



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Sistema de control interno en la gestión por procesos de
la Municipalidad Distrital de Sanagoran, 2017**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORAS:

Br. Castro Bardales, Iris Katerine

Br. López Oliva, Katherin Giselle

ASESOR:

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

PERÚ-2018

PÁGINA DE JURADO

Dr. Aldave Herrera Rafael Fernando
Presidente

Dr. Alva Alva Walter Gastón
Secretario

Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel
Vocal

DEDICATORIA

A DIOS:

A Dios por la vida y las fuerzas necesarias para seguir adelante rompiendo todas las barreras que se presenten y continuar luchando día tras día.

A MI FAMILIA:

A mi madre y hermano por su amor infinito y el apoyo en mi vida profesional, por motivarme en la lucha constante para llegar a lograr metas.

C.B.I.K.

A MI FAMILIA E HIJO:

A mi familia por su apoyo, consejos e impulso para seguir creciendo y ser mejor persona y profesional día a día.

A mi regalo de vida, mi hijo Alexandro Del Piero, por llenarme de felicidad e inspirarme con su sonrisa a sobrepasar todos los obstáculos y a desarrollarme mejor como persona y madre.

L.O.K.G.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios porque ha estado con nosotras guiando cada paso y sobre todo por ser nuestra fortaleza en todo momento.

A nuestros padres, que a lo largo de toda la vida brindaron su apoyo, creyeron en todo momento y no dudaron de las habilidades que poseemos.

Se agradece de manera especial a todos los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Sanagorán por su colaboración, al momento de desarrollar el cuestionario y así poder contar con la información para la presente investigación.

Al Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel a quien le debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia, enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa Universidad la cual abre sus puertas a la educación, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos con valores éticos y morales.

DECLARATORIA DE AUTORIA

Nosotras, **IRIS KATERINE CASTRO BARDALES** y **KATHERIN GISELLE LOPEZ OLIVA** estudiantes del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo; declaramos que el trabajo académico titulado “Sistema de Control Interno en la Gestión por Procesos de la Municipalidad Distrital Sanagoran, 2017” presentada en 173 folios para la obtención del grado académico de Maestras en Gestión Pública es de nuestra autoría.

Por tanto, declaramos lo siguiente:

- Señalado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, identificando toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Somos conscientes de que nuestro trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, nos sometemos a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 20 de febrero de 2018.

IRIS KATERINE CASTRO BARDALES
DNI N° 46806276

KATHERIN GISELLE LÓPEZ OLIVA
DNI N° 70760345

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado;

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo para la presentación, aprobación y sustentación de Tesis, tengo el honor de presentar ante ustedes el presente trabajo de investigación titulado: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE PROCESOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANAGORAN, 2017". Por tanto, dejo a su acertado criterio la correspondiente evaluación de este trabajo de investigación, esperando que reúna los méritos suficientes para su oportuna aprobación.

Por lo expuesto, se espera que se reconozcan los atributos positivos, así como, realicen las observaciones pertinentes; sin embargo, como todo trabajo humano es capaz de ser perfeccionado, esperamos vuestras sugerencias para mejorarlo y así poder realizar la sustentación de la presente tesis.

Las autoras

ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTORIA	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	19
1.2.1 A nivel internacional	19
1.2.2 A nivel nacional	24
1.2.3 A nivel regional	30
1.3 Teorías relacionadas al tema	35
1.1.1. Sistema de control interno	35
1.1.2. Gestión por procesos	44
1.4. Formulación del problema	49
1.5. Justificación del estudio	50
1.6. Hipótesis	54
1.6.1. Hipótesis de investigación (Hi)	54
1.6.2. Hipótesis nula (Ho)	54
1.6.3. Hipótesis específicas	54
1.7. Objetivo general	55
1.7.1. Objetivo específico	55
II. MÉTODO	56
2.1. Diseño de investigación	57
2.2. Operacionalización de variables	58
2.2.1. Variables	58
2.2.2. 2.2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIALES	59

2.3.	Población y muestra	61
2.3.1.	Población	61
2.3.2.	Muestra	61
2.3.3.	Criterios de selección	62
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	62
2.4.1.	Técnica	62
2.4.2.	Instrumento de recolección de datos	63
2.4.3.	Validez y confiabilidad del instrumento	63
2.5.	Métodos de análisis de datos	67
2.6.	Aspectos éticos	67
III.	RESULTADOS	68
3.1.	Descripción de resultados	68
3.2.	Contrastación de hipótesis	74
3.2.1.	Contrastación de hipótesis general	78
3.2.2.	Contrastación de hipótesis específicas	79
IV.	DISCUSIÓN	89
V.	CONCLUSIONES	103
VI.	RECOMENDACIONES	106
VII.	REFERENCIAS	108
	Anexo 1: Matriz de puntuación de las variables.	110
	Anexo 2: Ficha de validación de contenido de los instrumentos.	116
	Anexo 3: Ficha resumen de los expertos validados.	119
	Anexo 4: validación de constructo de los instrumentos	135
	Anexo 05: Confiabilidad de instrumentos	139
	Anexo 6: Instrumentos	143
	Anexo 7: Ficha técnica de los instrumentos	150
	Anexo 8: Constancia emitida por la Municipalidad Distrital de Sanagorán	158
	Anexo 9: Matriz de consistencia	159
1.7.2.	Estadística descriptiva	162
1.7.3.	Inferencia estadística	164
	Anexo 10: Panel fotográfico	170
	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	173

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de Sanagorán, 2017. El tipo de estudio es no experimental, el diseño de estudio es correlacional causal y el método de investigación aplicado fue el hipotético-deductivo. La población objeto de estudio, estuvo constituida por 72 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sanagorán, para la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia de la investigadora, estuvo conformado por 72 servidores públicos, como instrumento se utilizó, cuestionarios tipo escala Likert, los cuales se les realizó la prueba de confiabilidad con Alfa de Cronbach; para realizar el procesamiento de información se utilizó el software SPSS versión 23 y los resultados fueron representados en tablas y figuras.

El resultado obtenido de la influencia del sistema de control interno en la gestión por procesos de la Municipalidad Distrital Sanagorán, 2017, fue utilizando la prueba Tau-b de Kendall y el coeficiente Rho de Spearman, en donde el valor de significancia de prueba Tau-b de Kendall fue de 0.021, el coeficiente Rho de Spearman = 0.398 (positiva moderada), con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ($P < 0,05$); demostrándose que el sistema de control interno influye significativamente en la gestión por procesos; por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. El nivel que predomina en el sistema de control interno es el nivel regular con 86.1% (62 encuestados), seguido del nivel bueno con 9.7% (7 encuestados) y nivel deficiente con 4.2% (3 encuestas). A diferencia de la gestión por procesos el nivel que predomina es el bueno con 86.1% (62 encuestados), seguido del nivel regular con 11.1% (8 encuestados) y nivel deficiente con 2.8% (2 encuestados).

Palabras clave: Control Interno, Gestión, Procesos.

ABSTRACT

The present investigation was developed in order to determine the influence of the internal control system in the process management of the Municipality District of Sanagorán, 2017. The type of study is non-experimental, the study design is correlation causal and the method of applied research was the hypothetico-deductive. The population under study was made up of 72 workers from the Municipality District of Sanagorán. For the sample, non-probabilistic sampling was used for the convenience of the researcher. It consisted of 72 public servants, as a Likert scale questionnaire. which were tested for reliability with Alpha of Cronbach; SPSS software version 23 was used to perform the information processing and the results were represented in tables and figures.

The result obtained from the influence of the internal control system in the process management of the Municipality District of Sanagorán, 2017, was using the test of Tau-b of Kendall and the coefficient Rho of Spearman, where the value of test significance Tau-b of Kendall was 0.021, the coefficient Rho of Spearman = 0.398 (moderate positive), with level of significance less than 5% of standard significance ($P < 0.05$); demonstrating that the internal control system significantly influences process management; therefore, the hypothesis of the investigation is accepted and the null hypothesis is rejected. The level that predominates in the internal control system is the regular level with 86.1% (62 respondents), followed by the good level with 9.7% (7 respondents) and deficient level with 4.2% (3 surveys). Unlike process management, the prevailing level is good with 86.1% (62 respondents), followed by the regular level with 11.1% (8 respondents) and deficient level with 2.8% (2 respondents).

Keywords: Internal Control, Management, Processes.