la Administración* (2009), sostuvieron que: “Influyen en los intereses [...], como consecuencia en el desempeño. Quien posee actitudes numéricas y lógicas, probablemente tenga más interés en realizar actividades que exigen esa competencia. [...]” (p. 305).



### **3. Seguimiento**

Villacís, P. (2017). Afirmaron que: “Dar seguimiento es una habilidad esencial para supervisores y **gerentes**. Permite prevenir y resolver problemas, mantener relaciones fuertes, comunicarnos claramente y de manera asertiva” (párr.2).

#### **B. Capital Humano**

Para (Proyecto Meritum, 2002) citado por Seguí (2007), capital humano sistematiza los saberes, habilidades, destrezas y experiencias de los trabajadores que forman parte de la empresa. La capacidad que ellos poseen en crear, innovar, motivar y satisfacer, son algunos ejemplos (p. 104).

De igual modo (Euroforum, 1998), mencionado por Aguirre (2018), sostuvo que este componente, está constituido por las siguientes capacidades: creatividad, talento, experiencias, así mismo, implica cultura y valores. La característica más resaltante e influyente, es que las organizaciones no pueden negociarlas, sino aprovecharlas mientras el periodo dentro de la institución lo permita (pp. 28-29)

Brooking (1997) conoce a esta dimensión por el nombre de activos centrados en el individuo, la cual comprende de activos, tales como: habilidad colectiva, las destrezas para la resolución de problemas, como también el liderazgo, citado por Sánchez, Melián y Hormiga (p. 104,2007).

EAN (2007) se entiende como las cualidades con las que cuenta el personal a cargo, sean sus habilidades, actitudes y/o aptitudes .Además se prioriza el conocimiento que generan a través de la experiencia dentro de la organización, esto contribuye con su formación profesional y fortalecer las capacidades mentales. La estimulación por parte de los jefes inmediatos crea confianza e incrementa el potencial de los trabajadores (pp.45-46).

Manene (2010) el autor consideró al capital humano como el conocimiento explícito y tácito con lo que cuenta una persona, siendo esta beneficiosa para la productividad de la empresa. Además de ello, nos dice que los individuos tienen la necesidad de querer mejorar e incrementar conocimientos, pues estos lo irán adquiriendo conforme el período de tiempo que laboren en la organización.

Cruz (2009) sostuvo que el capital humano está conformado por conocimientos, valores, creatividad, ideas de innovación, talento, competencias y experiencias, de las cuales,

la empresa no los puede comprar, sino permitir y/o capacitar a los colaboradores a que fortalezcan dichas virtudes para beneficio organizacional. Puesto que a más conocimiento, las habilidades se hacen más eficientes y mejoran el desempeño laboral.

## **Indicadores**

### **1. Motivación laboral**

Según Amaru, A. En su libro *Fundamentos de la Administración* (2009), sostuvo que:

La motivación en el trabajo, es un estado psicológico de disposición, interés o voluntad de perseguir o realizar una tarea o meta. Decir que una persona está motivada en su trabajo es decir que presenta una disposición favorable o positiva para efectuar el trabajo (p. 302).

### **2. Trabajo en equipo**

Randstad (2016), sostuvo que: “El trabajo en equipo se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto” (párr. 1).

### **3. Infraestructura**

Para Presidencia de la República (2014). “La cobertura y calidad de la infraestructura determina en gran medida la competitividad, el crecimiento económico y el bienestar social de los países. Por ello es importante y esencial contar con instalaciones de vanguardia” (párr.3).

### **4. Mantenimiento de equipos**

Vinajera, A. (2010) afirmó que, “el mantenimiento como herramienta es fundamental para el buen funcionamiento de la empresa, teniendo en cuenta que el mismo repercute directamente en todo el proceso productivo” (párr.1).

### **5. ISO 9001**

Para Gallo, I. (sf), argumentó que:

ISO 9001 es el estándar internacional para Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) El Sistema de Gestión de Calidad. [...], es un conjunto de políticas, procesos,

procedimientos documentados y registros. Este conjunto de documentación define las reglas internas que regirán la forma en que su empresa elabora y entrega su producto o presta servicios a sus clientes (párr.2-5).

### **C. Capital Relacional**

De la misma manera, (Camisón Zornosa, *et al*, 2000), nombró al capital relacional como capital social, cuya posesión de conocimiento son reflejados en el mantenimiento de comunicación con los usuarios y los mismos trabajadores, adoptado por (Sánchez, Melián y Hormiga, p.107).

Seguí, E. (p. 104, 2007) interpretó a esta dimensión con la conglomeración de recursos que emplea la empresa, con el fin de entablar y/o mejorar las relaciones externas. En donde interviene la imagen, lealtad y satisfacción de la otra parte.

EAN (2007) consideró capital relacional a la dinámica que surge entre los trabajadores, como también hacia clientes y usuarios que se identifican como la parte externa de la empresa. Esta relación puede traer grandes beneficios, tanto de la persona como para la empresa, es decir, se pueden consolidar conocimientos y mediante estas encontrar oportunidades. De la misma manera, las compañías grandes se enfrentan a la conveniencia de crear vastas redes de socios como también satisfacer las necesidades de los usuarios a través de una atención de acuerdo a los requisitos que exija (p.46).

Manene (2010) el autor mencionó el siguiente contexto como una versión general con vista empresarial, es decir, concretiza la idea de capital relacional como valor de red de relaciones de una empresa con sus respectivos agentes de entorno, adecuándose al caso sea: clientes, proveedores, universidades, instituciones y más.

Cruz (2009) de la misma manera la autora mostró en su contexto que capacidad relacional, significa la ilación que mantiene la empresa con sus clientes, proveedores, competidores, alianzas, accionistas y dentro del perfil interno, sucede con los mismos trabajadores. Todo ello, es beneficioso para la empresa, pues su calidad de imagen mejora en un período corto (párr. 18).

Por otro lado, Scott Cutlip y Allen Center (p.44, 2001), en su obra *Effective Public Relations*, adaptado por (Wilhelm, Ramírez y Sánchez) sostienen que, las relaciones públicas

tienen dos direcciones, la primera es todo empeño que toma el establecer una comunicación de buen carácter, en donde la parte emisora y receptora se encuentren satisfechas y la segunda, influye en la buena opinión pública (p.4).

## **Indicadores**

### **1. Comunicación**

Según Chiavenato, en su libro *Introducción a la Teoría General de la Administración* sostuvo que: comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social" (p.110, 2006).

### **2. Capacidad de respuesta**

Cámara, J. sostuvo que, "Asociamos la capacidad de respuesta principalmente al tiempo que tardamos en dar una, pero no es tan sencillo como parece. La verdad es que la capacidad de respuesta tiene que ver con tres aspectos fundamentales: tiempo, calidad y tono comunicacional" (sf., párr.1).

### **3. Relación con los usuarios**

Para el columnista, Atehortua, C. (2015), la definición de relación con los usuarios, trata de:

[...] el régimen jurídico aplicable a las relaciones con los usuarios, pues en estos casos, para todas las empresas el régimen jurídico aplicable es el derecho público, en consecuencia los actos que expiden las empresas y en especial la atención de las peticiones, quejas, reclamos y recursos, deben ser resueltos conforme a las reglas del derecho público (párr.5).

## **1.4. Formulación del Problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre la eficacia del Sistema de Control Interno con la gestión de capital intelectual en los Juzgados de Paz Letrado - Comas, 2018?

#### **1.4.2. Problemas Específicos**

- a. ¿De qué manera el nivel estratégico se relaciona en el capital estructural en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018?
- b. ¿De qué manera el nivel táctico se relaciona con el capital humano en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018?
- c. ¿De qué manera el nivel operativo se relaciona con el capital relacional en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018?
- d. ¿Cómo estará estructurado un plan de estrategias orientados a la eficacia del sistema de control interno y la gestión de capital intelectual en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018?

#### **1.5. Justificación del Estudio**

##### **1.5.1. Teórica**

El autor Bernal (2010) en su libro Metodología de la investigación, mencionó que: “En investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”. (p. 106)

Este estudio se realiza con la finalidad de transmitir conocimiento sobre el método del Sistema de control interno, utilizado como herramienta para la mejora de los procesos y contrarrestar posibles riesgos a futuro, de la misma manera sucede con el capital intelectual, se trata de expandir información sobre los conceptos y mejorar su aplicación dentro de la organización. Teniendo como resultados la relación que existe entre sistema de control interno y la gestión de capital intelectual.

##### **1.5.2. Práctica**

El autor Bernal (2010) en su libro Metodología de la investigación, sostuvo que: “Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo”. (p. 106)

La presente investigación tiene como finalidad mostrar la eficacia del sistema de control Interno, puesto que en sus tres niveles: estratégico, táctico y operativo nos demuestra la confiabilidad y viabilidad de los mismos, como también se busca mejorar el capital intelectual en los trabajadores, esto conlleva a fortalecer conocimientos, habilidades y destrezas al momento de desarrollar las 3 dimensiones: capital estructural, humano y relacional dentro de los Juzgados de Paz Letrado.

### **1.5.3 Metodológica**

Busca definir el método que se utilizó para la ejecución del presente trabajo, especificando las razones que sustentan mediante técnicas de investigación.

El autor Bernal (2010) en su libro Metodología de la investigación, nos mencionó que: “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”. (p. 107)

La elaboración de esta investigación, muestra al Sistema de Control Interno como un proceso integral obligatorio y no secundario, convirtiéndose en un instrumento de fácil uso y ofreciendo grandes mejoras, en la economía, en los procesos de la empresa, en conglomeración con todas las áreas desde la Gerencia, hasta las departamentales. En cuanto a gestión de capital intelectual, esta herramienta permite evaluar y mejorar el desempeño de los trabajadores, tanto internamente como fuera de la institución.

### **1.5.4. Social**

El presente trabajo de investigación sirvió para observar factores precisos que permitan los Juzgados de Paz Letrado de Comas desarrollar puntos estratégicos para poder realizar y desempeñar mejor sus labores en el trabajo.

Además, el estudio brinda un aporte social ya que ayuda fortalecer a los Juzgados de Paz Letrado como sede, ya que se obtendrán los conocimientos necesarios para implementar instrumentos que ayuden de una u otra manera a sus colaboradores.

## **1.6. HIPÓTESIS**

### **1.6.1. Hipótesis General**

La eficacia del Sistema de Control Interno tiene relación con la Gestión del Capital Intelectual en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

**H1:** El Nivel Estratégico tiene relación con el Capital Estructural en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

El Nivel Estratégico no tiene relación con el Capital Estructural de los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

**H2:** El Nivel Táctico tiene relación con el Capital Humano en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

El Nivel Táctico no tiene relación con el Capital Humano en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

**H3:** El Nivel Operativo tiene relación con el Capital Relacional en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

El Nivel Operativo no tiene relación con el Capital Relacional en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

## **1.7. OBJETIVOS**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la Eficacia del Sistema de Control Interno y la Gestión del Capital Intelectual en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

**a.** Establecer la relación que existe entre el Nivel Estratégico y el Capital Estructural en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

**b.** Establecer la relación que existe entre el Nivel Táctico y el Capital Humano en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

- c. Establecer la relación que existe entre el Nivel Operativo y el Capital Relacional en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.
- d. Proponer un plan de estrategias orientadas a la eficacia del sistema de control interno y la gestión de capital intelectual en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Método**

El estudio fue hipotético–deductivo, ya que, Bernal (2010) define que “el método hipotético deductivo en un procedimiento parte de aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

### **2.2. Enfoque**

El enfoque de estudio de la presente investigación fue cuantitativo porque se manejó datos, se organizaron los mismos, se hallaron los resultados, seguidamente se interpretó, como también se hicieron las pruebas de hipótesis respectivas.

Entonces Hernández, Fernández y Baptista (p.4, 2010) establecen que el enfoque cuantitativo es aquel en el cual se “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico”.

### **2.3. Diseño de investigación**

La investigación fue de diseño no experimental, puesto que los hechos fueron encontrados en el pasado y de corte transversal porque los datos se recogieron una sola vez.

Para Díaz (2009) la investigación de diseño no experimental “[...] es un tipo de investigación que se caracteriza por la imposibilidad de manipular las variables independientes. Aquí, solo se observan los fenómenos tal como se producen naturalmente, para después analizarlos” (p.121).

“El diseño transversal es apropiado cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel de una o diversas variables en un momento dado” (Hernández, et al., 2003, “Investigación Científica”, p 122).



## **2.4. Tipo de investigación**

El estudio fue de tipo aplicada, dado que se tomó un problema concreto y con el apoyo de conocimientos científicos se llegó a establecer la solución teórica más adecuada.

Según Gómez, M. (2006) afirma acerca de la investigación aplicada que “Su objetivo es utilizar los conocimientos descubrimientos y conclusiones de la investigación básica, para solucionar un problema concreto. (Elaborar un programa social, desarrollar una máquina, etc.)” (p. 15).

Según Díaz, V. (2009) afirma que la investigación aplicada “Constituye un eslabón intermedio entre el sistema de conocimientos científicos y su utilización práctica. Está dirigida a la aplicación de las teorías y leyes científicas ya comprobadas, a la resolución de los problemas sociales” (p.64).

Para Bernal, C. (2010) afirma que el tipo de investigación descriptiva transversal “Son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (p. 118).

## **2.5. Nivel**

El nivel empleado fue Descriptivo - Correlacional, debido a que la investigación tuvo como propósito fundamental describir las características de las variables, así como también determinar la relación que existe entre ambas variables.

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2010) determinaron que una investigación es descriptiva ya que tiene como principal punto describir los fenómenos sociales representativos de una investigación así como también los actos. También podemos decir que es correlacional, dado que tiene como finalidad buscar la relación que hay entre dos o más variables en un contexto determinado.

Para Bernal, C. (2010) afirma que la investigación correlacional “[...] tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Examina relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica causas o consecuencias. Su principal soporte es el uso de herramientas estadísticas” (p. 122). Se trata de estudiar la relación de las variables, Sistema de control interno y su relación con la Gestión de capital intelectual, a través de herramientas estadísticas

## 2.6. Matriz de Operacionalización

Tabla 4 Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Niveles	Esca la
<b>VARIABLE 1</b> “Eficacia del Sistema de Control Interno”	Según MINJUSDH. (2018, párr.3). “Es un proceso continuo dinámico e integral de gestión, [...] diseñado para enfrentar los riesgos y dar seguridad razonable de que se alcancen los objetivos institucionales. [...] contribuye a prevenir irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas.”	SCI, es una secuencia de procedimientos elaborado por los colaboradores del Estado, siendo capaz de actuar con formalidad y prever futuras contingencias.	Nivel Estratégico	Implementación	1	<b>Muy de acuerdo</b>	Ordinal
				Modelo de Plan	2		
				Toma de decisiones	3		
			Nivel Táctico	Coordinación	4		
				Funciones	5		
				Procedimientos	6		
			Nivel operativo	Actividades	7		
				Tiempo de realización	8		
				Tecnología	9		
<b>VARIABLE 2</b> “Gestión de capital Intelectual”	EAN (2007). “[...], considerado como el proceso mediante el cual se facilita la administración de los flujos de conocimiento y se transforma el que proviene de las diferentes fuentes de conocimiento, internas y externas a la organización, que configuran el potencial del conocimiento de la misma [...] Enriquece las capacidades de la organización, haciéndola más productiva y competitiva, dado que incrementa su capital intelectual y contribuye al desarrollo de aprendizajes [...]” (p.39).	Considera que la gestión de capital intelectual se basa en la buena administración de fuentes de conocimiento interno y externo. Y el fortalecimiento de capacidades y habilidades.	Capital estructural	Evaluación	10	<b>De acuerdo Ni de acuerdo ni desacerdo</b>	Ordinal
				Habilidades/ Competencias	11		
				Seguimiento	12		
			Capital Humano	Motivación laboral	13		
				Trabajo en equipo	14		
				Infraestructura	15		
				Mantenimiento de equipos	16		
			Capital relacional	ISO 9001	17		
				Comunicación	18		
Capacidad de respuesta	19						
Relación con los usuarios	20						

## 2.7. Población y muestra

### 2.7.1. Población

La población de estudio fue integrada por 27 trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Comas, ubicados en las distintas áreas tales como, administración, mesa de partes, juzgados de paz y el área de archivo.

De acuerdo con Fracica (1988), población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 36).

Según Valderrama (2014) “la población es el conjunto de la totalidad de las medidas de las variables en estudio, ya sean objetos o personas, en cada una de las unidades del universo. Es decir, el conjunto de valores que cada variable toma en las unidades que conforman el universo. Por ello se puede decir, que el universo tiene N elementos, que la población estadística es de tamaño N”. (p182)

Tabla 5

#### *Población*

Área	N° Trabajadores
Área Administrativa	1
Mesa de Partes	3
Archivo	2
4° JPL	5
5° JPL	5
6° JPL	6
7° JPL	5
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

## 2.7.2 Muestra

La muestra en los Juzgados de Paz Letrado fue censal, puesto que la población es de 27 trabajadores, por ende tiene menos de 100 elementos.

Según Bernal (2010) “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectúan la medición y observación de las variables objeto de estudio” (p. 161).

Tabla 6

<i>Muestra</i>
-----
P = 27
-----
P=M→ M=27
-----
<i>Fuente:</i> Elaboración propia.

## 2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.8.1. Técnica

La técnica que se utilizó para la investigación fue la encuesta debidamente administrada.

Según Garza A. (2009),” La encuesta se caracteriza por la recopilación de testimonios, orales o escritos, provocados dirigidos con el propósito de averiguar hechos, opiniones o actitudes” (p. 275).

### 2.8.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el Cuestionario de tipo Likert, conformada por 20 preguntas, en base a los indicadores de cada dimensión tanto para la variable 1 como la variable 2. Así como, la escala de medición fue ordinal.

Bernal (2010), indicó que el cuestionario es “El conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanza los objetivos del proyecto de investigación”. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación (p.250).

Tabla 7

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Eficacia del Sistema de Control Interno</b>	Nivel Estratégico	Implementación	1
		Modelo de Plan	2
		Toma de decisiones	3
	Nivel Táctico	Coordinación	4
		Funciones	5
		Procedimientos	6
		Actividades	7
	Nivel Operativo	Tiempo de realización	8
		Tecnología	9
		Capital Estructural	Evaluación
Habilidades/Competencias			11
Seguimiento			12
Capital Humano		Motivación laboral	13
		Trabajo en equipo	14
		Infraestructura	15
		Mantenimiento de equipos	16
	ISO 9001	17	
	Capital Relacional	Comunicación	18
Capacidad de respuesta		19	
Relación con los usuarios		20	

**Fuente:** Elaboración propia

De la misma manera, para la encuesta se utilizó una escala gramatical de: “Totalmente de acuerdo”, “De acuerdo”, “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, “En desacuerdo”, “Totalmente en desacuerdo”, en la cual se muestra la estructura de forma detallada.

### 2.8.3. Validez del instrumento

La validez del instrumento de la investigación se realizó por el método de Juicio de expertos que poseen el grado académico de Doctorado.

Tabla 8

#### *Validación de Expertos*

VALIDADOR	GRADO ACADÉMICO	RESULTADO
Alva Arce, Rosel César	Doctor	Sí cumple
Costilla Castillo, Pedro	Doctor	Sí cumple
Martínez Zavala, María Dolores	Doctor	Sí cumple

**Fuente:** Elaboración propia.

### 2.8.4. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. El cuestionario se aplicó a 15 trabajadores, que fueron parte de la muestra piloto a través del cuestionario de 20 preguntas, de tipo Likert y escala de medición ordinal.

Molina (2008), indicó que “Este coeficiente analiza concretamente la consistencia interna de la escala como medición de su fiabilidad mediante el cálculo de la correlación entre los ítems de la escala. (...) el valor de alfa de Cronbach puede oscilar entre 0 y 1” (p.73).

Cuyos resultados fueron los siguientes:

Tabla 9

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Fuente: Estadístico SPSS 24

Tabla 10

*Alfa de Cronbach para el cuestionario*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	20

**Fuente:** Estadístico SPSS 24

**Interpretación:** Según la tabla 9, se encuestó a una muestra piloto de 15 trabajadores. En la tabla 10, el cuestionario estaba conformado por 20 preguntas, las cuales fueron sometidas a la prueba estadística Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.847, lo que significó que el 85% del cuestionario estuvo correctamente formulado. Según afirmó Ñaupas, (2014), en la tabla 11, los resultados prueban que el instrumento tiene un grado de confiabilidad muy alta.

Tabla 11

*Fiabilidad*

Valores	Nivel
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
-0.02 a 0.40	Baja o ligera
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Marcada
0.81 a 1.00	Muy Alta

**Fuente:** Ñaupas (2014, p.217)

## **2.9. Métodos de análisis de datos**

Para la recolección de datos se procedió a aplicar la encuesta a la muestra establecida. Posteriormente los resultados obtenidos se pasaron a una base de datos para luego ingresarlos al programa SPSS versión 24 y aplicar la estadística descriptiva en tablas y gráficos como también la estadística inferencial.

## **2.10. Aspectos éticos**

Por cuestiones éticas, se respetó los resultados y la información intelectual ajena, mediante la realización correcta de citas bibliográficas considerando la restricción y los derechos de autores mostrando así, la calidad de los datos que se muestran en esta investigación, ya que debemos tener en cuenta y demostrar el grado de profesionalismo que esta investigación amerita. De la misma manera, se respetó la privacidad de los datos brindados por la organización ya que, es una entidad pública jurídica.



### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis Descriptiva de los datos

El análisis de los datos se debió a la colaboración de los 27 trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018. El resultado final de la investigación fue la siguiente:

##### 3.1.1. Variable 1: Sistema de Control Interno

Tabla 12

Indicador Implementación- Ítem 1

#### 1. La implementación del SCI a los órganos jurídicos contribuye como herramienta de gestión útil, para el alcance de objetivos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
En desacuerdo	1	3,7	3,7	7,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,7	3,7	11,1
De acuerdo	18	66,7	66,7	77,8
Totalmente de acuerdo	6	22,2	22,2	100,0
Total	27	100,0	100,0	

*Fuente:* Reporte del SPSS-24

La implementación del SCI a los Órganos Jurídicos contribuye como herramienta de gestión útil ,para el alcance de objetivos.

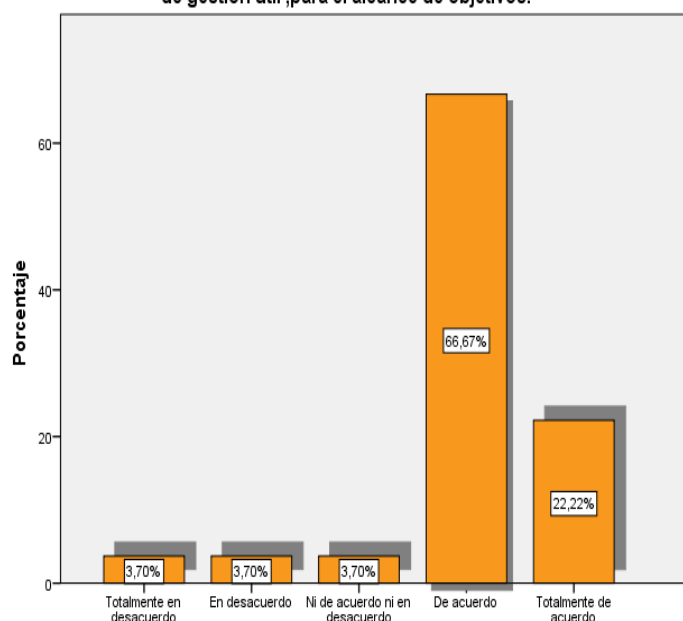


Figura 1. Medidas de Frecuencia del indicador Implementación.

#### Interpretación:

Los resultados de la investigación reportaron que el 66.7% de los trabajadores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, están de acuerdo a que la Implementación del Sistema de Control Interno a los órganos jurídicos contribuye como herramienta de gestión útil para el alcance de los objetivos, mientras que, el 22,2% están totalmente de acuerdo. No obstante el porcentaje de 3.7% es evidenciado en el resto de alternativas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 13

*Indicador Modelo de Guía- Ítem 2*

**2. El modelo de Guía que establece la Contraloría, contiene un adecuado diseño para su comprensión y propagación.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
En desacuerdo	2	7,4	7,4	11,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18,5	18,5	29,6
De acuerdo	16	59,3	59,3	88,9
Totalmente de acuerdo	3	11,1	11,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	

**Fuente:** Reporte del SPSS-24

El modelo de Guía que establece la Contraloría, contiene un adecuado diseño para su comprensión y propagación.

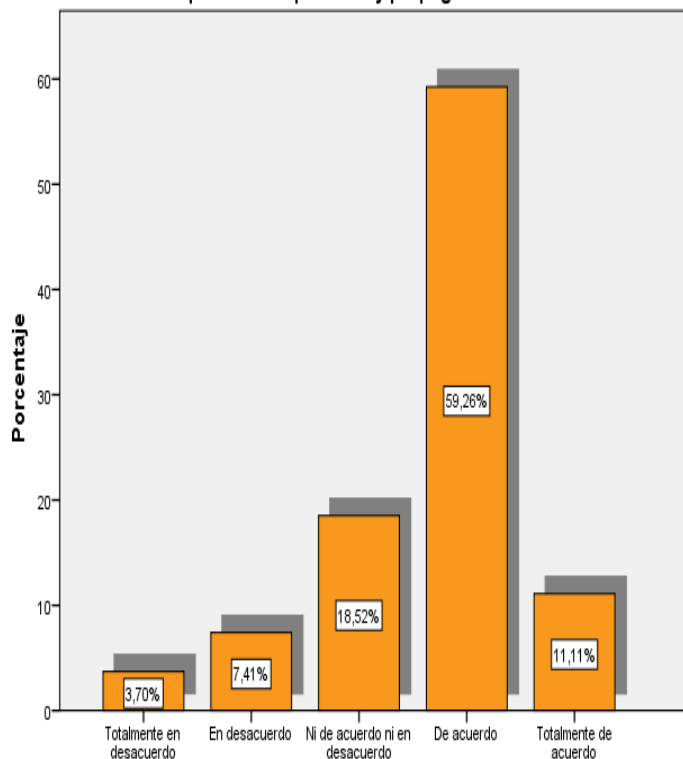


Figura 2. Medidas de Frecuencia del indicador Modelo de Guía.

**Interpretación:**

Los resultados de la investigación reportaron que el 59.3% de los colaboradores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, están de acuerdo en la comprensión del Modelo de Guía que establece la Contraloría, mientras que, el 18.5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el modelo establecido. No obstante el porcentaje de 11.1% es evidenciado por estar totalmente de acuerdo con dicha propuesta. Todo lo contrario sucede con 7.4% y 3.7%, ya que se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 14

Indicador Toma de decisiones- Ítem 3

**3. El comité de Control Interno debe considerar la actualización de gestión por procesos dentro de la toma de decisiones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11,1	11,1	14,8
	De acuerdo	10	37,0	37,0	51,9
	Totalmente de acuerdo	13	48,1	48,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**Fuente:** Reporte del SPSS-24

El comité de Control Interno debe considerar la actualización de gestión por procesos dentro de la toma de decisiones.

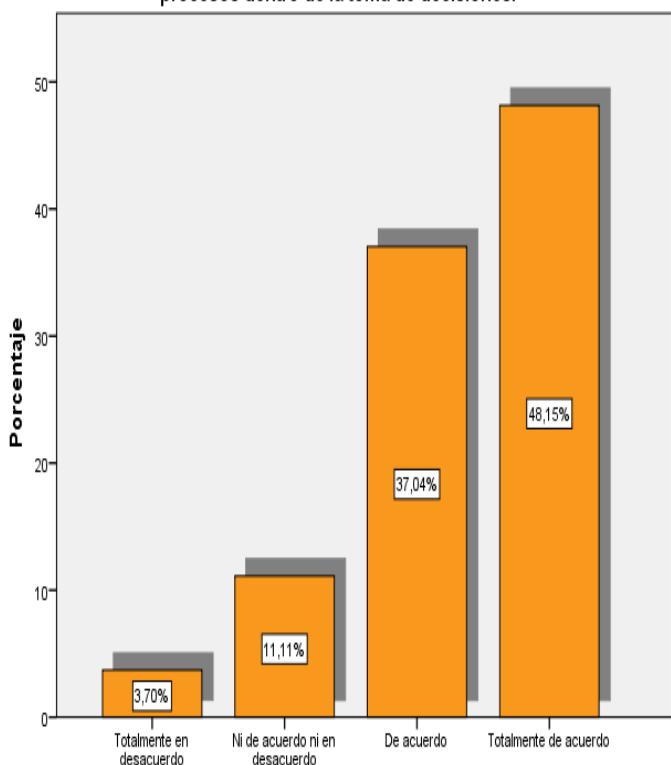


Figura 3. Medidas de Frecuencia del indicador Toma de decisiones.

**Interpretación:**

Los resultados de la investigación reportaron que el 48.1% de los trabajadores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, están totalmente de acuerdo que dentro de la Toma de decisiones el Comité de Control Interno debe considerar la actualización de gestión por procesos, mientras que, el 37.00% está de acuerdo con la afirmación sugerida. No obstante el porcentaje de 11.1% es evidenciado por estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Todo lo contrario sucede con el 3.7%, ya que se encuentran totalmente en desacuerdo.

Tabla 15

Indicador coordinación- Ítem 4

4. Existe una coordinación constante con su jefe inmediato en el área en donde desempeña.		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7,4	7,4	7,4
	En desacuerdo	1	3,7	3,7	11,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	29,6	29,6	40,7
	De acuerdo	9	33,3	33,3	74,1
	Totalmente de acuerdo	7	25,9	25,9	100,0
Total		27	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS-24

Existe una coordinación constante con su jefe inmediato en el área en donde desempeña.

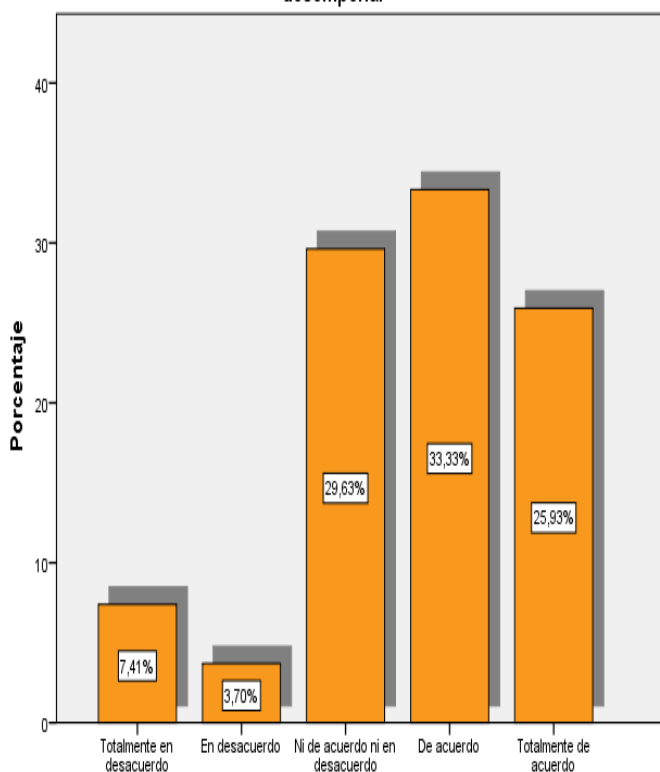


Figura 4. Medidas de Frecuencia del indicador coordinación.

**Interpretación:**

Los resultados de la investigación reportaron que el 33.3% de los colaboradores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, están de acuerdo que dentro de su área de trabajo debe existir una coordinación constante con su jefe inmediato, mientras que, el 29.6% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación sugerida. No obstante el porcentaje de 25.9% es evidenciado por estar totalmente de acuerdo, ya que consideran este hecho sumamente importante. Todo lo contrario sucede con el 7.4% y 3.7%, ya que se encuentran totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con este indicador.

Tabla 16

Indicador funciones- Ítem 5

**5. Conoce sus funciones acorde a su puesto, tal y como figura en el MOF (Manual de Organización y funciones).**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
En desacuerdo	1	3,7	3,7	7,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	22,2	22,2	29,6
De acuerdo	11	40,7	40,7	70,4
Totalmente de acuerdo	8	29,6	29,6	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS-24

Conoce sus funciones acorde a su puesto, tal y como figura en el MOF(Manual de Organización y funciones).

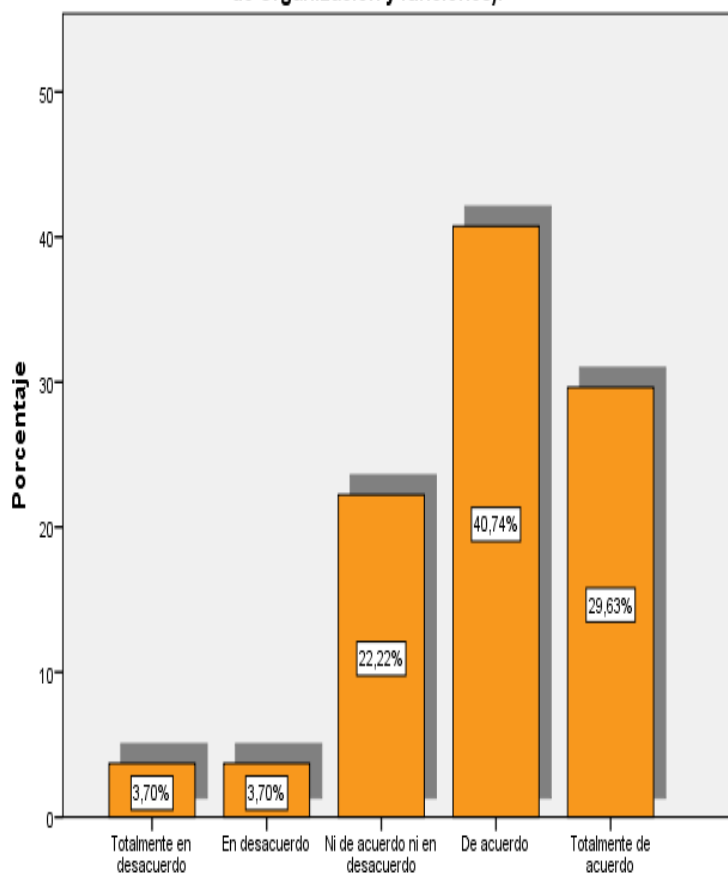


Figura 5. Medidas de Frecuencia del indicador funciones.

**Interpretación:**

Los resultados de la investigación reportaron que el 40.7% de los trabajadores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, están de acuerdo con el conocimiento que poseen en cuanto a sus funciones dentro del puesto en donde se desempeñan, establecidos por el MOF, mientras que, el 22.2% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación sugerida. No obstante el porcentaje de 29.6% es evidenciado por estar totalmente de acuerdo, ya que este hecho permite mejor desenvolvimiento dentro de sus actividades. Todo lo contrario sucede con el 3.7% y 3.7%, ya que se encuentran totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con este indicador.

Tabla 17

Indicador gestión por procesos- Ítem 6

**6. Los usuarios tienen la necesidad de saber la situación actual de sus procesos judiciales. ¿Ud. maneja información encarecida sobre la gestión por procesos dentro de su área?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
En desacuerdo	4	14,8	14,8	18,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	33,3	33,3	51,9
De acuerdo	6	22,2	22,2	74,1
Totalmente de acuerdo	7	25,9	25,9	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS-24

Los usuarios tienen la necesidad de saber la situación actual de sus procesos judiciales. ¿Ud. maneja información encarecida sobre la gestión por procesos dentro de su área?

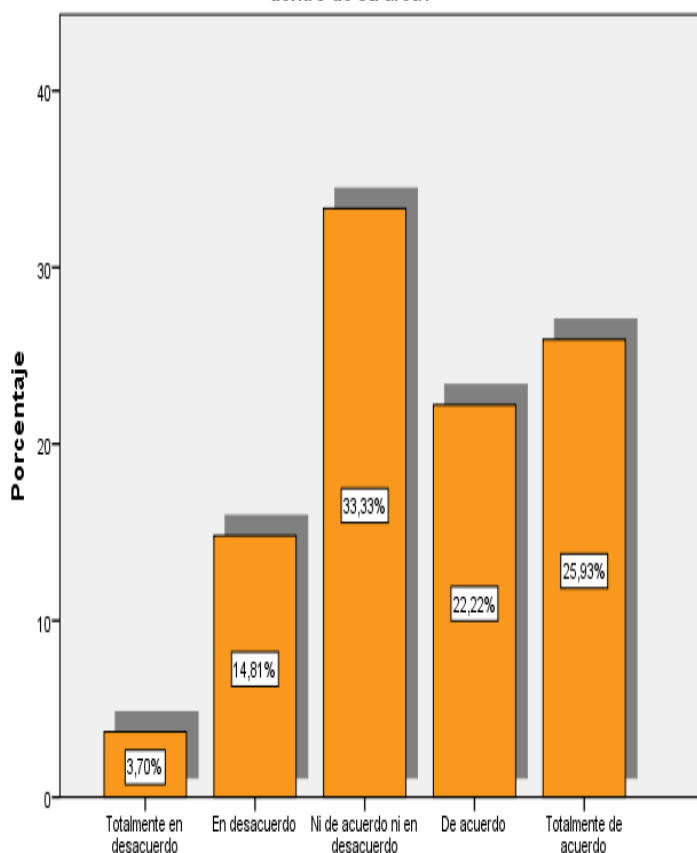


Figura 6. Medidas de Frecuencia del indicador gestión por procesos.

**Interpretación:**

Los resultados de la investigación reportaron que el 33.3% de los trabajadores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, afirman estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con el manejo de información encarecida sobre la gestión de procesos dentro de su área mientras que, el 22.2% se encuentra de acuerdo con la afirmación sugerida. No obstante el porcentaje de 25.9% es evidenciado por estar totalmente de acuerdo, ya que este hecho permite mejor desenvolvimiento dentro de sus actividades y favorece a un mejor servicio a los usuarios. Todo lo contrario sucede con el 14.8% y 3.7%, ya que se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Tabla 18

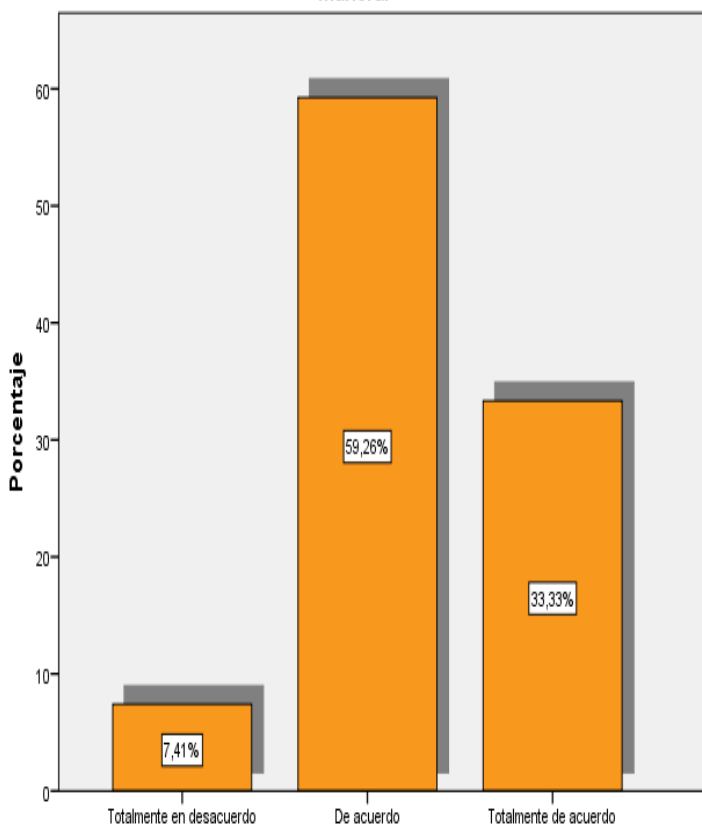
Indicador actividades- Ítem 7

**7 El manejo de sus actividades judiciales podría desarrollarse de una mejor manera.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7,4	7,4	7,4
	De acuerdo	16	59,3	59,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	9	33,3	33,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**Fuente:** Reporte del SPSS-24

El manejo de sus actividades judiciales podría desarrollarse de una mejor manera.



**Interpretación:**

Los resultados de la investigación reportaron que, el 59.3% de los colaboradores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, afirman estar “De acuerdo” con que el manejo de sus actividades judiciales podría desarrollarse de una mejor manera, mientras que, el 33.3% se encuentra Totalmente de Acuerdo con la afirmación sugerida. Todo lo contrario sucede con el 7.4% puesto que se encuentran totalmente en desacuerdo, dando a entender, que se encuentran debidamente calificados en su puesto de trabajo, dentro de la organización.

Figura 7. Medidas de Frecuencia del indicador actividades.

Tabla 19

Indicador tiempo de realización- Ítem 8

8 ¿Es consciente del tiempo que tarda la realización de las partes judiciales?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
	En desacuerdo	1	3,7	3,7	7,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7,4	7,4	14,8
	De acuerdo	17	63,0	63,0	77,8
	Totalmente de acuerdo	6	22,2	22,2	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

¿Es consciente del tiempo que tarda la realización de las partes judiciales?

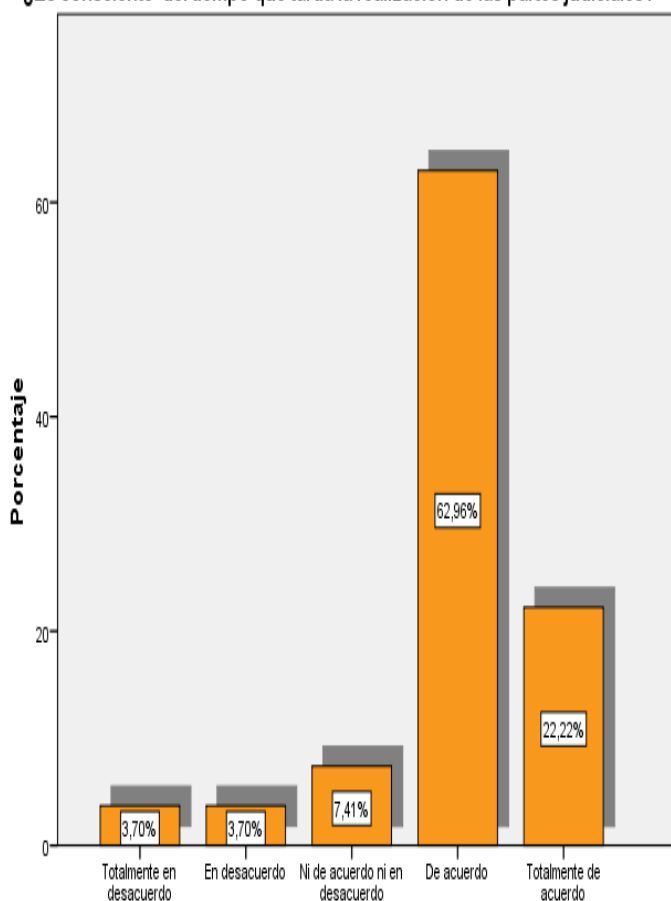


Figura 8. Medidas de Frecuencia del indicador tiempo de realización.

**Interpretación:**

Los resultados de la investigación reportaron que el 63.0% de los colaboradores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, afirmaron estar “De Acuerdo” con el tiempo que tarda la realización de las partes judiciales, mientras que, el 22.2% se encontró Totalmente de acuerdo con la afirmación sugerida. No obstante el porcentaje de 7.4% fue evidenciado por estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo, ya que este hecho permite la toma en cuenta de los trabajadores al momento de tratar con los casos de los usuarios. Todo lo contrario sucede con el 3.7% y 3.7%, ya que se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.



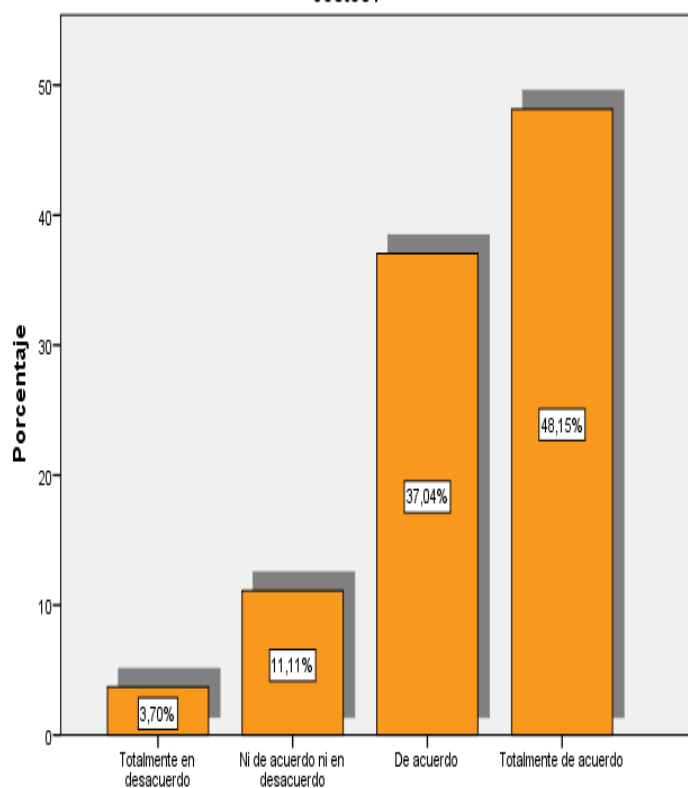
Tabla 20

Indicador tecnología- Ítem 9

**9 Actualmente, la tecnología facilita el acceso de información en el tratamiento de los casos. ¿Usted, considera que la modernización ahorra tiempo y disminuye costos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11,1	11,1	14,8
	De acuerdo	10	37,0	37,0	51,9
	Totalmente de acuerdo	13	48,1	48,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Actualmente, la tecnología facilita el acceso de información en el tratamiento de los casos. ¿Usted, considera que la modernización ahorra tiempo y disminuye costos?



**Interpretación:**

Los resultados de la investigación reportaron que el 48.1% de los trabajadores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, afirmaron estar “Totalmente de Acuerdo “en considerar que la modernización ahorra tiempo y disminuye costos, ya que es imprescindible la tecnología dentro de los procesos judiciales mientras que, el 37,0% se encontró De acuerdo con la afirmación sugerida. No obstante el porcentaje de 11.1%. Todo lo contrario sucede con el 3.7% ya que se encuentran totalmente en desacuerdo.

Figura 9. Medidas de Frecuencia del indicador tecnología.

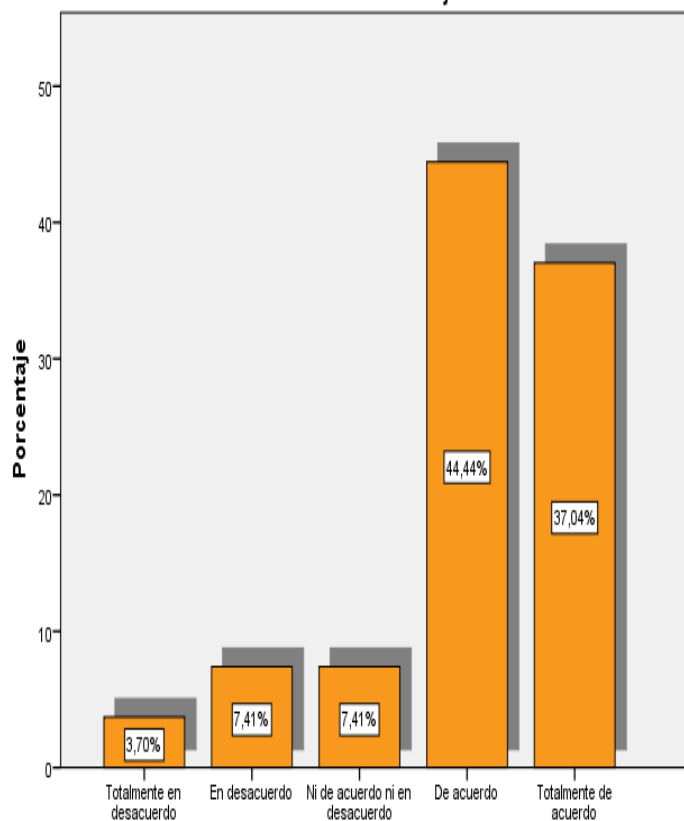
### 3.1.2. Variable 2: Gestión de Capital Intelectual

Tabla 21

Indicador evaluación- Ítem 10

<b>10 ¿Piensa Ud. que las evaluaciones periódicas permiten un mejor desempeño dentro de su área de trabajo?</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
	En desacuerdo	2	7,4	7,4	11,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7,4	7,4	18,5
	De acuerdo	12	44,4	44,4	63,0
	Totalmente de acuerdo	10	37,0	37,0	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

¿Piensa Ud. que las evaluaciones periódicas permiten un mejor desempeño dentro de su área de trabajo?



#### Interpretación:

Los resultados de la investigación reportaron que el 44.4% de los colaboradores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, afirmaron estar “De Acuerdo” con que las evaluaciones periódicas permiten un mejor desempeño dentro de su área de trabajo, mientras que, el 37.0% se encontró Totalmente de acuerdo con la afirmación sugerida, puesto que este control permite que los procesos se realicen de forma más eficiente. No obstante el porcentaje de 7.4% fue evidenciado por estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo. Todo lo contrario sucede con el 7.4% y 3.7%, ya que se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Figura 10. Medidas de Frecuencia del indicador evaluación.

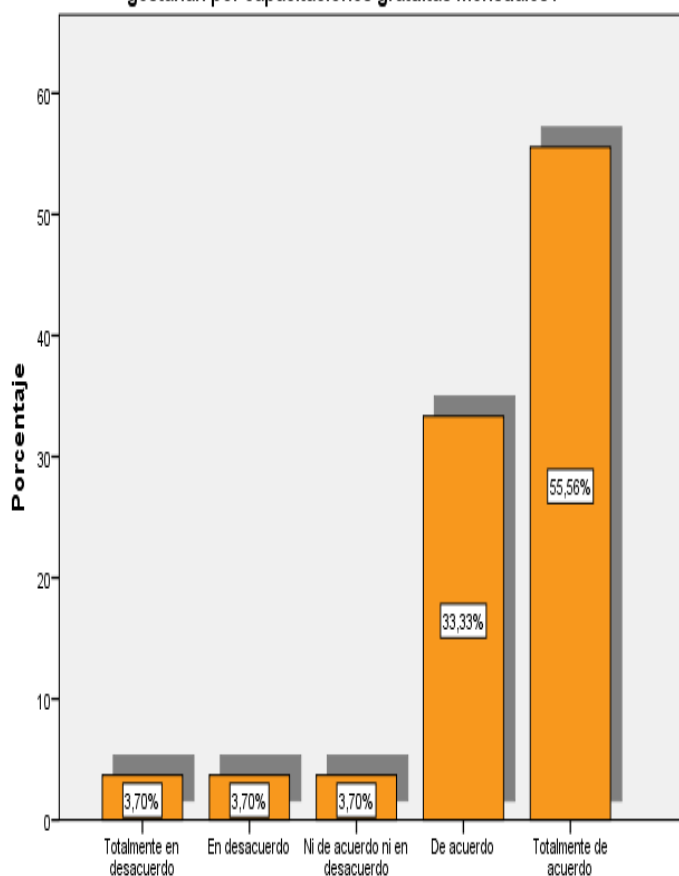
Tabla 22

*Indicador habilidades/ competencias - Ítem 11*

**11 ¿Considera Ud. que el fortalecimiento de sus habilidades y/o competencias se gestarían por capacitaciones gratuitas mensuales?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
	En desacuerdo	1	3,7	3,7	7,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,7	3,7	11,1
	De acuerdo	9	33,3	33,3	44,4
	Totalmente de acuerdo	15	55,6	55,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**¿Considera Ud. que el fortalecimiento de sus habilidades y/o competencias se gestarían por capacitaciones gratuitas mensuales?**



**Interpretación:**

Los resultados de la investigación reportaron que el 55.6% de los colaboradores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, afirmaron estar “Totalmente de Acuerdo” con que el fortalecimiento de sus habilidades y/o competencias se gestarían por capacitaciones gratuitas mensuales, mientras que, el 33.3% se encontró De acuerdo con la afirmación sugerida. No obstante, el porcentaje de 3.7% fue evidenciado por estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo. Todo lo contrario sucede con el 3.7 % y 3.7%, ya que se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Figura 11. Medidas de Frecuencia del indicador tecnología.

Tabla 23

Indicador seguimiento - Ítem 12

12 ¿Su jefe inmediato, realiza un seguimiento constante acerca de su progreso?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
	En desacuerdo	2	7,4	7,4	11,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18,5	18,5	29,6
	De acuerdo	11	40,7	40,7	70,4
	Totalmente de acuerdo	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

¿Su jefe inmediato, realiza un seguimiento constante acerca de su progreso?

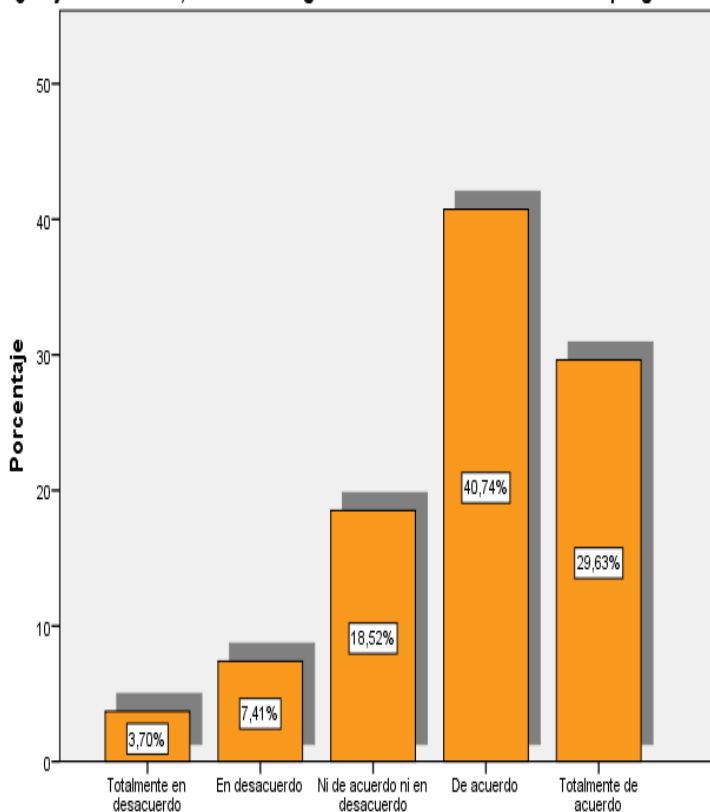


Figura 12. Medidas de Frecuencia del indicador seguimiento.

**Interpretación:**

Los resultados de la investigación reportaron que el 40.7% de los trabajadores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, afirmaron estar “De Acuerdo” con el seguimiento constante de su jefe inmediato acerca de su progreso, mientras que, el 29.6% se encontró Totalmente de acuerdo con la afirmación sugerida. No obstante, el porcentaje de 18.5% fue evidenciado por estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo. Todo lo contrario sucede con el 7.4% y 3.7%, ya que se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Tabla 24

*Indicador Motivación laboral - Ítem 13*

<b>13 En cuánto a Motivación Laboral, ¿se siente satisfecho con las estrategias que emplea su jefe inmediato?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	22,2	22,2	22,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	33,3	33,3	55,6
	De acuerdo	5	18,5	18,5	74,1
	Totalmente de acuerdo	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

En cuánto a Motivación Laboral, ¿se siente satisfecho con las estrategias que emplea su jefe inmediato?

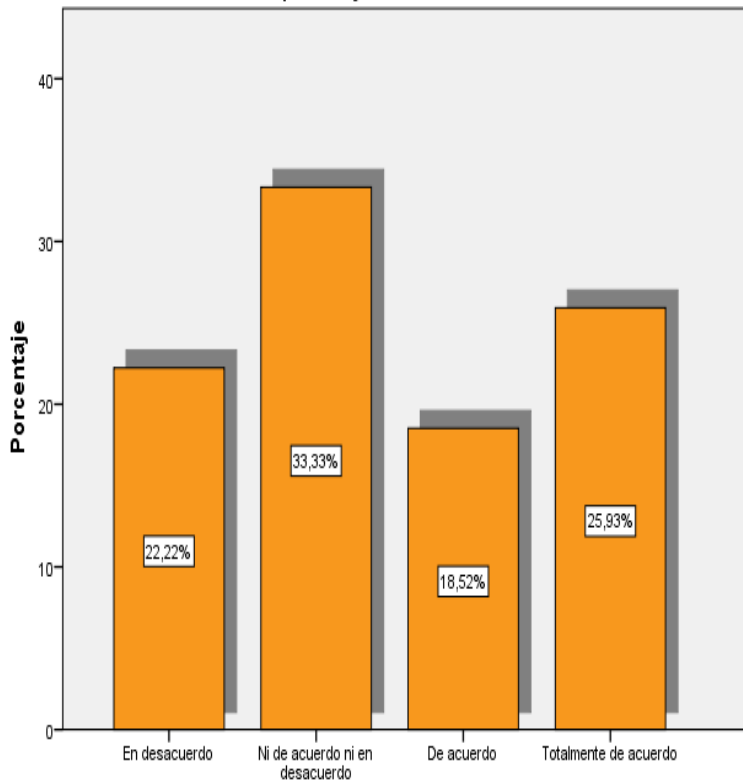


Figura 13. Medidas de Frecuencia del indicador motivación laboral.

**Interpretación:**

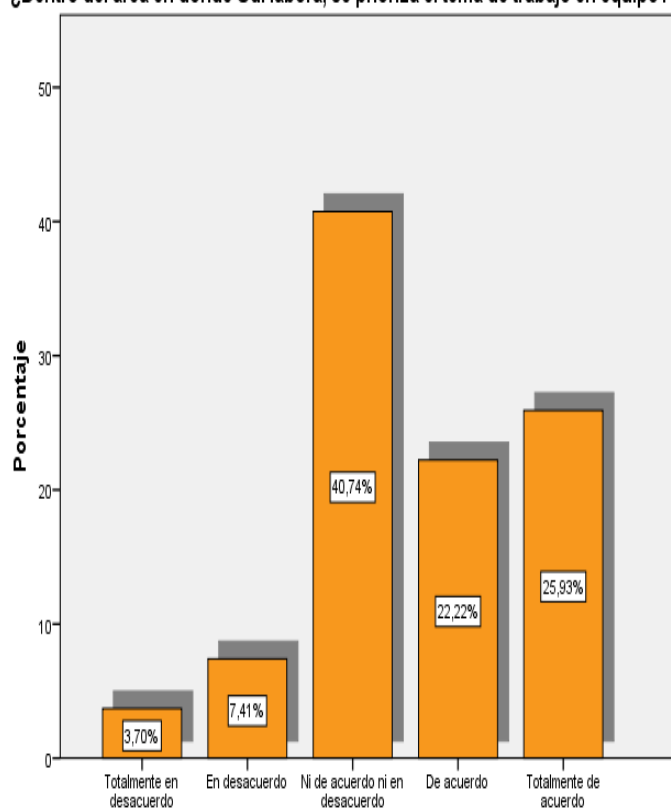
Los resultados de la investigación reportaron que el 33.3% de los trabajadores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, afirmaron estar “Ni de acuerdo Ni en desacuerdo” con las estrategias que emplea su jefe inmediato en cuanto a Motivación laboral, mientras que, el 25.9% se encontró Totalmente de acuerdo con la afirmación sugerida. Todo lo contrario sucede con el 22.2%, ya que se encuentran en desacuerdo. Por otro lado, el 18.5% se encuentra De acuerdo con el ítem.

Tabla 25

Indicador trabajo en equipo - Ítem 14

14 ¿Dentro del área en dónde Ud. labora, se prioriza el tema de trabajo en equipo?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
	En desacuerdo	2	7,4	7,4	11,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	40,7	40,7	51,9
	De acuerdo	6	22,2	22,2	74,1
	Totalmente de acuerdo	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

¿Dentro del área en dónde Ud. labora, se prioriza el tema de trabajo en equipo?



**Interpretación:**

Los resultados de la investigación reportaron que el 40.7% de los trabajadores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, afirmaron estar “Ni de acuerdo Ni en desacuerdo” con que se priorice el tema de trabajo en equipo dentro del área donde labora mientras que, el 25.9% se encontró Totalmente de acuerdo con la afirmación sugerida. Del mismo modo, el 22.2% estuvo De acuerdo. Por otro lado, el 7.4% y 3.7% estuvieron en desacuerdo y Totalmente en desacuerdo, respectivamente.

Figura 14. Medidas de Frecuencia del indicador trabajo en equipo.

Tabla 26

Indicador infraestructura - Ítem 15

**15 De acuerdo a la infraestructura de los JPL, siente que la incomodidad es bilateral para trabajadores-usuarios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	7,4	7,4	7,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	29,6	29,6	37,0
	De acuerdo	6	22,2	22,2	59,3
	Totalmente de acuerdo	11	40,7	40,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

De acuerdo a la infraestructura de los JPL, siente que la incomodidad es bilateral para trabajadores- usuarios?

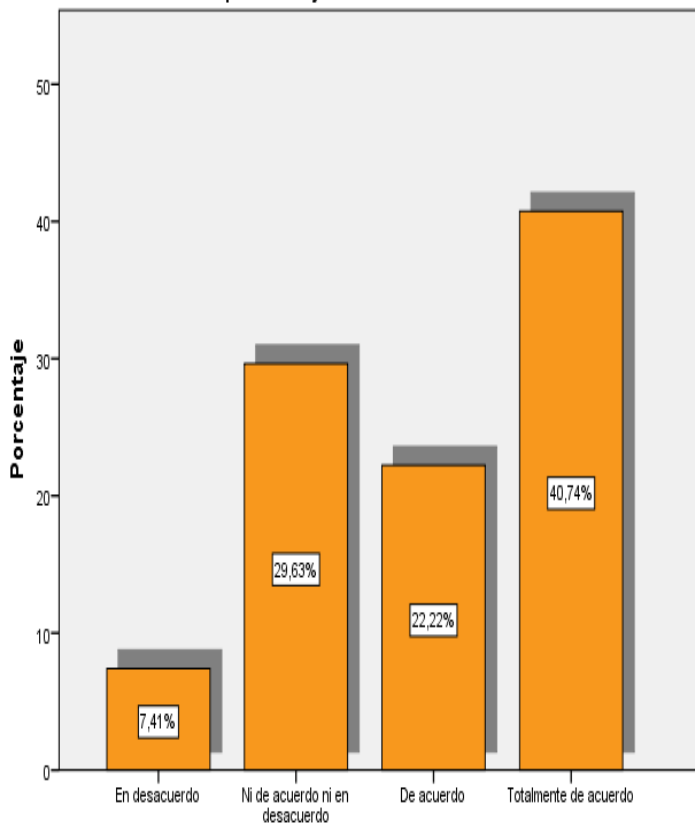


Figura 15. Medidas de Frecuencia del indicador infraestructura.

**Interpretación:**

Los resultados de la investigación reportaron que el 40.7% de los colaboradores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, afirmaron estar “Totalmente de Acuerdo” con la incomodidad que presenta la infraestructura de la Organización tanto para los trabajadores como usuarios, mientras que, 29.63% se encontró Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación sugerida. No obstante, el porcentaje de 22.2% fue evidenciado por estar De acuerdo con la prescripción. Todo lo contrario sucede con el 7.4 ya que se encuentran en desacuerdo.

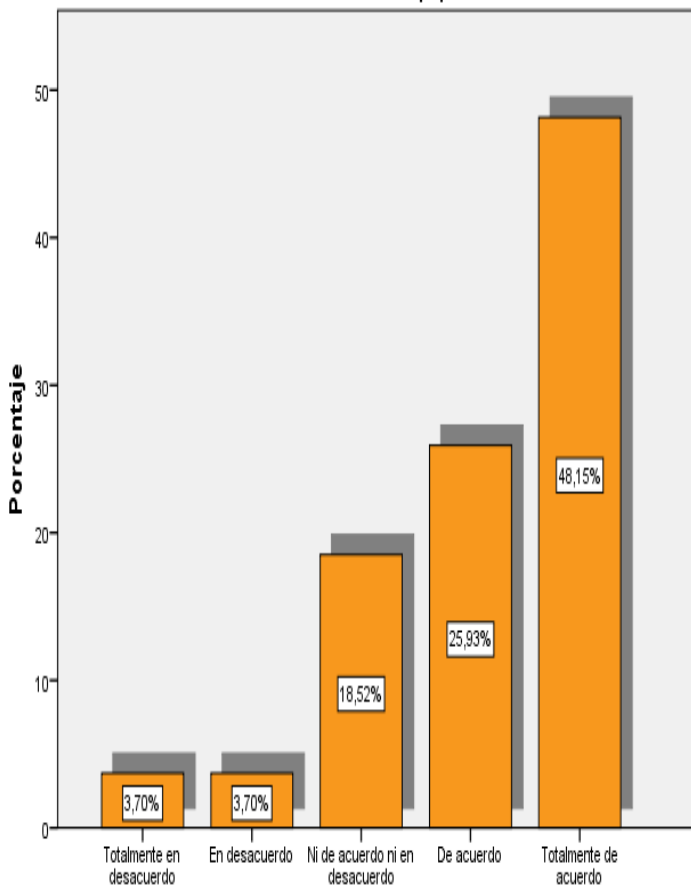
Tabla 27

*Indicador mantenimiento de los equipos - Ítem 16*

**16¿Actualmente se presencian fallas en los sistemas de informática por falta de mantenimiento de los equipos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
	En desacuerdo	1	3,7	3,7	7,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18,5	18,5	25,9
	De acuerdo	7	25,9	25,9	51,9
	Totalmente de acuerdo	13	48,1	48,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

**¿Actualmente se presencian fallas en los sistemas de informática por falta de mantenimiento de los equipos?**



**Interpretación:**

Los resultados de la investigación reportaron que el 48.1% de los colaboradores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, afirmaron estar “Totalmente de Acuerdo” en que actualmente se presencian fallas en los sistemas de informática por falta de mantenimiento de los equipos, mientras que, el 25.9% se encontró De acuerdo con la afirmación sugerida. No obstante, el porcentaje de 18.5% fue evidenciado por estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo. Todo lo contrario sucede con el 3.7% y 3.7%, ya que se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Figura 16. Medidas de Frecuencia del indicador mantenimiento de equipos.



Tabla 28

Indicador ISO 9001 - Ítem 17

17 ¿Considera Ud. que la adopción del ISO: 9001-2015 reduce el tiempo en los procesos de alimentos?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	7,4	7,4	7,4
	En desacuerdo	4	14,8	14,8	22,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11,1	11,1	33,3
	De acuerdo	9	33,3	33,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	9	33,3	33,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que la adopción del ISO:9001-2015 reduce el tiempo en los procesos de alimentos?

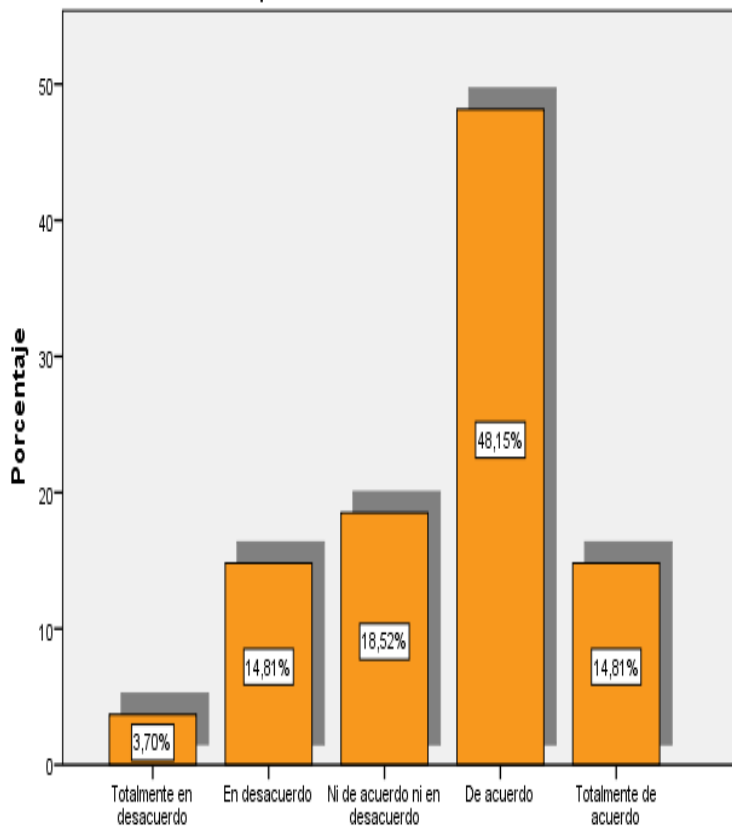


Figura 17. Medidas de Frecuencia del indicador ISO 9001.

**Interpretación:**

Los resultados de la investigación reportaron que el 33.3% de los colaboradores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, afirmaron estar “Totalmente de Acuerdo” con la Adopción del ISO: 9001-2015, puesto que reduce el tiempo en los procesos de alimentos, el 33.3% se encontró De acuerdo con la afirmación sugerida. No obstante, el porcentaje de 11.1% fue evidenciado por estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo. Todo lo contrario sucede con el 14.8% y 7.4%, ya que se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Tabla 29

Indicador comunicación - Ítem 18

**18 Considera que, algunos errores significativos podrían evitarse si se tuviera mayor comunicación entre áreas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
	En desacuerdo	1	3,7	3,7	7,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11,1	11,1	18,5
	De acuerdo	11	40,7	40,7	59,3
	Totalmente de acuerdo	11	40,7	40,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Considera que, algunos errores significativos podrían evitarse si se tuviera mayor comunicación entre áreas.

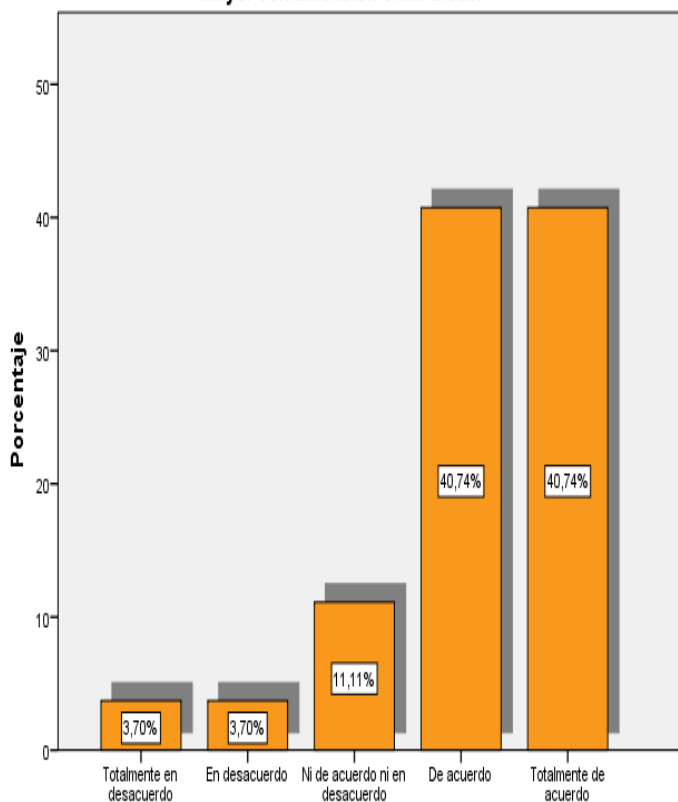


Figura 18. Medidas de Frecuencia del indicador comunicación.

**Interpretación:**

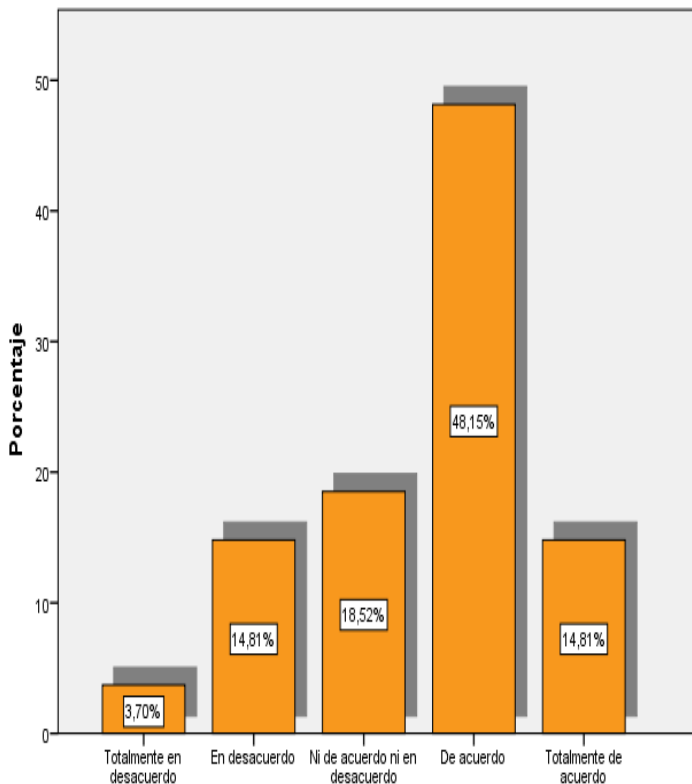
Los resultados de la investigación reportan que el 40.7% de los colaboradores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, afirmaron estar “Totalmente de Acuerdo” en que algunos errores significativos podrían evitarse si se tuviera mayor comunicación entre áreas, el 40.7% se encontró De acuerdo con la afirmación sugerida. No obstante, el porcentaje de 11.1% fue evidenciado por estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo. Todo lo contrario sucede con el 3.7% y 3.7 %, ya que se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Tabla 30

Indicador capacidad de respuesta - Ítem 19

19¿Piensa Ud. que la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores hacia los usuarios es correcta?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
	En desacuerdo	4	14,8	14,8	18,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18,5	18,5	37,0
	De acuerdo	13	48,1	48,1	85,2
	Totalmente de acuerdo	4	14,8	14,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

¿Piensa Ud. que la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores hacia los usuarios es correcta?



**Interpretación:**

Los resultados de la investigación reportaron que el 48.1% de los colaboradores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, afirmaron estar “De Acuerdo” en que la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores hacia los usuarios es correcta, el 18.5% se encontró Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación sugerida. No obstante, el porcentaje de 14.8% fue evidenciado por Totalmente de acuerdo. Todo lo contrario sucede con el 14.8% y 3.7 %, ya que se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

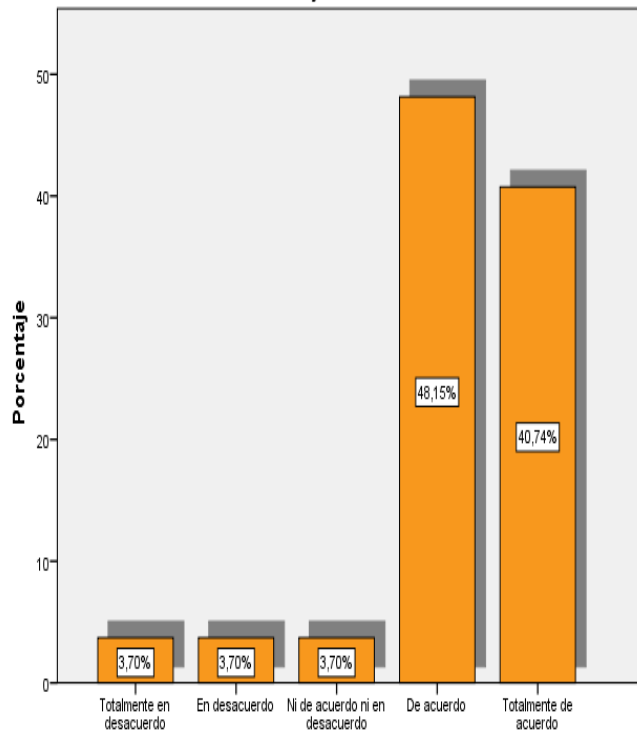
Figura 19. Medidas de Frecuencia del indicador capacidad de respuesta.

Tabla 31

*Indicador relación con los usuarios - Ítem 20*

20 ¿Considera Ud. que la relación que actualmente tiene con los usuarios, puede mejorar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,7	3,7	3,7
	En desacuerdo	1	3,7	3,7	7,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,7	3,7	11,1
	De acuerdo	13	48,1	48,1	59,3
	Totalmente de acuerdo	11	40,7	40,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

¿Considera Ud. que la relación que actualmente tiene con los usuarios, puede mejorar?



**Interpretación:**

Los resultados de la investigación reportaron que el 48.1% de los colaboradores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, afirmaron estar “De Acuerdo” con la relación que actualmente se tiene con los usuarios puede mejorar. Mientras que el 40.7% se encontró Totalmente de acuerdo con la afirmación sugerida. No obstante, el porcentaje de 3.7% fue evidenciado por estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo. Todo lo contrario sucede con el 3.7% y 3.7 %, ya que se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Figura 20. Medidas de Frecuencia del indicador relación con los usuarios.

### 3.2 Tabla Agrupada

A continuación, se presenta los resultados recibidos de la aplicación de la encuesta agrupada sobre la “Eficacia del Sistema de Control Interno y la Gestión de Capital Intelectual en los Juzgados de Paz Letrado, Comas- 2018”.

Tabla 32

*Frecuencia agrupada de la dimensión Nivel Estratégico*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	22,2	22,2	22,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18,5	18,5	40,7
	De acuerdo	16	59,3	59,3	100,0
	<b>Total</b>	27	100,0	100,0	

*Fuente:* Reporte SPSS-V24

#### Interpretación:

En la tabla 32, de la dimensión Nivel Estratégico. Referente a los resultados obtenidos del instrumento. Se determinó que el 59.3% de los encuestados se mostró “De Acuerdo” respecto al nivel estratégico que se da en los sistemas de control interno. Por otro lado, el 22.2% se mostró “En Acuerdo”. No obstante, el porcentaje de 18.5% se encontró “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

Tabla 33

*Frecuencia agrupada de la dimensión Nivel Táctico*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	22,2	22,2	22,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	14,8	14,8	37,0
	De acuerdo	12	44,4	44,4	81,5
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	5	18,5	18,5	100,0
	<b>Total</b>	27	100,0	100,0	

*Fuente:* Reporte SPSS-V24

### **Interpretación:**

En la tabla 33, de la dimensión Nivel táctico .Referente a los resultados obtenidos del instrumento. Se determinó que el 44.4% de los encuestados se mostró “De Acuerdo” respecto al Nivel Táctico que se da en los sistemas de control interno. Por otro lado, el 22.2% se mostró en “Desacuerdo” .No obstante, un 18.5% se mostró “Totalmente De Acuerdo”, así mismo 14.8% se mostró “Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo”.

Tabla 34

*Frecuencia agrupada de la dimensión Nivel Operativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	7,4	7,4	7,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	18,5	18,5	25,9
	De acuerdo	13	48,1	48,1	74,1
	Totalmente de acuerdo	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

*Fuente:* Reporte SPSS-V24

### **Interpretación:**

En la tabla 34, de la dimensión Nivel Operativo. Referente a los resultados obtenidos del instrumento. Se determinó que el 48.1% de los encuestados se mostró “De Acuerdo” respecto al Nivel Operativo que se da en los sistemas de control interno, asimismo, el 25.9% se mostró “Totalmente De Acuerdo”, un 18.5% se mostró “Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo” y el 7.4% se mostró “En Desacuerdo”.

Tabla 35

*Frecuencia agrupada de la dimensión Capital Estructural*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	3,7	3,7	3,7
	<b>En desacuerdo</b>	6	22,2	22,2	25,9
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	11	40,7	40,7	66,7
	<b>De acuerdo</b>	5	18,5	18,5	85,2
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	4	14,8	14,8	100,0
	<b>Total</b>	27	100,0	100,0	

*Fuente:* Reporte SPSS-V24

**Interpretación:**

En la tabla 35, de la dimensión Capital Estructural. Referente a los resultados obtenidos del instrumento. Se determinó que el 40.7% de los encuestados se mostró “Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo” respecto al Capital Estructural que se da en la gestión de capital intelectual, asimismo, un 22.2% se mostró “En Desacuerdo”, el 18.5% se mostró “Desacuerdo” y el 3.7% se mostró “Totalmente en Desacuerdo”.

Tabla 36

*Frecuencia agrupada de la dimensión Capital Humano*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>En desacuerdo</b>	6	22,2	22,2	22,2
	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	11	40,7	40,7	63,0
	<b>De acuerdo</b>	8	29,6	29,6	92,6
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	2	7,4	7,4	100,0
	<b>Total</b>	27	100,0	100,0	

*Fuente:* Reporte SPSS-V24

## Interpretación:

En la tabla 36, de la dimensión Capital Humano. Referente a los resultados obtenidos del instrumento. Se determinó que el 40.7% de los encuestados se mostró “Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo” respecto al Capital Humano que se da en la gestión de capital intelectual, asimismo, un 29.6% se mostró “De Acuerdo”, un 22.2% se mostró “En Desacuerdo” y el 7.4% se mostró “Totalmente De acuerdo”.

Tabla 37

*Frecuencia agrupada de la dimensión Capital Relacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	11,1	11,1	11,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	14,8	14,8	25,9
	De acuerdo	9	33,3	33,3	59,3
	Totalmente de acuerdo	11	40,7	40,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

*Fuente:* Reporte SPSS-V24

## Interpretación:

En la tabla 37, de la dimensión Capital Relacional. Referente a los resultados obtenidos del instrumento. Se determinó que el 40.7% de los encuestados se mostró “Totalmente de Acuerdo” respecto al Capital Relacional que se da en la gestión de capital intelectual, asimismo, un 33.3% se mostró “De Acuerdo”, el 14.8% se mostró “Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo” y 11.1% se mostró “En Desacuerdo”.

## 3.3 Estadística Inferencial

### 3.3.1 Prueba de Correlación

Hernández, F y Baptista (2014) nos dicen que la escala de Rho de Spearman es una medida de asociación lineal utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de personas y coteja dichos rangos, además, esta prueba de correlación se utiliza cuando la distribución de los sujetos no es normal (p. 304).



**a. Regla de Decisión:**

Significancia  $\alpha = 0,05$

Nivel de aceptación = 95%

$Z = 1,96$

Si la Sig.  $P < \text{Sig. } \alpha$  entonces se rechaza  $H_0$

Si la Sig.  $P > \text{Sig. } \alpha$  entonces se acepta  $H_0$

Tabla 38

*Escala de correlación*

Valor	Significado
-0.91 a -1	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa fuerte
-0.26 a -0.50	Correlación negativa moderada
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0	Correlación nula
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva moderada
+0.51 a +0.75	Correlación positiva fuerte
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1	Correlación positiva perfecta

**Fuente:** Hernández, Fernández y Baptista (2014)

## Hipótesis General

Existe relación entre la Eficacia del Sistema de Control Interno y la Gestión de Capital Intelectual en los Juzgados de Paz Letrado Comas ,2018.

**H0:** No existe relación entre la Eficacia del Sistema de Control Interno y la Gestión de Capital Intelectual en los Juzgados de Paz Letrado Comas ,2018.

**H1:** Si existe relación entre la Eficacia del Sistema de Control Interno y la Gestión de Capital Intelectual en los Juzgados de Paz Letrado Comas ,2018.

Tabla 39

*Escala de correlación de la hipótesis general*

			EFICACIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	CAPITAL DE GESTIÓN INTELECTUAL
Rho de Spearman	EFICACIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Coefficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	27	27
	CAPITAL DE GESTIÓN INTELECTUAL	Coefficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	27	27

**Fuente:** Reporte SPSS-V24

### Interpretación:

En la Tabla 40, respecto a la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo el valor de significancia (bilateral) menor a  $\alpha=0.05$ , es decir que “ $0.002 < 0.05$ ”, por consiguiente, se aceptó la hipótesis alternativa (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H0), Por tal motivo según la tabla X de Hernández, Fernández y Baptista (2014) se procede que existe una correlación positiva fuerte  $R=0.564$  entre la Eficacia del Sistema de Control Interno y la Gestión de Capital Intelectual en los Juzgados de Paz Letrado, Comas- 2018.

## Hipótesis Especifica 1

Existe relación entre el Nivel Estratégico y Capital Estructural en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

**H0:** No existe relación entre el Nivel Estratégico y Capital Estructural en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

**H1:** Si existe relación entre el Nivel Estratégico y Capital Estructural en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

Tabla 40

*Escala de correlación de la hipótesis específica 1*

			Nivel Estratégico	Capital Estructural
Rho de Spearman	Nivel estratégico	Coefficiente de correlación	1,000	,626**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Capital estructural	Coefficiente de correlación	,626**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

*Fuente:* Reporte SPSS-V24

**Interpretación:** En la Tabla 41, respecto a la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo el valor de significancia (bilateral) menor a  $\alpha=0.05$ , es decir que “ $0.000 < 0.05$ ”, por consiguiente, se aceptó la hipótesis alternativa (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H0), Por tal motivo según la tabla X de Hernández, Fernández y Baptista (2014) se procede que existe una correlación positiva fuerte  $R=0.626$  entre la dimensión Nivel Estratégico y Capital Estructural.

## Hipótesis Específica 2

Existe relación entre el Nivel Táctico y el Capital Humano en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

**H0:** No existe relación entre el Nivel Táctico y el Capital Humano en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

**H1:** Si existe relación entre el Nivel Táctico y el Capital Humano en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

Tabla 41

*Escala de correlación de la hipótesis específica 2*

		Nivel Táctico	Capital Humano
Rho de Spearman	Nivel Táctico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,473*
		N	27
	Capital humano	Coeficiente de correlación	,473*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	27

**Fuente:** Reporte SPSS-V24

### Interpretación:

En la Tabla 42, respecto a la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo el valor de significancia (bilateral) menor a  $\alpha=0.05$ , es decir que " $0.013 < 0.05$ ", por consiguiente, se aceptó la hipótesis alternativa (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H0), Por tal motivo según la tabla 37 de Hernández, Fernández y Baptista (2014) se procede que existe una correlación positiva moderada  $R=0.473$  entre la dimensión Nivel Táctico y Capital Humano.

### Hipótesis Especifica 3

Existe relación entre el Nivel Operativo y el Capital Relacional en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

**H0:** No existe relación entre el Nivel Operativo y el Capital Relacional en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

**H1:** Si existe relación entre el Nivel Operativo y el Capital Relacional en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018.

Tabla 42

*Escala de correlación de la hipótesis específica 3*

			Nivel Operativo	Capital Relacional
Rho de Spearman	Nivel operativo	Coeficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	27	27
	Capital relacional	Coeficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	27	27

**Fuente:** Reporte SPSS-V24

### Interpretación:

En la tabla 43, respecto a la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo el valor de significancia (bilateral) menor a  $\alpha=0.05$ , es decir que “ $0.003 < 0.05$ ”, por consiguiente, se aceptó la hipótesis alternativa (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H0), Por tal motivo según la tabla X de Hernández, Fernández y Baptista (2014) se procede que existe una correlación positiva fuerte  $R=0.554$  entre la dimensión Nivel Operativo y Capital Relacional.

## IV. DISCUSIÓN

A continuación, se discutió los resultados obtenidos en la muestra censal de 27 trabajadores en los Juzgados de Paz Letrado de Comas, 2018. Se tomó en consideración lo siguiente, discusión por objetivos, metodología, resultados y conclusiones. Los cuales permitieron consolidar y comparar información con otras investigaciones.

### 4.1 Discusión por objetivos

En la presente investigación se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la Eficacia del Sistema de Control Interno y la Gestión de Capital Intelectual en los Juzgados de Paz Letrado, Comas - 2018. Confirmando la relación significativa entre ambas variables mencionadas anteriormente, dentro de la sede.

El estudio realizado por **Ramírez (2017)** con su título “Evaluación del Sistema de control interno en la Unidad de Gestión Educativa Local de Yungay- 2017”, en esta investigación tuvo como objetivo principal determinar el efecto de la Evaluación de Control Interno en la Gestión Administrativa para posteriormente cambiar la actitud de los colaboradores, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Yungay. Es cierto que, la coordinación en los procesos internos trae consigo una mejor ejecución y todo sucede desde una base sólida de responsabilidad en cada área, con tutela permanente de la dirección quien coordina aspectos técnicos pedagógicos, administrativos, de monitoreo, etc., a excepción de una inconveniente, puesto que, los directores de la presente Unidad de Servicio Educativa desconocen las disposiciones legales vigentes. Afirmando de esa manera, que existe concordancia parcial y correlacional, en las variables empleadas por el autor, pero coincidiendo principalmente con la primera variable.

De la misma manera, la investigación de **Dalguerre (2017)** con su tema “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa CEVIVE E.I.R.L de Huaraz, 2017”, el trabajo de investigación tuvo como objetivo principal proponer un sistema de control interno en la Gestión Administrativa. Puesto que la empresa no cuenta con información relevante en cuanto su marco estructural, ha sido omitido el manual de organización y funciones y tampoco se ha desarrollado mapa de procesos según las actividades que los trabajadores desempeñan dentro de la organización. Se confirma la concordancia parcial y correlacional que existe en las variables sujetas por la autora, incluso más, con la primera variable.

Por otra parte, **Ruiz (2016)** “Capital intelectual y la fidelización de los clientes del colegio Unión de Ñaña, 2015” cuyo objetivo principal es hallar la relación lineal entre la fidelización del cliente y el capital intelectual del personal docente y administrativo del colegio Unión de Ñaña, 2015. Se confirma la concordancia parcial y correlacional que existe en las variables sujetas por el autor, pero solo guarda relación con una de las variables del proyecto de investigación.

#### **4.2 Discusión por metodología**

El trabajo de investigación tuvo como muestra a los 27 trabajadores de los Juzgados de Paz Letrado de Comas, 2018. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. La encuesta consistió en un cuestionario de 20 ítems en la escala tipo Likert. Los resultados estadísticos se resolvieron, analizaron y se asimilaron, a través del programa estadístico SPSS – V24. El coeficiente de la prueba de Rho de Spearman fue de 0,564 y la significancia obtenida fue de 0,002.

Así mismo, **Ramírez (2017)** con su título “Evaluación del Sistema de control interno en la Unidad de Gestión Educativa Local de Yungay- 2017” emplea la siguiente metodología para esta investigación, es cuantitativa, de tipo aplicativo y por su nivel corresponde a estudio explicativo, con diseño no experimental transversal explicativa. La población censal estuvo conformada por 41 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa de Yungay. Se ha aplicado dos instrumentos a través de la técnica de la encuesta a una muestra de 41 colaboradores. El instrumento cuestionario de Evaluación del Sistema de Control Interno en la Gestión Administrativa de la UGEL Yungay, ha sido validado por tres expertos profesionales con amplio conocimiento de los temas de evaluación. Para el análisis de datos se empleó la tabla de frecuencias, así mismo para la comprobación de la hipótesis de estudio se utilizó el estadístico  $r$  person. En el trabajo realizado, se encontró similitud con el tipo, nivel, diseño, enfoque e instrumento aplicado.

**Dalguerre (2017)** con su tema “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa CEVIVE E.I.R.L de Huaraz, 2017”, la metodología que empleó fue de tipo aplicada; enfoque cuantitativo y diseño no experimental, de corte Transversal Correlacional-Causal; asimismo, la población estuvo representada por los trabajadores de la

empresa CEVIVE E.I.R.L., con un total de 40 personas; la muestra estuvo representada por 31 trabajadores elegidos por muestreo no probabilístico por conveniencia; y el instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario de opinión. En el trabajo realizado, se encontró similitud con el tipo, nivel, diseño, enfoque e instrumento aplicado.

Por otra parte, **Ruiz (2016)** “Capital intelectual y la fidelización de los clientes del colegio Unión de Ñaña, 2015” utilizó el modelo correlacional, con propósito de causalidad y la técnica de análisis de regresión lineal múltiple, para el establecimiento de la contribución independiente de las variables regresoras: capital intelectual humano, capital intelectual estructural y capital intelectual relacional sobre la variable de criterio fidelización del cliente. El diseño es no experimental, de corte transaccional, correlacional-causal. En los trabajos mencionados, se encontró similitud en el diseño, tipo y enfoque a diferencia de uno que es de corte transaccional.

#### **4.3 Discusión por resultados**

Según el trabajo de investigación tiene como resultados el valor de significancia (bilateral) menor a  $\alpha=0.05$ , es decir que “ $0.002 < 0.05$ ”, por consiguiente, se aceptó la hipótesis alternativa (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H0), Por tal motivo según la tabla 3.2.2.2 de Hernández, Fernández y Baptista (2014) se procede que existe una correlación positiva fuerte  $R=0.564$  entre la Eficacia del Sistema de Control Interno y la Gestión de Capital Intelectual en los Juzgados de Paz Letrado, Comas- 2018.

Por otra parte, la comparación con los resultados de **Ramírez (2017)** con su título “Evaluación del Sistema de control interno en la Unidad de Gestión Educativa Local de Yungay-2017” Comprobando la hipótesis planteada y por ende satisface el objetivo propuesto, a un nivel de confianza del 95%, el efecto de la Evaluación del Control Interno mantiene una relación directa con la gestión administrativa, de la Unidad de Gestión Educativa de Yungay. Existe similitud con los resultados del antecedente expuesto.

Así mismo, **Dalguerre (2017)** con su tema “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa CEVIVE E.I.R.L de Huaraz, 2017” , los resultados que obtuvo, mostró la incidencia que tiene la Propuesta de un Sistema de Control Interno en la gestión administrativa; ya que el 83,9% de los encuestados indicó que dicha Propuesta sería pertinente para la empresa, de los cuales, en su totalidad mencionaron que también sería pertinente para mejorar la gestión administrativa, y debido a que el coeficiente *Eta* fue de 0,878; validándose



de esa forma la hipótesis de trabajo. Existe similitud con los resultados del antecedente expuesto, en el trabajo de investigación.

Por otro lado, **Ruiz (2016)** “Capital intelectual y la fidelización de los clientes del colegio Unión de Ñaña, 2015” en los resultados registra hipótesis general de la investigación propone que existe una relación significativa entre el capital intelectual y la fidelización de los clientes del Colegio Unión de Ñaña, y es validada con el estadístico pertinente de un valor de 6,626 y que establece que el nivel de la fidelidad del cliente logrado por los padres de familia y tutores de los estudiantes del colegio Unión de Ñaña, depende del nivel de capital estructural intelectual alcanzado por el personal docente y administrativo de dicha 240 institución educativa. Existe similitud con los tres antecedentes planteados. Existe similitud con los resultados del antecedente expuesto.

#### **4.4 Discusión por conclusiones**

Este trabajo de investigación, alcanzó el cumplimiento de objetivo general, el cual fue determinar la relación que existe entre la Eficacia del Sistema de Control Interno t la Gestión de Capital Intelectual en los Juzgados de Paz Letrado, Comas, 2018.

Según de **Ramírez (2017)** con su título “Evaluación del Sistema de control interno en la Unidad de Gestión Educativa Local de Yungay- 2017”, por lo cual tuvo como conclusión, que el efecto de la Evaluación del Control Interno guarda una relación directa con la gestión administrativa, de la Unidad de Gestión Educativa de Yungay. Constatando la hipótesis planteada y por ende satisface el objetivo propuesto, a un nivel de confianza del 95% .Así mismo, nos lleva a considerar que las variables de evaluación, ambas, son dependientes. Es decir, no pueden funcionar o efectuar de manera separada e independiente. Puesto que debe existir control interno, en los procesos que se están empleando dentro de la entidad, en consecuencia la gestión administrativa será beneficiosa para trabajadores como usuarios en general. La aplicación del estudio, influye en la economía es decir, adquirir los recursos en la cantidad, calidad, oportunidad, lugar apropiado y en el menor costo posible, siendo un proceso efectivo para toda organización.

Así mismo, **Dalguerre (2017)** con su tema “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa CEVIVE E.I.R.L de Huaraz, 2017”,

Se logró proponer un Sistema de Control Interno que incida en la mejora de la gestión administrativa de la empresa CEVIVE E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz en el periodo 2017, gracias a la relación de dependencia hallada entre ambas variables; la cual se estableció porque los resultados obtenidos mostraron que el 83,9% de los encuestados indicó que dicha Propuesta sería pertinente para la empresa, de los cuales, en su totalidad mencionaron que también sería pertinente para mejorar la gestión administrativa; y debido a que el coeficiente *Eta* fue de 0,878; con lo cual, se logró también validar la  $H_1$  y rechazar la  $H_0$ .

Por otro lado, **Ruiz (2016)** “Capital intelectual y la fidelización de los clientes del colegio Unión de Ñaña, 2015” c: 1) el nivel de la fidelidad conductual del cliente logrado por los padres de familia y apoderados de los estudiantes, depende del nivel del capital intelectual por el personal docente y administrativo del colegio, especialmente en la dimensión estructural, 2) el nivel de la fidelidad cognitiva del cliente logrado por los padres de familia y apoderados de los estudiantes, depende del nivel de capital estructural alcanzado por el personal docente y administrativo de dicha institución educativa, 3) de manera conjunta, el nivel de la fidelidad del cliente logrado por los padres de familia y apoderados de los estudiantes, depende del nivel de capital intelectual alcanzado por el personal docente y administrativo de dicha institución educativa.

## **V. CONCLUSIONES**

Después de realizar el proceso estadístico, se llegó a obtener las siguientes conclusiones:

### **5.1. Primera**

De acuerdo al objetivo general de la investigación, que consistió en determinar si la eficacia del sistema de control interno tiene relación con la gestión de capital intelectual en los Juzgados de Paz Letrado, Comas, 2018. Realizando la correlación Rho de Spearman, llegó a concluir que, si existe una correlación positiva fuerte ( $R= 0,564$ ,  $P= 0,002$ ) entre las variables eficacia del sistema de control interno y la gestión de capital intelectual.

### **5.2. Segunda**

De acuerdo con el objetivo específico 1, de la investigación, se apoyó en determinar si el nivel estratégico tiene relación con el capital estructural en los Juzgados de Paz Letrado, Comas, 2018. Realizando la correlación Rho de Spearman, se determinó que, si existe una correlación positiva fuerte ( $R= 0,626$ ,  $P= 0,000$ ) entre el nivel estratégico y capital estructural.

### **5.3. Tercera**

De acuerdo con el objetivo específico 2, de la investigación, se apoyó en determinar si el nivel táctico tiene relación con el capital humano en los Juzgados de Paz Letrado, Comas, 2018. Realizando la correlación Rho de Spearman, se determinó que, si existe una correlación positiva moderada ( $R= 0,473$ ,  $P= 0,013$ ) entre el nivel táctico y capital humano.

### **5.4. Cuarta**

De acuerdo con el objetivo específico 3, de la investigación, se apoyó en determinar si el nivel operativo tiene relación con el capital relacional en los Juzgados de Paz Letrado, Comas, 2018. Realizando la correlación Rho de Spearman, se determinó que, **si** existe una correlación positiva fuerte ( $R= 0,554$ ,  $P= 0,003$ ) entre el nivel operativo y el capital relacional.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Para los Juzgados de Paz Letrado de Comas, se plantea las siguientes recomendaciones:

### **6.1. Primera**

Se ha demostrado una correlación positiva fuerte entre la eficacia del sistema de control interno y la gestión de capital intelectual en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018 y en base a estos resultados se recomienda la ejecución en la implementación del sistema de control interno, para detectar, prevenir y corregir errores como también acompañar todos estos controles, con los requerimientos de los trabajadores.

### **6.2. Segunda**

Se ha demostrado una correlación positiva fuerte entre la relación del nivel estratégico y el capital estructural en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018, en base a ello se recomienda adoptar mapa de procesos de las actividades que se desempeñan en la institución, puesto que permite una mejor definición de roles y responsabilidades de los trabajadores, llevados a un objeto en físico. A su vez, optimiza la comunicación entre áreas internas y los resultados se vuelven óptimos.

### **6.3. Tercera**

Se ha demostrado una correlación positiva moderada entre la relación del nivel táctico y el capital humano en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018, se recomienda contar con las matrices de evaluación e indicadores de avance, es decir Matriz, FODA, EFI, EFE, estas deben ser aplicadas y a la vez actualizadas en el plazo que se requiera, corto, mediano o largo plazo, pues medirá el desarrollo eficiente de las actividades sujetas al marco estructural y fomentará las habilidades, destrezas y el sentido de liderazgo en los colaboradores.

### **6.3. Cuarta**

Se ha demostrado una correlación positiva fuerte entre la relación del nivel operativo y capital relacional en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018. Se recomienda entablar normas de convivencia laborales, para infundir el trabajo en equipo y a su vez aumentar la participación de los trabajadores de áreas operacionales, hasta donde la normativa lo permita.

## VII. PROPUESTA

Implementar a los Juzgados de Paz Letrado de Comas, sistemas y/o estructuras operacionales y directrices que a través de la recolección de datos, puedan obtener grandes resultados.



# 2018 PROPUESTA DE MEJORA

### Conjunto de herramientas y plan de Implementación del Sistema de Control Interno

En la actualidad muchas entidades del Estado, no consideran necesario establecer una estructura organizacional propia para las pequeñas sedes, que cumplen funcionalidades importantes. Es por ello que, se propone herramientas y plan de implementación para los Juzgados de Paz Letrado de Comas, cuyo fin es detectar, controlar, prevenir y mejorar los riesgos laborales a los que están expuestos, como también, aumentar la eficiencia en los resultados. A su vez, satisfacer a los colaboradores como los usuarios asistentes.



**Organigrama -  
MOF**

**Matriz FODA, EFI y  
EFE**

**Mapa de procesos  
de áreas y  
actividades**

**Normas de  
convivencia  
laboral**

**Plan de  
Implementación  
del SCI**

**PATRICIA  
SOTOMAYOR  
ORTEGA**

Estudiante de Adm. De  
Empresas. Universidad  
César Vallejo

## INTRODUCCIÓN

La presente propuesta está basada en el desarrollo de una serie de herramientas orientadas a la eficacia del sistema de control interno y la gestión de capital intelectual en los JPL Comas, por medio de instrumentos organizacionales que mejoran la calidad de servicio que se ofrece en la entidad y que en consecuencia, mejore también la imagen del ciudadano con relación a los JPL, y del Poder Judicial en general. Por tal motivo, se ha planteado estrategias con el objetivo de que el personal que labora en la institución, adquiera y maneje nuevos conocimientos con el fin de que resulte más eficiente en comparación con los servicios brindados en los Juzgados de Paz Letrado de los demás distritos.

La propuesta supone el trabajo colaborativo de los distintas áreas, tales como: Mesa de Partes, Administración, 4°, 5°, 6° y 7° JPL y el área de Archivo. Proporcionando así información para incrementar la eficacia con los mapas de procesos propuestos de acuerdo a las actividades que se desarrollan dentro de la institución.

La propuesta es presentada a través de diversas herramientas, las cuales son: Organigrama, recolección del MOF, Matriz: FODA, EFI, EFE, mapa de procesos de las seis actividades que desempeña la entidad, como también normas de convivencia para un mejor clima laboral. A su vez, cuenta con la implementación del SCI según el diario El Peruano.



## **7.1. Objetivos de la propuesta**

- a. Aportar herramientas y plan de implementación del SCI orientados a la eficacia del Sistema de Control Interno y la Gestión de Capital Intelectual en los Juzgados de Paz Letrado, cuyo objetivo es incrementar la satisfacción de los usuarios como también de los trabajadores.
- b. Capacitar al personal colaborador de los JPL de Comas para brindar mejoras en la gestión de procesos.
- c. Presentar sugerencias de mejoras a la institución para fomentar la comunicación de una mejor imagen institucional a fin de cambiar la percepción del ciudadano para bien.
- d. Tomar en cuenta el fortalecimiento de la motivación laboral en los trabajadores de la entidad, que se pudo connotar en los resultados del proyecto de Investigación.

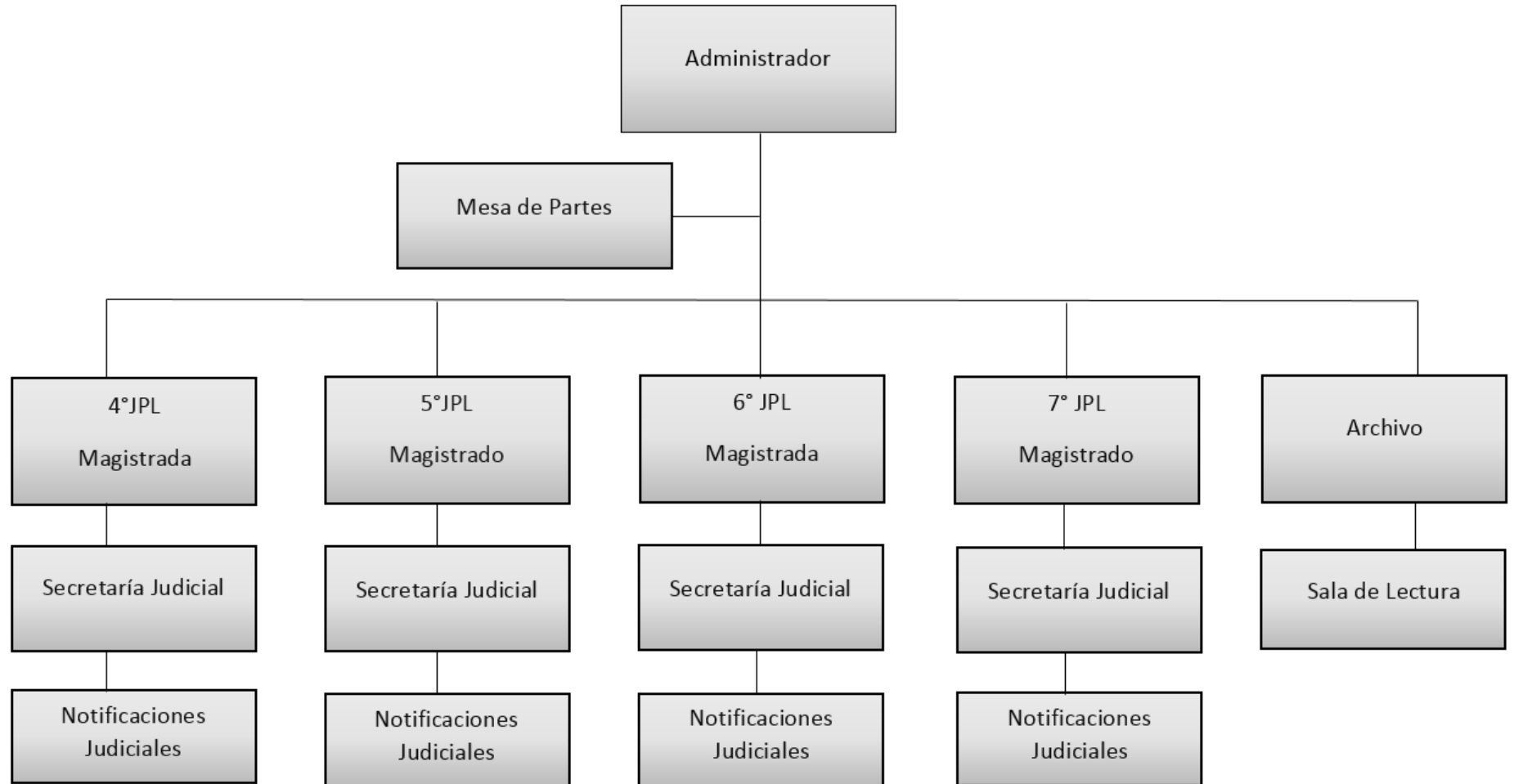
## **7.2. Estructura de la propuesta del plan de mejora orientado a la eficacia del Sistema de Control Interno y la Gestión de Capital Intelectual para mejorar la calidad de los procesos judiciales y administrativos, y a su vez cambiar la percepción del ciudadano para bien.**

Se exhibe a continuación los puntos que nombran a las herramientas propuestas:

1. Herramientas del Plan Estratégico: Organigrama, MOF (recolección), Matriz: FODA, EFE y EFI.
2. Plan de implementación del SCI, según diario El Peruano.



## PROPUESTA DE ORGANIGRAMA PARA LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO DE COMAS





## RECOLECCIÓN DE HOJA DE ESPECIFICACIÓN DE FUNCIONES

<b>CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE</b> <b>RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACIÓN</b> <b>DE LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO</b>	<b>CARGO</b>  <b>ASISTENTE JUDICIAL</b>
<p><b>1. FUNCIONES ESPECIFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Coordinar y controlar integralmente la marcha administrativa de los Juzgados a los cuales se apoya, facilitando su eficiente funcionamiento y contribuyendo a un mejor desarrollo del proceso judicial.</li> <li>b. Asegurar que la atención a los usuarios se efectúe en forma rápida, ordenada y eficiente dentro de los horarios establecidos.</li> <li>c. Solucionar los problemas de orden administrativo que pudieran ocurrir entre usuarios y personal de Mesa de Partes en la recepción de documentos.</li> <li>d. Gestionar la atención de las necesidades logísticas y de personal de los Juzgados que apoya.</li> <li>e. Emitir y controlar los reportes estadísticos y de gestión de forma mensual.</li> <li>f. Supervisar la remisión de los documentos de la mesa de partes, notificaciones y archivo, verificando que todos los documentos ingresados se distribuyan en el día a los órganos correspondientes.</li> <li>g. Realizar otras funciones propias del puesto cuando ello es requerido por el Juez Coordinador.</li> <li>h. Evaluar el desempeño de los sistemas de información, coordinando con las instancias correspondientes.</li> <li>i. Atender los requerimientos del personal, bienes y servicios de las diferentes áreas de los Juzgados de Paz Letrado.</li> <li>j. Controlar la asistencia y permanencia del personal administrativo y jurisdiccional de los Juzgados de Paz Letrado y reportar dicha información a la Gerencia de Administración Distrital.</li> <li>k. Velar por la adecuada conservación y uso racional de los bienes y servicios básicos asignados a su cargo.</li> </ul> <p><b>2. LÍNEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a. Dependencia directa</b> Juez Coordinador</li> <li><b>b. Supervisión directa</b> No ejerce supervisión</li> </ul>	

## RECOLECCIÓN DE HOJA DE ESPECIFICACIÓN DE FUNCIONES

<b>CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE</b>	<b>CARGO</b>
<b>APOYO ADMINISTRATIVO/ MESA DE PARTES DE LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS</b>	<b>TECNICO JUDICIAL</b>
<p><b>1. FUNCIONES ESPECIFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ordenar, clasificar y distribuir los expedientes y escritos recibidos por el Centro de Distribución General.</li> <li>b. Brindar información a los usuarios internos y externos que le soliciten sobre el estado de sus expedientes.</li> <li>c. Velar por la adecuada conservación y uso racional de los bienes asignados a su cargo.</li> <li>d. Cumplir las demás funciones afines que le asigne su jefe inmediato.</li> <li>e. Verificar que el documento que se presenta contenga las copias y anexos que el escrito dice contener.</li> <li>f. Coser las demandas.</li> <li>g. Remitir en el término del día la documentación recibida a los juzgados correspondientes.</li> <li>h. Apoyar al administrador de los Juzgados de Paz Letrado, en las labores propias de la administración de los juzgados.</li> <li>i. Recibir los expedientes judiciales y demás documentación emitida por el Ministerio Público y el courier y efectuar su redistribución según corresponda.</li> <li>j. Realizar la digitalización de escritos en el SIJ.</li> <li>k. Realizar diariamente el procesamiento de escritos en el SIJ.</li> </ul> <p><b>2. LÍNEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a. Dependencia directa</b> Depende de la Administración</li> <li><b>b. Supervisión directa</b> Ejerce supervisión</li> </ul>	

## RECOLECCIÓN DE HOJA DE ESPECIFICACIÓN DE FUNCIONES

<b>CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE</b>	<b>CARGO</b>
<b>ARCHIVO Y SALA DE LECTURA DE LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO</b>	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO I</b>
<p><b>1. FUNCIONES ESPECIFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Recibir la documentación a distribuir, firmando el cargo correspondiente.</li> <li>b. Ordenar, clasificar y distribuir los expedientes recibidos.</li> <li>c. Velar por la adecuada conservación y uso racional de los bienes a su cargo.</li> <li>d. Registrar y controlar el ingreso y salida de expedientes del archivo, en el sistema informático.</li> <li>e. Orientar y atender los requerimientos de los usuarios y abogados, para la lectura de expedientes previa presentación y entrega de documento de identidad.</li> <li>f. Poner en conocimiento de la administración y del Juez de las alteraciones que hubiera encontrado en el expediente devuelto.</li> <li>g. Colaborar con los secretarios en la depuración periódica de expedientes.</li> <li>h. Velar por la confidencialidad de la información que se maneja en los órganos jurisdiccionales.</li> <li>i. Realizar otras funciones que establezca el administrador de los Juzgados de Paz Letrado.</li> </ul> <p><b>2. LÍNEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a. Dependencia Directa</b> Depende de la Administración</li> <li><b>b. Supervisión directa</b> Ejerce supervisión</li> </ul>	

## MATRIZ FODA

<p style="text-align: center;"><b>FACTORES INTERNOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>FACTORES EXTERNOS</b></p>	<p><b>FORTALEZAS (F)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionales capacitados.</li> <li>- Bajo costo operativo</li> <li>- Buena ejecución en la parte administrativa.</li> </ul>	<p><b>DEBILIDADES (D)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de procesos inestables.</li> <li>- Falta de organización</li> <li>- Falta de estructuración de procesos en el área de atención al usuario.</li> </ul>
	<p><b>OPORTUNIDADES (O)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reestructuración de la sucursal.</li> <li>- Alianzas estratégicas con Universidades, Institutos y empresas al momento de ceder practicantes y también a algunos jóvenes del SOA que cometen faltas leves y tienen la posibilidad de reivindicarse.</li> <li>- La nueva implementación del Sistema de Notificaciones Electrónicas sobre las casillas electrónicas (SINOE).</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIAS (FO)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener la continua capacitación en el personal y de la misma manera, buscar su comodidad es decir, mejorar y/o cambiar la infraestructura de la sede.</li> <li>- Fortalecer y crear la unión con Alianzas estratégicas, puesto que ambas partes se ven beneficiadas.</li> <li>- La trascendencia de la tecnología en los JPL seguirán mejorando la ejecución de los procesos para la satisfacción de las partes.</li> </ul>
<p><b>AMENAZAS (A)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La población está insatisfecha con la labor de los jueces, debido a la lentitud en que se desarrollan los procesos.</li> <li>- El índice de delincuencia continúe creciendo cada más.</li> <li>- En la actualidad, las noticias sobre corrupción en el Poder Judicial perjudican y dañan la imagen de toda la entidad como del personal permanente.</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIAS (FA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es necesario trabajar los casos con mayor anticipación, puesto que los secretarios y notificadores tendrán mucho más tiempo en redactar la resolución.</li> <li>- Es necesario que una parte de los costos operativos sean utilizados como ayuda para disminuir la corrupción.</li> <li>- Fortalecer la imagen de la institución mediante la dedicación, ejecución y el buen trato.</li> </ul>	<p><b>ESTRATEGIAS (DA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Parte del malestar de los usuarios, se debe al mal funcionamiento del sistema PJ. Es recomendable, mejorarlos y/o cambiarlos.</li> <li>- La falta de organización en los JPL influye indirectamente con la tasa de crecimiento de la delincuencia, puesto que los casos de demoran y no hay cuando se tomen medidas a corto plazo.</li> <li>- Fortalecimiento y mejoramiento de la calidad de servicio, para satisfacción del usuario como imagen propia de la entidad.</li> </ul>

## MATRIZ EFE

<b>Factores determinantes de éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Valor</b>	<b>Ponderado</b>
<b>Oportunidades</b>			
1. Fortalecimiento del acceso a la justicia	0.07	3	0.21
2. Desarrollar programas de capacitación a los empleados para mejorar el servicio al cliente	0.07	2	0.14
3. Fortalecimiento de la Gestión institucional	0.07	3	0.21
4. Convenios con empresas del sector y o allegados	0.06	2	0.12
5. Lucha contra la corrupción	0.08	3	0.24
6. Nuevas tendencias en el diseño de atención y/o infraestructura	0.07	2	0.14
7. Ampliar la cobertura de servicio de justicia	0.08	2	0.16
<i>Subtotal</i>	0.50		1.22
<b>Amenazas</b>			
1. Corrupción	0.08	3	0.24
2. Daño a la imagen institucional por falta de ética profesional en algunos trabajadores	0.05	2	0.10
3. La enseñanza del Derecho en el país no ha variado en las últimas décadas.	0.07	2	0.14
4. El convenio de pasantes universitarios tiene una duración de corto plazo debido a la falta de remuneración	0.06	2	0.12
5. Adaptarse a corto plazo, con la nueva formulación de estrategias debido al cambio presidencial en el Poder Judicial.	0.06	1	0.06
6. Los insumos y materiales no se proporcionan en la fecha requerida	0.05	2	0.10
7. Quejas constantes de los usuarios por el servicio inadecuado con respecto a la atención al cliente.	0.04	2	0.08
<i>Subtotal</i>	0.50		0.84
<b>Total</b>	<b>1.00</b>		<b>2.06</b>

**Fuente:** Elaboración propia

## MATRIZ EFI

Factores determinantes de éxito	Peso	Valor	Ponderado
<b>Fortalezas</b>			
1. Imparte el servicio de justicia a la sociedad	0.08	3	0.24
2. Ayuda a resolver y/o definir conflictos e incertidumbres con relevancia jurídica	0.07	3	0.21
3. Protege y garantiza la vigencia de los Derechos Humanos	0.07	4	0.28
4. Logra la paz social y la seguridad jurídica, como factores que implican el desarrollo del país.	0.06	4	0.24
5. Experiencia y conocimiento del personal dentro de la materia jurídica y/o administrativa.	0.07	4	0.28
6. Bajo costo operativo	0.07	3	0.21
7. Capacitación	0.08	3	0.24
<i>Subtotal</i>	0.50		1.70
<b>Debilidades</b>			
1. Carencia de imagen institucional( noticias en la actualidad)	0.07	3	0.21
2. Dentro de la sede no hay un buen clima organizacional	0.07	2	0.14
3. Parte del personal desconoce parte de la ejecución de procesos.	0.07	2	0.14
4. Falta de capacitación continua	0.07	2	0.14
5. Falta de mantenimiento a los equipos y sistemas	0.07	2	0.14
6. La sede presenta infraestructura inadecuada, puesto que más se asemeja a la figura de una casa (mala ubicación de escaleras, paredes, cableado eléctrico, etc.)	0.07	3	0.21
7. La atención a los usuarios no es el adecuado por la mayoría del personal.	0.08	2	0.16
<i>Subtotal</i>	0.50		1.14
<b>Total</b>	<b>1.00</b>		<b>2.84</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN LOS JUZGADOS DE PAZ  
LETRADO DE COMAS**

PROCESO ÚNICO	PROCESO SUMARÍSIMO
<p><b>MENORES DE 18 AÑOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>MATERIA ALIMENTOS</b></li> <li>• <b>MATERIA CIVIL</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ALIMENTOS</li> <li>• AUMENTO DE ALIMENTOS</li> <li>• PRORRATEO DE ALIMENTOS</li> <li>• EXONERACIÓN DE ALIMENTOS</li> <li>• EXTINCIÓN DE ALIMENTOS</li> <li>• REDUCCIÓN DE ALIMENTOS</li> <li>• OBLIGACIÓN DE DAR SUMA DE DINERO (ODSD) POR CUANTÍA.</li> </ul>
TRÁMITE ESPECIAL	PROCESO NO CONTENCIOSO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TRÁMITE DE FILIACIÓN</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OFRECIMIENTO DE PAGO</li> <li>• RECTIFICACIÓN DE PARTIDA</li> <li>• SUCESIÓN INTESTADA</li> </ul>
PROCESO ABREVIADO	PROCESO PENAL- FALTAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>OBLIGACIÓN DE DAR SUMA DE DINERO (ODSD)</b></li> <li>• <b>INDEMNIZACIÓN</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FALTAS CONTRA EL CUERPO Y LA SALUD (LESIONES)</li> <li>• FALTAS CONTRA EL PATRIMONIO (HURTO, DAÑO)</li> <li>• FALTAS CONTRA LA TRANQUILIDAD PÚBLICA</li> </ul>

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS LEGALES:**

### **❖ Audiencia Única:**

El término se utiliza para los procesos sumarísimos en la cual los plazos son más breves, se da la menor cantidad de actos procesales y la concentración de las audiencias en una sola.

### **❖ Auto de saneamiento:**

Es el acto procesal a través del cual se establece o verifica el cumplimiento de los presupuestos procesales a fin de determinar la relación jurídica procesal válida entre las partes.

### **❖ Resolución:**

Es el decreto, decisión o fallo que toma la autoridad gubernativa o judicial, (Juez de Paz Letrado en este caso).

### **❖ Proceso Único de Ejecución:**

Es un acto, en donde el juez escucha a la parte demandante sobre los requerimientos que esta impone y se lo hace saber a la contraparte. Posteriormente, ejecuta el pagaré, acta de conciliación, etc.

### **❖ Mandato ejecutivo:**

Es el que dispondrá el cumplimiento de la obligación contenida en el título, bajo apercibimiento de iniciarse una ejecución forzada.

### **❖ Contradicción:**


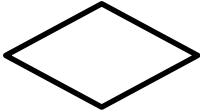

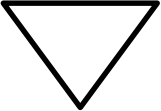



Sucede cuando la contraparte de un proceso legal, responde o se opone a los requerimientos de la parte demandada.

### **❖ Auto :**

Es la sentencia que emite el juez, ante la ausencia de respuesta de la contraparte del juicio. De la misma manera, el juez cumple con las pretensiones solicitadas por las partes.

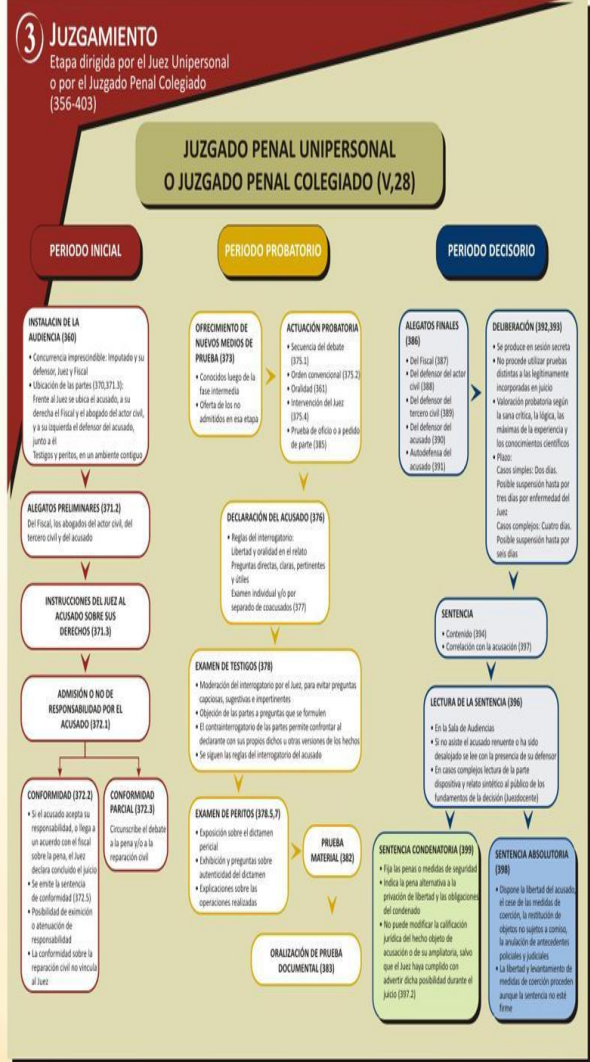
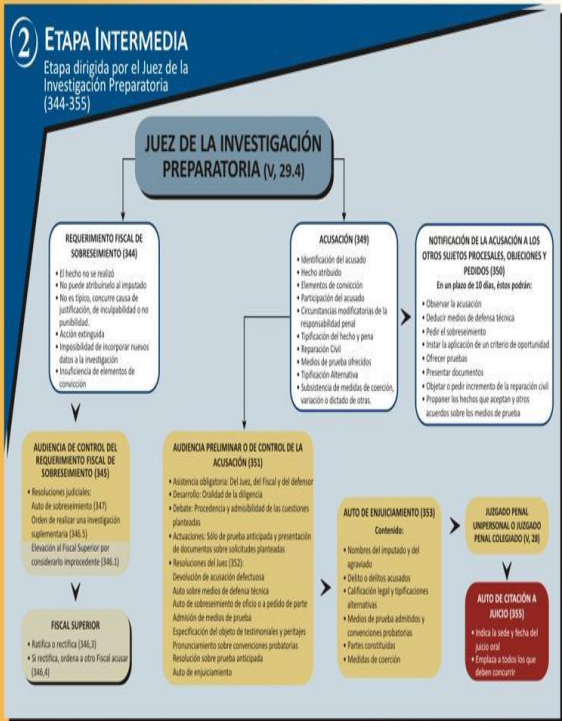


**LEYENDA:**

 Inicio/Fin	 Decisión
 Actividad	 Archivar
 Documento	 Base de datos
 Línea de flujo	

# PROCESO DE FALTAS

## NUEVO CÓDIGO PROCESAL PENAL (Dec. Leg. 957) PROCESO COMÚN



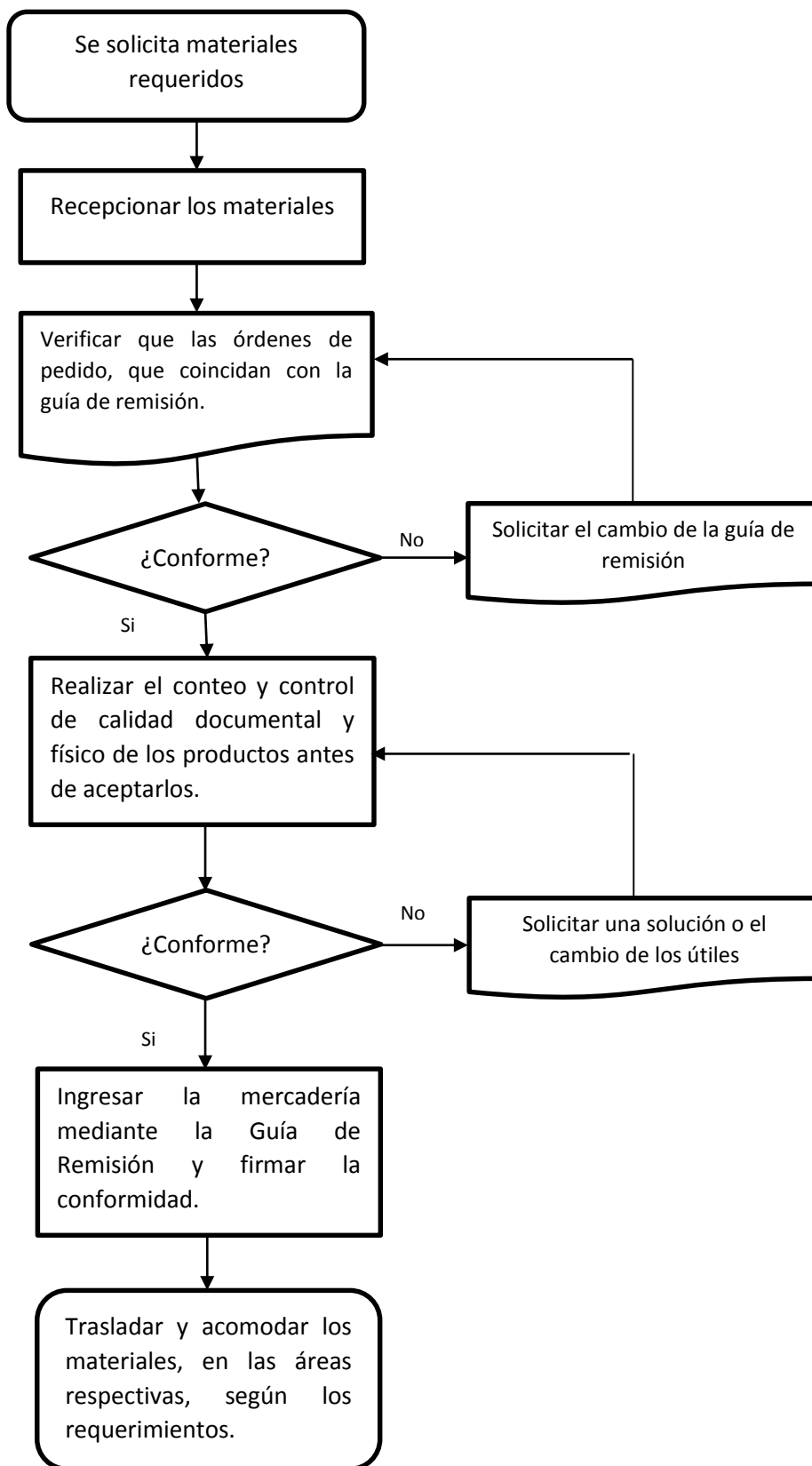
\* Numeración referida a los artículos del CPP



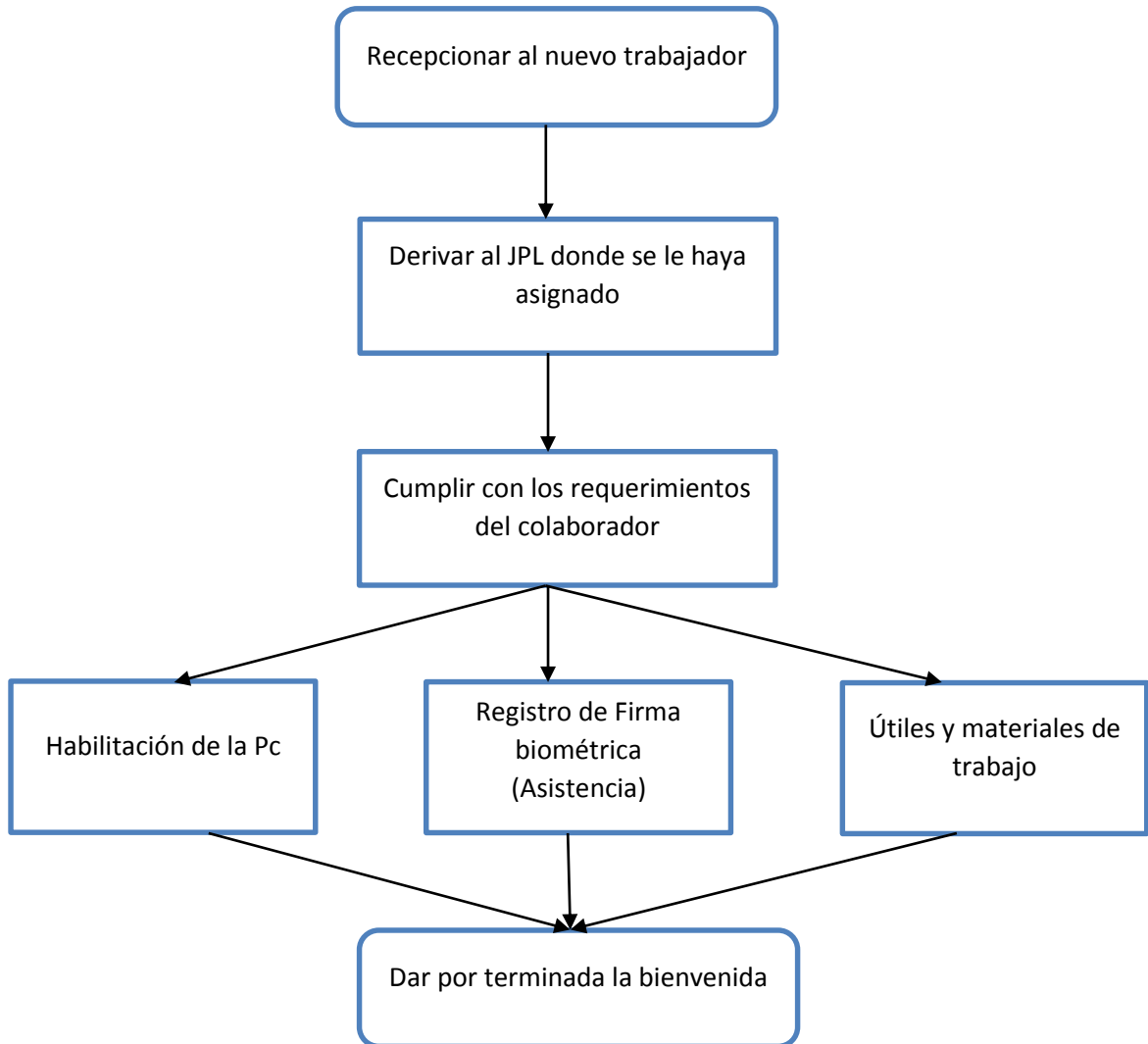
por encargo de  
Ministerio Federal de  
Cooperación Económica  
y Desarrollo

gtz  
Cooperación técnica alemana

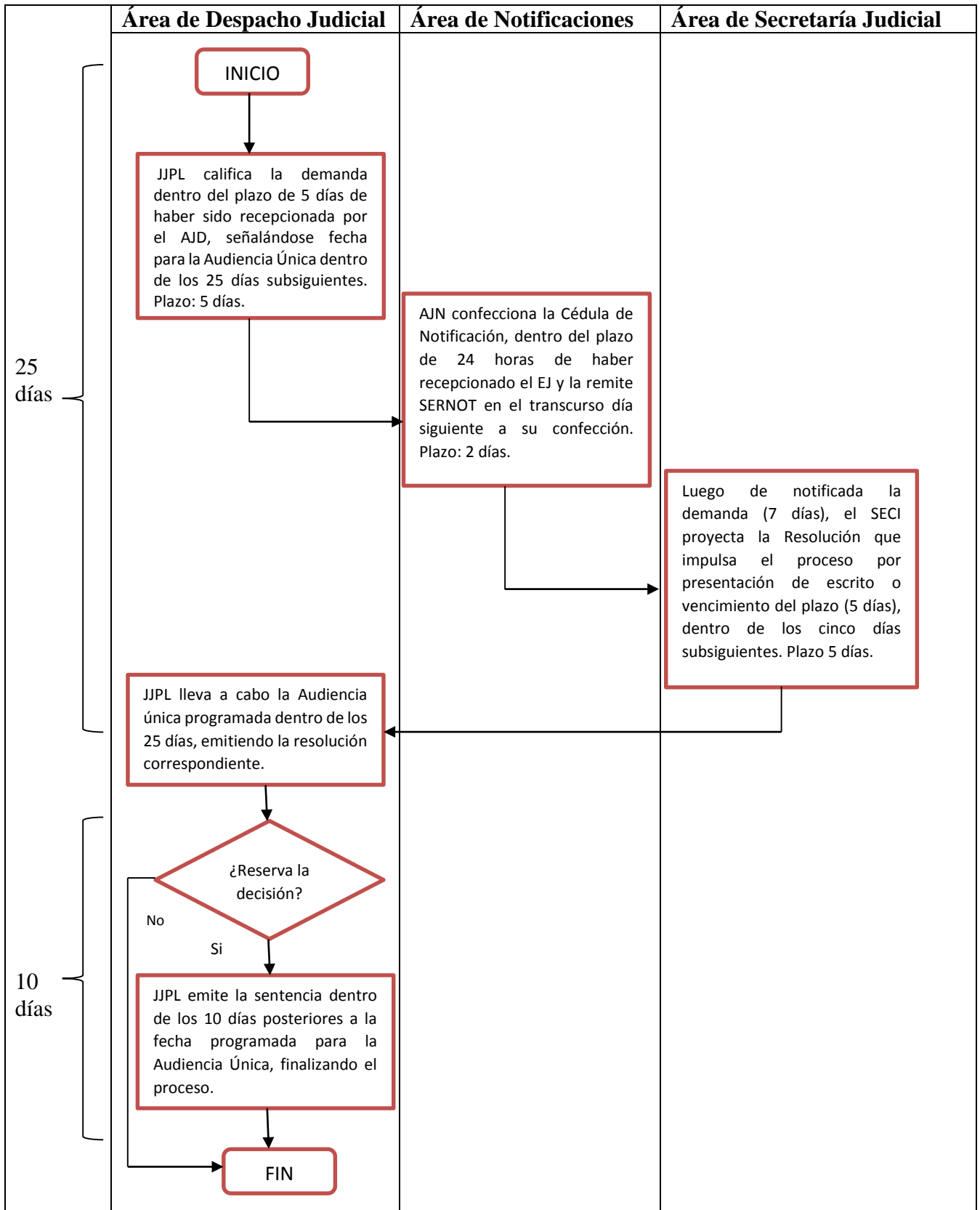
## PROCESO DE ALMACENAMIENTO, SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE MATERIALES Y ÚTILES DE TRABAJO



## ROTACIÓN E INCORPORACIÓN DE NUEVO TRABAJADOR A LOS JUZGADOS

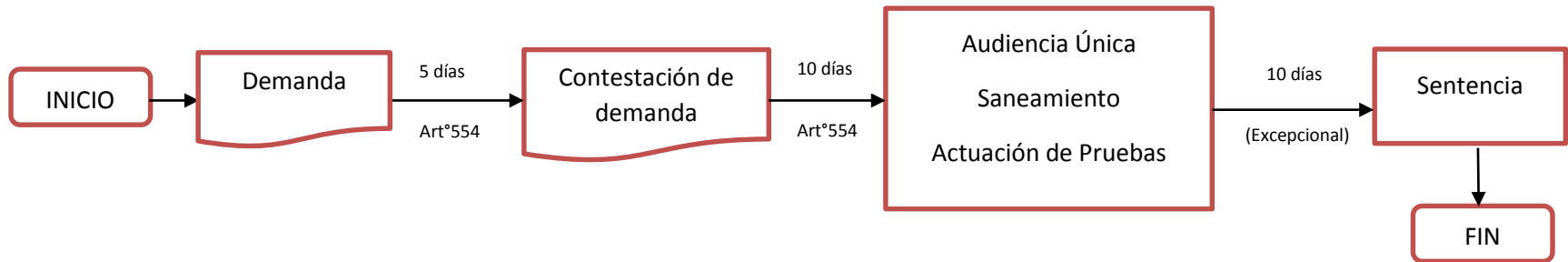


PROCESO ÚNICO MATERIA DE ALIMENTOS



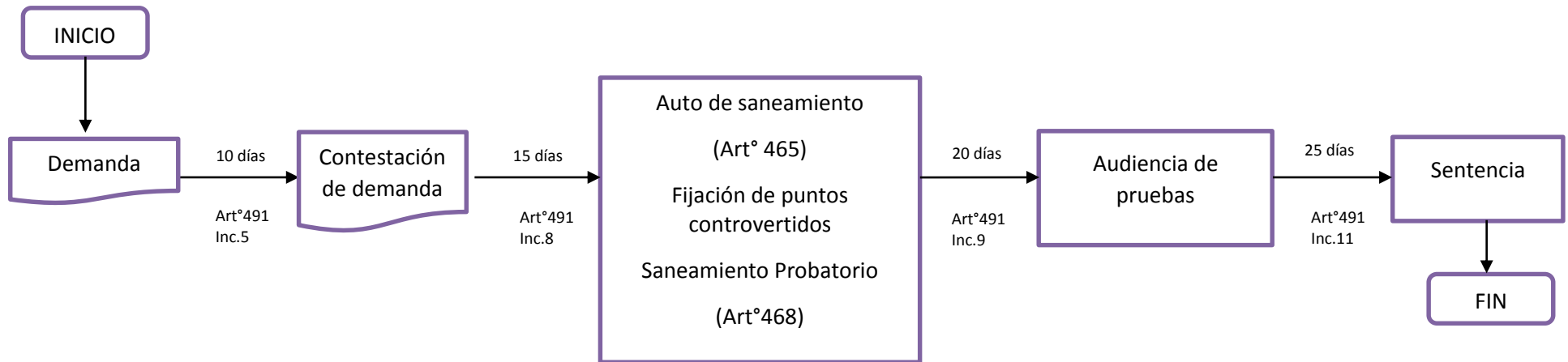
Fuente: Elaborado por la Dra. Inés Barrón, 6° JPL

## PROCESO SUMARÍSIMO

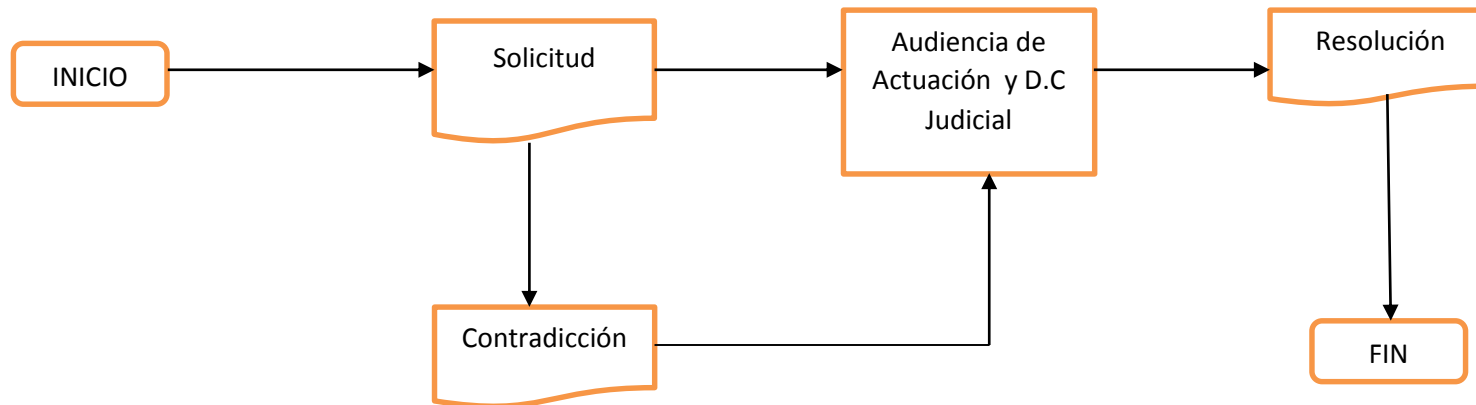


❖ Excepcionalmente el juez puede postergar la expedición de la sentencia hasta dentro de 10 días contados, desde la audiencia

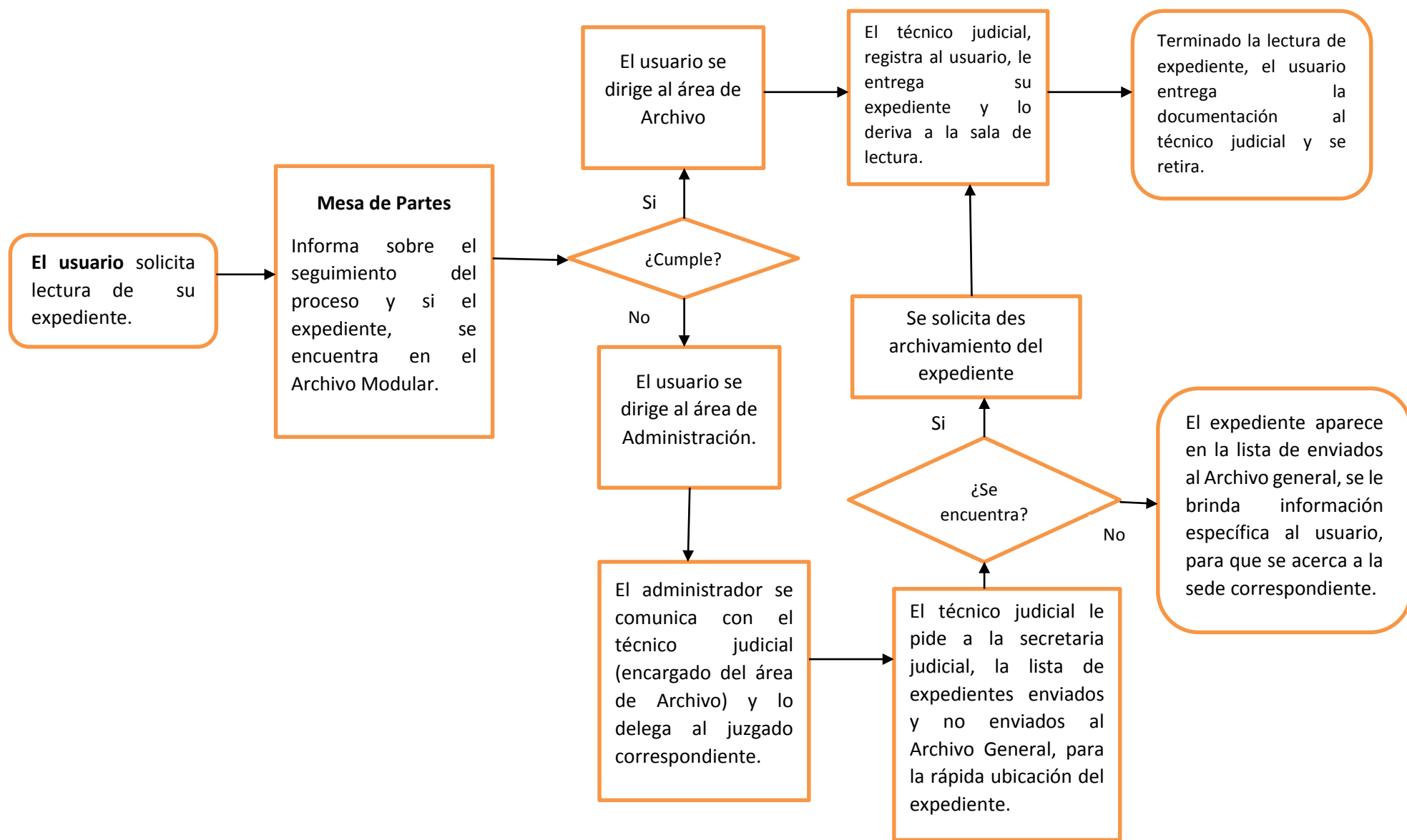
## PROCESO ABREVIADO



## PROCESO NO CONTENCIOSO



## MAPA DE PROCESOS DE ACUERDO A LA SOLICITUD DE LECTURA DE EXPEDIENTE

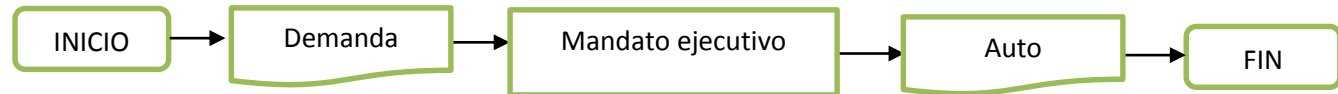




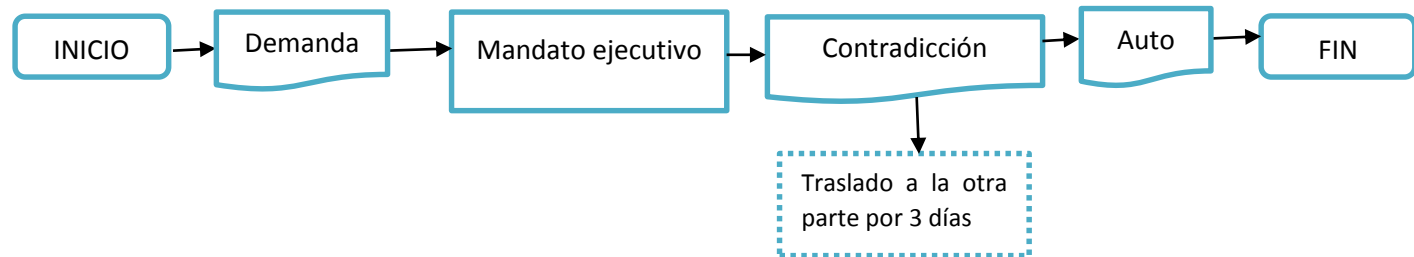
## PROCESO ÚNICO DE EJECUCIÓN

### MATERIA CIVIL

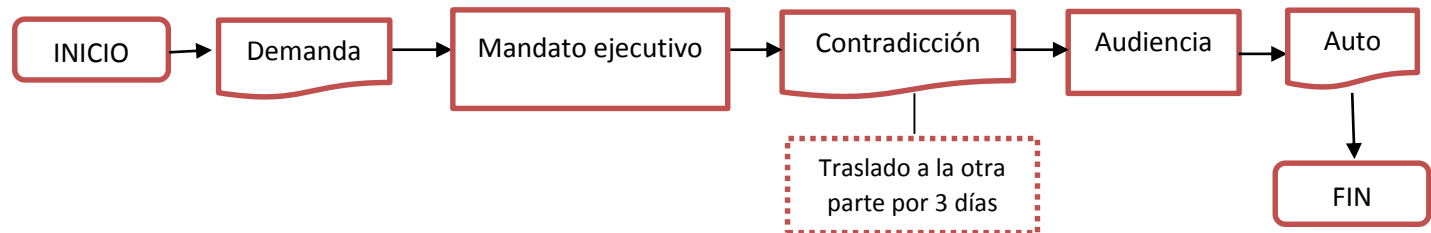
#### ESQUEMA 01- SIN CONTRADICCIÓN Y SIN AUDIENCIA



#### ESQUEMA 02- CON CONTRADICCIÓN, SIN AUDIENCIA



#### ESQUEMA 03 - CON CONTRADICCIÓN, Y CON AUDIENCIA



## NORMAS DE CONVIVENCIA PARA UN BUEN CLIMA LABORAL

1. Ser puntual a la hora de ingreso (en las entidades públicas solo se tiene 15' de tolerancia y es acumulativo mensualmente).
2. No comer alimentos en abundancia durante el horario de trabajo, pues se tiene la hora de almuerzo 13:15 – 14:15 pm. Es tolerable beber agua, frutas o algo ligero.
3. La música en particular, debe ser sintonizada a un mínimo nivel de volumen. Puesto que, puede perjudicar a cualquier otro trabajador o usuario.
4. Durante los horarios laborales, no es bien visto responder a llamadas de teléfonos celulares, al menos que el trabajador(a) se encuentre desocupado(a) o tenga alguna emergencia.
5. Debe evitarse decir improperios, y mantener al margen a usuarios alterados.
6. Es imprescindible tener el área ventilada y limpia, por temas de salud.
7. Es conveniente llamar a todos por su nombre, ya que, otros seudónimos pueden malinterpretarse.
8. Ante una situación complicada, o problemas que se presencien en el momento, evitar alterarse y conversarlo en mutuo acuerdo, si es de índole grave, aplicar la normativa.
9. Vestir uniformadamente, según lo requiera la institución, como también portar carnet de identidad.

# LA CONTRALORÍA

## GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS ENTIDADES DEL ESTADOS

### Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG

#### NORMAS LEGALES RESUMIDAS

##### 1. Objetivo

Orientar el desarrollo de las actividades para la aplicación del modelo de implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado [Juzgados de Paz Letrado de Comas].

##### 2. Alcance

La presente Guía, al ser un documento orientador y complementario, podrá ser utilizada por funcionarios y servidores públicos de las entidades del Estado, sujetas a control de conformidad con lo establecido en el artículo 3° de la Ley 27785, Ley del Sistema Nacional de Control y CGR.

##### 3. Marco contextual

- Constitución Política del Perú. - Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y sus modificatorias. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, y sus modificatorias. - Ley N° 30372, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2016. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. - Resolución de Contraloría N° 149-2016-CG, que aprueba la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD denominada “Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado”. - Control Interno – Marco Integrado COSO 2013.

##### 4. Responsabilidades

La actualización, difusión y la absolución de consultas referidas al uso y aplicación de la presente Guía es responsabilidad del Departamento de Estudios e Investigaciones o la unidad orgánica que haga sus veces.

##### 5. Generalidades

La implementación del SCI en la entidad contribuye al logro de sus objetivos institucionales mediante una gestión eficiente, eficaz y transparente de los recursos públicos, en beneficio de la ciudadanía. Es preciso resaltar que el modelo de implementación orienta la estructuración formal del SCI, momento a partir del cual el mismo ingresa en un ciclo continuo, dinámico y permanente en el tiempo.

##### 5.1 Plazo

A nivel Nacional son un total de 24 meses, distribuidos en las cinco etapas: I. Acciones preliminares, 2 meses, II. Identificación de brechas y oportunidades de mejora, 6 meses, III. Elaboración del Plan de Trabajo para el cierre de brechas, 1 mes, IV. Cierre de brechas, 13 meses y V. Reportes de Evaluación y Mejora continua, 2 meses.

## 5.2 Implementación del Sistema de Control Interno



*Fuente:* Inacal

### FASE PLANIFICACIÓN

#### Etapa I

Se desarrollan actividades de formalización del compromiso institucional para la implementación del SCI.

##### Actividad 1: Suscribir acta de compromiso

Es importante que el Titular y todos los miembros que conforman la Alta Dirección, se encuentren comprometidos formalmente. Se convoca a una reunión, donde todos, deben estar al tanto de las responsabilidades y plazos para la implementación. Disponer de la publicación en la página web Institucional y remitir para su archivo.

[El modelo de Acta, se encuentra en el Anexo 01, página 21 – 22 de Diario El Peruano]

##### Actividad 2: Conformar el comité de control interno

Se emite una resolución conformando el CCI de la entidad, conformado por funcionarios con cargos de nivel directivo, con no menos de 5 y 7 integrantes.

[El modelo de resolución, se encuentra en el Anexo 03, página 22 – 23 de Diario El Peruano]

Notificar la resolución a cada uno de los miembros designados. Disponer de la publicación de la resolución al portal web Institucional.

El presidente del CCI convoca a una reunión a los miembros titulares, para su instalación, también debe suscribirse el acta de instalación

[El modelo de acta, se encuentra en el Anexo 04, página 24 de Diario El Peruano]

Luego se elabora un proyecto de reglamento del CCI de la entidad, que regule las funciones y responsabilidades de sus miembros, así como las disposiciones que debe de tener.

[El modelo del Proyecto, se encuentra en el Anexo 05, página 25 de Diario El Peruano]

### *Propuesta del Comité de los JPL de Comas*



### **Etapa II**

Actividad 1 Elaborar el programa de trabajo para realizar el diagnóstico del SCI

Actividad 2 Realizar el diagnóstico del SCI

### **Etapa III**

Actividad 1 Elaborar el plan de trabajo con base en los resultados del diagnóstico SCI

### **Etapa IV**

Actividad 1 Ejecutar las acciones definidas en el plan de trabajo

### **Etapa V**

Actividad 1 Elaborar reportes de evaluación respecto a la implementación del SCI

Actividad 2 Elaborar un informe final

Actividad 3 Retroalimentar el proceso para la mejora continua del SCI

**[Todos los requisitos, análisis y actividades que conlleva este proceso de Implementación se encuentran en el Diario Oficial del Bicentenario, EL PERUANO]**

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, J. (2008). *“Gestión del capital intelectual y su influencia estratégica en la generación de ventajas competitivas en la agroindustria exportadora esparraguera peruana”* (Tesis para Doctorado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Aguirre, A. y Córdor, M. (2018). *“El capital intelectual y el desempeño organizacional del personal en la Unidad de gestión educativa local Huancavelica, año 2015”* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.
- Alva, M. (17 de abril de 2009). El concepto de administración pública en la legislación peruana. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2009/04/17/el-concepto-de-administracion-publica-en-la-legislacion-peruana/>
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración: Teoría general y proceso administrativo*. (1ª.ed). Pearson Educación: México.
- Atehortua, C. (14 de agosto de 2015). Relación de los usuarios con las empresas de servicios públicos. El mundo. Recuperado de [http://www.elmundo.com/porta/opinion/columnistas/relacion\\_de\\_\\_los\\_usuarios\\_con\\_\\_las\\_empresas\\_de\\_servicios\\_publicos.php#.W\\_6vaNtKjIV](http://www.elmundo.com/porta/opinion/columnistas/relacion_de__los_usuarios_con__las_empresas_de_servicios_publicos.php#.W_6vaNtKjIV)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ª.ed). Pearson Educación: Colombia.
- Cámara. (s.f). La capacidad de respuesta es más que responder. AgenciaChan. Recuperado de <http://agenciachan.com/la-capacidad-respuesta-mas-responder/>
- Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ª. ed.). México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9ª. ed.). México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (8ª.ed.). México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.

- Contraloría. (2014). *Marco conceptual del control interno*. Recuperado de [http://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/5\\_MARCO-CONCEPTUAL-DE-CONTROL-INTERNO.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/5_MARCO-CONCEPTUAL-DE-CONTROL-INTERNO.pdf)
- Crespo, B., Suárez, M. (2014). *“Elaboración e Implementación de un Sistema de Control, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el período 2012- 2013”* (Tesis de licenciatura). Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Ecuador.
- Cristancho, F. (2014). *Los niveles de gestión en una organización*. <http://blog.acsendo.com/los-niveles-de-gestion-en-una-organizacion/>
- Cruz, Y. (26 de mayo de 2009). *Dimensiones del capital intelectual*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/dimensiones-del-capital-intelectual/>
- Dalguerre, Z. (2017). *“Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa CEVIBE E.I.R.L. de Huaraz-2017”* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Perú.
- Díaz, V. (2009). *Metodología de la Investigación Científica y Bioestadística: para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud*. (2da ed.). Santiago: RIL editores.
- Dueñas, H. (2010). *Gestión del conocimiento y capital intelectual*. Recuperado de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/56-Texto%20del%20art%C3%ADculo-271-1-10-20140923%20\(1\).html](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/56-Texto%20del%20art%C3%ADculo-271-1-10-20140923%20(1).html)
- EAE. (2018). *Los tres niveles de la gestión estratégica empresarial*. Recuperado de <https://www.eaprogramas.es/blog/los-tres-niveles-de-la-gestion-estrategica-empresarial>
- EAN. (2007). *Gestión del conocimiento y del capital intelectual: Una forma de migrar hacia empresas innovadoras, productivas y competitivas*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/206/20611495005/>


- Gallo, I. (sf) ¿Qué es ISO 9001? Academy 9001. Recuperado de <https://advisera.com/9001academy/es/que-es-iso-9001/>
- Galtés, R. (19 de diciembre de 2012). La coordinación de los equipos de trabajo. Blog Dels estudis ciéncies de la salut. Recuperado de <http://blocs.umanresa.cat/ciencies-de-la-salut/2012/12/19/la-coordinacion-de-los-equipos-de-trabajo/>
- García, A. (2015). *Epistemología, teoría del conocimiento*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=8tgYCAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=teoria+del+conocimiento&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwizx6f\\_sZTfAhWsxVkKHUVLAfAQ6AEIRDAF#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8tgYCAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=teoria+del+conocimiento&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwizx6f_sZTfAhWsxVkKHUVLAfAQ6AEIRDAF#v=onepage&q&f=false)
- Garza A. (2009) *Manual de Técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*. El colegio de México. México.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la investigación científica*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Grateron, J., Oliveros, M., Martínez, L., Zambrano, N., Coronado, F. y Anteliz, E. (13 de agosto del 2018). El 93% de Municipios provinciales ya cuenta con Órgano de Control de la Contraloría. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/peru/politica/93-municipios-provinciales-cuenta-organo-control-contraloria-241365>
- Groppe (s.f). *Organizar los tiempos: Planeación*. Recuperado de <https://groppeimprenta.com/noticias/39-informacion-tecnica/201-tiempos-realizacion-etapa-planeacion.html>
- Manene, L. (2010). *Gestión del conocimiento y capital intelectual*. Recuperado de <http://www.luismiguelmanene.com/2010/09/02/la-gestion-del-conocimiento-y-el-capital-intelectual-2/>
- MINJUSDH. (2018). *Sistema de control interno- MINJUSDH*. Recuperado de <https://www.minjus.gob.pe/sistema-de-control-interno/>
- Miranda, P. (31 de enero del 2018). Los distintos niveles de gestión en las empresas <http://www.iberochile.com/los-distintos-niveles-gestion-las-empresas/>



- Mokate, K. (1999). *Eficacia, eficiencia y sostenibilidad ¿Qué queremos decir?* Recuperado de: [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover\\_2006\\_03\\_eficacia\\_eficiencia.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf)
- Montero, R. (20 de enero de 2017). Guía para la Implementación y fortalecimiento del sistema de control interno en las entidades del Estado. *Diario El Peruano*. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/sis\\_control\\_interno/normativa/RCG004\\_2017\\_Guia\\_implemen\\_SCI.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/sis_control_interno/normativa/RCG004_2017_Guia_implemen_SCI.pdf)
- Pérez, A. (2013). *Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>
- Posso, J., Barrios, M. (2014). “*Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turístico Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera que permitirá el mejoramiento de la información financiera*” (Tesis para Licenciatura). Universidad de Cartagena, Colombia.
- Presidencia de la República (20 de mayo de 2014) ¿Por qué es importante invertir en infraestructura? Recuperado de <https://www.gob.mx/presidencia/articulos/3740>
- Randstad. (14 de marzo de 2016). El trabajo en equipo, la unión conlleva al éxito. Recuperado de <https://www.randstad.es/tendencias360/trabajo-en-equipo-la-union-conlleva-al-exito/>
- Rodríguez, J. (2018). *Nivel estratégico, táctico y operativo en la acción política*. Recuperado de <http://jrbalgete.blogspot.pe/2018/03/nivel-estrategico-tactico-y-operativo.html>
- Romani, F. (2015). “*Evaluación del capital intelectual: Caso Foncodes*” (Tesis para Maestría) .Universidad Nacional de Ingeniería, Perú.
- Ruíz, M. (2016). “*Capital intelectual y la fidelización de los clientes del colegio Unión de Ñaña 2015*” (Tesis para Maestría). Universidad Peruana Unión, Perú.
- Sánchez, A. Melián, A. y Hormiga, E. (2007). El concepto de capital intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*,

- volumen (13)*, 97-111. Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElConceptoDelCapitalIntelectualYSusDimensiones-2356661.pdf
- SERFOR (2018). *Sistema de control interno*. Recuperado de <https://www.serfor.gob.pe/somos-serfor/sistema-de-control-interno>
- Sosa, M. (2013). “*Capital intelectual en mercados en desarrollo, el caso de Paraguay*” (Tesis para Doctorado). Universidad de Sevilla, España.
- Thompson, J. (11 de agosto de 2009). *Administración en teoría*. Recuperado de <http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/08/la-administracion-y-las-ciencias.html>
- Torres, Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. (2ª. ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Villacís, P. (28 de febrero de 2017). Gerente que no da seguimiento, causa muchos problemas. SalesUp. Recuperado de <https://www.salesup.com/crm-online/cc-dar-seguimiento-gerentes.shtml>
- Vinajera, A. (07 de diciembre de 2010). *Mantenimiento, herramienta fundamental para la empresa*. Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/mantenimiento-herramienta-fundamental-empresa/>
- Wilhelm, G., Ramírez, F. y Sánchez, M. (s.f). *Las relaciones públicas: Herramienta fundamental en la creación y mantenimiento de la identidad e imagen corporativa. Razón y Palabra*. Recuperado de <http://www.razonypalabra.org.mx/Articulo%2023.%20LAS%20RELACIONES%20P%C3%9ABLI%20CAS%20HERRAMIENTA%20FUNDAMENTAL%20EN%20LA%20CREACI%C3%93N%20Y%20MANTENIMIENTO%20DE%20LA%20IDENTIDAD%20%20E%20IMAGEN%20CORPORATIVA.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Método	Población y Muestra
<p><b>General:</b> ¿Qué relación existe entre la eficacia del sistema de control interno y la gestión de capital intelectual en los Juzgados de Paz Letrado, Comas - 2018?</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación entre eficacia del sistema de control interno y la gestión de capital intelectual en los Juzgados de Paz Letrado, Comas- 2018.</p>	<p><b>General:</b> La eficacia del sistema de control interno tiene relación con la gestión de capital intelectual en los Juzgados de Paz Letrado, Comas- 2018.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Eficacia del Sistema de Control Interno</b></p>	<p>Nivel Estratégico</p> <p>Nivel Táctico</p> <p>Nivel Operativo</p>	<p><b>La investigación</b> es Hipotético Deductivo</p> <p><b>ENFOQUE</b> Cuantitativo</p>	<p>Los colaboradores de los Juzgados de Paz Letrado de Comas, 2018.</p>
<p><b>Específicos:</b> ¿De qué manera el nivel estratégico se relaciona con el capital estructural en los Juzgados de Paz Letrado, Comas - 2018?</p> <p>¿De qué manera el nivel táctico se relaciona con el capital humano en los Juzgados de Paz Letrado, Comas - 2018?</p> <p>¿De qué manera el nivel operativo se relaciona con el capital relacional en los Juzgados de Paz Letrado, Comas - 2018?</p>	<p><b>Específicos:</b> Establecer la relación entre el nivel estratégico con el capital estructural en los Juzgados de Paz Letrado, Comas - 2018.</p> <p>Establecer la relación entre el nivel táctico con el capital humano en los Juzgados de Paz Letrado, Comas - 2018.</p> <p>Establecer la relación entre el nivel operativo con el capital relacional en los Juzgados de Paz Letrado, Comas - 2018.</p>	<p><b>Específicos:</b> El nivel estratégico tiene relación con el capital estructural en los Juzgados de Paz Letrado, Comas - 2018.</p> <p>El nivel táctico tiene relación con el capital humano en los Juzgados de Paz Letrado, Comas - 2018.</p> <p>El nivel operativo tiene relación con el capital relacional en los Juzgados de Paz Letrado, Comas - 2018</p>	<p><b>Variable 2:</b> <b>Gestión de Capital Intelectual</b></p>	<p>Capital Estructural</p> <p>Capital Humano</p> <p>Capital Relacional</p>	<p><b>TIPO:</b> De relación</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo-Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No Experimental y de Corte Transversal</p> 	<p><b>TÉCNICAS:</b> Encuesta con Escala de Likert</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionarios de 20 ítems</p>

## Instrumento de medición

### CUESTIONARIO

Cuestionario de las variables eficacia del sistema de control interno y la gestión de capital intelectual.

La presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión, considerándola relevante para determinar la relación de eficacia del sistema de control interno y la gestión de capital intelectual en los Juzgados de Paz Letrado – Comas, 2018.

#### INSTRUCCIONES:

- Marque con un aspa (X) la respuesta que usted crea conveniente
- Conteste con claridad y autenticidad

#### ALTERNATIVAS

ALTERNATIVA	ESCALA VALORATIVA
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

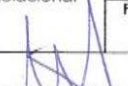
PREGUNTAS		1	2	3	4	5
<b>NIVEL ESTRATÉGICO</b>						
1	La implementación del SCI a los Órganos Jurídicos contribuye como herramienta de gestión útil, para el alcance de objetivos					

2	El Modelo de Guía que establece la Contraloría, contiene un adecuado diseño para su comprensión y propagación.					
3	El Comité de control interno debe considerar la actualización de gestión por procesos dentro de la toma de decisiones.					
<b>NIVEL TÁCTICO</b>						
4	Existe una coordinación constante con su jefe inmediato en el área en donde desempeña.					
5	Conoce sus funciones acorde a su puesto, tal y como figura en el MOF					
6	Los usuarios tienen la necesidad de saber la situación actual de sus procesos judiciales. ¿Ud. maneja información encarecida sobre la gestión por procesos dentro de su área?					
<b>NIVEL OPERATIVO</b>						
7	El manejo de sus actividades judiciales podría desarrollarse de una mejor manera.					
8	¿Es consciente del tiempo que tarda la realización de las partes judiciales?					
9	Actualmente, la tecnología facilita el acceso de información en el tratamiento de los casos. ¿Ud., considera que la modernización ahorra tiempo y disminuye costos?					
<b>CAPITAL ESTRUCTURAL</b>						
10	¿Piensa Ud. que las evaluaciones periódicas permiten un mejor desempeño dentro de su área de trabajo?					

<b>11</b>	¿Considera Ud. que el fortalecimiento de sus habilidades y/o competencias se gestarían por capacitaciones gratuitas mensuales?					
<b>12</b>	¿Su jefe inmediato, realiza un seguimiento constante acerca de su progreso?					
<b>CAPITAL HUMANO</b>						
<b>13</b>	En cuanto a Motivación laboral, ¿se siente satisfecho con las estrategias que emplea su jefe inmediato?					
<b>14</b>	¿Dentro del área en donde Ud. labora, se prioriza el tema de trabajo en equipo?					
<b>15</b>	De acuerdo a la infraestructura de los JPL, ¿siente que la incomodidad es bilateral para trabajadores-usuarios?					
<b>16</b>	¿Actualmente se presencian fallas en los sistemas de informática por falta de mantenimiento de los equipos?					
<b>17</b>	¿Considera Ud. que la adopción del ISO: 9001- 2015 reduce el tiempo en los procesos de alimentos?					
<b>CAPITAL RELACIONAL</b>						
<b>18</b>	Considera que, algunos errores significativos podrían evitarse si se tuviera mayor comunicación entre áreas.					
<b>19</b>	¿Piensa Ud. que la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores hacia los usuarios es correcta?					
<b>20</b>	¿Considera Ud. que la relación que actualmente tiene con los usuarios, puede mejorar?					

**Fuente:** Elaboración propia

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS


TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: "EFICACIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CAPITAL INTELECTUAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO-COMAS, 2018"							
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN: ¿Qué relación existe entre la eficacia del sistema de control interno y la gestión de capital intelectual en los Juzgados de Paz Letrado – Comas, 2018?							
APELIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOS: SOTOMAYOR ORTEGA PATRICIA FABIOLA							
APELIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: <u>Costilla Castillo Pedro</u>							
ASPECTOS POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SE CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
V1: "Eficacia del Sistema de Control Interno"	Nivel Estratégico	Implementación del SCI	1.- La implementación del SCI a los Órganos Jurídicos contribuye como herramienta de gestión útil para el alcance de objetivos.	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	/		
		Modelo de Guía	2.- El Modelo de Guía que establece la Contraloría, contiene un adecuado diseño para su comprensión y propagación.		/		
		Toma de decisiones	3.- El Comité de control interno debe considerar la actualización de gestión por procesos dentro de la toma de decisiones.		/		
	Nivel Táctico	Coordinación	4.- Existe una coordinación constante con su jefe inmediato en el área en donde desempeña		/		
		Funciones	5.- Conoce sus funciones acorde a su puesto, tal y como figura en el MOF.		/		
		Gestión por procesos	6.- Los usuarios tienen la necesidad de saber la situación actual de sus procesos judiciales. ¿Ud. maneja información encarecida sobre la gestión por procesos dentro de su área?		/		
	Nivel Operativo	Actividades	7.- El manejo de sus actividades judiciales, podrían desarrollarse de una mejor manera.		/		
		Tiempo de realización	8.- ¿Es consciente del tiempo que tarda la realización de las partes judiciales?		/		
		Tecnología	9.- Actualmente, la tecnología facilita el acceso de información en el tratamiento de los casos. ¿Ud., considera que la modernización ahorra tiempo y disminuye costos?		/		
V2: "Gestión de Capital Intelectual"	Capital Estructural	Evaluación	10.- ¿Piensa Ud. que las evaluaciones periódicas permiten un mejor desempeño dentro de su área de trabajo?	/			
		Habilidades y/o Competencias	11.- ¿Considera Ud. que el fortalecimiento de sus habilidades y/o competencias se gestarían por capacitaciones gratuitas mensuales?	/			
		Seguimiento	12.- ¿Su jefe inmediato, realiza un seguimiento constante acerca de su progreso?	/			
	Capital Humano	Motivación laboral	13.- En cuanto a Motivación laboral, ¿se siente satisfecho con las estrategias que emplea su jefe inmediato?	/			
		Trabajo en equipo	14.- ¿Dentro del área en donde Ud. labora, se prioriza el tema de trabajo en equipo?	/			
		Infraestructura	15.- De acuerdo a la infraestructura de los JPL, ¿siente que la incomodidad es bilateral para trabajadores- usuarios?	/			
		Mantenimiento de equipos	16.- ¿Actualmente se presencian fallas en los sistemas de informática por falta de mantenimiento de los equipos?	/			
	Capital Relacional	ISO	17.- ¿Considera Ud. que la adopción del ISO: 9001 reduce el tiempo en los procesos de alimentos?	/			
		Comunicación	18.- Considera que, algunos errores significativos podrían evitarse si se tuviera mayor comunicación entre áreas.	/			
Capacidad de respuesta		19.- ¿Piensa Ud. que la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores hacia los usuarios es correcta?	/				
		Relación con los usuarios	20.- ¿Considera Ud. que la relación que actualmente tiene con los usuarios, puede mejorar?	/			
Firma del experto			Fecha 21 /06/2018				

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: "EFICACIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CAPITAL INTELECTUAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO-COMAS, 2018"							
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN: ¿Qué relación existe entre la eficacia del sistema de control interno y la gestión de capital intelectual en los Juzgados de Paz Letrado – Comas, 2018?							
APELIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOS: SOTOMAYOR ORTEGA PATRICIA FABIOLA							
APELIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: <i>Martínez Zava, María Dolores</i>							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SE CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
V1: "Eficacia del Sistema de Control interno"	Nivel Estratégico	Implementación del SCI	1.- La implementación del SCI a los Órganos Jurídicos contribuye como herramienta de gestión útil, para el alcance de objetivos.	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	/		
		Modelo de Guía	2.- El Modelo de Guía que establece la Contraloría, contiene un adecuado diseño para su comprensión y propagación.		/		
		Toma de decisiones	3.- El Comité de control interno debe considerar la actualización de gestión por procesos dentro de la toma de decisiones.		/		
	Nivel Táctico	Coordinación	4.- Existe una coordinación constante con su jefe inmediato en el área en donde desempeña		/		
		Funciones	5.- Conoce sus funciones acorde a su puesto, tal y como figura en el MOF.		/		
		Gestión por procesos	6. Los usuarios tienen la necesidad de saber la situación actual de sus procesos judiciales. ¿Ud. maneja información encarecida sobre la gestión por procesos dentro de su área?		/		
	Nivel Operativo	Actividades	7.- El manejo de sus actividades judiciales, podrían desarrollarse de una mejor manera.		/		
		Tiempo de realización	8.- ¿Es consciente del tiempo que tarda la realización de las partes judiciales?		/		
		Tecnología	9.- Actualmente, la tecnología facilita el acceso de información en el tratamiento de los casos. ¿Ud., considera que la modernización ahorra tiempo y disminuye costos?		/		
V2: "Gestión de Capital Intelectual"	Capital Estructural	Evaluación	10.- ¿Piensa Ud. que las evaluaciones periódicas permiten un mejor desempeño dentro de su área de trabajo?	/			
		Habilidades y/o Competencias	11.- ¿Considera Ud. que el fortalecimiento de sus habilidades y/o competencias se gestarían por capacitaciones gratuitas mensuales?	/			
		Seguimiento	12.- ¿Su jefe inmediato, realiza un seguimiento constante acerca de su progreso?	/			
	Capital Humano	Motivación laboral	13.- En cuanto a Motivación laboral, ¿se siente satisfecho con las estrategias que emplea su jefe inmediato?	/			
		Trabajo en equipo	14.- ¿Dentro del área en donde Ud. trabaja, se prioriza el tema de trabajo en equipo?	/			
		Infraestructura	15.- De acuerdo a la infraestructura de los JPL, ¿siente que la incomodidad es bilateral para trabajadores- usuarios?	/			
		Mantenimiento de equipos	16.- ¿Actualmente se presencian fallas en los sistemas de informática por falta de mantenimiento de los equipos?	/			
	Capital Relacional	ISO	17.- ¿Considera Ud. que la adopción del ISO: 9001 reduce el tiempo en los procesos de alimentos?	/			
		Comunicación	18.- Considera que, algunos errores significativos podrían evitarse si se tuviera mayor comunicación entre áreas.	/			
		Capacidad de respuesta	19.- ¿Piensa Ud. que la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores hacia los usuarios es correcta?	/			
		Relación con los usuarios	20.- ¿Considera Ud. que la relación que actualmente tiene con los usuarios, puede mejorar?	/			
Firma del experto	<i>Martínez Zava</i>		Fecha 21 /06/2018				



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: "EFICACIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CAPITAL INTELECTUAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO-COMAS, 2018"							
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN: ¿Qué relación existe entre la eficacia del sistema de control interno y la gestión de capital intelectual en los Juzgados de Paz Letrado – Comas, 2018?							
APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOS: SOTOMAYOR ORTEGA PATRICIA FABIOLA							
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: <i>Alva Arce Rosel Cesar</i>							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SE CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGERENCIAS
V1: "Eficacia del Sistema de Control Interno"	Nivel Estratégico	Implementación del SCI	1.- La implementación del SCI a los Órganos Jurídicos contribuye como herramienta de gestión útil, para el alcance de objetivos.	1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	/		
		Modelo de Guía	2.- El Modelo de Guía que establece la Contraloría, contiene un adecuado diseño para su comprensión y propagación.		/		
		Toma de decisiones	3.- El Comité de control interno debe considerar la actualización de gestión por procesos dentro de la toma de decisiones.		/		
	Nivel Táctico	Coordinación	4.- Existe una coordinación constante con su jefe inmediato en el área en donde desempeña		/		
		Funciones	5.- Conoce sus funciones acorde a su puesto, tal y como figura en el MOF.		/		
		Gestión por procesos	6.- Los usuarios tienen la necesidad de saber la situación actual de sus procesos judiciales. ¿Ud. maneja información encarecida sobre la gestión por procesos dentro de su área?		/		
	Nivel Operativo	Actividades	7.- El manejo de sus actividades judiciales, podrían desarrollarse de una mejor manera.		/		
		Tiempo de realización	8.- ¿Es consciente del tiempo que tarda la realización de las partes judiciales?		/		
		Tecnología	9.- Actualmente, la tecnología facilita el acceso de información en el tratamiento de los casos. ¿Ud., considera que la modernización ahorra tiempo y disminuye costos?		/		
V2: "Gestión de Capital Intelectual"	Capital Estructural	Evaluación	10.- ¿Piensa Ud. que las evaluaciones periódicas permiten un mejor desempeño dentro de su área de trabajo?	/			
		Habilidades y/o Competencias	11.- ¿Considera Ud. que el fortalecimiento de sus habilidades y/o competencias se gestarían por capacitaciones gratuitas mensuales?	/			
		Seguimiento	12.- ¿Su jefe inmediato, realiza un seguimiento constante acerca de su progreso?	/			
	Capital Humano	Motivación laboral	13.- En cuanto a Motivación laboral, ¿se siente satisfecho con las estrategias que emplea su jefe inmediato?	/			
		Trabajo en equipo	14.- ¿Dentro del área en donde Ud. labora, se prioriza el tema de trabajo en equipo?	/			
		Infraestructura	15.- De acuerdo a la infraestructura de los JPL, ¿siente que la incomodidad es bilateral para trabajadores- usuarios?	/			
		Mantenimiento de equipos	16.- ¿Actualmente se presencian fallas en los sistemas de informática por falta de mantenimiento de los equipos?	/			
	Capital Relacional	ISO	17.- ¿Considera Ud. que la adopción del ISO: 9001 reduce el tiempo en los procesos de alimentos?	/			
		Comunicación	18.- Considera que, algunos errores significativos podrían evitarse si se tuviera mayor comunicación entre áreas.	/			
		Capacidad de respuesta	19.- ¿Piensa Ud. que la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores hacia los usuarios es correcta?	/			
	Relación con los usuarios	20.- ¿Considera Ud. que la relación que actualmente tiene con los usuarios, puede mejorar?	/				
Firma del experto 			Fecha 21 /06/2018				

\*Sin titulo2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Co
10	P10	Numérico	8	0	¿Piensa Ud. que las evaluaciones periódicas permiten un mejor desempeño dentro de su área de trabajo?	{1, Totalme...	Ninguno	8
11	P11	Numérico	8	0	¿Considera Ud. que el fortalecimiento de sus habilidades y/o competencias se gestarían por capacitaciones gratuitas mensuales?	{1, Totalme...	Ninguno	8
12	P12	Numérico	8	0	¿Su jefe inmediato, realiza un seguimiento constante acerca de su progreso?	{1, Totalme...	Ninguno	8
13	P13	Numérico	8	0	En cuánto a Motivación Laboral, ¿se siente satisfecho con las estregias que emplea su jefe inmediato?	{1, Totalme...	Ninguno	8
14	P14	Numérico	8	0	¿Dentro del área en dónde Ud. labora, se prioriza el tema de trabajo en equipo?	{1, Totalme...	Ninguno	8
15	P15	Numérico	8	0	De acuerdo a la infraestructura de los JPL, siente que la incomodidad es bilateral para trabajadores- usuarios?	{1, Totalme...	Ninguno	8
16	P16	Numérico	8	0	¿Actualmente se presencian fallas en los sistemas de informática por falta de mantenimiento de los equipos?	{1, Totalme...	Ninguno	8
17	P17	Numérico	8	0	¿Considera Ud. que la adopción del ISO:9001-2015 reduce el tiempo en los procesos de alimentos?	{1, Totalme...	Ninguno	8
18	P18	Numérico	8	0	Considera que, algunos errores significativos podrían evitarse si se tuviera mayor comunicación entre áreas.	{1, Totalme...	Ninguno	8
19	P19	Numérico	8	0	¿Piensa Ud. que la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores hacia los usuarios es correcta?	{1, Totalme...	Ninguno	8
20	P20	Numérico	8	0	¿Considera Ud. que la relación que actualmente tiene con los usuarios, puede ,mejorar?	{1, Totalme...	Ninguno	8
21	VAR0001	Numérico	8	1	EFICACIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	{1,0, Totalm...	Ninguno	8
22	VAR0002	Numérico	8	1	CAPITAL DE GESTIÓN INTELECTUAL	{1,0, Totalm...	Ninguno	8
23	N_E	Numérico	8	1	Nivel estratégico	{1,0, Totalm...	Ninguno	8
24	N_T	Numérico	8	1	Nivel Táctico	{1,0, Totalm...	Ninguno	8
25	N_O	Numérico	8	1	Nivel operativo	{1,0, Totalm...	Ninguno	8
26	C_E	Numérico	8	1	Capital estructural	{1,0, Totalm...	Ninguno	8
27	C_H	Numérico	8	1	Capital humano	{1,0, Totalm...	Ninguno	8
28	C_R	Numérico	8	1	Capital relacional	{1,0, Totalm...	Ninguno	8
29								
30								
31								
32								
33								
34								

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

21:23 11/10/2018

\*Sin titulo2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 28 de 28 variables

	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	VAR0001	VAR0002	N_E	N_T	N_O	C_E	C_H	C
1	5	4	5	5	5	5	2	5	4,0	4,0	43,0	37,0	5,0	47,0	48,0	
2	2	2	5	4	4	5	2	4	4,0	4,0	43,0	43,0	43,0	47,0	34,0	
3	5	5	5	4	5	4	4	5	4,0	4,0	40,0	30,0	43,0	47,0	48,0	
4	3	3	5	5	5	5	4	4	4,0	4,0	43,0	33,0	43,0	47,0	42,0	
5	3	3	3	3	4	5	4	4	4,0	4,0	37,0	33,0	37,0	33,0	32,0	
6	3	3	5	5	5	5	3	4	4,0	4,0	37,0	30,0	40,0	40,0	42,0	
7	4	4	3	3	4	3	4	5	4,0	4,0	40,0	40,0	40,0	33,0	36,0	
8	2	3	5	5	4	4	2	5	4,0	4,0	40,0	27,0	47,0	37,0	38,0	
9	4	4	4	4	5	5	4	5	5,0	4,0	50,0	33,0	50,0	47,0	42,0	
10	5	5	5	4	5	4	5	5	5,0	5,0	43,0	50,0	47,0	43,0	48,0	
11	3	3	3	3	3	4	4	4	4,0	4,0	33,0	30,0	43,0	40,0	3,0	
12	3	3	4	5	1	4	4	5	4,0	3,0	33,0	30,0	37,0	47,0	32,0	
13	4	4	3	5	2	4	4	3	4,0	4,0	33,0	40,0	43,0	40,0	36,0	
14	5	5	3	4	4	5	4	4	4,0	4,0	40,0	43,0	40,0	47,0	42,0	
15	4	5	4	5	4	4	3	4	4,0	4,0	43,0	50,0	40,0	43,0	44,0	
16	3	4	5	5	5	5	5	4	5,0	4,0	43,0	50,0	40,0	37,0	44,0	
17	3	4	4	4	4	4	3	4	4,0	4,0	40,0	37,0	40,0	40,0	38,0	
18	2	3	3	3	2	3	4	4	4,0	4,0	43,0	33,0	37,0	43,0	26,0	
19	2	3	3	3	2	3	4	4	4,0	4,0	43,0	33,0	37,0	43,0	26,0	
20	5	5	5	5	4	4	4	5	4,0	5,0	50,0	50,0	50,0	47,0	48,0	
21	5	5	5	5	5	5	3	5	4,0	5,0	43,0	50,0	50,0	50,0	5,0	
22	5	5	4	5	5	5	5	5	5,0	5,0	50,0	50,0	50,0	50,0	48,0	
23	4	1	3	1	1	1	1	1	1,0	1,0	20,0	10,0	10,0	10,0	2,0	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

21:23 11/10/2018

Los Olivos, 10 de octubre del 2018

Señor  
**Luis Alberto Arias Sánchez**  
Administrador de los JPL- Comas  
Presente.-

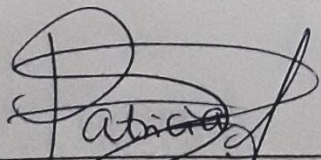
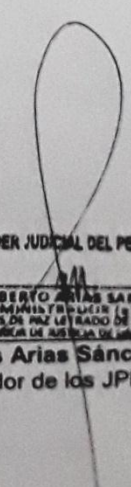
De mi mayor consideración

Yo **Patricia Fabiola Sotomayor Ortega**, identificado con DNI **72548174** y código de estudiante **6700270917**, en mi calidad de alumna del X ciclo de la carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo. Solicito permiso para utilizar información confidencial de la empresa (datos estadísticos), del mismo modo encuestar a los trabajadores para mi proyecto de tesis, cuyo título es "**Eficacia del Sistema de Control Interno y la Gestión de Capital Intelectual en los Juzgados de Paz Letrado, Comas-2018**". Como condiciones contractuales, me comprometo a:

- (1) No divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, me fue suministrada.
- (2) No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la sede durante la duración del proyecto.
- (3) No utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. Asumo que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Administración.

Así mismo, me comprometo a entregar 01 ejemplar como muestra de agradecimiento con la institución.

**Atentamente,**  
**Patricia Sotomayor Ortega**  
Estudiante UCV, X ciclo  
**PODER JUDICIAL DEL PERU**  
**LUIS ALBERTO ARIAS SANCHEZ**  
ADMINISTRADOR DE LOS JPL- COMAS  
CORTES SUPERIORES DE JUSTICIA DE LIMA NOROCCIDENTE  
**Luis Arias Sánchez**  
Administrador de los JPL, Comas



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, Dr. TANTALEÁN TAPIA, IVÁN ORLANDO, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada " EFICACIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CAPITAL INTELECTUAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO COMAS, 2018" de la estudiante SOTOMAYOR ORTEGA, PATRICIA FABIOLA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.

Los Olivos, 13 de diciembre del 2018

Firma

Dr. TANTALEÁN TAPIA, IVÁN ORLANDO

DNI: 20036332

ASESOR DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN DE  
LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------





**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, SOTOMAYOR ORTEGA, PATRICIA FABIOLA, identificado con DNI N° 72548174, egresada de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "EFICACIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CAPITAL INTELECTUAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO COMAS, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

FIRMA

DNI: 72548174

FECHA: 13 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

EFICACIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DEL  
CAPITAL INTELECTUAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO  
COMAS, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORA:**

SOTOMAYOR ORTEGA, PATRICIA FABIOLA

**ASESOR:**

Dr. TANTALEÁN TAPIA, IVÁN ORLANDO



**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**LIMA- PERÚ**

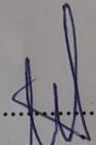
**2018**



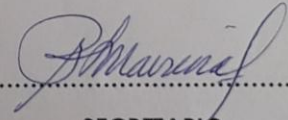
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)  
Patricia Fabiola Sotomayor Ortega  
cuyo título es: Eficacia del Sistema de Control  
Interno y la Gestión de Capital Intelectual  
en los Juzgados de Paz Letrado Comas, 2018  
.....  
....."

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el  
estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número) T.M.C.E.  
(letras).

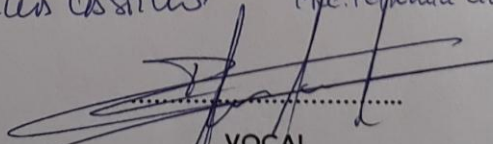
Lugar y fecha Los Olivos 11-12-2018

  
.....  
**PRESIDENTE**

Dr. PEDRO COSCIUS CASSILLO

  
.....  
**SECRETARIO**

Mre. Mariana Liana Mairena Fox

  
.....  
**VOCAL**

I. Tantalean T.



# 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 PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA EL:

Sra. SOTOMAYOR ORTEGA, PATRICIA FABIOLA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

EFICACIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CAPITAL INTELECTUAL EN LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADO COMAS, 2018

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE:


LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

---

SUSTENTADO EN FECHA : 13 DE DICIEMBRE DE 2018

NOTA O MENCIÓN : 13



  
IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA  
Coordinador de Investigación de la EP de Administración