



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Sistema de control interno y gestión por procesos en una entidad  
pública Callao, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Vargas Castillo, Carlos Arturo (orcid.org/0000-0001-7446-6434)

**ASESORA:**

Mgtr. Gonzales Moncada, Teresa Marianela (orcid.org/0000-0002-8516-2193)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GONZALES MONCADA TERESA MARIANELLA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Sistema de control interno y gestión por procesos en una entidad pública Callao, 2024", cuyo autor es VARGAS CASTILLO CARLOS ARTURO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GONZALES MONCADA TERESA MARIANELLA <b>DNI:</b> 25728455 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8516-2193	Firmado electrónicamente por: TEGONZALESMON el 17-09-2024 10:44:25

Código documento Trilce: TRI - 0861072





**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VARGAS CASTILLO CARLOS ARTURO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Sistema de control interno y gestión por procesos en una entidad pública Callao, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CARLOS ARTURO VARGAS CASTILLO <b>DNI:</b> 09083492 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7446-6434	Firmado electrónicamente por: CVARGASCAS el 16- 08-2024 17:31:07

Código documento Trilce: TRI - 0861071

## **Dedicatoria**

A mi familia que me apoyaron en todo momento para el cumplimiento de mis metas; asimismo, a todas las personas que de alguna manera intervinieron y coadyuvaron en mi formación profesional.

## **Agradecimiento**

Dar gracias a Dios por todo, a mi alma mater la UCV por haber potenciado mis habilidades y brindado los conocimientos para culminar mi maestría; Asimismo, a todas las personas que de alguna manera me apoyaron para cumplir mis objetivos y en especial a mi asesora por la paciencia y guía brindada.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA.....	19
III. RESULTADOS .....	24
IV. DISCUSIÓN .....	33
V. CONCLUSIONES .....	41
VI. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS .....	51

## Índice de tablas

Tabla 1.	Validez – Juicios de expertos .....	21
Tabla 2.	Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre SCI y la GpP .....	24
Tabla 3.	Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre SCI y el componente determinación de procesos.....	25
Tabla 4.	Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre SCI y la dimensión seguimiento medición y análisis de procesos.....	26
Tabla 5.	Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre SCI y la dimensión mejora de procesos .....	27
Tabla 6.	Frecuencia y porcentaje de la percepción por niveles de la variable SCI .	28
Tabla 7.	Frecuencia y porcentaje de la percepción por niveles de la variable GpP	28
Tabla 8.	Resultados descriptivos de la frecuencia y porcentaje por niveles de la dimensión ambiente de control de la variable SCI .....	29
Tabla 9.	Resultados descriptivos de la frecuencia y porcentaje por niveles de la dimensión evaluación de riesgos de la variable SCI .....	29
Tabla 10.	Resultados descriptivos de la frecuencia y porcentaje de la dimensión actividades de control de la variable SCI.....	30
Tabla 11.	Resultados descriptivos de la frecuencia y porcentaje de la dimensión actividades de control de la variable (SCI) .....	30
Tabla 12.	Resultados descriptivos de la frecuencia y porcentaje de la dimensión supervisión de la variable SCI .....	31
Tabla 13.	Resultados descriptivos de la frecuencia y porcentaje de la dimensión determinación de procesos de la variable GpP .....	31
Tabla 14.	Resultados descriptivos de la frecuencia y porcentaje de la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos de la variable GpP .....	32
Tabla 15.	Resultados descriptivos de la frecuencia y porcentaje de la dimensión mejora de procesos de la variable GpP.....	32
Tabla 16.	Estadística de Fiabilidad de todo el Instrumento de la investigación Sistema de control interno y gestión por procesos .....	74
Tabla 17.	Estadística de fiabilidad de la variable Sistema de control interno.....	74
Tabla 18.	Estadística de fiabilidad de la variable Gestión por Procesos.....	74
Tabla 19.	Prueba de normalidad .....	75

Tabla 20. Pregunta 1 dimensión ambiente de control.....	78
Tabla 21. Pregunta 2 dimensión ambiente de control.....	78
Tabla 22. Pregunta 3 (SCI) dimensión ambiente de control .....	79
Tabla 23. Pregunta 4 dimensión ambiente de control.....	79
Tabla 24. Pregunta 5 (SCI) dimensión ambiente de control .....	80
Tabla 25. Pregunta 6 (SCI) dimensión evaluación de riesgos .....	80
Tabla 26. Pregunta 7 (SCI) dimensión evaluación de riesgos .....	81
Tabla 27. Pregunta 8 (SCI) dimensión evaluación de riesgos .....	81
Tabla 28. Pregunta 9 (SCI) dimensión actividades de control .....	82
Tabla 29. Pregunta 10 (SCI) dimensión actividades de control .....	82
Tabla 30. Pregunta 11 (SCI) dimensión información y comunicación.....	83
Tabla 31. Pregunta 12 (SCI) dimensión información y comunicación.....	83
Tabla 32. Pregunta 13 (SCI) dimensión supervisión.....	84
Tabla 33. Pregunta 14 (SCI) dimensión supervisión.....	84
Tabla 34. Pregunta 15 (GpP) dimensión Determinación de procesos .....	85
Tabla 35. Pregunta 16 (GpP) dimensión Determinación de procesos .....	85
Tabla 36. Pregunta 17 (GpP) dimensión Determinación de procesos .....	86
Tabla 37. Pregunta 18 (GpP) dimensión Determinación de procesos .....	86
Tabla 38. Pregunta 19 (GpP) dimensión Determinación de procesos .....	87
Tabla 39. Pregunta 20 (GpP) dimensión Determinación de procesos .....	87
Tabla 40. Pregunta 21 (GpP) dimensión seguimiento medición y análisis de los procesos .....	88
Tabla 41. Pregunta 22 (GpP) dimensión seguimiento medición y análisis de los procesos .....	88
Tabla 42. Pregunta 23 (GpP) dimensión mejora de los procesos.....	89
Tabla 43. Pregunta 24 (GpP) dimensión mejora de los procesos.....	89
Tabla 44. Pregunta 25 (GpP) dimensión mejora de los procesos.....	90
Tabla 45. Pregunta 26 (GpP) dimensión mejora de los procesos.....	90
Tabla 46. Pregunta 27 (GpP) dimensión mejora de los procesos.....	91
Tabla 47. Pregunta 28 (GpP) dimensión mejora de los procesos.....	91

## Resumen

La investigación propuso determinar la relación entre el sistema de control interno (SCI) y la gestión por procesos (GpP) en una entidad pública Callao, 2024. Las teorías que dan soporte al estudio son la clásica (Henry Fayol) y la de calidad total (Edwards Deming). El aporte del estudio guarda relación con la meta 8 del ODS N° 3, y las metas 5, 6 del ODS N° 16, al buscar brindar servicios de calidad, optimizar la estructura estatal y promover instituciones libres de corrupción. El SCI se implementa mediante los componentes, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión (CGR, 2019). La GpP mediante las fases: determinación de procesos, seguimiento medición y análisis y mejora de procesos (SGP, 2018)

El trabajo planteó un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional. La población estuvo compuesta por 135 y la muestra de 88 colaboradores, se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Finalmente se determinó una asociación positiva fuerte entre el SCI y la GpP con el valor  $p=0.001 < 5\%$ , y  $Rho=0.927$ , por lo que se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la nula.

**Palabras clave:** Sistema de Control Interno, Gestión por Procesos, Modernización de la Gestión Pública, Objetivos de Desarrollo Sostenible

## Abstract

The research proposed to determine the relationship between the internal control system (SCI) and process management (GpP) in a public entity Callao, 2024. The theories that support the study are the classic one (Henry Fayol) and the total quality theory. (Edwards Deming). The contribution of the study is related to goal 8 of SDG No. 3, and goals 5, 6 of SDG No. 16, by seeking to provide quality services, optimize the state structure and promote corruption-free institutions. The SCI is implemented through the components, control environment, risk assessment, control activities, information and communication, supervision (CGR, 2019). The GpP through the phases: process determination, monitoring, measurement and analysis and process improvement (SGP, 2018)

The work proposed a quantitative approach, basic type, non-experimental cross-sectional design at a correlational level. The population was made up of 135 and the sample was 88 collaborators, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument.

Finally, a strong positive association was determined between the (SCI) and the (GpP) with the value  $p = 0.001 < 5\%$ , and  $Rho = 0.927$ , so the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

**Keywords:** Internal Control System, Process Management, Modernization of Public Management, Sustainable Development Goals

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) sostiene que la pandemia ha revelado la falta de previsión de un gran número de estados en sus entidades sanitarias y el impacto adverso que esto puede tener en la consecución del tercer Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) en relación a cumplir con prestaciones asistenciales de calidad a los ciudadanos. Por ello, es crucial realizar inversiones urgentes en los precarios sistemas de salud y personal sanitario (OMS, 2020). Cada año se reportan de 5 a 8 millones de fallecimientos a nivel global, la OMS indica que la causa principal es la atención sanitaria deficiente, la mala gestión y la ausencia de supervisión en las organizaciones del aparato estatal (Enríquez, 2023).

La gestión pública requiere adaptabilidad, innovación, eficacia, eficiencia. El concepto de gobierno abierto forma parte de manera integral de la Agenda 2030, ya que las variables del estudio guardan estrecha relación con el ODS N° 16 y sus metas

16.5 y 16.6 que proponen establecer un nuevo paradigma con una estructura y cultura organizacional estatal renovada libres de corrupción en todas sus modalidades, garantizar el acceso equitativo a los servicios públicos y promover la creación de instituciones responsables, eficientes e inclusivas y que rindan cuenta de su desempeño (Olivera y Hernández, 2023).

Es razón a ello, Naciones Unidas en su Programa para el Desarrollo (PNUD) estableció la política marco del sistema de control interno (SCI) donde detalla su implementación y optimización de sus controles basándose en las mejores prácticas del sector. Esta política define las responsabilidades del personal y la metodología para evaluar su efectividad (ONU, 2024). Asimismo, varios países emplearon esfuerzos para mejorar la labor del sector público, con el objetivo de reducir el descontento de la población en los servicios estatales y aumentar su efectividad, estas reformas se apoyan en el concepto de gestión por procesos (GpP), modelo que organiza las tareas alrededor de procedimientos definidos. Este enfoque ha demostrado ser beneficioso en el progreso de la gestión pública (Salazar et al. 2019)

Los países Nórdicos lideran en los rankings internacionales en nivel bajo de corrupción, prueba de ello, la cultura administrativa del sistema finlandés es sólida, con funcionarios probos su gestión transparente, un fuerte SCI con la intervención de la población en la administración de los temas públicos (Transparencia internacional, 2023). La Organización Europea líder en gestión de la calidad y el organismo principal en estandarización a nivel global (ISO, 9001) incluyen a la GpP entre sus buenas prácticas o principios de excelencia. Es por ello que esta gestión es considerada una de las mejores perspectivas y es una de las claves del Benchmarking, (Parra y Cruz, 2021).

Alaba et al. (2023) indicaron que el SCI se fundamenta en el documento COSO (Committee of Sponsoring Organizations), el cual está vinculado a la comisión parlamentaria de Estados Unidos. El cual se originó como una solución a la demanda de un modelo integrador para los diversos métodos de control existentes. Asimismo, el COSO representó un esfuerzo por crear una metodología que facilitara su implementación en las instituciones. En razón a ello, Klius et, al (2020) manifiestan que en varios países se ha evidenciado que las deficiencias en el SCI tanto en compañías privadas como públicas generan inexactitudes en la información administrativa y contable, lo cual dificulta conseguir las metas de la institución.

En el contexto peruano, la corrupción y la ineficiencia administrativa son dos enfermedades graves que han devastado a nuestro país y sumido a millones de peruanos en la pobreza. Durante el 2023 habrían representado aproximadamente S/ 24,268 millones. La región del Callao fue la más afectada, con una pérdida estimada que equivalía al 17,9% del presupuesto público ejecutado en esa área el año pasado (Contraloría General de la República, 2024). Estas problemáticas han tenido un impacto devastador en el país. Aunque es poco probable que estos riesgos se eliminen por completo, una gestión adecuada, que incluya la ejecución de controles que puedan mitigar la probabilidad de que ocurran eventos de corrupción e ineficiencia (Contraloría General de la República {CGR}, 2023).

En relación a ello, la Contraloría de la República señaló que a diciembre de 2018 sólo el 3% de las instituciones nacionales tenían implementado SCI, es decir, casi cero. En este contexto, se elaboró en el 2019 una nueva metodología de

implementación, aprobando una nueva directiva para estandarizar el procedimiento para que las entidades lo adopten y promuevan una gestión ética, transparente y eficiente la cual generó beneficios sustanciales (CGR, 2023). Es por ello, que el presente estudio es necesario para medir las mejoras en el SCI y en sus procedimientos. Lo que ocasionará una aplicación correcta de las leyes y regulaciones, lo que a su vez coadyuvará a optimizar el organismo estatal y elevará la satisfacción de los usuarios.

Méndez (2019) indicó que una esmerada supervisión de la ejecución de los bienes públicos a través de la fiscalización permite elevar la credibilidad de las entidades públicas. Actualmente existe una percepción de la ciudadanía que la actividad pública es corrupta y que los delitos no se sancionan. Es por ello que las entidades tienen un arduo trabajo en la batalla contra ese mal para que el estado gestione eficientemente los recursos públicos. Servir (2021) indicó un aspecto clave de la administración estatal encaminada a resultados es la GpP, este enfoque tiene como principal objetivo estructurar, supervisar y dirigir el trabajo de las entidades públicas de manera integral, abarcando diferentes áreas organizacionales, con el propósito de aportar a la obtención de sus metas.

El organismo público escenario de la investigación, tiene como finalidad proveer servicios de salud integrales a la población, garantizando la calidad en la atención sanitaria. Elevar la aceptación del usuario mediante la prestación de un mejor servicio, utilizando los recursos financieros, humanos y tecnológicos de manera eficiente. Asimismo, tiene como principios a la integridad que es el deber de actuar con ética y transparencia, la calidad que es el compromiso con la perfección en el servicio prestado, la eficiencia el modo de optimizar recursos para maximizar el beneficio en la salud de la población, el compromiso que es la dedicación al bienestar de los usuarios y la innovación la forma de Incorporar nuevas tecnologías y prácticas para mejorar los servicios.

En las actividades que realiza la entidad para la generación de los servicios entregados a los ciudadanos, existe una moral laxa en la práctica de integridad y valores éticos en los procedimientos logísticos, una deficiente estructura organizacional que se ve reflejada en un trabajo desarticulado entre sus áreas, no es óptima su política de recursos humanos fruto del desconocimiento de

herramientas de gestión, producto de ello una inadecuada capacitación de los servidores y alta rotación del personal, en consecuencia poco énfasis en la gestión de riesgos, no hay una buena identificación de los procesos y por ello un análisis insuficiente, es bajo su seguimiento y control lo que dificulta realizar progresos en el desempeño de procesos y optimizar la institución para el cumplimiento de metas.

La transformación de la administración pública busca un cambio de paradigma para mejorar sus intervenciones públicas. Se han adoptado modelos como la GpP que contiene estándares internacionales desarrollados para la actividad privada, pero con la finalidad de modernizar el aparato estatal se estableció en nuestro país con un marco normativo que busca la optimización, eficacia de las prestaciones gubernamentales brindadas a la población (Pereda, 2021).

Por lo mostrado en los párrafos anteriores, este estudio planteó como problema general: ¿Cómo se relaciona el sistema de control interno y la gestión por procesos?, En complemento se planteó como específicos: ¿Cómo se relaciona el sistema de control interno y la determinación de procesos?, ¿Cómo se relaciona el sistema de control interno y el seguimiento medición y análisis de procesos?, y por ultimo ¿Cómo se relaciona el sistema de control interno y la mejora de procesos?, todos ellos; en una entidad pública Callao, 2024.

Con relación a la justificación, citando a Hernández et al. (2014), quienes afirmaron que es necesario respaldar la investigación mediante la presentación de sus argumentos; el por qué y para qué debe realizarse. Es por ello que esta investigación se acreditó teóricamente por refrendar lo manifestado en las teorías clásica de la administración de Henry Fayol y de la calidad total de Edwards Deming que revelaron que el SCI y la GpP, coadyuva a modernizar las instituciones públicas, en base a la toma de decisiones con evidencias confiables y buscando la mejora continua, creando valor público y bienestar en la ciudadanía, estas teorías permitirán contrastarlas con la realidad existente en relación a estas herramientas aplicadas en instituciones de salud brindando información renovada en ese contexto.

Asimismo, a nivel práctico estos resultados propondrán datos relevantes para los encargados de tomar decisiones en las entidades públicas y podrán ser utilizados

por los profesionales de las diversas oficinas para la implementación de programas de mejora. En lo metodológico se avaló en evidenciar que los instrumentos esgrimidos son sólidos porque previamente fueron certificados por tres expertos con amplia experiencia, dedicados a la docencia en gestión pública y que permitirían la identificación de patrones correlaciones significativos en el grado de asociación entre las variables de estudio en el contexto de la modernización del estado, los mismos que pueden replicarse en indagaciones similares en este campo de la salud.

Ante esta problemática hallada, Baena (2017) explica que: Los objetivos delimitan el propósito del estudio y los resultados obtenidos deben armonizar con estos enunciados. Por lo tanto, la presente indagación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el sistema de control interno y la gestión por procesos y como objetivos específicos; determinar la relación entre el sistema de control interno y la determinación de procesos. Asimismo, determinar la relación entre el sistema de control interno y el seguimiento medición y análisis de procesos. Y, por último, determinar la relación entre el sistema de control interno y la mejora de procesos. Todas ellas en una entidad pública Callao, 2024.

Al respecto, de lo manifestado por Hernández et al. (2014), una vez que se ha establecido claramente el enunciado del problema de la indagación, el paso siguiente consiste en fundamentar el trabajo o estudio. Este proceso implica llevar a cabo un análisis sistemático y estructurado de las teorías y antecedentes relevantes, para luego plasmarlos de manera ordenada en el documento. En la selección de información para el presente trabajo, se procedió a localizar los estudios previos a nivel internacional se ubicaron:

Palma y Loor (2024) en su indagación en el Ecuador cuyo objetivo fue establecer las implicancias del SCI en la administración de la Dirección de Salud de Manabí. Adoptando un enfoque de método mixto, descriptivo, no experimental, se concluyó que su implementación consolidó la optimización de procesos y el logro de estándares de excelencia en la gestión institucional. El ambiente de control se caracterizó por el amplio conocimiento del personal sobre los procedimientos y acciones. El SCI proporcionó un ambiente organizacional sólido que garantizó la integridad, confiabilidad y eficiencia de las operaciones, esta investigación fue

relevante porque demuestra que una correcta implementación por parte de los funcionarios y colaboradores optimizó su organización.

Catagua et al. (2023) en su artículo cuya causa fue determinar el valor del SCI en la gestión administrativa, se utilizó un enfoque cuantitativo que consistió en representaciones de colores para la valoración de riesgos. Se estableció que, la entidad no contaba con actividades concretas que facilitaran la identificación y el análisis de los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos. Como resultado, la situación presentaba un nivel de riesgo elevado, debido a la ausencia de medidas orientadas a mejorar la seguridad y fortalecer la organización y su estructura de control, el presente estudio fue necesario porque sus resultados evidencian que hay deficiencias en el desempeño del SCI en la organización pública, lo que concuerda con nuestra problemática.

Czubarski et al. (2023) en su indagación estableció el diagnóstico vigente de las actividades del SCI en la organización pública de la provincia de Misiones, Argentina, se evaluó mediante encuestas dirigidas a funcionarios municipales responsables del control, de acuerdo con la normativa vigente. Los hallazgos indicaron un cierto grado de desconocimiento de normas como el Informe COSO, lo que ha llevado a una implementación deficiente, carencia de planificación y falta de medición de los resultados logrados. Las respuestas evidenciaron la carencia de guías de control que establezcan por escrito los objetivos, la retroalimentación necesaria y la capacitación de los involucrados, su importancia radicó en la similitud de la problemática de la entidad con el escenario de la investigación.

Soledispa y Zavala (2022) en su indagación realizada en Manabí Ecuador buscó establecer la jerarquía del SCI en la administración de la entidad, utilizó un diseño no experimental, transversal, se encuestaron 33 socios, se constató que en la institución, hay deficiencias en la implementación del (SCI), por lo que se determinó que el nivel de preparación de los directivos es incorrecto y hay un escaso conocimiento sobre las normas y leyes con enfoque de gestión administrativa, la relevancia de este estudio radicó por concordar con la problemática común en la región en instituciones públicas .

Kregel et al. (2022) en su investigación buscó establecer el impacto de la

aplicación del instrumento GpP en los gobiernos locales en Alemania dándole importancia al nivel de conocimiento de los funcionarios sobre su entidad y las normas para su desarrollo. Para lo cual se aplicó una encuesta a servidores públicos de 07 municipios alemanes, se concluyó que el desarrollo de la GpP coadyuva en el desempeño de la gestión y optimiza la cultura organizacional de las entidades gubernamentales alemanas, esta indagación fue significativa debido a que su problemática coincide en que el escenario de estudio es una institución de prestaciones de salud.

Toctaquiza y Peñaloza (2021) en su indagación en México donde estableció la incidencia del SCI en el proceso usado por los directivos públicos para tomar decisiones. Metodología de enfoque mixto, se aplicó encuestas a los directores financieros de tres empresas públicas. Los resultados están encaminados a establecer una correcta ejecución de los componentes del SCI en los procesos administrativos. Concluyó que una implementación adecuada de sus elementos en los procedimientos administrativos contribuirá a optimizar la consecución de las metas organizacionales, este estudio fue necesario porque su problemática es similar a la presente investigación en lo relacionado a la mala aplicación de la metodología del SCI por falta de capacitación del personal.

Matute y Murillo (2021) en su investigación buscaron establecer la viabilidad del uso de las herramientas de gestión establecidas en las políticas públicas. Su metodología fue descriptiva, no experimental, se empleó como técnica la encuesta en 190 clientes que asisten a la prestación médica en el hospital Luis Martínez de Caña en Ecuador. Por último, estableció que la implementación de un modelo de GpP en esta entidad resultará positivamente en la mejora del servicio de atención de alta calidad y eficiencia, guiando de manera adecuada la correcta gestión de los flujos de los procesos, disminuyendo los tiempos de espera y mejorando la satisfacción tanto de los usuarios internos como externos, la investigación fue significativa porque se realizó en una organización de salud coincidiendo con el presente estudio.

Martínez et al. (2020) en su estudio en Cuba buscaron proponer un procedimiento para integrar la GpP con el diseño arquitectónico teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios. Se llevaron a cabo encuestas, aplicadas en los

organismos que ofrecen servicios a la ciudadanía en la Habana, concluyeron que la que las mejoras que se desarrollen en el proceso coadyuvan a un mejor funcionamiento de las actividades de la entidad, su importancia radicó en que su problemática coincide con la presentada en nuestra tesis relacionado a la implementación de estas herramientas de gestión.

Salimbeni (2019) en su investigación en Argentina cuyo propósito fue determinar las divergencias de la implementación de la GpP en entornos públicos y privados, así como identificar los elementos que coadyuvan al fortalecimiento de la administración estatal. De enfoque mixto la fase cuantitativa reveló deficiencias en la falta de atención a la optimización de los recursos, los factores políticos, una estructura superpoblada, la extrapolación de tareas y la capacitación inadecuada del personal contribuyen a que los factores políticos sean más importantes que el interés público, esta investigación coincidió con nuestra tesis sobre la falta de preparación del recurso humano en las organizaciones públicas.

Bustamante et al. (2019) en su indagación en Colombia donde se propuso analizar la GpP en el área de talento humano mediante un estudio que incluye análisis descriptivos y estadísticos. Este enfoque facilita la comparación y la identificación de patrones en datos numéricos para medir la efectividad de las operaciones administrativas. Tuvo como instrumento (encuesta) direccionada a los colaboradores administrativos. Concluyo la existencia de falencias en la ejecución de sus procesos lo cual genera un inadecuado uso de sus recursos, que no permite contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos trazados. Su importancia radico porque compartimos la misma problemática en la falta de capacitación de los colaboradores.

Sánchez et al. (2024) quienes en su estudio a nivel nacional sobre el SCI buscaron establecer su vínculo con la administración de bienes muebles, en una entidad pública. Fue de enfoque cuantitativo descriptivo y tuvo como muestra 47 colaboradores. Los resultados mostraron que el SCI en una entidad municipal es deficiente, entre estos el entorno de control, actividades e información y comunicación de control, vigilancia y seguimiento e indicadores como los valores éticos, políticas, procedimientos y riesgos se muestran como deficientes a nivel general, el citado artículo fue relevante porque coincidió con nuestra problemática

en el déficit de nivel de experiencia y preparación de los funcionarios públicos.

Andrade et al. (2023) en su indagación determinó la relación entre el SCI y las adquisiciones de servicios y bienes en las áreas de una entidad peruana, se realizó un estudio de investigación básico, de tipo no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 50 servidores públicos de un gobierno local. Asimismo, se empleó la encuesta y fue aplicado un cuestionario. Por lo que se infiere que hay una deficiente implementación del SCI. Concluyo mientras que las áreas que realizan el SCI interno cumplan con todos los mecanismos de inspección, seguimiento y medición, para certificar que la adquisición de bienes y servicios será efectiva, la presente indagación fue significativa porque sus hallazgos son similares a la problemática que viene aconteciendo en la institución escenario de estudio.

Escobar et al. (2023) en su estudio estableció el impacto del SCI en la gestión de una organización dedicada a servicios generales, se realizó un estudio cuantitativo, no experimental, transversal. La compilación de testimonios implicó la administración de un cuestionario. La evaluación estableció que la implementación del SCI es deficiente, lo que indica que la empresa no está ejecutando efectivamente sus componentes actividades de control e información y comunicación. Esto se debe a una falta de énfasis en el cumplimiento y la vigilancia realizada por la dirección, junto con deficiencias en la asignación de responsabilidades, su importancia radicó en que sus resultados concordaron con nuestra tesis en relación a la poca supervisión de los indicadores que miden la efectividad de estas herramientas.

Hernández et al. (2023) en su investigación ilustró el impacto de la optimización de procesos en el sistema sanitario del trabajo en ciencia e innovación de una provincia cubana. Metodológicamente de enfoque mixto se utilizó como instrumento cuestionario dirigidos a una muestra representativa de especialistas del área de investigación. Se estableció como productivo el impacto de la mejora de procesos en el servicio del sistema de salud y los cambios en la organización, demostraron una simbiosis con las valoraciones positivas de los usuarios en relación con las actividades vinculadas al diseño de procedimientos y métodos de trabajo, este estudio aportó a nuestro trabajo porque tuvo como escenario una entidad de salud.

Saavedra (2023) busco establecer la relación del SCI en las actividades de la gestión del gobierno local de Pallasca. Enfoque cuantitativo la población estuvo formada por 62 trabajadores, entre servidores públicos de la entidad, la técnica encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyó que el desarrollo del SCI es eficiente en la organización y se refleja en el logro de las actividades, utilizando de manera óptima los recursos públicos, este estudio fue necesario para entender como la implementación de esta herramienta de gestión, brinda mayor seguridad al logro de los objetivos en esta organización.

Morí et al. (2022) en su estudio determinó el nivel de GpP en una Institución educativa local, utilizando un método de investigación básica con un enfoque cuantitativo y no experimental. El estudio desde la percepción de los colaboradores concluyó que hay un desarrollo deficiente de la GpP es necesario llevar a cabo capacitaciones para todos los empleados, realizar evaluaciones periódicas y mejorar continuamente los servicios, esta indagación coincidió con la nuestra sobre la falta de competencias del factor humano en las entidades públicas por ausencia de actividades para potenciar sus conocimientos.

Berlanga (2022) en su investigación buscó establecer como la GpP brindo beneficios positivos en el perfeccionamiento de los procedimientos administrativos, se aplicó una metodología no experimental, transversal de tipo correlacional. Los hallazgos de la investigación demostraron que su implementación conlleva a mejoras en las actividades administrativas, lo cual coadyuva a la satisfacción del usuario. Se determinó que la GpP es esencial para optimizar los procedimientos administrativos y promover una adecuada gestión en el ámbito público, el presente estudio es significativo ya que demuestra como una buena implementación de la GpP optimiza la organización y coadyuvara en la redacción de las recomendaciones del presente informe.

Candía y Guanilo (2022) quienes en su estudio establecieron el impacto del SCI en la gestión de un gobierno local. Donde se empleó un enfoque cuantitativo y una investigación cuyo diseño fue de carácter básico y no experimental. Los resultados indicaron un regular funcionamiento, respecto a sus componentes ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control y supervisión, por lo que urge mejorar las políticas de personal para establecer en sus funciones

la práctica de esta herramienta de control, su importancia radicó en que compartimos la misma problemática en relación al poco conocimiento del personal sobre los instrumentos de gestión.

Flores y Núñez (2021) establecieron la naturaleza de la GpP en el contexto de una gestión estatal moderna. Se emplearon encuestas y entrevistas de enfoque mixto. El estudio encontró que, a pesar de la rigurosidad y efectividad del modelo, las entidades públicas no cumplen con sus requisitos según la normativa vigente, lo que genera un vacío en la gestión. La adopción de la GpP avanza lentamente y su aplicación en el estado aún inicia su fase de aprendizaje, la necesidad de modernizar la administración estatal se traduce en procesos que introduzcan nuevos sistemas de mejora que potencien la optimización de los servicios públicos, esta investigación tuvo alta significancia porque va en el contexto de la modernización de las organizaciones públicas que es materia del presente estudio.

Salazar et al. (2019) quienes buscaron establecer cómo la GpP interviene en la administración de entes gubernamentales. Utilizando un enfoque cuantitativo, se aplican instrumentos para recopilar datos numéricos, lo que permitió la aplicación de métodos estadísticos para validar las hipótesis formuladas. Los resultados indicaron que la implementación de la GpP en las organizaciones públicas es deficiente, destacándose la falta de competencias técnicas entre los funcionarios responsables de impulsar mejoras, lo que contribuye a una percepción negativa sobre la optimización de procesos, esta indagación coincide con nuestra problemática en lo relacionado a las deficientes políticas que no facilitan la capacitación y actualización continua de su personal.

El presente estudio se alinea dentro del cuadro de las 35 políticas públicas del acuerdo nacional. CEPLAN, (2024) las conceptualiza como respuestas a problemas que afectan a la población y son establecidas y monitoreadas por el poder ejecutivo. La Política Nacional Multisectorial de Salud a 2030, está alineada con el tercer ODS y la política N° 13 cuyo propósito es brindar calidad de vida y bienestar con un enfoque integral a la población peruana, asegurando una cobertura de salud universal y equitativa, y fomentando la colaboración intersectorial para abordar los diversos problemas de la salud. Asimismo, fomenta que las Instituciones públicas de salud cuenten con personal capacitado y la administración

interna de acorde a las herramientas de gestión de la modernización del estado.

Por otro lado, la política N° 24 la cual sostiene un estado eficiente y transparente, guarda estrecha relación con GpP en razón a generar un estado al servicio de la ciudadanía, eficaz y transparente, que impulse la simplificación administrativa, el control del gasto y los servicios públicos de calidad. Con respecto al SCI esta herramienta está alineada con la política N° 26 en lo relacionado a priorizar la ética y el compromiso en el desempeño del poder público, fortaleciendo los mecanismos de control ciudadano y persiguiendo con firmeza la corrupción y los abusos de autoridad (Acuerdo Nacional, 2023)

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública a 2030, enfatiza la importancia del SCI y la GpP como herramientas esenciales para optimizar el rendimiento y la productividad de las entidades públicas, lo considera fundamental para asegurar la integridad y el buen desempeño en estas organizaciones. Buscando promover una cultura de control que permita identificar y gestionar riesgos de manera proactiva. Asimismo, promueve como un enfoque fundamental para optimizar la excelencia de las prestaciones gubernamentales. Busca orientar las actividades de las entidades para la satisfacción de las carencias de los ciudadanos, fomentando la identificación, mapeo y mejora continua de los procesos institucionales (PCM, 2022)

En estos párrafos se definen, describen, relacionan y explican al fenómeno de interés mediante conjuntos de enunciados interrelacionados. En relación a ello, la teoría de la administración clásica promovida por Henri Fayol, enfatiza la división del trabajo y la especialización en ese sentido la GpP se alinea con este enfoque al buscar la eficiencia y efectividad a través de la optimización de procesos y tareas bien definidas. Y con relación al SCI en esta teoría, el control es uno de los pilares fundamentales, ya que se integra perfectamente en este marco al proporcionar estructuras y procedimientos para monitorear y controlar las operaciones organizacionales, asegurando el cumplimiento de normas y objetivos (Arias, 2017)

Así también; Díaz y Salazar (2021) manifiestan que la teoría de la calidad total de Edwards Deming, y su ciclo PHVA, es uno de los principales representantes de este enfoque tiene como principales características los procesos operativos, con

actividades más organizadas y sistematizadas, reduciendo los riesgos y optimizando la comunicación, el trabajo en equipo la planificación y la mejora continua de los procesos, que coincide con las características de la GpP y el SCI.

Con relación a los enfoques conceptuales el SCI es una herramienta de gestión y comprende un grupo de medidas, actividades, estrategias, directrices, reglamentos, documentos, estructura, protocolos y sistemas, junto con la actitud adoptada por las autoridades y el personal, coordinados, con el fin de prevenir los peligros que impactan en la consecución de los propósitos de la organización (Contraloría General de la Republica, 2019).

Es por ello, que se adoptó este concepto para la creación de la matriz del marco conceptual de la variable por su relevancia, pertinencia, y porque el escenario de estudio al ser una organización pública, el concepto es sacado de su directiva que establece su implementación en las entidades del estado y a su vez tiene respaldo internacional por usar la metodología COSO de la comisión Treadway de Estados Unidos que dicta lineamientos que son ampliamente utilizados y respetados a nivel global y además proporciona un marco teórico robusto y está claramente definido y estructurado, lo que facilita investigación.

Palma y Loor (2024), sostienen que el SCI surgió para atender la necesidad de asegurar la eficiencia, transparencia y el cumplimiento objetivo en las entidades públicas. Este sistema se centra en la supervisión y verificación de los actos de gestión asegurando la disponibilidad de los recursos y activos de la organización, certificando que se manejen de manera adecuada y segura, lo que es crucial para el buen funcionamiento y la integridad institucional.

En esa misma línea, Mancero et al. (2020) indicaron al SCI como un conjunto de medidas adoptadas por la organización para varios propósitos claves. Estos incluyen proteger los recursos de su uso ineficiente; asegurar las operaciones financieras; el cumplimiento de políticas y normativas institucionales; y evaluar el rendimiento de las áreas administrativas y funcionales. Este sistema es fundamental para la fiabilidad y la integridad de la entidad.

Grajales-Gaviria et al., (2022) manifestaron que el SCI es una herramienta de gestión que busca optimizar al máximo la eficiencia en el uso de recursos y evitar

comportamientos no deseados en contra del buen funcionamiento de las adquisiciones de la entidad pública. En palabras de Grageola et al (2020) Indicaron que el SCI constituye el pilar fundamental de cualquier organización pública a nivel global. No solo la sustenta, sino que también establece el equilibrio preciso entre los objetivos y los logros.

Para la evaluación del SCI se consideraron los siguientes componentes; el ambiente de control que es fundamental y comprende diversos factores, como la integridad, los valores éticos, la estructura organizacional y las políticas de personal, entre otros elementos clave (CGR, 2023). En adición a ello, Grageola et al. (2020), señalan que este componente establece cimientos fundamentales sobre los que se basa la eficacia del SCI. Incorporar los principios éticos del personal responsable de gestionar, implementar y supervisar los controles, los cuales deben ser comunicados adecuadamente. Además, dentro de este componente, la estructura organizacional es de crucial importancia, ya que si está bien diseñada permitirá planificar, dirigir y controlar las operaciones de manera efectiva.

Además, en lo que respecta al componente evaluación de riesgos, implica identificar los riesgos relevantes para el logro de los objetivos es fundamental, ya que constituye la base necesaria para la gestión efectiva de riesgos (CGR, 2023). En ese orden de ideas, de acuerdo con Álava et al. (2023) la unidad de auditoría interna impulsa estrategias y planifica acciones encaminadas a identificar, reducir y gestionar los riesgos que puedan poner en peligro el cumplimiento de los objetivos y la misión de la institución.

En adición a ello, el componente actividades de control involucra los procedimientos y mecanismos implementados para gestionar los riesgos identificados con el fin de mitigarlos eficazmente (CGR, 2023). Igualmente, este componente se encarga de implementar políticas que permitan a la organización empresarial contribuir a una seguridad adecuada para poder hacer frente al riesgo. En otras palabras, son medidas establecidas por el jefe de la unidad administrativa para responder a diversos riesgos, incluidos aquellos relacionados con la corrupción y el sistema de información (Catagua et al., 2023)

Por otra parte, el componente Información y comunicación establece que la

comunicación fluya en toda la entidad, de modo que cada funcionario pueda cumplir con sus responsabilidades (CGR, 2023). En otras palabras, la atención se enfoca en cómo las áreas administrativas de las organizaciones identifican, recopilan y comparten información, tanto la generada internamente como la relacionada con eventos externos. Esta información es crucial para la toma de decisiones y el seguimiento operativo en los diferentes niveles de la entidad (Catagua et al., 2023)

Finalmente, el componente supervisión es el proceso que admite comprobar la vigencia del SCI en el tiempo mediante las supervisiones continuas y/o evaluaciones periódicas. (CGR, 2023). Según Palma y Loor (2024), la supervisión constante de los procesos y operaciones por parte de los directivos asegura el respeto y adherencia a las normas y regulaciones, el éxito en alcanzar los objetivos institucionales de manera eficiente y la calidad de los productos y servicios ofrecidos. Esta práctica de monitoreo continuo facilita la identificación de deficiencias, permitiendo proponer cambios para mejorar la eficiencia operativa y fomentar el avance y perfeccionamiento constante de los procesos dentro de la entidad

Con relación a la GpP se conceptualiza como una herramienta de gestión orientada a planificar, coordinar, liderar y controlar las actividades laborales de una entidad pública de manera integrada a través de las diferentes áreas organizativas, con el fin de contribuir alcanzar las metas institucionales, lo que implica llevar a cabo acciones que permitan determinar los procesos de la entidad, así como realizar un seguimiento, medición y análisis con el fin de implementar mejoras en su desempeño (secretaría de gestión pública {SGP}, 2018). Se tomó este concepto para la creación de la matriz del marco conceptual por su relevancia, pertinencia, y porque el escenario de estudio es una entidad del estado y dicha definición es extraída de su norma técnica.

En ese mismo sentido, Alarcón et al. (2023) manifestaron que GpP surge como una estrategia fundamental para fomentar tanto la eficiencia y la respuesta a las necesidades del cliente en todo el espectro de instituciones gubernamentales y de la actividad privada. Su compromiso inquebrantable con la mejora continua lo posiciona como una herramienta formidable para afrontar los desafíos de la administración pública moderna. Adoptar la GpP significa un paso crucial en la

modernización del panorama de la administración pública del Perú, para elevar sustancialmente la eficiencia y la excelencia de las prestaciones brindadas a los ciudadanos.

Del mismo modo, Flores y Núñez (2021) indicaron que en el marco de la transformación de la administración estatal la GpP es una herramienta de gestión que se orienta en el logro de resultados a partir de los procesos de la institución. Incluye no solo las fases de implementación sino también las de mejora de procesos, siguiendo una estructura similar al Ciclo de Calidad o Ciclo de Deming. Además, propone un enfoque de trabajo transversal que conecta todas las áreas organizativas, para cumplir con las metas de la organización. Este enfoque tiene como finalidad satisfacer al cliente.

Asimismo, en palabras de Lages y Martínez (2021) la GpP representa un enfoque organizacional distinto al modelo funcional tradicional, donde la perspectiva del cliente tiene primacía sobre las actividades de la institución. Este enfoque brinda una visión y herramientas que permiten perfeccionar y redefinir el método de trabajo haciéndolo más eficiente y alineado con las necesidades de los clientes. Además, posibilita optimizar significativamente el uso de los recursos y perfeccionar la calidad del servicio ofrecido.

En relación a ello, Hernández (2021) manifiesta que la GpP en un centro asistencial implica reorganizar los flujos de trabajo de manera que generen valor añadido, con el objetivo de incrementar la satisfacción de los pacientes y facilitar las tareas del personal sanitario. Representa un enfoque distinto a la estructura funcional tradicional, centrándose en las necesidades y expectativas de los usuarios y orientando a las instituciones de salud para brindar un servicio de mayor valor agregado. Esta metodología proporciona las herramientas necesarias para diseñar los procesos clínicos asistenciales acorde al entorno y los recursos disponibles. Estandariza la actuación en la práctica clínica de todo el equipo involucrado, garantizando la eficiencia, eficacia y calidad del servicio prestado.

Con relación a las fases para la evaluación de la GpP, Flores y Núñez (2021) indicaron que, en la parte metodológica del sistema la norma técnica N° 001-2018-SGP-PCM establece tres etapas para su desarrollo; la determinación el

seguimiento, evaluación y control asimismo la mejora de procesos. La fase determinación de procesos consiste en reconocer los productos, así como los procesos, sus características, establecer su secuencia e interacción, la aprobación y difusión de los documentos generados (Presidencia del Consejo de ministros {PCM}, 2021).

Al respecto, Berlanga (2022) manifestó que en la determinación de procesos es esencial examinar la misión, visión, objetivos, estrategias y otros documentos de gestión, porque es fundamental entender el propósito y la base de la organización. Además, es importante identificar los usuarios receptores de bienes y servicios. También se deben recopilar, analizar y determinar la demanda, necesidades y expectativas de los ciudadanos, contrastando esta información. Esta fase se realiza con base en un inventario de los procesos.

En ese mismo contexto, la fase seguimiento medición y análisis de los procesos consiste en la verificación de su nivel de desempeño mediante el seguimiento y medición y la identificación de oportunidades de mejora, mediante el análisis de procesos (PCM, 2021) Añadiendo a los expresado SERVIR (2021) manifiesta la fase de mejora de los procesos se enfoca en optimizar el rendimiento de los procesos en función de las prioridades de la entidad. Esta etapa incluye los siguientes pasos: identificación de problemas, análisis de causa y efecto, selección de mejoras e implementación de las mejoras.

Al respecto de los problemas identificados en la entidad pública pueden atribuirse a una combinación de factores: Falta de aplicación de teorías y modelos modernos de gestión pública. Una estructura organizacional que no promueve la integridad y la eficiencia. Mucha resistencia a la implementación de la Ley Servir que promueve la capacitación periódica del personal. Ausencia de un enfoque proactivo en la gestión de riesgos y la mejora continua. Abordar estos problemas requiere no sólo cambios estructurales y operativos, sino también un cambio fundamental en la cultura organizacional y en la forma en que se conceptualiza y se practica la gestión pública con el fin de transformar las entidades públicas, mejorando su desempeño y devolviendo la credibilidad en sus instituciones a los ciudadanos.

Ñaupas et al. (2018) indicaron que la hipótesis es fundamental en la investigación, ya que facilita una guía y orientación clara para el estudio, constituyen explicaciones tentativas del fenómeno bajo investigación. En relación a ello, el presente trabajo tiene como hipótesis general la siguiente; existe relación entre el sistema de control Interno y la gestión por procesos y como específicas: existe relación entre el sistema de control interno y la determinación de procesos. Asimismo, existe relación entre el sistema de control interno y el seguimiento medición y análisis de procesos. Y, por último, existe relación entre el sistema de control interno y la mejora de procesos. Todas ellas en una entidad pública Callao, 2024.

## II. METODOLOGÍA

La presente indagación fue de tipo básica porque promueve acrecentar el conocimiento fundamental sobre principios y fenómenos. Se centra en la exploración de teorías y conceptos, y no está directamente vinculada al desarrollo de innovaciones específicas. Aunque no tiene aplicaciones inmediatas, sienta las bases para futuras investigaciones aplicadas y desarrollos tecnológicos (Manual Oslo, 2018) Un enfoque cuantitativo en relación a ello, Hernández y Mendoza (2018) indicaron que en la actualidad se entiende como procesos concatenados secuenciales para verificar ciertos supuestos utilizando métodos estadísticos.

Asimismo, utilizó un diseño no experimental de corte transversal. Se clasifica como no experimental porque no implica el manejo intencional de variables, enfocándose en la expectación y examen de fenómenos en su entorno natural. Además, es de corte transversal ya que busca evaluar el estado de una o varias variables en un evento durante un período específico. Nivel correlacional, dado que su objetivo fue determinar el grado de asociación entre las variables estudiadas (Hernández et al. 2014).

Prosiguiendo con el objeto de estudio, el SCI es un instrumento de administración que abarca un conjunto de acciones de la institución, incluyendo el comportamiento de todo el personal, todos instituidos para prevenir los riesgos contrarios a la obtención de los propósitos de la organización pública. Asimismo, su implementación tiene como marco metodológico el COSO, que consta de cinco componentes que se alinean transversalmente con los objetivos y la estructura organizacional y son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión (CGR, 2019).

Definición operacional SCI es una herramienta de gestión, la cual debe ser realizada por todos los colaboradores de la entidad con el fin de prevenir riesgos que perturben la realización de los objetivos institucionales y se operacionaliza a través de sus indicadores; Integridad y valores éticos, estructura organizacional, políticas de personal, identificación, análisis, gestión, mitigación de riesgos, comunicación fluida, cumplimiento de responsabilidades, supervisiones continuas, evaluaciones periódicas.

Al respecto de la GpP es una herramienta de gestión orientada a estructurar, coordinar, guiar y supervisar las tareas laborales de una entidad pública de forma transversal a través de las diferentes áreas organizativas, con el fin de contribuir a la cumplimiento de las metas institucionales que implica llevar a cabo acciones que permitan determinar los procesos de la entidad, así como realizar un seguimiento, medición y análisis con el fin de implementar mejoras en su desempeño, comprende tres fases; la determinación de procesos, seguimiento medición y análisis y mejora de procesos (SGP, 2018)

Definición operacional: La GpP es una herramienta de gestión implementada transversalmente en todas las actividades de la organización y se operacionaliza a través del cálculo de sus indicadores: identificación de productos y procesos, caracterización, determinación de la secuencia e interacción de los procesos, aprobación y difusión de documentos generados, seguimiento y difusión y análisis de procesos, selección de problemas, análisis causa efecto, selección de mejora, implementación de mejoras.

Al respecto de la escala de medición; son instrumentos esenciales en la investigación y la estadística, ya que permiten clasificar, ordenar y cuantificar variables (Hernández et al. 2014) En la presente indagación se utilizó, la escala ordinal Likert, que mide la percepción de los encuestados, usando una gradación de 5 puntos, desde 'Nunca' hasta 'Siempre', para cuantificar el nivel de acuerdo o frecuencia de una respuesta.

En este estudio, la población consistió en 135 colaboradores. Según Ñaupas et al. (2018), la población abarca todos los componentes que son objeto de análisis en la investigación. La porción de esta población a la cual el investigador tiene acceso. En este caso, los individuos que poseen la característica de interés representan el total. En los juicios de inclusión se consideró a los colaboradores que prestan servicios a la entidad en la parte administrativa como son los servidores del D.L.276, 728, 1057 y los locadores de servicios. Con relación a los criterios de exclusión; no se incluirán a los servidores con goce vacacional, descanso médico o licencias en el periodo de aplicación del instrumento.

En lo que respecta a la muestra, según Hernández et al. (2014), se refiere

al grupo seleccionado que representa a una población, y a partir del cual se obtendrá información conforme a las características especificadas. En este estudio, la muestra estará compuesta por 88 colaboradores. 35 mujeres y 53 hombres, con respecto al nivel superior de estudios 20 manifestaron ser profesionales, 10 bachilleres y 58 técnicos. El muestreo que se empleara en el presente trabajo es no probabilístico por conveniencia. Las unidades muestrales fueron seleccionadas considerando la conveniencia y accesibilidad para el investigador, y fueron incluidos en el estudio servidores públicos administrativos entre los 25 y 69 años de edad.

Para Ñaupas, et al., (2018) la técnica se define como el método empleado para recopilar, procesar y analizar información sobre el fenómeno de estudio. En ese contexto en el presente estudio se aplicó la encuesta como procedimiento de compilación de datos. En ese orden de ideas Cabezas et al., (2018) argumentan que el cuestionario como recurso principal de medición, tiene la finalidad de obtener información a partir de una serie de preguntas relacionadas, que sean claras y coherentes, para luego llevar a cabo un análisis numérico. En este estudio, se utilizará el cuestionario como herramienta para recolectar, procesar y analizar datos, con la mira de obtener información objetiva sobre las variables de interés.

Para evaluar la validez de la herramienta, expertos en el campo llevaron a cabo una revisión crítica de las preguntas que componen el instrumento. Estos profesionales determinarán si las preguntas son comprensibles, pertinentes, exhaustivas y adecuadas para medir los conceptos relevantes (tabla 1).

**Tabla 1.**

*Validez – Juicios de expertos*

N°	Apellidos y Nombres	Grado	Veredicto
1	Malca Valverde Eduardo	Doctor	Aplicable
2	Benavides Román Alexander Masías	Doctor	Aplicable
3	Farfán Muñoz Ivar Rodrigo	Magister	Aplicable

Fuente: elaboración propia

Con relación al análisis de consistencia interna del nivel de confiabilidad,

Ñaupas (2018) manifiesto que es una propiedad esencial de cualquier instrumento de medición y avala que los resultados obtenidos sean exactos y fiables. Por consiguiente, la variable SCI arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.947, (tabla 17) mientras que la GpP obtuvo un valor de 0.960, (tabla18). Estos resultados se encuentran dentro de los parámetros, lo que indica la fiabilidad del instrumento empleado (Hernández et al. 2014).

Los métodos de análisis de datos son técnicas empleadas para procesar y obtener información relevante de conjuntos de datos. Posteriormente, a la aplicación del cuestionario se insertaron los datos al software estadístico SPSS en su versión 29, para realizar el test alfa de Cronbach, con el propósito de comprobar la confiabilidad del instrumento. Una vez confirmada su fiabilidad, se procedió a ejecutar el examen estadístico descriptivo e inferencial para determinar los resultados establecidos a partir de las respuestas proporcionadas en los instrumentos correspondientes a cada una de las variables analizadas en el estudio. En cuanto a la estadística inferencial, se interpretaron los resultados considerando la tabla de Rho Spearman.

En lo relacionado con los aspectos éticos, conforme a Concytec (2023), indica que es imperativo que los investigadores se adhieran a los principios éticos y sigan las buenas prácticas de integridad científica a lo largo de todas las etapas de la investigación científica. De lo contrario, esto puede tener un impacto negativo tanto en sus propios proyectos de investigación como en los de otros investigadores, pudiendo incluso comprometer la reputación de la institución, a su vez puede afectar la contribución científica a la sociedad y al país.

Es por ello, que con Resolución 0470-2022-UCV se aprueba la actualización del Código de Ética que señala los principios de integridad científica que deben acatarse. Por lo tanto con arreglo a lo dispuesto, en la presente investigación se recogió información de libros y artículos científicos de páginas indexadas, citando correctamente según las normas APA 7ma edición, respetando sus derechos en cumplimiento del principio de respeto a la propiedad intelectual, atribuyendo el crédito correspondiente a cada uno de los autores mencionados en las referencias bibliográficas.

Además, se presentó un escrito requiriendo la aprobación correspondiente a la entidad pública para llevar a cabo las encuestas. Prosiguiendo a los participantes en base a los principios de autonomía y privacidad se les solicitó que firmen el consentimiento y asentimiento informado y se les entregó el cuestionario de preguntas para que puedan marcar sus respuestas. Se les aseguró que sus respuestas son confidenciales y de gran importancia para el estudio. Se les indujo a completar el cuestionario con total honestidad y sin ninguna forma de presión. También, en base a los principios de integridad y honestidad intelectual se ejecutó una comparación utilizando la base de datos Turnitin para comprobar la originalidad de la información.

### III. RESULTADOS

Contrastación de Hipótesis, regla de decisión: Si el valor  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis  $H_0$ ; pero si el valor  $p$  es menor se rechaza la hipótesis nula. Y se acepta  $H_1$  (Hernández, et al, 2014).

#### Hipótesis general

$H_0$  = No existe relación entre el SCI y la GpP en una entidad pública Callao,

2024  $H_1$  = Existe relación entre el SCI y la GpP en una entidad pública Callao,

2024

#### Tabla 2.

Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre SCI y la GpP

		Correlaciones		
			Sistema de Control Interno	Gestión por Procesos
Rho de Spearman	Sistema de Control Interno	Coeficiente de correlación	1.000	.927**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	88	88
	Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	.927**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	88	88

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

Fuente: realizado en el sistema SPSS versión 29.

Los hallazgos de este análisis correlacional apoyan la hipótesis  $H_1$  y rechazan la  $H_0$ , en relación a que existe una relación de forma significativa entre las variables de estudio con un  $p = 0.001 < 5\%$ , y  $Rho = 0.927$ , lo que expresa una asociación positiva fuerte entre el SCI y la GpP en una entidad pública Callao, 2024

## Hipótesis específica 1

Planteamiento de las hipótesis:

H0 = No existe relación entre el SCI y el componente determinación de procesos en una entidad pública Callao, 2024

H1 = Existe relación entre el SCI y el componente determinación de procesos en una entidad pública Callao, 2024

### Tabla 3.

*Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre SCI y el componente determinación de procesos*

		Correlaciones		
			Sistema de Control Interno	Dimensión Determinación de procesos
Rho de Spearman	Sistema de Control Interno	Coeficiente de correlación	1.000	.888 **
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	88	88
	Dimensión Determinación de procesos	Coeficiente de correlación	.888 **	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	88	88

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

Fuente: realizado en el sistema SPSS versión 29.

Interpretación; se puede colegir de la estadística correlacional que se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la H1 por lo que el SCI se relaciona de forma significativa con el componente, con un  $p=0.001 < 5\%$ , y  $Rho=0.888$ , lo que expresa una asociación positiva alta entre el SCI y la determinación de procesos en una entidad pública Callao, 2024

## Hipótesis específica 2

Planteamiento de las hipótesis:

H0 = No existe relación entre el SCI y el componente seguimiento medición y análisis de procesos

H1 = Existe relación entre el SCI y el componente seguimiento medición y análisis de procesos.

### Tabla 4.

*Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre SCI y la dimensión seguimiento medición y análisis de procesos*

		Correlaciones		
			Sistema de Control Interno	Dimensión Seguimiento medición y análisis de procesos
Rho de Spearman	Sistema de Control Interno	Coeficiente de correlación	1.000	.879**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	88	88
	Dimensión Seguimiento medición y análisis de procesos	Coeficiente de correlación	.879**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	88	88

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

Fuente: realizado en el sistema SPSS versión 29.

Interpretación; se puede colegir que el SCI se relaciona de forma significativa con el componente, con un  $p=0.001 < 5\%$ , y  $Rho=0.879$ , lo que expresa una asociación positiva alta entre el SCI y la dimensión Seguimiento, medición y análisis de los procesos en una entidad pública Callao, 2024

### Hipótesis específica 3

Planteamiento de las hipótesis:

H0 = No existe relación entre el SCI y el componente mejora de

procesos H1 =Existe relación entre el SCI y el componente mejora de

procesos.

#### Tabla 5.

*Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre SCI y la dimensión mejora de procesos*

		Correlaciones		
			Sistema de Control Interno	Dimensión Mejora de procesos
Rho de Spearman	Sistema de Control Interno	Coeficiente de correlación	1.000	.901 **
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	88	88
	Dimensión Mejora de procesos	Coeficiente de correlación	.901 **	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	88	88

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

*Fuente: realizado en el sistema SPSS versión 29.*

Interpretación; se puede colegir que el SCI se relaciona de forma significativa con el componente, con un  $p=0.001 < 5\%$ , y  $Rho=0.901$ , lo que expresa una asociación positiva fuerte entre el SCI y el componente mejora de procesos en una entidad pública Callao, 2024. Lo que implica que un SCI más sólido genera una mayor habilidad para llevar a cabo mejoras en los procesos.

## Resultados descriptivos de las variables de estudio SCI y GpP

**Tabla 6.**

*Frecuencia y porcentaje de la percepción por niveles de la variable SCI*

Sistema de Control Interno					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	28	31.8	31.8	31.8
	Nivel Medio	36	40.9	40.9	72.7
	Nivel Alto	24	27.3	27.3	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

*Fuente: realizado en el sistema SPSS versión 29.*

Interpretación: Los colaboradores emitieron su apreciación en relación al desarrollo del SCI; el nivel bajo 31.8% el medio en 40.9% y el alto en 27.3. Lo cual indica que la organización evaluada se encuentra en una etapa de madurez intermedia en la implementación del SCI, presentando áreas por optimizar que deben ser abordadas para alcanzar un desempeño óptimo.

**Tabla 7.**

*Frecuencia y porcentaje de la percepción por niveles de la variable GpP*

Gestión por Procesos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	28	31.8	31.8	31.8
	Nivel Medio	37	42.0	42.0	73.9
	Nivel Alto	23	26.1	26.1	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

*Fuente: realizado en el sistema SPSS versión 29.*

Interpretación: Los colaboradores emitieron su apreciación respecto al nivel de desarrollo de la variable GpP el cual arrojó bajo 31.8%, medio 42.0% y alto 26.1. Lo cual indica que la organización evaluada se encuentra en una etapa de madurez intermedia en la implementación de la GpP, presentando áreas de mejora que deben ser abordadas para alcanzar un desempeño óptimo.

## Resultados descriptivos agrupadas por dimensiones

**Tabla 8.**

*Resultados descriptivos de la frecuencia y porcentaje por niveles de la dimensión ambiente de control de la variable SCI*

		Dimensión Ambiente de Control			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	38	43.2	43.2	43.2
	Nivel Medio	36	40.9	40.9	84.1
	Nivel Alto	14	15.9	15.9	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

*Fuente: realizado en el sistema SPSS versión 29.*

Los resultados en relación a la dimensión ambiente de control, se observa que el nivel bajo representa un 43,2%, mientras que el nivel medio abarca un 40,9% y, por último, el nivel alto se ubica en un 15,9%.

**Tabla 9.**

*Resultados descriptivos de la frecuencia y porcentaje por niveles de la dimensión evaluación de riesgos de la variable SCI*

Dimensión Evaluación de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	46	52.3	52.3	52.3
	Nivel Medio	32	36.4	36.4	88.6
	Nivel Alto	10	11.4	11.4	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

*Fuente: realizado en el sistema SPSS versión 29.*

Los resultados en relación a la dimensión evaluación de riesgos, se observa que el nivel bajo representa un 52,3%, mientras que el nivel medio abarca un 36,4% y, por último, el nivel alto se ubica en un 11,4%.

**Tabla 10.**

*Resultados descriptivos de la frecuencia y porcentaje de la dimensión actividades de control de la variable SCI*

Dimensión Actividades de control					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	47	53.4	53.4	53.4
	Nivel Medio	32	36.4	36.4	89.8
	Nivel Alto	9	10.2	10.2	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

*Fuente: realizado en el sistema SPSS versión 29.*

Los resultados en relación a la dimensión actividades de control, se observa que el nivel bajo representa un 53,4%, mientras que el nivel medio abarca un 36,4% y, por último, el nivel alto se ubica en un 10,2%.

**Tabla 11.**

*Resultados descriptivos de la frecuencia y porcentaje de la dimensión actividades de control de la variable (SCI)*

Dimensión Información y comunicación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	35	39.8	39.8	39.8
	Nivel Medio	34	38.6	38.6	78.4
	Nivel Alto	19	21.6	21.6	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

*Fuente: realizado en el sistema SPSS versión 29.*

Los hallazgos en relación a la distribución por niveles de la dimensión información y comunicación, se observa que el nivel bajo se encuentra en 39,8%, mientras que el nivel medio abarca un 38,6% y, por último, el nivel alto se ubica en un 21,6%.

**Tabla 12.**

*Resultados descriptivos de la frecuencia y porcentaje de la dimensión supervisión de la variable SCI*

Dimensión Supervisión					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	42	47.7	47.7	47.7
	Nivel Medio	29	33.0	33.0	80.7
	Nivel Alto	17	19.3	19.3	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

*Fuente: realizado en el sistema SPSS versión 29.*

Los hallazgos en la distribución de los niveles de la dimensión supervisión es el siguiente: bajo 47,7%, medio 33,0% y alto se ubica en un 19,3%. Lo cual es una alarma para la gestión en relación a optimizar las supervisiones continuas.

**Tabla 13.**

*Resultados descriptivos de la frecuencia y porcentaje de la dimensión determinación de procesos de la variable GpP*

Dimensión Determinación de procesos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	34	38.6	38.6	38.6
	Nivel Medio	37	42.0	42.0	80.7
	Nivel Alto	17	19.3	19.3	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

*Fuente: realizado en el sistema SPSS versión 29.*

Los hallazgos en la distribución de los niveles de la dimensión determinación de procesos es la siguiente: 38,6% bajo, 42% medio y 19,3% alto, lo que sugiere un potencial por mejorar en relación a este componente.

**Tabla 14.**

*Resultados descriptivos de la frecuencia y porcentaje de la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos de la variable GpP*

Dimensión Seguimiento medición y análisis de los procesos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	41	46.6	46.6	46.6
	Nivel Medio	37	42.0	42.0	88.6
	Nivel Alto	10	11.4	11.4	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

*Fuente: realizado en el sistema SPSS versión 29*

Los hallazgos revelan que el 46,6% de los casos se clasifican en un nivel bajo en términos de seguimiento, medición y análisis de procesos, mientras que el 42% se ubican en un nivel medio y el 11,4% en un nivel alto, lo cual es una alarma para la gestión en mejorar.

**Tabla 15.**

*Resultados descriptivos de la frecuencia y porcentaje de la dimensión mejora de procesos de la variable GpP*

Dimensión Mejora de procesos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	36	40.9	40.9	40.9
	Nivel Medio	37	42.0	42.0	83.0
	Nivel Alto	15	17.0	17.0	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

*Fuente: realizado en el sistema SPSS versión 29*

Los hallazgos de la mejora de procesos se distribuye así: 40,9% bajo, 42,0% medio y 17,0% alto, evidenciando un margen considerable para mejorar los procesos.

## IV. DISCUSIÓN

En este capítulo Hernández et al., (2014) indicaron que se analizan, comparan e interpretan los resultados obtenidos a través del instrumento utilizado, así como la información recopilada de estudios previos, teorías y enfoques conceptuales, estos se contrastan con en el presente trabajo.

Czubarski et al. (2023) en su artículo científico: desarrolla el SCI para gobiernos locales de segundo nivel en Misiones, Argentina, teniendo como resultado que los funcionarios tienen un cierto grado de desconocimiento de normas del SCI como el Informe COSO, lo que ha llevado a un desarrollo deficiente producto de la carencia de planificación y falta de medición de los resultados logrados. Las respuestas reflejaron la ausencia de guías de control que instituyan por escrito los objetivos, la retroalimentación necesaria y la preparación de los involucrados. Mientras que en la indagación en curso se evalúa el componente ambiente de control cuyos hallazgos del análisis descriptivo contenidos en la (tabla 8) determina que el 43.18% de colaboradores lo considera de nivel bajo y el 40.91% de nivel medio, por otro lado el 15,91% nivel alto, de los hallazgos se puede precisar que solo un 15% de encuestados considera que es óptimo, por lo urge medidas de acción al respecto en la organización para mejorar esas falencias significativas en los indicadores como la integridad, los valores éticos, la estructura organizacional y políticas de personal, asimismo en la pregunta 3 (tabla 22) los resultados establecen que la mayoría de colaboradores no han recibido una capacitación completa con relación a la herramienta de control. Por lo tanto, la coincidencia se da en la existencia de riesgos en el componente ambiente de control en lo relacionado a una débil estructura organizacional producto de una mala planificación y un desconocimiento de los instrumentos de gestión una precaria política de recursos humanos producto de ello la ausencia de capacitaciones continuas a los involucrados en el manejo de esta herramienta de control. En esa misma línea Soledispa y Zavala (2022) en su estudio realizado en Manabí Ecuador constató que, en la organización hay falencias en la implementación del SCI, por lo que determina que hay carencia en el nivel de preparación de los directivos y hay un escaso conocimiento sobre el marco normativo de la gestión administrativa. En opinión en contrario Palma y Loor (2024) en su

indagación sobre el SCI y su relación en la gestión de la entidad de salud Flavio Alfaro en Ecuador, obtuvo como resultados que la implementación del SCI consolidó la optimización de procesos y el logro de estándares de excelencia en la gestión institucional. El ambiente de control se caracteriza por el amplio conocimiento del personal sobre los procedimientos y acciones a tomar. El SCI proporciona un ambiente organizacional sólido que avala la integridad, confiabilidad y eficiencia de las operaciones en la entidad. Por lo tanto, esta investigación difiere totalmente con los resultados encontrados en la presente indagación en el análisis de la percepción de los colaboradores en relación al nivel de la dimensión ambiente de control. Finalmente, el ambiente de control es fundamental y comprende diversos factores, como la integridad, los valores éticos, la estructura organizacional y las políticas de personal, entre otros elementos claves (CGR, 2023).

Catagua et al., (2023) en su indagación SCI y la aplicación del COSO en la gestión de la organización, llega a la conclusión de que, en el componente de evaluación de riesgos, la entidad no cuenta con acciones que promuevan la identificación y el análisis de los riesgos que ocasionan efectos adversos en la obtención de sus metas. Esta falta de actividades es una carencia fundamental que debe solucionarse para establecer un cimiento sólido en el manejo del riesgo y para integrarse en la administración de la institución. Como resultado la entidad enfrenta un nivel elevado de riesgo debido a la ausencia de normativas delineadas para optimizar la seguridad y reforzar la organización del control. Mientras que en la investigación se evaluó: la dimensión evaluación de riesgos (tabla 9) obteniendo como resultado del análisis descriptivo que el 52.27% de colaboradores lo considera de nivel bajo y de nivel mediano el 36.36% por otro lado, solo el 11,36% de nivel alto, la mayoría considera que la evaluación de riesgos dentro de la organización tiene carencias significativas en los indicadores; identificación y análisis de riesgos del SCI. Por lo tanto, ambas investigaciones coinciden en la falta de ejecución de acciones para lidiar con los riesgos que se presentan y afectan al logro de la misión de la organización. Asimismo, en los resultados de la pregunta 8 (tabla 27) establece que la mayoría de los encuestados, percibió que la entidad no implementa actividades para identificar y analizar los riesgos, debido al poco soporte de la alta dirección no se involucra en los equipos de trabajo para establecer medidas de control lo cual sugiere que hay una brecha que aminorar en ese aspecto. Al respecto coincidiendo, Toctaquiza y Peñaloza

(2021) establecen que una correcta ejecución de los componentes del SCI en los procesos administrativos termina en una adecuada implementación de sus elementos lo que contribuirá a optimizar la consecución de las metas organizacionales. Finalmente, en lo que respecta al componente evaluación de riesgos, implica primordialmente identificar los riesgos relevantes para el logro de los objetivos, ya que constituye la base necesaria para la gestión efectiva de riesgos (CGR, 2023).

Sánchez et al, (2024) en su artículo científico: el SCI en la administración de recursos en un gobierno local municipal en Cajamarca. Los resultados reflejaron que el SCI en una entidad municipal es precario, entre estos el ambiente de control, las actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento e indicadores como los valores éticos, políticas, procedimientos y riesgos se muestran como defectuosos a nivel general. Mientras que en la presente indagación se evalúa la dimensión actividades de control del SCI donde se obtiene como resultado del análisis descriptivo por niveles (tabla 10) que el 53.41% de colaboradores lo considera de nivel bajo y el nivel mediano se encuentra en 36.36% por otro lado, el nivel alto solo tiene 10,23%, la mayoría de colaboradores manifiestan que las actividades de control en la organización tienen carencias significativas en los indicadores identificación y análisis de riesgos. Por lo tanto, concordamos con el autor del artículo citado en relación a un déficit multisistémico en todas las dimensiones de la variable SCI en especial con las acciones de control sobre una gestión coherente para poder minimizar el impacto de los riesgos las cuales impiden el buen desempeño de la organización. Cabe señalar que los resultados de la pregunta 9 (tabla 28) establecen que la mayoría de los encuestados percibió que la entidad no implementa actividades de control para gestionar y aminorar los riesgos, no hay un liderazgo y un trabajo en equipo con las diferentes áreas, lo cual sugiere que hay margen para mejorar en este aspecto. En ese mismo sentido, Andrade et al. (2023) en su indagación demuestra la existencia de una deficiente implementación del SCI, establece que la oficina de control interno no cumple con accionar todos los mecanismos de inspección, seguimiento y medición, para asegurar que la adquisición de bienes y servicios será efectiva esto concuerda con los resultados de la pregunta 10 (tabla 29) cuyos hallazgos arrojan de la percepción de los encuestados que el 61.4 % que la entidad no realiza una buena planificación de las acciones de control para reducir el impacto de los riesgos. Finalmente, el componente actividades de control involucra los

procedimientos y mecanismos implementados para gestionar los riesgos identificados con el fin de mitigarlos eficazmente (CGR, 2023).

Candía y Guanilo (2022) en su artículo; el SCI y la gestión estatal, en un gobierno local de Tacna, sus resultados exponen carencias acentuadas en el componente de información y comunicación del SCI, asimismo, respecto a los componentes ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión, urge realizar mejoras en las políticas de personal para exhortarles a los colaboradores cumplan sus funciones brindando atención a la práctica de esta herramienta de control. Mientras que en el presente estudio se evalúa el componente información y comunicación, en el cual se presenta como resultado (tabla 11) que el 39.8% de encuestados lo considera de nivel bajo y el 38.6% de nivel medio, por otro lado, el 21,6% nivel alto, en consecuencia, un gran número de encuestados considera que el componente información y comunicación en la organización tiene faltas significativas en los indicadores comunicación fluida y cumplimiento de responsabilidades, el resultado del presente estudio coincide con lo obtenido en el antecedente en lo relacionado a que la comunicación entregada a las diferentes áreas de la entidad por los funcionarios no es fluida y oportuna ocasionando retrasos en las acciones de control. Asimismo, en la pregunta 11 (tabla 30) se obtiene como resultado que la mayoría de los encuestados, percibe que la entidad no realiza el flujo de la información con oportunidad entre las diferentes áreas lo cual sugiere que se debe accionar para realizar mejoras en ese aspecto. Asimismo, Escobar et al. (2023) en su indagación establecen el impacto del SCI en la gestión de una organización dedicada a servicios generales. La evaluación decreto que la implementación del SCI es incorrecta, lo que indica que la empresa no está ejecutando efectivamente el desarrollo de los componentes actividades de control e información y comunicación, esto es producto de una falta de énfasis en el cumplimiento y la supervisión realizada por la dirección, junto con falencias en la asignación de responsabilidades. Los resultados del presente antecedente coinciden con la pregunta 12 (tabla 31) cuyos resultados indican que la mayoría de los encuestados manifiestan que hay déficit en el flujo de la información lo que ocasiona un incumplimiento, en lo relacionado a accionar una respuesta rápida ante cualquier riesgo que afecte la organización. Estos resultados difieren con Saavedra (2023) quien en su indagación determina la relación del SCI en las actividades de la gestión

del gobierno local, concluye que la implementación del SCI es eficiente la información oportuna y fluida en la organización y se refleja en el logro de las actividades, utilizando de manera óptima los recursos públicos. Finalmente, el componente Información y comunicación establece que la comunicación fluya en toda la entidad, de modo que cada funcionario pueda cumplir con sus responsabilidades (CGR, 2023).

Morí et al., (2022) en su artículo científico: Nivel de GpP en un órgano de gestión educativa nacional, el estudio desde la percepción de los colaboradores establece que hay un desarrollo incompleto de la GpP en lo referente a capacitaciones para todos los empleados, con el fin de implementar evaluaciones periódicas y mejorar continuamente los servicios. Esta indagación coincide con nuestros resultados sobre la carencia de competencias del factor humano en las entidades públicas por ausencia de actividades para potenciar sus conocimientos. Mientras que en la investigación se evalúa la dimensión determinación de procesos obteniendo como resultado del análisis descriptivo (tabla 13) el 38.64% de encuestados lo considera de nivel bajo y el 42.05% de nivel medio, por otro lado el 19,32% nivel alto, esto sugiere que la mayoría de encuestados percibieron deficiencias significativas en la capacidad de su organización para identificar y definir claramente los procesos necesarios para alcanzar sus objetivos, la coincidencia se da en los porcentajes entre ambos hallazgos lo que indican la falta de preparación para la identificación de los productos y procesos ocasionando demoras en su implementación, asimismo en la pregunta 17 (tabla 36) los resultados establecen que un alto porcentaje de los servidores no han recibido una capacitación idónea en relación a la variable GpP, lo cual demuestra carencias en el dictado de talleres para los trabajadores sobre esta herramienta de gestión, lo cual ahonda más la coincidencia entre ambas investigaciones. En esa misma línea Salimbeni (2019) en su artículo científico: GpP de negocios en la administración pública reveló la falta de atención a la optimización de los recursos, los factores políticos, una estructura superpoblada, la multiplicidad de tareas y la capacitación inadecuada del personal contribuyen a que el interés político sea más importante que el interés general. Esta investigación coincide con nuestra tesis sobre la falta de preparación del recurso humano en las organizaciones públicas, en esta indagación también se evidencia la falta de adiestramiento al recurso humano y la contratación de personal que no cumple con el perfil y competencias adecuadas para los cargos de dirección ocasionando errores por desconocimiento de las

herramientas de gestión. Asimismo, Berlanga (2022) en su investigación establece que la GpP tiene un impacto positivo en el perfeccionamiento de los procedimientos administrativos. Los hallazgos del estudio evidencian que la aplicación de la GpP conlleva a mejoras en las actividades, lo cual satisface las necesidades del usuario, por lo que se demuestra que la GpP es esencial para optimizar los procedimientos administrativos y promover una adecuada gestión en el ámbito público. En tanto Kregel et al. (2022) en su investigación en los gobiernos locales en Alemania, enfatiza que la implementación de la GpP coadyuva en el desempeño de la gestión y optimiza la cultura organizacional de las entidades gubernamentales alemanas. Finalmente, la fase de determinación de procesos consiste en reconocer los productos, así como los procesos, sus características, establecer su secuencia e interacción, la aprobación y difusión de los documentos generados (PCM, 2021).

Flores y Núñez (2021) en su artículo científico GpP en el marco de la transformación de la Administración estatal, en este estudio se demuestra que, a pesar de la rigurosidad y efectividad del modelo, las entidades públicas no cumplen con sus requisitos según la normativa vigente, lo que genera un vacío en la gestión, por lo que tanto, la adopción de la GpP avanza lentamente y su aplicación en el estado aún se encuentra en fase de aprendizaje, la urgencia de modernizar la gestión pública se traduce en la necesidad de procesos que introduzcan nuevos sistemas de mejora que potencien la optimización de los servicios públicos. Mientras que en la investigación se evaluó la dimensión seguimiento medición y análisis de procesos obteniendo como resultados del examen descriptivo (tabla 14) que el 46.59% de los colaboradores considera de nivel bajo y el 42.05% de nivel medio, por otro lado, el 11,36% nivel alto, la mayoría de encuestados consideró que este componente presenta fallas importantes en sus indicadores de medición y análisis de los procesos en la organización, convenimos con el antecedente porque el problema nace debido a que las organizaciones estatales están en etapa de aprendizaje de la herramienta GpP, debido a varios factores esto perjudica realizar el seguimiento, evaluación y elección de indicadores que midan correctamente la gestión de la entidad. Asimismo, en relación a lo manifestado la pregunta 22 (tabla 41) los resultados establecen que la mayoría de los encuestados, percibió que la entidad no realiza una buena elección de indicadores para medición y análisis de los procesos, lo cual sugiere que hay margen para mejorar en este aspecto. En esa misma línea Matute y Murillo (2021) en su

indagación determina la viabilidad del uso de las herramientas de gestión establecidas en las políticas públicas y concluye que la implementación de un modelo de GpP en esta entidad resultará positivamente en la mejora del servicio de atención de alta calidad y eficiencia, guiando de manera adecuada la correcta gestión de los flujos de los procesos, disminuyendo los tiempos de espera y mejorando la satisfacción tanto de los usuarios internos como externos. Por otro lado, la pregunta 21 (tabla 40) arroja como resultado de la percepción de los colaboradores que los funcionarios encargados del manejo de la institución con capacidad de dinamizar con sus equipos de trabajo tienen deficiencias en estructurar la organización y seleccionar indicadores que midan los resultados de la gestión. Finalmente, la fase seguimiento medición y análisis de los procesos consiste en la verificación de su nivel de desempeño mediante el seguimiento y medición y el descubrimiento de áreas a mejorar, mediante el análisis de procesos (PCM, 2021).

Salazar et al., (2019) en su artículo científico: La incidencia de la GpP en los órganos estatales, obtuvo como resultados, que su implementación en las entidades públicas es deficiente, destacándose la falta de competencias técnicas entre los funcionarios responsables de impulsar mejoras, lo que contribuye a una percepción negativa sobre la mejora de procesos. Mientras que en la investigación se evaluó la dimensión mejora de procesos cuyos resultados del análisis descriptivo contenidos (tabla 15) se determina que el 40.91% de encuestados lo considera de nivel bajo y el 42.05% de nivel medio, por otro lado, el 17,05% nivel alto, gran parte de los encuestados coincidieron en que la mejora de procesos se encuentra en un nivel medio y bajo en la organización por lo que se aprecian insolvencias significativas en los indicadores de selección de problemas, análisis causa efecto, selección de mejoras e implementación de mejoras. Mientras tanto en la pregunta 28 (tabla 47) del cuestionario GpP los resultados establecen que gran parte de los colaboradores, percibió que la entidad no implementa estrategias digitales para la mejora de los procesos, por lo cual urge establecer planes de optimización en ese campo. Por lo que las coincidencias van en el poco conocimiento de los funcionarios en implementar herramientas tecnológicas que coadyuven y agilicen los procesos, por lo que se desarrolle y se promueva la simplificación administrativa lo que beneficiará en mejorar la productividad y reducir gastos en la organización, alineado a estos resultados, Bustamante et al., (2019) en su indagación sobre GpP en el departamento de talento

humano en Colombia con el fin de valorar la eficiencia y efectividad de las operaciones administrativas. Establece la existencia de falencias en la ejecución de sus procesos lo cual genera un inadecuado uso de sus recursos, que no permite contribuir a la obtención de los objetivos estratégicos trazados en consenso con los resultados presentados, este estudio coincide con el resultado de la pregunta 23 (tabla 42) cuyos hallazgos en la percepción de los colaboradores manifestaron que la entidad no identifica las dificultades que dañan el desarrollo de los procesos con el fin de accionar y emplear medidas de control. Asimismo, Hernández et al (2023) En su investigación determina el impacto de la mejora de procesos en el aparato estatal, del desempeño en ciencia e innovación de una provincia cubana, donde concluye que el funcionamiento de su sistema sanitario y la innovación organizacional, demostraron una simbiosis con las valoraciones positivas de los usuarios en relación con las actividades vinculadas al diseño de procedimientos y métodos de trabajo. El presente antecedente coincide con el resultado de la pregunta 25 (tabla 44) en la cual la mayoría de colaboradores indican que la alta dirección no brinda recursos competentes para optimizar la ejecución de la mejora de procesos en la organización. En esa misma línea Martínez et al. (2020) en su estudio en Cuba, establece que el desarrollo de mejoras en el proceso coadyuva a un mejor funcionamiento de las actividades de la entidad. Finalmente SERVIR (2021) manifiesta la etapa de mejora de procesos el objetivo es maximizar su beneficio diseñados para apoyar y cumplir las metas estratégicas de la entidad. Este paso incluye los siguientes: identificar el problema, realizar un análisis de causa y efecto, elegir mejoras e implementarlas.

## V. CONCLUSIONES

Se logró determinar el valor  $p=0.001 < 5\%$ , y  $Rho=0.927$  (tabla 2), lo que indica una asociación positiva fuerte entre el SCI y la GpP, respaldando la hipótesis alterna H1 y rechazando la nula H0, ambas variables convergen como un compromiso inseparable ya que el segundo es una forma que posibilita la optimización del primero y en el contexto de la transformación de la gestión pública tanto el SCI como GpP están relacionados y juegan roles clave en la búsqueda de una administración eficiente, transparente y efectiva.

Se determinó el valor  $p=0.001 < 5\%$ , y  $Rho=0.888$  (tabla 3), lo que expresa una asociación positiva fuerte y significativa entre el SCI y la dimensión determinación de procesos en consecuencia se establece que están intrínsecamente relacionadas en la gestión de la entidad, en los resultados descriptivos (tabla 36) se demuestra la existencia desconocimiento en la identificación de productos y procesos es por ello de la necesidad de capacitación en ambas herramientas de gestión

Se ha determinado que existe una asociación positiva fuerte entre el SCI y la dimensión seguimiento medición y análisis de los procesos, con un valor  $p=0.001 < 5\%$ , y  $Rho=0.879$  (tabla 4), lo que expresa que están interconectados y se complementan mutuamente en la gestión de la entidad, en los resultados descriptivos (tabla 41) muestra la existencia de una deficiente selección de indicadores para la medición de los procesos lo que dificulta su análisis y seguimiento, en consecuencia hay una necesidad clara de atención y mejora.

Se determinó que existe una asociación positiva fuerte entre el SCI y el componente mejora de procesos, con un valor  $p=0.001 < 5\%$ , y  $Rho=0.901$  (tabla 5), asimismo, se estableció de los resultados descriptivos (tabla 42) la existencia de insolvencias al respecto de una inadecuada identificación de los problemas y un mal análisis para la selección de las mejoras es por ello que urge una optimización en la mejora de los procesos

## **VI. RECOMENDACIONES**

A la alta dirección de la entidad, fortalecer la cultura de integridad Institucional, incidiendo en las buenas prácticas de los valores éticos, la integridad y la transparencia, mediante cursos MOOC dirigido a los colaboradores y personal que prestan servicios de locación, con el fin de promover la capacidad preventiva y advertir comportamientos que afecten el buen funcionamiento y los recursos de la entidad (tabla 20).

A la oficina de recursos humanos, desarrollar programas de capacitación sobre la ejecución e importancia del SCI y la GpP. Mediante talleres participativos para asegurar que todos los colaboradores comprendan su papel en el mantenimiento de estas herramientas. Con el fin de elevar sus competencias y esto redunde en la optimización de controles y procesos de gestión (tabla 36).

A la entidad, autorizar la formación de un equipo multidisciplinario con competencias de las diferentes áreas de la institución para evaluar la efectividad de los indicadores seleccionados, facilitando ajustes en tiempo real que optimicen el análisis y seguimiento de los procesos. Al mejorar la calidad de estos, la entidad podrá fortalecer su capacidad de respuesta ante los desafíos operativos y mejorar la toma de decisiones, contribuyendo así a una gestión más óptima (tabla 41).

A la alta dirección, desarrollar la implementación de herramientas tecnológicas de gestión que facilite la compilación y análisis de datos afines con la GpP mediante convenios con empresas líder en la materia, con el fin de efectivizar la selección de problemas, su análisis causa efecto y seleccionar la mejora e implementarla esto no solo ayudará en el contexto de facilitar la toma de decisiones y a optimizar los procesos, sino que también fortalecerá su SCI (tabla 47).

## REFERENCIAS

Acuerdo Nacional: Políticas de Estado, Visión del Perú al 2050, (2023) Consensos. Por el Perú. Biblioteca Nacional del Perú Nro. 2023-10583 [https://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2024/01/Politicad\\_de\\_Estado\\_2023.pdf](https://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2024/01/Politicad_de_Estado_2023.pdf)

Alarcon Camacho, V. (2023). Incidences of internal control on the effectiveness of administrative management of the logistics sub-management of the provincial municipality of Abancay (Peru), in the period 2019. *Revista de Climatología Special Edition Social Sciences*, 23, 203-217. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.203-217>

Alarcón Díaz, N., Alarcón Díaz, O, Alarcón Díaz, J. D., & Alarcón Díaz, D. S. (2023). Management by processes in public entities, a literary review. *PODIUM*, (44), 103–118. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>.

Álava-Rosado, M. ., Molina-Loor, E. ., & Recalde-Aguilar, L. . (2023). Adequate management of the COSO Report for the internal control of an organization. *593 Digital Publisher CEIT | ISSN 2588-0705*, 8(2), 161-171. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1680>.

Andrade, D. L. V., Rosado, C. E. S., Becerra, D. E. C., de Jesus Toro Lopez, R., de la Merced Pinglo Jurado, F., & Rodriguez, V. H. P. (2023). Internal Control and procurement of goods and services in a Peruvian Municipality adquisiciones de bienes y servicios. *International Journal of Professional Business Review (JPBReview)*, 8(7). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i7.2623>

Arias Rivera, Magda Luisa. (2017). Management theories, gurus and think tanks. *Cofin Havana*, 11(2), 240-258. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612017000200017&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200017&lng=es&tlng=es).

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2022). Gestión por Procesos para la Administración Pública. <https://www.gob.pe/institucion/servir/informes-publicaciones/2613247-gestion-por-procesos-para-la-administracion-publica>

Baena Paz G. (2017) Metodología de la Investigación. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. ISBN ebook: 978-607-744-748-1 (Tercera edición)

Berlanga Vera, B. J. (2022). La gestión por procesos y los procedimientos administrativos de pensión de sobrevivientes del Ejército Peruano. *Gestión En El Tercer Milenio*, 25(50), 5–14. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24275>.

Bustamante Chong M., Bustamante Chong C., Caamayo Bustamante V., Cabezas Galarza F.(2019) Analysis of the management of administrative processes in the department of human talent. *Revista San Gregorio* 2019. ISSN: 1390- 7247; eISSN: 2528-7907.

Candia Gutierrez, R. N., & Guanilo Gómez, S. L. (2022). El control interno y la gestión administrativa, en un municipio de la Región Tacna. *REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT*, 11(2), 231 –<https://doi.org/10.47796/ves.v11i2.680>.

Catagua Briones, M. L., Pinargote Macías, M. F., & Mendoza Vincés, M. E. (2023). Internal Control and COSO model in business administrative and financial management. *PODIUM*, (44), 151–166. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.10>.

Cabezas Mejía E, Andrade Naranjo D, Torres Santa María J, (2018) Introducción a la metodología de la investigación científica. *Revista Científica* comisión editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas. Primera edición electrónica. Octubre de 2018 ISBN: 978-9942-765-44-4

Centro nacional de planeamiento estratégico CEPLAN (2024) Portal web políticas nacionales y sectoriales. <https://www.ceplan.gob.pe/politicas-nacionales-y-sectoriales/>.

Concytec, (2019). Código Nacional de La Integridad Científica. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2019, [cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1425738/codigo\\_nacional\\_integridad\\_cientifica.pdf.pdf?v=1604600213](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1425738/codigo_nacional_integridad_cientifica.pdf.pdf?v=1604600213).

Contraloría General de la República CGR (2024) Portal web (CGR) Corrupción e inconducta funcional 2023 entidades públicas. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/912182-corrupcion-e-inconducta-funcional-habrian-ocasionado-perdidas-por-s-24-268-millones-en-el-2023>.

Contraloría General de la Republica CGR (2023) impacto de la implementación del sistema de control interno en el Perú: evidencia de la importancia de la gestión de riesgos en las entidades públicas. Biblioteca Nacional del Perú Depósito Legal N° 2023-02762 Primera edición digital – marzo 2023

Contraloría General de la República, (2023) La reforma del control gubernamental: Balance y perspectivas al quinquenio de su implementación (2018-2022). Lima, Perú.

Contraloría General de la República, (2019) Directiva N.º 011-2019-CG/INTEG. Directiva de la Implementación del Sistema de Control Interno. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/normas-legales/3662366-011-2019-cg-integr>.

Czubarski, A. M., Paprocki, L. M., Ramírez, A. M. L., & Villamayor Nercolini, M. (2023). Internal control proposal for small municipalities based on the survey and analysis of second category municipalities in the province of Misiones. *Scientific Magazine Vision of the Future*, 27(2). <https://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/803>.

Díaz Muñoz, G.A., & Salazar Duque, D.A. (2021). Quality as a strategic tool for business management. *Podium*, 39, 19–36. doi:10.31095/podium.2021.39.2. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n39/2588-0969-podium-39-19.pdf>.

Enríquez Huamán F. (2023) Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, Vol. 23 DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.167-186 <https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2023/04/ArticuloCS23l.pdf>.

Escobar Zurita, Hugo Wiley, Surichaqui Carhuallanqui, Libia Magaly, & Calvanapón Alva, Flor Alicia. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Visión de futuro*, 27(1), 160-181. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.005.es>.

Escuela Nacional de Administración Pública - SERVIR (2021) Gestión por Procesos para la Administración Pública, Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2021-09651, Primera edición Julio 2021.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.pdf>.

Flores Vásquez, S.P. and Núñez Lira, L.A. trans. 2021. Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*. 2, 3 (Sep. 2021), 140–164. DOI:<https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>.

Grageola Santos, Luis Gerardo, Martínez Prats, Germán, Guzmán Fernández, Candelaria, & Morales Cárdenas, Tomás Francisco. (2020). Emphasis on internal control and its scope in tax deductions. *National Journal of Administration*, 11(2), 3037. <https://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3073>.

Grajales-Gaviria, D. A., Giraldo Pérez, Y. E., Castellanos Polo, O. C., & Cano Bedoya, J. (2022). Analysis of internal control in private higher education institutions of Valle de Aburrá – Antioquia. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, (66), 161–182. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n66a7>.

Hernández Rodríguez A. (2021) Methodological bases for process management in hospital services. *Medical sciences publishing house. Information for Health managers*. 2021 (May-Aug); 35: e\_785. <http://scielo.sld.cu/pdf/inf/n35/1996-3521-inf-35-e785.pdf>.

Henández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.

Hernández Sampieri R., Fernández Collado C., Baptista Lucio P. (2014) McGraw Hill España Edición: 6ª ISBN: 978-1-4562-2396-0 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>.

Hernández. N., A. Castro, G. R., Crespo, M. A. I. G., Rivera, D. N., & Medina L A. M. (2023). Influencia de la mejora de procesos en el desempeño de un sistema de ciencia e innovación en salud. *Revista Innovar*, 33(89), NA. <https://link.gale.com/apps/doc/A760306629/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=994f555c>.

Klius, Y., Ivchenko, Y. Izhboldina, A., Ivchenko, Yuliia. (2020). International approaches to organizing an internal control system at an enterprise in the digital era [Enfoques internacionales para organizar un sistema de control interno en

unaempresaen laera digital]. Economic Annals-XXI: 185 (9-10), 133-143.DOI:10.21003/ ea.V185-13.

Kregel, Ingo; Distel, Bettina; Coners, André (2022): Business Process Management Culture in Public Administration and Its Determinants. Business & Information Systems Engineering: Vol. 64, No. 2. DOI: 10.1007/s12599-021-00713-z. Springer. P-ISSN: 1867-0202. pp. 201-221.

Lages Ruíz, Julianis, & Martínez Trujillo, Nelcy. (2021). Gestión por procesos y la referenciación competitiva para la mejora de la calidad de la atención. Revista Cubana de Enfermería, 37(3), . Epub 25 de noviembre de 2021. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000300018&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000300018&lng=es&tlng=es).

Mancero Arias, M., Arroba Salto, I., y Pazmiño Enríquez, J. (2020). Modelo de control interno para PYMES en base al Informe COSO - ERM. Universidad, Ciencia y Tecnología, 24(104), 4-11. <https://doi.org/10.47460/uct.v24i105.375>.

Martínez Caballero, D., González-González, A., González-González, A., & Cazanave-Macías, J. (2020). Integración de la gestión por procesos y el diseño arquitectónico en organizaciones de servicios públicos. Ingeniería industrial, 41(2).

Matute-Calle, B. P., & Murillo-Párraga, D. Y. (2021). La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 6(12), 179–212. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1287>.

Méndez Arellano, Olga Susana. (2019). Approach to external control and its relationship with accountability. Constitutional issues, (41), 313-342. Epub April 22, 2020. 2020. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2019.41.13949>.

Morí D, Flores R., Torres J. I., & Pizango F. (2022). Nivel de gestión por procesos en una unidad de gestión educativa local, Perú 2022. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), 3815-3832. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2889](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2889).

Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. (2018) Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. 5a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2018. ISBN 978-958-762-876-0 e-ISBN 978-958-762-877-7.

Oliveira, M. F. P. de, & Hernández, G. (2023). Open government, governance and sustainable development: a vision in the post-covid-19 era. *QUAESTIO IURIS JOURNAL*, 16(1), 25–57. <https://doi.org/10.12957/rqi.2023.66173>.

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico OCDE (2018) Manual de Oslo. Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition <http://www.oecd.org/science/oslo-manual-2018-9789264304604-en.htm>.

Organización de Naciones Unidas ONU (2024) Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. La Política del Marco de Control Interno <https://popp.undp.org/es/pagina-de-politica/marco-de-control-interno-para-el-pnud>.

Palma-Vélez, K., & Loor-Carvajal, G. (2024). Internal Control System and its impact on the Administrative Management of the District Management 13D07 Chone - Flavio Alfaro – Health. 593 Digital Publisher CEIT, 9(1), 880-900. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2220>.

Parra Fernández A, Cruz Segura Y. (2021) Process management in software development organizations as a contribution to sustainability. Grupo Editorial “Ediciones Futuro” Universidad de las Ciencias Informáticas. La Habana, Cuba. Vol. 14, No. 4, Mes: Abril, 2021, Pág. 42-57.

Pereda Lévano F. (2021) The Quality Management System and its Influence Inside the Process Management of Public Administration. *Gestión en el Tercer Milenio* Vol. 24 - N.º 48 - 2021, pp. 153 – 160 <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21828>. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/21828>.

Presidencia del Consejo de ministros (2022) secretaria de gestión pública. Política Nacional de Modernización de la Gestión pública a 2030. Plataforma digital única del Estado Peruano <https://www.gob.pe/32166-politica-nacional-de-modernizacion-de-gestion-publica-a-2030>.

Presidencia del Consejo de ministros (2021) secretaria de gestión pública. Guía metodológica para la implementación de la Gestión por Procesos.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2065136-implementation-de-la-gestion-por-procesos-en-la-administracion-publica>.

Saavedra Licera, L. E. (2023). El control interno en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Pallasca, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 8237-8249. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i3.6809](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6809).

Salazar Sánchez A, Garro Aburto I, Aliaga Pacore A, Prado López H, Diaz Dumont J, Uribe Hernández Y (2019) La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. Vol 05 - N° 01, Marzo 2020 - Edición Especial Depósito Legal N° DC2017000305/ISSN: 2542-3142.

Salimbeni Gandino, S. (2019). Business Process Management in the Public Sector. *PODIUM*, (35), 69–86. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>.

Sánchez Arnaldo, Jean Morante, Oscar Tarrillo, Mendoza Edinson, Joel Vásquez y Víctor Requejo (2024) Control interno en la gestión de bienes muebles en entidades municipales: caso de una entidad municipal de Cajamarca. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, Vol. 24. DOI: 10.59427/rcli/2024/v24cs.243-249.

Secretaria de Gestión Pública (2018) Norma Técnica N° 001-2018-SGP, para la Implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la administración pública, <https://www.gob.pe/22194-gestion-por-procesos-en-entidades-publicas>.

Soledispa Reyes, S. G., & Zavala Sánchez, M. C. (2022). Internal control and the importance in the administrative step in the company San Miguel Chade, Manabí-Ecuador. *Ecuadorian Science Journal*, 6(2), 26- 32. <https://doi.org/10.46480/esj.6.2.191>.

Transparency international (2023) CORRUPTION PERCEPTIONS INDEX <https://www.transparency.org/en/cpi/2023>.

Toctaquiza Narváez, C. R., & Peñaloza López, V. L. (2021). Internal legal-administrative control for decision-making in the public sector. Contemporary dilemmas: education, politics and values. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.2992>.

Vega de la Cruz, L., & Marrero Delgado, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, (10), 211–230.  
<https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10>.

Vílchez Ordoñez, M., & Sánchez Davila, D. K. (2021). Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6444- 6473.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.778](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.778).

World Health Organization WHO (2020) Monitoring health for the sustainable development goals (SDGs) World Health Statistics. Geneva: World Health Organization; 2020. License. License: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.  
<https://www.who.int/es/data/gho/publications/world-health-statistics>.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Tabla de Operacionalización de la variable

### Operacionalización de la variable Sistema de control interno

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Sistema de control interno	El Sistema de Control Interno es una herramienta de gestión y comprende un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados con el fin de prevenir los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la entidad pública, asimismo su implementación tiene como marco metodológico la versión de COSO 2013, que consta de cinco componentes que se relacionan transversalmente con los objetivos y la estructura organizacional y son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión (Contraloría General de la Republica 2023)	El sistema de control interno es una herramienta de gestión, la cual debe ser realizada por todos los servidores públicos de la entidad con el fin de prevenir riesgos que afecten la realización de los objetivos institucionales y se desarrolla transversalmente mediante la implementación de los componentes ambiente de control, información y comunicación, evaluación de riesgos, actividades de control y la supervisión continua en el análisis de sus elementos observables a través de un cuestionario en la escala de Likert.	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	Escala ordinal de Likert  1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Estructura organizacional	
				Políticas de personal	
			Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	
				Análisis de riesgos	
			Actividades de control	Gestión de riesgos	
				Mitigar los riesgos	
			Información y comunicación	Comunicación fluida	
				Cumplimiento de responsabilidades	
			Supervisión	Supervisiones continuas	
Evaluaciones periódicas					

## Operacionalización de la variable Gestión por Procesos

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión por procesos	La gestión por procesos es una herramienta de gestión orientada a planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales. Comprende acciones conducentes a la determinación de los procesos de la entidad, así como a su seguimiento medición y análisis con el propósito de implementar mejoras en su desempeño (secretaría de gestión pública, 2018).	La gestión por procesos es una herramienta de gestión implementada transversalmente en todas las actividades de la organización para planificar, organizar, dirigir y controlar y comprende la <b>determinación de procesos, seguimiento medición y análisis, y mejora de los procesos</b> en el análisis de sus elementos observables a través de la aplicación del cuestionario en la escala de Likert	Determinación de procesos	Identificación de productos	Escala ordinal de Likert  1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Identificación de procesos	
				Caracterización de los procesos	
				Determinación de la secuencia e interacción de los procesos	
				Aprobación y difusión de los documentos generados	
			Seguimiento medición y análisis de los procesos	Seguimiento y medición de procesos	
				Análisis de los procesos	
			Mejora de los procesos	Selección de problemas	
				Análisis Causa Efecto	
				Selección de mejoras	
				Implementación de mejoras	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



### CUESTIONARIO

#### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

##### 1. Escala para medir el Sistema de Control Interno

Buenas tardes, con fines de investigación, se le solicita su participación voluntaria en el desarrollo del estudio que tiene entre sus variables la medición del Sistema de Control Interno, a lo que pedimos que basados en su sinceridad pueda contestar marcando con una X la alternativa que considere la adecuada a su percepción.

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

Nº	Ítem	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Ambiente de Control</b>					
1.	La práctica de la integridad y valores éticos está garantizada en la entidad, donde predomina la veracidad, honestidad, probidad, rectitud y solidaridad.					
2.	La estructura organizacional responde a los propósitos para un control óptimo de las actividades de la entidad en cumplimiento de la directiva N° 011-2019-CG/INTEG emitida por la Contraloría General de la Republica					
3.	La entidad realiza capacitaciones para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos sobre el control interno con el fin de fortalecer la estructura organizacional de la Institución.					
4.	La entidad mediante sus políticas de recursos humanos transparenta los procesos de selección. Se cumple con lo que establece los órganos de control					
5.	La conducción y tratamiento de los servidores públicos de la entidad es justa y equitativa, se comunica claramente la evaluación del desempeño funcional					
	<b>Dimensión: Evaluación de riesgos</b>					
6..	La entidad mediante la implementación del sistema de control interno identifica claramente los riesgos más relevantes que afecten el desarrollo de la organización y cuenta con un plan de contingencia consensuado					

7.	La entidad una vez identificado los riesgos que afectan al logro de sus objetivos implementan equipos de trabajo con capacidad resolutive para determinar cómo se deben gestionar las medidas de control.					
8.	La alta dirección se involucra y brinda apoyo a los equipos de trabajo con la finalidad de analizar los riesgos e implementar medidas de control					
<b>Dimensión: Actividades de control</b>						
9.	Las acciones de control son consensuadas con cada área con el fin de determinar las medidas de remediación de acuerdo a la directiva N° 011-2019-CG/INTEG emitida por la Contraloría general de la republica					
10	La entidad para mitigar los riesgos toma medidas de prevención, en un trabajo en equipo de planificación estratégica donde participan los colaboradores sin discriminación de mando					
<b>Dimensión: Información y comunicación</b>						
11.	La información institucional, se canaliza de manera oportuna, los funcionarios encargados cuentan con habilidades sociales y con canales de comunicación fluida entre sus equipos de trabajo de las diferentes áreas de la entidad.					
12.	El flujo de la información en todas las unidades orgánicas de la entidad, son realizadas con calidad y oportunidad, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades y asegurar el logro de los objetivos institucionales.					
<b>Dimensión: Supervisión</b>						
13.	Los servidores públicos que realizan las actividades de prevención y monitoreo poseen las competencias para atender las supervisiones continuas y determinar el buen funcionamiento del sistema de control interno					
14.	La entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los órganos de control respectivos para aplicar las medidas de remediación y acciones de mejora correspondientes.					

**CUESTIONARIO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

**2. Escala para medir la Gestión por Procesos**

Buenas tardes, con fines de investigación, se le solicita la participación voluntaria en el desarrollo del estudio que tiene entre sus variables la medición de la Gestión por Procesos, a lo que pedimos que basados en su sinceridad pueda contestar marcando con una X la alternativa que considere la adecuada a su percepción.

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

Nº	Item	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Determinación de procesos</b>						
1.	La misión y el plan estratégico Institucional están elaborados en consenso de manera clara para la identificación de los productos (bienes y servicios) que ofrece la entidad, para su priorización					
2.	La entidad ha diseñado su mapa de procesos en cumplimiento de la norma técnica para la gestión por procesos en las entidades públicas N°001-2018-PCM/SGP con el fin de prevenir improvisaciones en la delegación de tareas.					
3.	Cada área recibe capacitación pertinente constantemente por parte de la gerencia de organización y procesos para mayor claridad en la identificación de los elementos que forman parte de los procesos de la entidad.					
4.	La entidad brinda a las diferentes áreas de la organización los insumos necesarios para la operación de los procesos con el fin de elaborar la ficha técnica y diagrama de procesos					
5.	Los jefes de cada área realizan el acompañamiento a sus equipos para garantizar la secuencialidad e interacción de los procesos que le corresponden de manera funcional					

6.	La emisión de informes del nivel del logro de las áreas es elaborada por las jefaturas y equipos de trabajo en el respeto de los indicadores establecidos en la norma técnica para la gestión por procesos en las entidades públicas N° 001-2018-PCM/SGP.					
<b>Dimensión: Seguimiento medición y análisis de los procesos</b>						
7.	La Entidad cuenta con jefes probos y competentes con capacidad de dinamizar con sus equipos de trabajo y seleccionar indicadores que miden sus resultados con transparencia					
8.	Se realiza el análisis con la medición de los indicadores del proceso de acuerdo a lo estipulado en la norma técnica de la implementación de la gestión por procesos expedida por la secretaria de gestión pública de la PCM					
<b>Dimensión: Mejora de los procesos</b>						
9	Se realiza la identificación de los problemas cuya solución tenga un impacto en el logro de los objetivos, para garantizar que la selección de estos tenga propuestas de solución coherentes y operativas					
10	El jefe de cada área informa oportunamente los recursos humanos y materiales con que cuenta para facilitar el análisis de causa efecto, así también la propuesta de mejora de un proceso					
11	La alta dirección apoya con los recursos técnicos para la selección de la solución que sea más factible implementar para la mejora de los procesos mediante una selección objetiva e idónea					
12	La entidad coordina con el dueño del proceso y su equipo técnico para la evaluación y aprobación de la mejora seleccionada para su involucramiento en la implementación de mejoras					
13	La implementación de mejoras genera desarrollo de talleres con la participación de organismos de control que los funcionarios gestionan con efectividad					

### Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos por juicio de expertos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS</b>	Código : PP-G-02.02 Versión : 06 Fecha : 01.04.2024 Página : 67 de 75
---	---	--

#### Anexo 2

#### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos, Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: Sistema de control interno y gestión por procesos en una entidad pública Callao, 2024

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:



Criterios Detalle Calificación	Criterios Detalle Calificación	Criterios Detalle Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Marque con un aspa valorando cada ítem o enunciado según la escala.

Siempre(S)	Casi siempre (CS)	A veces(A)	Casi nunca (CN)	Nunca(N)
5	4	3	2	1

**Matriz de validación del cuestionario de la  
Variable: Sistema de control interno**

**Definición de la variable: A:** Es una herramienta de gestión y comprende un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud desarrollada por las autoridades y personal, organizados, con el fin de prevenir los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la entidad pública, su implementación consta de cinco componentes que se relacionan transversalmente con los objetivos y la estructura organizacional y son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión. Instrumento elaborado en base a los aportes: (Contraloría general de la república, 2019)

<https://www.gob.pe/institucion/contraloria/normas-legales/3662366-011-2019-cg-integr>.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Ambiente de control	Integridad y valores éticos	La práctica de la integridad y valores éticos está garantizada en la entidad, donde predomina la veracidad, honestidad, probidad, rectitud y solidaridad.	1	1	1	1	
	Estructura organizacional	La estructura organizacional responde a los propósitos para un control óptimo de las actividades de la entidad en cumplimiento de la directiva N° 011-2019-CG/INTEG emitida por la Contraloría General de la República	1	1	1	1	
		La entidad realiza capacitaciones para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos sobre el control interno con el fin de fortalecer la estructura organizacional de la Institución.	1	1	1	1	
	Políticas de personal	La entidad mediante sus políticas de recursos humanos transparenta los procesos de selección. Se cumple con lo que establece los órganos de control	1	1	1	1	
		La conducción y tratamiento de los servidores públicos de la entidad es justa y equitativa, se comunica claramente la evaluación del desempeño funcional	1	1	1	1	
Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	La entidad mediante la implementación del sistema de control interno identifica claramente los riesgos más relevantes que afectan el desarrollo de la organización y cuenta con un plan de contingencia consensuado	1	1	1	1	
		La entidad una vez identificado los riesgos que afectan al logro de sus objetivos implementan equipos de trabajo con capacidad resolutoria para determinar cómo se deben gestionar las medidas de control.	1	1	1	1	
	Análisis de riesgos	La alta dirección se involucra y brinda apoyo a los equipos de trabajo con la finalidad de analizar los riesgos e implementar medidas de atención	1	1	1	1	
Actividades de control	Gestión de riesgos	Las acciones de control son consensuadas con cada área con el fin de determinar las medidas de remediación de acuerdo a la directiva N° 011-2019-CG/INTEG emitida por la Contraloría General de la República	1	1	1	1	

	Mitigación de riesgos	La entidad para mitigar los riesgos toma medidas de prevención, en un trabajo en equipo de planificación estratégica donde participan los colaboradores sin discriminación de mando	1	1	1	1	
Información y comunicación	Comunicación fluida	La información institucional, se canaliza de manera oportuna, los funcionarios encargados cuentan con habilidades sociales y con canales de comunicación fluida entre sus equipos de trabajo de las diferentes áreas de la entidad.	1	1	1	1	
	Cumplimiento de responsabilidades	El flujo de la información en todas las unidades orgánicas de la entidad, son realizadas con calidad y oportunidad, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades y asegurar el logro de los objetivos institucionales.	1	1	1	1	
Supervisión	Supervisiones continuas	Los servidores públicos que realizan las actividades de prevención y monitoreo poseen las competencias para atender las supervisiones continuas y determinar el buen funcionamiento del sistema de control interno	1	1	1	1	
	Evaluaciones periódicas	La entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los órganos de control respectivos para aplicar las medidas de remediación y acciones de mejora correspondientes.	1	1	1	1	

#### Ficha de validación de juicio de experto



<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir la variable: Sistema de control interno
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	<u>Ivar Rodrigo Farfan Muñoz</u>
<b>Documento de identidad</b>	<u>41530072</u>
<b>Años de experiencia en el área.</b>	<u>5</u>
<b>Máximo Grado Académico</b>	<u>Magister</u>
<b>Institución</b>	<u>UCV</u>
<b>Cargo</b>	<u>DTP</u>
<b>Número de telefónico</b>	<u>955559900</u>
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	<u>17/06/2024</u>

**Matriz de validación del cuestionario de la  
Variable: Sistema de control interno**

**Definición de la variable: A:** Es una herramienta de gestión y comprende un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud desarrollada por las autoridades y personal, organizados, con el fin de prevenir los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la entidad pública, su implementación consta de cinco componentes que se relacionan transversalmente con los objetivos y la estructura organizacional y son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión. Instrumento elaborado en base a los aportes: (Contraloría general de la república, 2019)

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP\\_N\\_006-2018-PCM-SGP.pdf?v=1546470348](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP_N_006-2018-PCM-SGP.pdf?v=1546470348).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Ambiente de control	Integridad y valores éticos	La práctica de la integridad y valores éticos está garantizada en la entidad, donde predomina la veracidad, honestidad, probidad, rectitud y solidaridad.	1	1	1	1	
	Estructura organizacional	La estructura organizacional responde a los propósitos para un control óptimo de las actividades de la entidad en cumplimiento de la directiva N° 011-2019-CG/INTEG emitida por la Contraloría General de la República	1	1	1	1	
		La entidad realiza capacitaciones para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos sobre el control interno con el fin de fortalecer la estructura organizacional de la institución.	1	1	1	1	
	Políticas de personal	La entidad mediante sus políticas de recursos humanos transparenta los procesos de selección. Se cumple con lo que establece los órganos de control	1	1	1	1	
		La conducción y tratamiento de los servidores públicos de la entidad es justa y equitativa, se comunica claramente la evaluación del desempeño funcional	1	1	1	1	
Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	La entidad mediante la implementación del sistema de control interno identifica claramente los riesgos más relevantes que afectan el desarrollo de la organización y cuenta con un plan de contingencia consensuado	1	1	1	1	
		La entidad una vez identificado los riesgos que afectan al logro de sus objetivos implementan equipos de trabajo con capacidad resolutoria para determinar cómo se deben gestionar las medidas de control.	1	1	1	1	
	Análisis de riesgos	La alta dirección se involucra y brinda apoyo a los equipos de trabajo con la finalidad de analizar los riesgos e implementar medidas de control.	1	1	1	1	
Actividades de control	Gestión de riesgos	Las acciones de control son consensuadas con cada área con el fin de determinar las medidas de remediación de acuerdo a la directiva N° 011-2019-CG/INTEG emitida por la Contraloría general de la república	1	1	1	1	

	Mitigación de riesgos	La entidad para mitigar los riesgos toma medidas de prevención, en un trabajo en equipo de planificación estratégica donde participan los colaboradores sin discriminación de mando	1	1	1	1	
Información y comunicación	Comunicación fluida	La información institucional, se canaliza de manera oportuna, los funcionarios encargados cuentan con habilidades sociales y con canales de comunicación fluida entre sus equipos de trabajo de las diferentes áreas de la entidad.	1	1	1	1	
	Cumplimiento de responsabilidades	El flujo de la información en todas las unidades orgánicas de la entidad, son realizadas con calidad y oportunidad, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades y asegurar el logro de los objetivos institucionales.	1	1	1	1	
Supervisión	Supervisiones continuas	Los servidores públicos que realizan las actividades de prevención y monitoreo poseen las competencias para atender las supervisiones continuas y determinar el buen funcionamiento del sistema de control interno	1	1	1	1	
	Evaluaciones periódicas	La entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los órganos de control respectivos para aplicar las medidas de remediación y acciones de mejora correspondientes.	1	1	1	1	

#### Ficha de validación de juicio de experto



Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir la Variable Sistema de control interno
Nombres y apellidos del experto	EDUARDO MALCA VALVERDE
Documento de identidad	09428899
Años de experiencia en el área	5
Máximo Grado Académico	DR
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	933204023
Firma	
Fecha	12/06/24

#### Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la Variable: Gestión por procesos

**Matriz de validación del cuestionario de la  
Variable: Sistema de control interno**

**Definición de la variable: A:** Es una herramienta de gestión y comprende un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud desarrollada por las autoridades y personal, organizados, con el fin de prevenir los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la entidad pública, su implementación consta de cinco componentes que se relacionan transversalmente con los objetivos y la estructura organizacional y son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión. Instrumento elaborado en base a los aportes: (Contraloría general de la república, 2019)

<https://www.gob.pe/institucion/contraloria/normas-legales/3662366-011-2019-cg-integrpr>.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación	
Ambiente de control	Integridad y valores éticos	La práctica de la integridad y valores éticos está garantizada en la entidad, donde predomina la veracidad, honestidad, probidad, rectitud y solidaridad.	1	1	1	1		
		La estructura organizacional responde a los propósitos para un control óptimo de las actividades de la entidad en cumplimiento de la directiva N° 011-2019-CG/INTEG emitida por la Contraloría General de la República	1	1	1	1		
	Estructura organizacional	La entidad realiza capacitaciones para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos sobre el control interno con el fin de fortalecer la estructura organizacional de la Institución.	1	1	1	1		
		Políticas de personal	La entidad mediante sus políticas de recursos humanos transparenta los procesos de selección. Se cumple con lo que establece los órganos de control	1	1	1	1	
			La conducción y tratamiento de los servidores públicos de la entidad es justa y equitativa, se comunica claramente la evaluación del desempeño funcional	1	1	1	1	
Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	La entidad mediante la implementación del sistema de control interno identifica claramente los riesgos más relevantes que afecten el desarrollo de la organización y cuenta con un plan de contingencia consensuado	1	1	1	1		
		La entidad una vez identificado los riesgos que afectan al logro de sus objetivos implementan equipos de trabajo con capacidad resolutoria para determinar cómo se deben gestionar las medidas de control.	1	1	1	1		
	Análisis de riesgos	La alta dirección se involucra y brinda apoyo a los equipos de trabajo con la finalidad de analizar los riesgos e implementar medidas de control	1	1	1	1		
Actividades de control	Gestión de riesgos	Las acciones de control son consensuadas con cada área con el fin de determinar las medidas de remediación de acuerdo a la directiva N° 011-2019-CG/INTEG emitida por la Contraloría general de la república	1	1	1	1		

	Mitigación de riesgos	La entidad para mitigar los riesgos toma medidas de prevención, en un trabajo en equipo de planificación estratégica donde participan los colaboradores sin discriminación de mando	1	1	1	1	
Información y comunicación	Comunicación fluida	La información institucional, se canaliza de manera oportuna, los funcionarios encargados cuentan con habilidades sociales y con canales de comunicación fluida entre sus equipos de trabajo de las diferentes áreas de la entidad.	1	1	1	1	
	Cumplimiento de responsabilidades	El flujo de la información en todas las unidades orgánicas de la entidad, son realizadas con calidad y oportunidad, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades y asegurar el logro de los objetivos institucionales...	1	1	1	1	
Supervisión	Supervisiones continuas	Los servidores públicos que realizan las actividades de prevención y monitoreo poseen las competencias para atender las supervisiones continuas y determinar el buen funcionamiento del sistema de control interno	1	1	1	1	
	Evaluaciones periódicas	La entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los órganos de control respectivos para aplicar las medidas de remediación y acciones de mejora correspondientes.	1	1	1	1	

#### Ficha de validación de juicio de experto



Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir la variable: Sistema de control interno
Nombres y apellidos del experto	<u>Alexander Masías Benavides Román</u>
Documento de identidad	<u>07454418</u>
Años de experiencia en el área.	<u>20</u>
Máximo Grado Académico	<u>Doctor</u>
Institución	<u>Universidad César Vallejo</u>
Cargo	<u>Coordinador de Investigación en Posgrado</u>
Número de telefónico	<u>995258736</u>
Firma	
Fecha	<u>11/06/2024</u>

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la  
Variable: Gestión por procesos**

**Definición de la variable B:**

Es una herramienta de gestión orientada a planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos y comprende acciones conducentes a la **determinación de los procesos** de la entidad, así como a su **seguimiento medición y análisis** con el propósito de implementar **mejoras en su desempeño**

Instrumento elaborado en base a los aportes. (Secretaría de Gestión Pública PCM, 2018)

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP\\_N\\_006-2018-PCM-SGP.pdf?v=1546470348](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP_N_006-2018-PCM-SGP.pdf?v=1546470348).

	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Determinación de procesos	Identificación de productos	La misión y el plan estratégico Institucional están elaborados en consenso de manera clara para la identificación de los productos (bienes y servicios) que ofrece la entidad, para su priorización	1	1	1	1	
	Identificación de procesos	La entidad ha diseñado su mapa de procesos en cumplimiento de la norma técnica para la gestión por procesos en las entidades públicas N°001-2018-PCM/SGP con el fin de prevenir improvisaciones en la delegación de tareas.	1	1	1	1	
	Caracterización de los procesos	Cada área recibe capacitación pertinente constantemente por parte de la gerencia de organización y procesos para mayor claridad en la identificación de los elementos que forman parte de los procesos de la entidad.	1	1	1	1	
		La entidad brinda a las diferentes áreas de la organización los insumos necesarios para la operación de los procesos con el fin de elaborar la ficha técnica y diagrama de procesos	1	1	1	1	
	Determinación de la secuencia e interacción de los procesos	Los jefes de cada área realizan el acompañamiento a sus equipos para garantizar la secuencialidad e interacción de los procesos que le corresponden de manera funcional	1	1	1	1	
	Aprobación y difusión de los documentos generados	La emisión de informes del nivel del logro de las áreas es elaborada por las jefaturas y equipos de trabajo en el respeto de los indicadores establecidos en la norma técnica para la gestión por procesos en las entidades públicas N° 001-2018-PCM/SGP.	1	1	1	1	

Seguimiento medición y análisis de los procesos	Seguimiento y medición de procesos	La Entidad cuenta con jefes probos y competentes con capacidad de dinamizar con sus equipos de trabajo y seleccionar indicadores que miden sus resultados con transparencia	1	1	1	1	
	Análisis de los procesos	Se realiza el análisis con la medición de los indicadores del proceso de acuerdo a lo estipulado en la norma técnica de la implementación de la gestión por procesos expedida por la secretaria de gestión pública de la PCM	1	1	1	1	
Mejora de los procesos	Selección de problemas	Se realiza la identificación de los problemas cuya solución tenga un impacto en el logro de los objetivos, para garantizar que la selección de estos tenga propuestas de solución coherentes y operativas	1	1	1	1	
	Análisis causa efecto	El jefe de cada área informa oportunamente los recursos humanos y materiales con que cuenta para facilitar el análisis de causa efecto, así también la propuesta de mejora de un proceso	1	1	1	1	
	Selección de mejora	La alta dirección apoya con los recursos técnicos para la selección de la solución que sea más factible implementar para la mejora de los procesos mediante una selección objetiva e idónea	1	1	1	1	
		La entidad coordina con el dueño del proceso y su equipo técnico para la evaluación y aprobación de la mejora seleccionada para su involucramiento en la implementación de mejoras	1	1	1	1	
	Implementación de mejoras	La implementación de mejoras genera desarrollo de talleres con la participación de organismos de control que los funcionarios gestionan con efectividad	1	1	1	1	
		Se cuenta con un sistema que permite que cada área reporte digitalmente las incidencias del servicio y poder tener responsabilidad directa en la implementación de mejoras	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto



<u>Nombre del instrumento</u>	<u>Cuestionario</u>
<u>Objetivo del instrumento</u>	<u>Medir la variable: Gestión por Procesos</u>
<u>Nombres y apellidos del experto</u>	<u>Alexander Masias Benavides Román</u>
<u>Documento de identidad</u>	<u>07454418</u>
<u>Años de experiencia en el área.</u>	<u>20</u>
<u>Máximo Grado Académico</u>	<u>Doctor</u>
<u>Institución</u>	<u>Universidad César Vallejo</u>
<u>Cargo</u>	<u>Coordinador de Investigación en Posgrado</u>
<u>Numero telefónico</u>	<u>995258736</u>
<u>Firma</u>	
<u>Fecha</u>	<u>11/06/2024</u>

**NOTA:** Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable: Gestión por procesos**

**Definición de la variable B:**

Es una herramienta de gestión orientada a planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos y comprende acciones conducentes a la **determinación de los procesos** de la entidad, así como a su **seguimiento medición y análisis** con el propósito de implementar **mejoras en su desempeño**

Instrumento elaborado en base a los aportes (Secretaría de Gestión Pública PCM, 2018)

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP\\_N\\_006-2018-PCM-SGP.pdf?v=1546470348](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP_N_006-2018-PCM-SGP.pdf?v=1546470348).

	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Determinación de procesos	Identificación de productos	La misión y el plan estratégico Institucional están elaborados en consenso de manera clara para la identificación de los productos (bienes y servicios) que ofrece la entidad, para su priorización	1	1	1	1	
	Identificación de procesos	La entidad ha diseñado su mapa de procesos en cumplimiento de la norma técnica para la gestión por procesos en las entidades públicas N°001-2018-PCM/SGP con el fin de prevenir improvisaciones en la delegación de tareas.	1	1	1	1	
	Caracterización de los procesos	Cada área recibe capacitación pertinente constantemente por parte de la gerencia de organización y procesos para mayor claridad en la identificación de los elementos que forman parte de los procesos de la entidad.	1	1	1	1	
		La entidad brinda a las diferentes áreas de la organización los insumos necesarios para la operación de los procesos con el fin de elaborar la ficha técnica y diagrama de procesos	1	1	1	1	
	Determinación de la secuencia e interacción de los procesos	Los jefes de cada área realizan el acompañamiento a sus equipos para garantizar la secuencialidad e interacción de los procesos que le corresponden de manera funcional	1	1	1	1	
	Aprobación y difusión de los documentos generados	La emisión de informes del nivel del logro de las áreas es elaborada por las jefaturas y equipos de trabajo en el respeto de los indicadores establecidos en la norma técnica para la gestión por procesos en las entidades públicas N° 001-2018-PCM/SGP.	1	1	1	1	

Seguimiento medición y análisis de los procesos	Seguimiento y medición de procesos	La Entidad cuenta con jefes probos y competentes con capacidad de dinamizar con sus equipos de trabajo y seleccionar indicadores que miden sus resultados con transparencia	1	1	1	1	
	Análisis de los procesos	Se realiza el análisis con la medición de los indicadores del proceso de acuerdo a lo estipulado en la norma técnica de la implementación de la gestión por procesos expedida por la secretaria de gestión pública de la PCM	1	1	1	1	
Mejora de los procesos	Selección de problemas	Se realiza la identificación de los problemas cuya solución tenga un impacto en el logro de los objetivos, para garantizar que la selección de estos tenga propuestas de solución coherentes y operativas	1	1	1	1	
	Análisis causa efecto	El jefe de cada área informa oportunamente los recursos humanos y materiales con que cuenta para facilitar el análisis de causa efecto, así también la propuesta de mejora de un proceso	1	1	1	1	
	Selección de mejora	La alta dirección apoya con los recursos técnicos para la selección de la solución que sea más factible implementar para la mejora de los procesos mediante una selección objetiva e idónea	1	1	1	1	
		La entidad coordina con el dueño del proceso y su equipo técnico para la evaluación y aprobación de la mejora seleccionada para su involucramiento en la implementación de mejoras	1	1	1	1	
	Implementación de mejoras	La implementación de mejoras genera desarrollo de talleres con la participación de organismos de control que los funcionarios gestionan con efectividad	1	1	1	1	
		Se cuenta con un sistema que permite que cada área reporte digitalmente las incidencias del servicio y poder tener responsabilidad directa en la implementación de mejoras	1	1	1	1	

**Ficha de validación de juicio de experto**



Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Confiabilidad
Nombres y apellidos del experto	EDUARDO MALCA VALVERDE
Documento de identidad	09428899
Años de experiencia en el área	5
Máximo Grado Académico	DR
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	933204023
Firma	
Fecha	12/06/24

**NOTA:** Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la  
Variable: Gestión por procesos**

**Definición de la variable B:**

Es una herramienta de gestión orientada a planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos y comprende acciones conducentes a la **determinación de los procesos** de la entidad, así como a su **seguimiento medición y análisis** con el propósito de implementar **mejoras en su desempeño**

Instrumento elaborado en base a los aportes (Secretaría de Gestión Pública PCM, 2018)

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP\\_N\\_006-2018-PCM-SGP.pdf?v=1546470348](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP_N_006-2018-PCM-SGP.pdf?v=1546470348).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Determinación de procesos	Identificación de productos	La misión y el plan estratégico Institucional están elaborados en consenso de manera clara para la identificación de los productos (bienes y servicios) que ofrece la entidad, para su priorización	1	1	1	1	
	Identificación de procesos	La entidad ha diseñado su mapa de procesos en cumplimiento de la norma técnica para la gestión por procesos en las entidades públicas N°001-2018-PCM/SGP con el fin de prevenir improvisaciones en la delegación de tareas.	1	1	1	1	
	Caracterización de los procesos	Cada área recibe capacitación pertinente constantemente por parte de la gerencia de organización y procesos para mayor claridad en la identificación de los elementos que forman parte de los procesos de la entidad.	1	1	1	1	
		La entidad brinda a las diferentes áreas de la organización los insumos necesarios para la operación de los procesos con el fin de elaborar la ficha técnica y diagrama de procesos	1	1	1	1	
	Determinación de la secuencia e interacción de los procesos	Los jefes de cada área realizan el acompañamiento a sus equipos para garantizar la secuencialidad e interacción de los procesos que le corresponden de manera funcional	1	1	1	1	

	Aprobación y difusión de los documentos generados	La emisión de informes del nivel del logro de las áreas es elaborada por las jefaturas y equipos de trabajo en el respeto de los indicadores establecidos en la norma técnica para la gestión por procesos en las entidades públicas N° 001-2018-PCM/SGP.	1	1	1	1	
Seguimiento medición y análisis de los procesos	Seguimiento y medición de procesos	La Entidad cuenta con jefes probos y competentes con capacidad de dinamizar con sus equipos de trabajo y seleccionar indicadores que miden sus resultados con transparencia	1	1	1	1	
	Análisis de los procesos	Se realiza el análisis con la medición de los indicadores del proceso de acuerdo a lo estipulado en la norma técnica de la implementación de la gestión por procesos expedida por la secretaria de gestión pública de la PCM	1	1	1	1	
Mejora de los procesos	Selección de problemas	Se realiza la identificación de los problemas cuya solución tenga un impacto en el logro de los objetivos, para garantizar que la selección de estos tenga propuestas de solución coherentes y operativas	1	1	1	1	
	Análisis causa efecto	El jefe de cada área informa oportunamente los recursos humanos y materiales con que cuenta para facilitar el análisis de causa efecto, así también la propuesta de mejora de un proceso	1	1	1	1	
	Selección de mejora	La alta dirección apoya con los recursos técnicos para la selección de la solución que sea más factible implementar para la mejora de los procesos mediante una selección objetiva e idónea	1	1	1	1	
		La entidad coordina con el dueño del proceso y su equipo técnico para la evaluación y aprobación de la mejora seleccionada para su involucramiento en la implementación de mejoras	1	1	1	1	
	Implementación de mejoras	La implementación de mejoras genera desarrollo de talleres con la participación de organismos de control que los funcionarios gestionan con efectividad	1	1	1	1	
		Se cuenta con un sistema que permite que cada área reporte digitalmente las incidencias del servicio y poder tener responsabilidad directa en la implementación de mejoras	1	1	1	1	

**Ficha de validación de juicio de experto**



<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario
<b>Objetivo del instrumento</b>	Medir la variable: Gestión por Procesos
<b>Nombres y apellidos del experto</b>	Ivar Rodrigo Farfan Muñoz
<b>Documento de identidad</b>	41530072
<b>Años de experiencia en el área.</b>	5
<b>Máximo Grado Académico</b>	Magister
<b>Institución</b>	UCV
<b>Cargo</b>	DTP
<b>Numero telefónico</b>	955559900
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	17/06/2024

**NOTA:** Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

#### Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

**Tabla 16.**

*Estadística de Fiabilidad de todo el Instrumento de la investigación Sistema de control interno y gestión por procesos*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.975	28

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

Se verificó la confiabilidad de ambas variables sistema de control interno y gestión por procesos brindo como resultado 0,975, evidenciándose ser muy confiable (Hernández et al., 2014).

**Tabla 17.**

*Estadística de fiabilidad de la variable Sistema de control interno*

Estadísticas de fiabilidad SCI	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.947	14

Fuente: realizado en el sistema SPSS versión 29.

Se verifico la confiabilidad de la variable SCI, brindo como resultado 0.947, evidenciándose ser muy confiable.

**Tabla 18.**

*Estadística de fiabilidad de la variable Gestión por Procesos*

Estadísticas de fiabilidad GpP	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.960	14

Fuente: realizado en el sistema SPSS versión 29.

Se verifico la confiabilidad de la variable GpP, brindo como resultado 0.960, evidenciándose ser muy confiable.

**Tabla 19.***Prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de Control Interno	.117	88	.005	.962	88	.011
Gestión por Procesos	.131	88	<.001	.950	88	.002

*a. Corrección de significación de Lilliefors*

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

Mayor a 50 unidades de análisis o participantes = Kolmogorov-Smirnov: Para ambas variables, los niveles de significación son menores a 0.05 (0.005 y <0.001), lo que indica que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se determina utilizar pruebas no paramétricas Spearman.

# Anexo 5. Reporte de similitud en software Turnitin

The screenshot shows a Turnitin similarity report for a document titled "Sistema de control interno y gestión por procesos en una entidad pública Callao, 2024". The document is from the Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública. The author is Carlos Arturo Vargas Castillo, and the advisor is Dra. Gonzales Moncada, Teresa Marianela. The report shows a similarity score of 20%.

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Sistema de control interno y gestión por procesos en una entidad pública Callao, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**  
Vargas Castillo, Carlos Arturo (Orcid.org/0000-0001-7446-6434)

**ASESORA:**  
Dra. Gonzales Moncada, Teresa Marianela (Orcid.org/0000-0002-8516-2193)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**  
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CALLAO - PERÚ**  
2024

**Resumen de coincidencias**  
**20 %**

Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	6 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3 hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
4 Entregado a Instituto S... Trabajo del estudiante	1 %
5 repositorio.utesup.ed... Fuente de Internet	<1 %
6 revistas.uces.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
7 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
8 Entregado a uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
9 www.plusformacion.co... Fuente de Internet	<1 %
10 www.elperulegal.com Fuente de Internet	<1 %
11 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 42    Número de palabras: 13458    Versión solo texto del informe    Alta resolución    Activado    15:58 30/09/2024

## Anexo 7. Análisis complementario

### Calculo tamaño de muestra

#### CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA UNA MUESTRA PARA UNA POBLACIÓN FINITA

N=	135
Z=	3.8416
INV MIC e=	0.0025
P=	0.5000

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Numerador	129.6540
Denominador	1.4879

Muestra=	87.139
----------	--------

n = Tamaño de la muestra  
 N = Tamaño de la Población o Universo  
 Z = Parámetro estadístico que depende de el Nivel de confianza  
 e = Error de estimación máximo aceptado  
 p = Probabilidad de que ocurra el evento  
 q = (1 - p) Probabilidad de que no ocurra el evento

Nivel de confianza Z (1-α)	90%	95%	95,50%	99%
Coefficiente de confianza	1,64	1,96	2	2,58

Redondear

22

Cuántas personas deben formar la muestra para estimar la prevalencia (es una proporción) de la miopía en los menores de 18 años en una población de en la que actualmente hay censados 10.000 menores de 18 años. Sabemos previamente que la proporción esperada está alrededor del 60%. Escogemos un **nivel de confianza** del 95% y admitimos un **margen de error** del 5%:

Resultados descriptivos frecuencia y porcentaje por pregunta cuestionario variable  
Sistema de Control interno

**Tabla 20.**

*Pregunta 1 dimensión ambiente de control*

La práctica de la integridad y valores éticos está garantizada en la entidad, donde predomina la veracidad, honestidad, probidad, rectitud y solidaridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	29	33.0	33.0	33.0
Casi Nunca	15	17.0	17.0	50.0
A veces	27	30.7	30.7	80.7
Casi Siempre	11	12.5	12.5	93.2
Siempre	6	6.8	6.8	100.0
Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 21.**

*Pregunta 2 dimensión ambiente de control*

La estructura organizacional responde a los propósitos para un control óptimo de las actividades de la entidad en cumplimiento de la directiva N° 011-2019-CG/INTEG emitida por la Contraloría General de la Republica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	35	39.8	39.8	39.8
Casi Nunca	19	21.6	21.6	61.4
A veces	23	26.1	26.1	87.5
Casi Siempre	4	4.5	4.5	92.0
Siempre	7	8.0	8.0	100.0
Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 22.***Pregunta 3 (SCI) dimensión ambiente de control*

La entidad realiza capacitaciones para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos sobre el control interno con el fin de fortalecer la estructura organizacional de la Institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	22.7	22.7	22.7
	Casi Nunca	33	37.5	37.5	60.2
	A veces	21	23.9	23.9	84.1
	Casi Siempre	10	11.4	11.4	95.5
	Siempre	4	4.5	4.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 23.***Pregunta 4 dimensión ambiente de control*

La entidad mediante sus políticas de recursos humanos transparenta los procesos de selección. Se cumple con lo que establece los órganos de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	19.3	19.3	19.3
	Casi Nunca	17	19.3	19.3	38.6
	A veces	34	38.6	38.6	77.3
	Casi Siempre	10	11.4	11.4	88.6
	Siempre	10	11.4	11.4	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 24.***Pregunta 5 (SCI) dimensión ambiente de control*

La conducción y tratamiento de los servidores públicos de la entidad es justa y equitativa, se comunica claramente la evaluación del desempeño funcional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	22.7	22.7	22.7
	Casi Nunca	18	20.5	20.5	43.2
	A veces	25	28.4	28.4	71.6
	Casi Siempre	14	15.9	15.9	87.5
	Siempre	11	12.5	12.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 25.***Pregunta 6 (SCI) dimensión evaluación de riesgos*

La entidad mediante la implementación del sistema de control interno identifica claramente los riesgos más relevantes que afecten el desarrollo de la organización y cuenta con un plan de contingencia consensuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	33.0	33.0	33.0
	Casi Nunca	15	17.0	17.0	50.0
	A veces	27	30.7	30.7	80.7
	Casi Siempre	12	13.6	13.6	94.3
	Siempre	5	5.7	5.7	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 26.***Pregunta 7 (SCI) dimensión evaluación de riesgos*

La entidad una vez identificado los riesgos que afecten al logro de sus objetivos implementan equipos de trabajo con capacidad resolutiva para determinar cómo se deben gestionar las medidas de control.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	31.8	31.8	31.8
	Casi Nunca	15	17.0	17.0	48.9
	A veces	30	34.1	34.1	83.0
	Casi Siempre	9	10.2	10.2	93.2
	Siempre	6	6.8	6.8	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 27.***Pregunta 8 (SCI) dimensión evaluación de riesgos*

La alta dirección se involucra y brinda apoyo a los equipos de trabajo con la finalidad de analizar los riesgos e implementar medidas de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	25.0	25.0	25.0
	Casi Nunca	26	29.5	29.5	54.5
	A veces	28	31.8	31.8	86.4
	Casi Siempre	8	9.1	9.1	95.5
	Siempre	4	4.5	4.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 28.***Pregunta 9 (SCI) dimensión actividades de control*

Las acciones de control son consensuadas con cada área con el fin de determinar las medidas de remediación de acuerdo a la directiva N° 011-2019-CG/INTEG emitida por la Contraloría general de la republica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	12.5	12.5	12.5
Casi Nunca	23	26.1	26.1	38.6
A veces	33	37.5	37.5	76.1
Casi Siempre	14	15.9	15.9	92.0
Siempre	7	8.0	8.0	100.0
Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 29.***Pregunta 10 (SCI) dimensión actividades de control*

La entidad para mitigar los riesgos toma medidas de prevención, en un trabajo en equipo de planificación estratégica donde participan los colaboradores sin discriminación de mando

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	18	20.5	20.5	20.5
Casi Nuca	8	9.1	9.1	29.5
A veces	28	31.8	31.8	61.4
Casi Siempre	17	19.3	19.3	80.7
Siempre	17	19.3	19.3	100.0
Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 30.***Pregunta 11 (SCI) dimensión información y comunicación*

La información institucional, se canaliza de manera oportuna, los funcionarios encargados cuentan con habilidades sociales y con canales de comunicación fluida entre sus equipos de trabajo de las diferentes áreas de la entidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	13.6	13.6	13.6
	Casi Nunca	36	40.9	40.9	54.5
	A veces	26	29.5	29.5	84.1
	Casi Siempre	8	9.1	9.1	93.2
	Siempre	6	6.8	6.8	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 31.***Pregunta 12 (SCI) dimensión información y comunicación*

El flujo de la información en todas las unidades orgánicas de la entidad, son realizadas con calidad y oportunidad, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades y asegurar el logro de los objetivos institucionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	15.9	15.9	15.9
	Casi Nunca	23	26.1	26.1	42.0
	A veces	34	38.6	38.6	80.7
	Casi Siempre	7	8.0	8.0	88.6
	Siempre	10	11.4	11.4	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 32.***Pregunta 13 (SCI) dimensión supervisión*

Los servidores públicos que realizan las actividades de prevención y monitoreo poseen las competencias para atender las supervisiones continuas y determinar el buen funcionamiento del sistema de control interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	15.9	15.9	15.9
	Casi Nunca	27	30.7	30.7	46.6
	A veces	22	25.0	25.0	71.6
	Casi Siempre	19	21.6	21.6	93.2
	Siempre	6	6.8	6.8	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 33.***Pregunta 14 (SCI) dimensión supervisión*

La entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los órganos de control respectivos para aplicar las medidas de remediación y acciones de mejora correspondientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	17.0	17.0	17.0
	Casi Nunca	24	27.3	27.3	44.3
	A veces	30	34.1	34.1	78.4
	Casi Siempre	11	12.5	12.5	90.9
	Siempre	8	9.1	9.1	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Resultados descriptivos frecuencia y porcentaje por pregunta cuestionario variable Gestión por procesos**

**Tabla 34.**

*Pregunta 15 (GpP) dimensión Determinación de procesos*

La misión y el plan estratégico Institucional están elaborados en consenso de manera clara para la identificación de los productos (bienes y servicios) que ofrece la entidad, para su priorización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	29.5	29.5	29.5
	Casi Nunca	18	20.5	20.5	50.0
	A veces	28	31.8	31.8	81.8
	Casi Siempre	6	6.8	6.8	88.6
	Siempre	10	11.4	11.4	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 35.**

*Pregunta 16 (GpP) dimensión Determinación de procesos*

La entidad ha diseñado su mapa de procesos en cumplimiento de la norma técnica para la gestión por procesos en las entidades públicas N°001-2018-PCM/SGP con el fin de prevenir improvisaciones en la delegación de tareas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	17.0	17.0	17.0
	Casi Nunca	27	30.7	30.7	47.7
	A veces	28	31.8	31.8	79.5
	Casi Siempre	11	12.5	12.5	92.0
	Siempre	7	8.0	8.0	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 36.***Pregunta 17 (GpP) dimensión Determinación de procesos*

Cada área recibe capacitación pertinente constantemente por parte de la gerencia de organización y procesos para mayor claridad en la identificación de los elementos que forman parte de los procesos de la entidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	20.5	20.5	20.5
	Casi Nunca	35	39.8	39.8	60.2
	A veces	24	27.3	27.3	87.5
	Casi Siempre	8	9.1	9.1	96.6
	Siempre	3	3.4	3.4	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 37.***Pregunta 18 (GpP) dimensión Determinación de procesos*

La entidad brinda a las diferentes áreas de la organización los insumos necesarios para la operación de los procesos con el fin de elaborar la ficha técnica y diagrama de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	15.9	15.9	15.9
	Casi Nunca	21	23.9	23.9	39.8
	A veces	35	39.8	39.8	79.5
	Casi Siempre	9	10.2	10.2	89.8
	Siempre	9	10.2	10.2	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 38.***Pregunta 19 (GpP) dimensión Determinación de procesos*

Los jefes de cada área realizan el acompañamiento a sus equipos para garantizar la secuencialidad e interacción de los procesos que le corresponden de manera funcional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	14.8	14.8	14.8
	Casi Nunca	25	28.4	28.4	43.2
	A veces	27	30.7	30.7	73.9
	Casi Siempre	15	17.0	17.0	90.9
	Siempre	8	9.1	9.1	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 39.***Pregunta 20 (GpP) dimensión Determinación de procesos*

La emisión de informes del nivel del logro de las áreas es elaborada por las jefaturas y equipos de trabajo en el respeto de los indicadores establecidos en la norma técnica para la gestión por procesos en las entidades públicas N° 001-2018-PCM/SGP.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	17.0	17.0	17.0
	Casi Nunca	28	31.8	31.8	48.9
	A veces	18	20.5	20.5	69.3
	Casi Siempre	16	18.2	18.2	87.5
	Siempre	11	12.5	12.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 40.***Pregunta 21 (GpP) dimensión seguimiento medición y análisis de los procesos*

La Entidad cuenta con jefes probos y competentes con capacidad de dinamizar con sus equipos de trabajo y seleccionar indicadores que miden sus resultados con transparencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	14	15.9	15.9	15.9
Casi Nunca	26	29.5	29.5	45.5
A veces	23	26.1	26.1	71.6
Casi Siempre	16	18.2	18.2	89.8
Siempre	9	10.2	10.2	100.0
Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 41.***Pregunta 22 (GpP) dimensión seguimiento medición y análisis de los procesos*

Se realiza el análisis con la medición de los indicadores del proceso de acuerdo a lo estipulado en la norma técnica de la implementación de la gestión por procesos expedida por la secretaria de gestión pública de la PCM

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	15	17.0	17.0	17.0
Casi Nunca	24	27.3	27.3	44.3
A veces	23	26.1	26.1	70.5
Casi Siempre	16	18.2	18.2	88.6
Siempre	10	11.4	11.4	100.0
Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 42.***Pregunta 23 (GpP) dimensión mejora de los procesos*

Se realiza la identificación de los problemas cuya solución tenga un impacto en el logro de los objetivos, para garantizar que la selección de estos tenga propuestas de solución coherentes y operativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	18.2	18.2	18.2
	Casi Nunca	21	23.9	23.9	42.0
	A veces	24	27.3	27.3	69.3
	Casi Siempre	17	19.3	19.3	88.6
	Siempre	10	11.4	11.4	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 43.***Pregunta 24 (GpP) dimensión mejora de los procesos*

El jefe de cada área informa oportunamente los recursos humanos y materiales con que cuenta para facilitar el análisis de causa efecto, así también la propuesta de mejora de un proceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	19.3	19.3	19.3
	Casi Nunca	21	23.9	23.9	43.2
	A veces	22	25.0	25.0	68.2
	Casi Siempre	15	17.0	17.0	85.2
	Siempre	13	14.8	14.8	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 44.***Pregunta 25 (GpP) dimensión mejora de los procesos*

La alta dirección apoya con los recursos técnicos para la selección de la solución que sea más factible implementar para la mejora de los procesos mediante una selección objetiva e idónea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	20.5	20.5	20.5
	Casi Nunca	31	35.2	35.2	55.7
	A veces	20	22.7	22.7	78.4
	Casi Siempre	16	18.2	18.2	96.6
	Siempre	3	3.4	3.4	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 45.***Pregunta 26 (GpP) dimensión mejora de los procesos*

La entidad coordina con el dueño del proceso y su equipo técnico para la evaluación y aprobación de la mejora seleccionada para su involucramiento en la implementación de mejoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	18.2	18.2	18.2
	Casi Nunca	16	18.2	18.2	36.4
	A veces	33	37.5	37.5	73.9
	Casi Siempre	15	17.0	17.0	90.9
	Siempre	8	9.1	9.1	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 46.***Pregunta 27 (GpP) dimensión mejora de los procesos*


---

La implementación de mejoras genera desarrollo de talleres con la participación de organismos de control que los funcionarios gestionan con efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	29.5	29.5	29.5
	Casi Nunca	15	17.0	17.0	46.6
	A veces	30	34.1	34.1	80.7
	Casi Siempre	12	13.6	13.6	94.3
	Siempre	5	5.7	5.7	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

**Tabla 47.***Pregunta 28 (GpP) dimensión mejora de los procesos*


---

Se cuenta con un sistema que permite que cada área reporte digitalmente las incidencias del servicio y poder tener responsabilidad directa en la implementación de mejoras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	38.6	38.6	38.6
	Casi Nunca	13	14.8	14.8	53.4
	A veces	28	31.8	31.8	85.2
	Casi Siempre	9	10.2	10.2	95.5
	Siempre	4	4.5	4.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Nota: Realizado en el programa SPSS versión 29

## Anexo 8. Otras evidencias

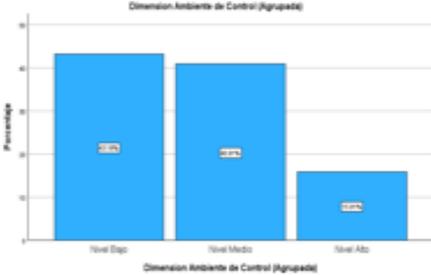
### Cuadro de respuestas de los cuestionario para identificar deficiencias en las dimensiones.

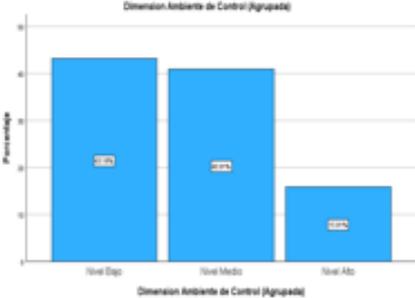
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS									
Sistema de Control Interno y Gestión por Procesos en una entidad pública Callao, 2024									
<b>Generalidades</b>									
La presente encuesta, permitirá determinar el grado de relación entre el Sistema de Control Interno y la Gestión por Procesos por lo que se le solicita su participación voluntaria en el desarrollo del estudio, a lo que pedimos que basados en su sinceridad pueda contestar marcando con una X la alternativa que considere la adecuada a su percepción.									
<b>Preguntas Generales</b>									
1. ¿Vínculo laboral con la Entidad?									
a. Decreto L. 276      b. Decreto L. 728      c. Decreto L. 1057      d. Locador de servicios									
2. ¿Grado de Instrucción?									
a. Profesional      b. Bachiller      c. Técnico      d. Auxiliar									
Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	<b>VALORACIÓN</b>				
5	4	3	2	1					
<b>ITEMS</b>					5	4	3	2	1
<b>Variable 1: Sistema de Control Interno</b>									
<b>Dimensión: Ambiente de Control</b>									
		S	CS	AV	CN	N			
1	La práctica de la integridad y valores éticos está garantizada en la entidad, donde predomina la veracidad, honestidad, probidad, rectitud y solidaridad.	6	11	27	15	29			
2	La estructura organizacional responde a los propósitos para un control óptimo de las actividades de la entidad en cumplimiento de la directiva N° 011-2019-CG/INTEG emitida por la Contraloría General de la Republica	7	4	23	19	35			
3	La entidad realiza capacitaciones para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos sobre el control interno con el fin de fortalecer la estructura organizacional de la Institución.	4	10	21	33	20			
4	La entidad mediante sus políticas de recursos humanos transparenta los procesos de selección. Se cumple con lo que establece los órganos de control	10	10	34	17	17			
5	La conducción y tratamiento de los servidores públicos de la entidad es justa y equitativa, se comunica claramente la evaluación del desempeño funcional	11	14	25	18	20			
<b>Dimensión: Evaluación de riesgos</b>									
		S	CS	AV	CN	N			
6	La entidad mediante la implementación del sistema de control interno identifica claramente los riesgos más relevantes que afecten el desarrollo de la organización y cuenta con un plan de contingencia consensuado	5	12	27	15	29			
7	La entidad una vez identificado los riesgos que afecten al logro de sus objetivos implementan equipos de trabajo con capacidad resolutive para determinar cómo se deben gestionar las medidas de control.	6	09	30	15	28			
8	La alta dirección se involucra y brinda apoyo a los equipos de trabajo con la finalidad de analizar los riesgos e implementar medidas de control	4	8	28	26	22			

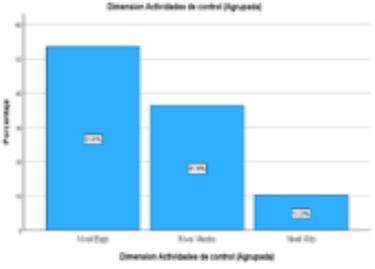
Dimensión: Actividades de control		S	CS	AV	CN	N
9	Las acciones de control son consensuadas con cada área con el fin de determinar las medidas de remediación de acuerdo a la directiva N° 011-2019-CG/INTEG emitida por la Contraloría general de la republica	7	14	33	23	11
10	La entidad para mitigar los riesgos toma medidas de prevención, en un trabajo en equipo de planificación estratégica donde participan los colaboradores sin discriminación de mando	9	9	24	21	25
Dimensión: Información y comunicación		S	CS	AV	CN	N
11	La información institucional, se canaliza de manera oportuna, los funcionarios encargados cuentan con habilidades sociales y con canales de comunicación fluida entre sus equipos de trabajo de las diferentes áreas de la entidad.	6	8	26	36	12
12	El flujo de la información en todas las unidades orgánicas de la entidad, son realizadas con calidad y oportunidad, permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades y asegurar el logro de los objetivos institucionales.	10	7	34	23	14
Dimensión: Supervisión		S	CS	AV	CN	N
13	Los servidores públicos que realizan las actividades de prevención y monitoreo poseen las competencias para atender las supervisiones continuas y determinar el buen funcionamiento del sistema de control interno	06	19	22	27	14
14	La entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los órganos de control respectivos para aplicar las medidas de remediación y acciones de mejora correspondientes.	8	11	30	24	15
Variable 2: Gestión por Procesos						
Dimensión: Determinación de procesos		S	CS	AV	CN	N
15	La misión y el plan estratégico Institucional están elaborados en consenso de manera clara para la identificación de los productos (bienes y servicios) que ofrece la entidad, para su priorización	10	6	28	18	26
16	La entidad ha diseñado su mapa de procesos en cumplimiento de la norma técnica para la gestión por procesos en las entidades públicas N°001-2018-PCM/SGP con el fin de prevenir improvisaciones en la delegación de tareas.	7	11	28	27	15
17	Cada área recibe capacitación pertinente constantemente por parte de la gerencia de organización y procesos para mayor claridad en la identificación de los elementos que forman parte de los procesos de la entidad.	3	8	24	35	18
18	La entidad brinda a las diferentes áreas de la organización los insumos necesarios para la operación de los procesos con el fin de elaborar la ficha técnica y diagrama de procesos	9	9	35	21	14
19	Los jefes de cada área realizan el acompañamiento a sus equipos para garantizar la secuencialidad e interacción de los procesos que le corresponden de manera funcional	8	15	27	25	13
20	La emisión de informes del nivel del logro de las áreas es elaborada por las jefaturas y equipos de trabajo en el respeto de los indicadores establecidos en la norma técnica para la gestión por procesos en las entidades públicas N° 001-2018-PCM/SGP.	11	16	18	28	15
Dimensión: Seguimiento medición y análisis de los procesos		S	CS	AV	CN	N
21	La Entidad cuenta con jefes probos y competentes con capacidad de dinamizar con sus equipos de trabajo y seleccionar indicadores que miden sus resultados con transparencia	9	16	23	26	14

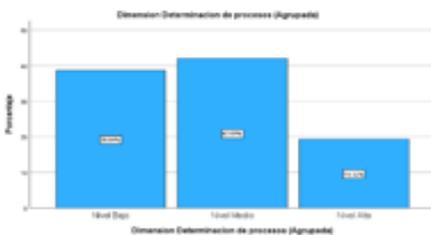
22	Se realiza el análisis con la medición de los indicadores del proceso de acuerdo a lo estipulado en la norma técnica de la implementación de la gestión por procesos expedida por la secretaria de gestión pública de la PCM	10	16	23	24	15
<b>Dimensión: Mejora de los procesos</b>		<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
23	Se realiza la identificación de los problemas cuya solución tenga un impacto en el logro de los objetivos, para garantizar que la selección de estos tenga propuestas de solución coherentes y operativas	10	17	24	21	16
24	El jefe de cada área informa oportunamente los recursos humanos y materiales con que cuenta para facilitar el análisis de causa efecto, así también la propuesta de mejora de un proceso	13	15	22	21	17
25	La alta dirección apoya con los recursos técnicos para la selección de la solución que sea más factible implementar para la mejora de los procesos mediante una selección objetiva e idónea	3	16	20	31	18
26	La entidad coordina con el dueño del proceso y su equipo técnico para la evaluación y aprobación de la mejora seleccionada para su involucramiento en la implementación de mejoras	8	15	33	16	16
27	La implementación de mejoras genera desarrollo de talleres con la participación de organismos de control que los funcionarios gestionan con efectividad	5	12	30	15	26
28	Se cuenta con un sistema que permite que cada área reporte digitalmente las incidencias del servicio y poder tener responsabilidad directa en la implementación de mejoras	4	9	28	13	34

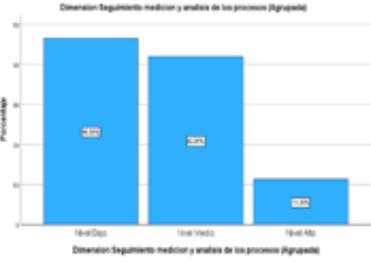
## Cuadro de insumo para elaborar la discusión.

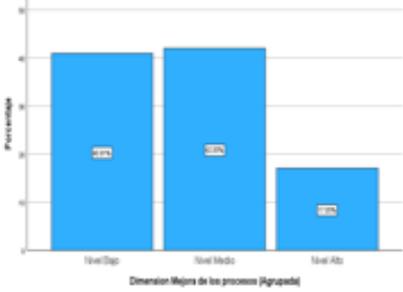
<p>Apellido autor Czubarski et al. (2022)</p>	<p>Artículo científico: Propuesta de control interno para pequeños municipios basada en el relevamiento y análisis de municipios de segunda categoría de la provincia de Misiones</p>								
<p>Llegando a la <b>conclusión</b> Los resultados obtenidos han arrojado un cierto grado de desconocimiento de normas de control interno, con su consecuente efecto en la falta de implementación adecuada, ausencia de planificación y medición de los resultados obtenidos. Las respuestas pusieron en evidencia la ausencia de guías de control interno, los propósitos del control, la retroalimentación necesaria y la falta de capacitación de los intervinientes.</p>									
<p>Mientras que en la investigación se evaluó</p>	<p>Dimensión seleccionada Ambiente de control (SCI)</p>								
<p>Resultados estadísticos</p>  <table border="1"> <caption>Dimensión Ambiente de Control (Agrupado)</caption> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nivel Bajo</td> <td>43.18%</td> </tr> <tr> <td>Nivel Medio</td> <td>40.91%</td> </tr> <tr> <td>Nivel Alto</td> <td>15.91%</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel	Porcentaje	Nivel Bajo	43.18%	Nivel Medio	40.91%	Nivel Alto	15.91%	<p>Con respecto a los resultados del análisis descriptivo de la dimensión ambiente de control se determina que el 43.18% de encuestados lo considera de nivel bajo y el 40.91% de nivel medio, por otro lado el 15,91% nivel alto, más del 84% de encuestados consideró que el ambiente de control en la organización tiene deficiencias significativas en los indicadores del (SCI) como la integridad, los valores éticos, la estructura organizacional y políticas de personal</p>
Nivel	Porcentaje								
Nivel Bajo	43.18%								
Nivel Medio	40.91%								
Nivel Alto	15.91%								
<p>Indicadores Integridad y valores éticos Estructura Organizacional Políticas de Personal</p>	<p>Que corresponden a la dimensión seleccionada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores internos y externos</li> <li>• Medir desempeño</li> <li>• Acciones correctivas</li> </ul>								
<p>En la tabla 5 de la pregunta 3 La entidad realiza capacitaciones para el desarrollo y fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos sobre el control interno con el fin de fortalecer la estructura organizacional de la Institución.</p>	<p>Los resultados establecen que el porcentaje de los servidores que no han recibido una capacitación completa en relación a la variable (SCI) se encuentra en un 84.10 % lo cual demuestra la falta de capacitación para elevar las competencias de los colaboradores en esta herramienta de gestión</p>								
<p>CGR, (2023) Ambiente de control: es la base del SCI, entre sus factores se incluye la integridad y los valores éticos, la estructura organizacional, las políticas de personal, entre otros</p>									

<p>Apellido autor Palma y Loor (2024)</p>	<p>Artículo científico: Sistema de Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Dirección Distrital 13D07 Chone - Flavio Alfaro – Salud</p>								
<p>Concluyeron que la implementación del (SCI), consolidó la optimización de procesos y el logro de estándares de excelencia en la gestión administrativa institucional. El <b>ambiente de control</b> se caracterizó por el amplio conocimiento del personal sobre los procedimientos y acciones, con un fuerte compromiso hacia los objetivos institucionales. El (SCI) proporcionó un ambiente organizacional sólido que garantizó la integridad, confiabilidad y eficiencia de las operaciones.</p>									
<p>Mientras que en la investigación se evaluó</p>	<p>Dimensión seleccionada Ambiente de control</p>								
<p>Resultados estadísticos</p>  <table border="1"> <caption>Dimension Ambiente de Control (Agrupada)</caption> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nivel Bajo</td> <td>43.18%</td> </tr> <tr> <td>Nivel Medio</td> <td>40.91%</td> </tr> <tr> <td>Nivel Alto</td> <td>15.91%</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel	Porcentaje	Nivel Bajo	43.18%	Nivel Medio	40.91%	Nivel Alto	15.91%	<p>Con respecto a los resultados del análisis descriptivo de la dimensión ambiente de control se determina que el 43.18% de encuestados lo considera de nivel bajo y el 40.91% de nivel medio, por otro lado el 15,91% nivel alto, más del 84% de encuestados consideró que el ambiente de control en la organización tiene deficiencias significativas en los indicadores del (SCI) como la integridad, los valores éticos, la estructura organizacional y políticas de personal</p>
Nivel	Porcentaje								
Nivel Bajo	43.18%								
Nivel Medio	40.91%								
Nivel Alto	15.91%								
<p>Indicadores Integridad y valores éticos Estructura Organizacional Políticas de Personal</p>	<p>Que corresponden a la dimensión seleccionada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores internos y externos</li> <li>• Medir desempeño</li> <li>• Acciones correctivas</li> </ul>								
<p>En la pregunta 2 La estructura organizacional responde a los propósitos para un control óptimo de las actividades de la entidad en cumplimiento de la directiva N° 011-2019-CG/INTEG emitida por la Contraloría General de la Republica</p>	<p>Los resultados establecen que la estructura organizacional responde de manera deficiente a los propósitos de control óptimo. Esto sugiere que existe una brecha significativa entre la estructura actual y lo que se requiere para cumplir con la directiva N° 011-2019-CG/INTEG.</p>								
<p>Contraloría General de la Republica (2023) Ambiente de control: es la base del SCI, entre sus factores se incluye la integridad y los valores éticos, la estructura organizacional, las políticas de personal, entre otros</p>									

<p>Apellido autor Sánchez et al, (2024)</p>	<p>Artículo científico: Control interno en la gestión de bienes muebles en una entidad municipal de Cajamarca</p>								
<p>Los resultados mostraron que el (SCI) en una entidad municipal es deficiente, entre estos el ambiente de control, las <b>actividades de control</b>, información y comunicación, supervisión y seguimiento e indicadores como los valores éticos, políticas, procedimientos y riesgos se muestran como deficientes a nivel general.</p>									
<p>Mientras que en la investigación se evaluó :</p>	<p>Dimensión seleccionada Actividades de control (SCI)</p>								
<p>Resultados estadísticos</p>  <table border="1"> <caption>Dimensión Actividades de control (Agrupado)</caption> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nivel Bajo</td> <td>53.41%</td> </tr> <tr> <td>Nivel Medio</td> <td>36.36%</td> </tr> <tr> <td>Nivel Alto</td> <td>10.23%</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel	Porcentaje	Nivel Bajo	53.41%	Nivel Medio	36.36%	Nivel Alto	10.23%	<p>Con respecto a los resultados del análisis descriptivo de la dimensión actividades de control se determina que el 53.41% de encuestados lo considera de nivel bajo y el 36.36% de nivel medio, por otro lado el 10,23% nivel alto, más del 89% de encuestados consideró que las actividades de control en la organización tiene deficiencias significativas en los indicadores identificación y análisis de riesgos (SCI)</p>
Nivel	Porcentaje								
Nivel Bajo	53.41%								
Nivel Medio	36.36%								
Nivel Alto	10.23%								
<p>Indicadores Gestión de riesgos Mitigar los riesgos</p>	<p>Que corresponden a la dimensión seleccionada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores internos y externos</li> <li>• Medir desempeño</li> <li>• Acciones correctivas</li> </ul>								
<p>En la pregunta 9 Las acciones de control son consensuadas con cada área con el fin de determinar las medidas de remediación de acuerdo a la directiva N° 011-2019-CG/INTEG emitida por la Contraloría general de la republica</p>	<p>Los resultados de esta pregunta establecen que la mayoría de los encuestados, un 76.10%, percibió que la entidad no implementó actividades de control para gestionar y aminorar los riesgos, lo cual sugiere que hay margen para mejorar en este aspecto.</p>								
<p>Contraloría General de la Republica (2023) Actividades de control: son los mecanismos que permiten gestionar los riesgos identificados con el objeto de mitigar (minimizar) dichos riesgos</p>									

<p>Apellido autor</p> <p>Salimbeni (2019)</p>	<p>Artículo científico: Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público</p>								
<p>Concluyo que se evidenciaron diferencias en cuanto a la priorización de factores políticos por sobre los del interés público, la falta en la optimización de recursos, el sobredimensionamiento de la estructura, el solapamiento de tareas y la <b>falta de capacitación del personal</b>.</p>									
<p>Mientras que en la investigación se evaluó</p>	<p>Dimensión seleccionada Determinación de procesos</p>								
<p>Resultados estadísticos</p>  <table border="1"> <caption>Dimension Determinación de procesos (GpP)</caption> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nivel Bajo</td> <td>38.64%</td> </tr> <tr> <td>Nivel Medio</td> <td>42.05%</td> </tr> <tr> <td>Nivel Alto</td> <td>19.32%</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel	Porcentaje	Nivel Bajo	38.64%	Nivel Medio	42.05%	Nivel Alto	19.32%	<p>Con respecto a los resultados del análisis descriptivo de la dimensión determinación de procesos se estableció que el 38.64% de encuestados lo considera de nivel bajo y el 42.05% de nivel medio, por otro lado el 19.32% nivel alto. Esto sugiere que más del 80% de los encuestados percibieron deficiencias significativas en la capacidad de su organización para identificar y definir claramente los procesos necesarios para alcanzar sus objetivos.</p>
Nivel	Porcentaje								
Nivel Bajo	38.64%								
Nivel Medio	42.05%								
Nivel Alto	19.32%								
<p>Indicadores</p> <p>Identificación de productos</p> <p>Identificación de procesos</p> <p>Caracterización de procesos</p>	<p>Que corresponden a la dimensión seleccionada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores internos y externos</li> <li>• Medir desempeño</li> <li>• Acciones correctivas</li> </ul>								
<p>En la tabla 6 de la pregunta 3 Cada área recibe capacitación pertinente constantemente por parte de la gerencia de organización y procesos para mayor claridad en la identificación de los elementos que forman parte de los procesos de la entidad.</p>	<p>Los resultados establecen que el porcentaje de los servidores que no han recibido una <b>capacitación idónea en relación a la variable (GpP)</b> se encuentra en un 84.1 % lo cual demuestra una deficiencia de capacitación sobre la identificación de productos y procesos.</p>								
<p>La fase determinación de procesos consiste en reconocer los productos, así como los procesos, sus características, establecer su secuencia e interacción, la aprobación y difusión de los documentos generados (PCM, 2021).</p>									

<p>Apellido autor Berlanga (2022)</p>	<p>Artículo científico: La gestión por procesos y los procedimientos administrativos de pensión de sobrevivientes del Ejército Peruano</p>								
<p>Los resultados encontraron deficiencias en los procesos y procedimientos de la entidad creando insatisfacción en los usuarios. Por lo que se demostró que la implementación de la (GpP) conlleva a mejoras en las actividades administrativas, lo cual contribuye a la satisfacción del cliente y es esencial para optimizar los procedimientos</p>									
<p>Mientras que en la investigación se evaluó :</p>	<p>Dimensión seleccionada Seguimiento medición y análisis de procesos</p>								
<p>Resultados estadísticos</p>  <table border="1"> <caption>Dimensión Seguimiento medición y análisis de los procesos (GpP)</caption> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nivel Bajo</td> <td>46.59%</td> </tr> <tr> <td>Nivel Medio</td> <td>42.05%</td> </tr> <tr> <td>Nivel Alto</td> <td>11.36%</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel	Porcentaje	Nivel Bajo	46.59%	Nivel Medio	42.05%	Nivel Alto	11.36%	<p>Con respecto a los resultados del análisis descriptivo de la dimensión actividades de control se determina que el 46.59% de encuestados lo considera de nivel bajo y el 42.05% de nivel medio, por otro lado el 11,36% nivel alto, más del 88% de encuestados consideró que el seguimiento medición y análisis en la organización tiene deficiencias significativas en los indicadores medición y análisis de los procesos.</p>
Nivel	Porcentaje								
Nivel Bajo	46.59%								
Nivel Medio	42.05%								
Nivel Alto	11.36%								
<p>Indicadores Seguimiento y medición de procesos Análisis de los procesos</p>	<p>Que corresponden a la dimensión seleccionada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores internos y externos</li> <li>• Medir desempeño</li> <li>• Acciones correctivas</li> </ul>								
<p>En la pregunta 22. Se realiza el análisis con la medición de los indicadores del proceso de acuerdo a lo estipulado en la norma técnica de la implementación de la gestión por procesos expedida por la secretaria de gestión pública de la PCM</p>	<p>Los resultados de esta pregunta establecen que la mayoría de los encuestados, un 70.05%, percibió que la entidad no realiza una buena elección de indicadores para medición y análisis de los procesos, lo cual sugiere que hay margen para mejorar en este aspecto.</p>								
<p>El seguimiento, medición y análisis consiste en la verificación de su nivel de desempeño e identificación de oportunidades de mejora. Esta fase se conforma por los siguientes pasos (PCM, 2021)</p>									

<p>Apellido autor Bustamante et al. (2019)</p>	<p>Artículo científico: Analysis of the management of administrative processes in the department of human talent</p>								
<p>Se concluye la existencia de falencias en la ejecución de sus procesos lo cual genera un inadecuado uso de sus recursos, que no permite contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos trazados.</p>									
<p>Mientras que en la investigación se evaluó :</p>	<p>Dimensión seleccionada Mejora de procesos</p>								
<p>Resultados estadísticos</p>  <table border="1"> <caption>Dimensión Mejora de los procesos (Agrupado)</caption> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nivel Bajo</td> <td>40.91%</td> </tr> <tr> <td>Nivel Medio</td> <td>42.05%</td> </tr> <tr> <td>Nivel Alto</td> <td>17.05%</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel	Porcentaje	Nivel Bajo	40.91%	Nivel Medio	42.05%	Nivel Alto	17.05%	<p>Con respecto a los resultados del análisis descriptivo de la dimensión actividades de control se determina que el 40.91% de encuestados lo considera de nivel bajo y el 42.05% de nivel medio, por otro lado el 17,05% nivel alto, más del 82% de encuestados consideró que la mejora de procesos en la organización tiene deficiencias significativas en los indicadores de su dimensión.</p>
Nivel	Porcentaje								
Nivel Bajo	40.91%								
Nivel Medio	42.05%								
Nivel Alto	17.05%								
<p>Indicadores Selección de problemas, análisis casusa efecto, selección de mejoras y implementación de mejoras</p>	<p>Que corresponden a la dimensión seleccionada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores internos y externos</li> <li>• Medir desempeño</li> <li>• Acciones correctivas</li> </ul>								
<p>En la pregunta 28. Se cuenta con un sistema que permite que cada área reporte digitalmente las incidencias del servicio y poder tener responsabilidad directa en la implementación de mejoras</p>	<p>Los resultados de esta pregunta establecen que la mayoría de los encuestados, un 85.02%, percibió que la entidad no implementa estrategias digitales para la mejora de los procesos, lo cual sugiere que hay margen para mejorar en este aspecto.</p>								
<p>Se refiere a la optimización del desempeño de los procesos en el marco de las prioridades de la entidad. Esta fase se conforma por los siguientes pasos: Selección de problemas, análisis casusa efecto, selección de mejoras y implementación de mejoras (PCM, 2021)</p>									