



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN OPERATIVA DE
LA ADMINISTRACIÓN DEL CEM COMISARÍA DE FAMILIA CANTO REY, SAN
JUAN DE LURIGANCHO, LIMA - 2020

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

ANA MARIA ORDOÑEZ HUAMÁN

ORCID: 0000-0002-3797-8104

ASESOR

MG. LORENZO MARTIR ZA VALETA ORBEGOSO

ORCID: 0000-0002-5649-704X

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

AUDITORÍA

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2021

DEDICATORIA

El presente proyecto se lo dedico a mi familia, que me apoyaron moralmente en todos estos años para la culminación de mi carrera profesional, a ellos con mucho cariño y consideración.

AGRADECIMIENTOS

A Jehová, por darme la vida, por su infinito amor, bondad, y fortalecerme en cada paso de mi vida.

Un agradecimiento a mis padres por alentarme siempre en seguir creciendo profesionalmente, a mi hermana, por su apoyo incondicional durante los años de estudio y a mi esposo por incentivarne a no darme por vencida en esta etapa final de mi carrera. En especial agradezco a mis hijas que con su presencia, inocencia y amor incondicional me motivan a seguir adelante.

A mis profesores que compartieron sus enseñanzas en todo el trayecto de carrera, gracias al asesor por sus buenos consejos y recomendaciones que me ayudaron a cumplir satisfactoriamente con esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	19
1.3 Objetivos de la investigación.....	20
1.4 Limitaciones de la investigación.....	21
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios.....	23
2.2 Bases teórico científicas.....	30
2.3 Definición de la terminología empleada	43
CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación	48
3.2. Población y muestra.....	48
3.3. Hipótesis de la investigación	49
3.4. Variables – Operacionalización.....	50
3.5. Métodos y técnicas de investigación.....	54
3.6. Técnicas de procesamiento de datos.....	54
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
4.1. Análisis de fiabilidad de las variables.....	55
4.2. Resultados descriptivos	56
4.3. Contrastación de hipótesis	85
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Discusiones.....	94
5.2. Conclusiones.....	98
5.3. Recomendaciones.....	100

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Población de estudio del CEM Familia Canto Rey SJL.
- Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable 1: Control Interno
- Tabla 3 Matriz de operacionalización de variable 2: Información Operativa
- Tabla 4 Matriz de consistencia
- Tabla 5 Resultado de la validación del cuestionario de la investigación
- Tabla 6 Fiabilidad del instrumento: Control Interno
- Tabla 7 Fiabilidad del instrumento: Información Operativa
- Tabla 8 Política interna y el ambiente de control
- Tabla 9 Evaluación de políticas internas y las funciones del personal
- Tabla 10 Procesos de control y la identificación de errores en la información
- Tabla 11 Procesos de control y las operaciones de la entidad
- Tabla 12 Resultados de la dimensión ambiente de control
- Tabla 13 Actividades de verificación y la evaluación del personal
- Tabla 14 Cumplimiento de los procesos internos
- Tabla 15 Supervisión del cumplimiento de los procesos internos al personal
- Tabla 16 Verificación del proceso de control y las actividades programadas
- Tabla 17 Resultados de la dimensión actividades de control
- Tabla 18 Políticas de mitigación de riesgo y disminución de errores en información
- Tabla 19 Validación de los procesos de control interno y desvío de recursos
- Tabla 20 Resultados de la dimensión evaluación de riesgos
- Tabla 21 Revisión de los resultados de los procesos internos
- Tabla 22 Nivel de ejecución de resultados y culminación de los procesos

internos

- Tabla 23 Pertinencia de los procesos y los requerimientos de la entidad
- Tabla 24 Validación de los procesos y los resultados obtenidos
- Tabla 25 Resultados de la dimensión seguimiento de control
- Tabla 26 Resultados de la variable control interno
- Tabla 27 Cumplimiento del proceso de recojo de información
- Tabla 28 Método de recolección de información y la realidad
- Tabla 29 Resultados de la dimensión recolección de la información
- Tabla 30 Método de selección de información y el desempeño laboral
- Tabla 31 Resultados de la dimensión selección de la información
- Tabla 32 Conformidad del procedimiento de distribución de información
- Tabla 33 Eficiencia del resguardo y custodia de los archivos
- Tabla 34 Resultados de la dimensión manipulación de la información
- Tabla 35 Resultados de la variable información operativa
- Tabla 36 Prueba de normalidad
- Tabla 37 Resultados de correlación entre control interno y la información operativa
- Tabla 38 Resultados de correlación entre ambiente de control y la información operativa
- Tabla 39 Resultados de correlación entre las actividades de control y la información operativa
- Tabla 40 Resultados de correlación entre la evaluación de riesgo y la información operativa
- Tabla 41 Resultados de correlación entre el seguimiento de control y la información operativa

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Política interna y ambiente de control
- Figura 2 Evaluación de políticas internas y las funciones del personal
- Figura 3 Procesos de control y la identificación de errores en la información
- Figura 4 Procesos de control y las operaciones de la entidad
- Figura 5 Resultados de la dimensión ambiente de control
- Figura 6 Actividades de verificación y la evaluación del personal
- Figura 7 Cumplimiento de los procesos internos
- Figura 8 Supervisión del cumplimiento de los procesos internos
- Figura 9 Verificación del proceso de control y las actividades programadas
- Figura 10 Resultados de la dimensión actividades de control
- Figura 11 Políticas de mitigación de riesgo y la disminución de errores
- Figura 12 Validación de los procesos de control interno y desvío de recurso
- Figura 13 Resultados de la dimensión de evaluación de riesgos
- Figura 14 Revisión de los resultados de los procesos internos
- Figura 15 Nivel de ejecución de resultados y culminación de los procesos internos
- Figura 16 Pertinencia de los procesos y los requerimientos de la entidad
- Figura 17 Validación de los procesos y los resultados obtenidos
- Figura 18 Resultados de la dimensión seguimiento de control
- Figura 19 Resultados de la variable control interno
- Figura 20 Cumplimiento del proceso de recojo de información
- Figura 21 Método de recolección de información y la realidad
- Figura 22 Resultados de la dimensión recolección de la información
- Figura 23 Método de selección de información y el desempeño laboral
- Figura 24 Resultados de la dimensión selección de la información
- Figura 25 Conformidad del procedimiento de distribución de información
- Figura 26 Eficiencia del resguardo y custodia de los archivos
- Figura 27 Resultados de la dimensión manipulación de la información
- Figura 28 Resultados de la variable información operativa

**CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN
OPERATIVA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CEM COMISARÍA DE FAMILIA
CANTO REY, SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA -2020**

ANA MARIA ORDOÑEZ HUAMÁN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo principal del presente estudio fue determinar la relación del control interno y la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020. La investigación correspondió a un tipo aplicado – descriptivo - correlacional y el diseño es no experimental, transeccional. La población estuvo conformada por 15 trabajadores que prestan servicios en la entidad, siendo la muestra de tipo censal integrada por la misma cantidad de la población. El instrumento de recolección de información empleado fue el cuestionario, el cual ha sido validado por juicio de expertos. Las conclusiones determinaron que el control interno se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020, al obtenerse una correlación positiva alta de coeficiente Rho de Pearson que asciende a 0.726 y un nivel de significancia de $p=0.002$.

Palabras clave: control interno, información operativa, ambiente de control, seguimiento de control, riesgos.

**INTERNAL CONTROL AND ITS RELATIONSHIP WITH THE OPERATIONAL
INFORMATION OF THE CEM ADMINISTRATION COMMISSIONER OF THE
FAMILY CANTO REY, SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA -2020**

ANA MARIA ORDOÑEZ HUAMÁN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship of internal control and operational information of the administration in the CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima for the year 2020. The research corresponded to an applied - descriptive - correlational type and the design is non-experimental, transectional. The population was made up of 15 workers who provide services in the entity, the census-type sample being made up of the same amount of the population. The information collection instrument used was the questionnaire, which has been validated by expert judgment. The conclusions determined that the internal control is significantly related to the operational information of the administration in the CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima for the year 2020, when obtaining a high positive correlation of Pearson's Rho coefficient that amounts to 0.726 and a level of significance of $p = 0.002$.

Keywords: internal control, operational information, control environment, control monitoring, risks.

INTRODUCCIÓN

En el Perú uno de los grandes desafíos en la administración pública es lograr la eficiencia operativa en su actuación orientada a habilitar derechos y obligaciones. Para ello, la información operativa juega un rol relevante al constituirse en pieza fundamental de la toma de decisiones sobre la evolución de los procesos internos, a fin de determinar posibles desviaciones que pudieran comprometer la consecución de resultados y; por lo tanto, asegurar el óptimo uso de los recursos en cada uno de los procesos relacionados con la prestación de un bien o servicio (público o privado).

Una de las estrategias implementadas, tanto por organizaciones privadas como públicas, para lograr confiabilidad en la información operativa es la implementación del control interno, el cual desempeña en la actualidad, un papel importante en la administración para el logro de los objetivos planteados; así como, en la adopción de medidas correctivas cuando se detectan desviaciones entre lo planificado y lo ejecutado.

Una de las entidades públicas que presenta esta debilidad es el Centro Emergencia Mujer (CEM) Familia Canto Rey ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho – Lima. Donde se han evidenciado problemas en la calidad del servicio, mucho de los cuales se asociaban a una inadecuada información operativa del área administrativa de dichas entidades; es así, como era evidente la ausencia de profesionales capacitados, infraestructura óptima y un ambiente laboral adecuado.

En el caso particular del CEM Familia Canto Rey, se tiene que, al no disponer de un sistema de control interno verdaderamente eficiente, la información que se genera de las diversas actividades que se llevan a cabo al interior de esta organización carece de exactitud, fiabilidad y pertinencia. De manera que, cualquier reporte relacionado al desempeño de los empleados, costos, ingresos y egresos podría prescindir de estos atributos que resultan tan necesarios al momento de realizar una valoración objetiva de la gestión administrativa y financiera de la institución.

Por lo antes expuesto, nace la presente investigación de tipo descriptivo-correlacional que busca identificar de qué manera la aplicación del control interno

influye en la optimización de la información operativa de la administración en el CEM Familia Canto Rey, San Juan de Lurigancho - Lima para el año 2020.

Para ello se plantea una investigación comprendida por tres capítulos, los cuales se conforman de la siguiente forma:

Capítulo I, denominado problema de investigación, en el cual se describe la realidad problemática que enmarca la razón por la cual se plantea la investigación, seguidamente se desarrolla la justificación de la investigación, así como los objetivos generales y específicos que se desprenden del problema planteado y, finalmente, se indican las principales limitaciones que se presentan para el desarrollo del trabajo.

Capítulo II, identificado como marco teórico, donde se resumen algunos antecedentes relacionados a la investigación en el ámbito internacional y nacional y local, seguidamente se desarrollan las bases teóricas que sustentan la investigación, y describe brevemente los principales conceptos que se manejan en los temas planteados.

Capítulo III dedicado al marco metodológico, en el cual se describe el tipo y diseño de la investigación, así como la población y la muestra que es objeto de estudio; seguidamente se desarrollan las hipótesis que se buscan resolver con el desarrollo del trabajo; se describen las variables en estudio, los métodos y técnicas de investigación y las técnicas de procesamiento de datos.

Capítulo IV referido al análisis de fiabilidad de las variables, iniciando con la validez del instrumento, siguiendo con la fiabilidad de la variable: Control Interno; seguidamente se presentan los resultados descriptivos, finalizando con la contrastación de hipótesis.

Por último, se encuentra el capítulo V, referido a las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática

Internacional

Argentina

Lanús (2019) realizó un estudio sobre el control interno y el flujo de información dentro de establecimientos agropecuarios, en vista que la mayoría de ellos son unidades organizativas familiares. En el estudio empleó una muestra de tres unidades de producción agropecuarias, aplicándose una encuesta y un levantamiento de información sobre procesos administrativos internos, con lo cual se determinó que en todos los casos se repetían procesos heredados de las administraciones anteriores, sin dar mayor importancia a la actualización de los mismos. De igual forma, no se contaba con personal calificado para hacer cada una de las tareas administrativas, por lo que no podía asegurarse resultados óptimos. En este sentido, se destacó la necesidad de que estas unidades productivas aplicaran procesos de mejora en el flujo de información; así como, procesos de control que aseguraran el correcto registro de las operaciones y una adecuada manipulación y flujo de la información, a fin de garantizar reportes confiables y oportunos.

México

Pelayo et al. (2019) elaboraron un estudio a fin de contextualizar el control interno en las micro, pequeñas y medianas empresas en México y así, exponer las limitaciones de este tipo de empresas en su desarrollo. Para ello, tomaron una muestra y aplicaron un cuestionario de supervisión, con el cual lograron dejar en evidencia que en general las empresas analizadas no contaban con un sistema adecuado de control, lo que suponía una limitación severa para su desarrollo empresarial. Este problema resultó especialmente agudo en las microempresas y se hacía más evidente en áreas como caja, banco, ingresos y acreedores.

Ecuador

Vergara (2017) en su estudio sobre la necesidad de las empresas de contar con procesos adecuados de control que posibiliten un desempeño superior de sus acciones y obtener resultados óptimos, se apoyó en el análisis documental sobre el tema para constatar la relevancia que tiene para las empresas disponer de manuales de procesos de control que aseguren la integración de las normas y los procesos internos, que a su vez mejorarán el flujo de información contable, con lo cual se optimiza la generación de reportes oportunos y adecuados que permiten toma de decisiones gerenciales correctas. Destacando que, en general, un número considerablemente mayoritario de PYMES en América Latina, carecen de herramientas de este tipo, por lo que impacta su desarrollo y por ende el adecuado desempeño de las economías de la región.

Nacional

Choez (2017) elaboró un estudio dirigido a identificar cómo el control interno incidía en la toma de decisiones en la empresa Servicentro, utilizando para ello técnicas de recolección de información documental, con el cual identificó los procesos que se desarrollaban en la organización y los reportes que se generaban, además de encuestas a los responsables de las áreas administrativas y niveles gerenciales. A partir de ello, se pudo identificar que la empresa requería implementar mejoras en los procesos de control interno a fin de optimizar el manejo de información y, por consecuencia, generar reportes oportunos que permitieran evaluar aspectos adicionales a los requerimientos mínimos tributarios. Adicionalmente, se hizo evidente la necesidad de una mejor definición de las responsabilidades de los empleados y mantener un proceso constante de mejora profesional.

Meléndez (2018) realizó un estudio dirigido a evaluar la aplicación y el funcionamiento del control interno en la Municipalidad Provincial de Tambopata, de manera que esta entidad asegurara que sus procesos y actividades estuviesen dirigidos al logro de sus objetivos. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, apoyado en método deductivo-analítico y se realizó el levantamiento de información apoyado

en un cuestionario estructurado. Pudo identificar que se requería corregir situaciones problemáticas, tales como, la carencia de un sistema de control dirigido a la mejora de los procesos internos, no se disponía de un comité de control interno, no se contaba con un equipo articulado de funcionarios que velaran por el cumplimiento de normas, y adicionalmente, se debía mejorar el flujo de información entre las unidades a fin de mejorar los reportes generados; todo ello comprometían la consecución de las metas trazadas.

Wilson (2017) realizó un trabajo dirigido a determinar la apreciación de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de Piura en relación a la calidad del servicio brindada en la entidad. El estudio fue de tipo cuantitativo y no experimental, y fue empleada la encuesta como instrumento para recolectar los datos. Se observó que, faltaba formalizar el comité de control interno, por lo que se percibía debilidad en el acatamiento de las normas de control internos establecidas en ley, de igual forma, era necesario mejorar el ambiente de control interno en la institución a fin de generar confianza entre los trabajadores sobre la veracidad de la información que se manejan y, por ende, de los reportes que se generan.

Local

Gutierrez (2018) realizó un estudio sobre la relevancia del control interno en una pequeña empresa ubicada en la ciudad de Lima, y cuyo objetivo final era elaborar una propuesta de sistema de control que les permitiera optimizar sus procesos y mejorar sus resultados. Para ello, se realizó un trabajo de enfoque cuantitativo, que se apoyó en la encuesta como herramienta de levantamiento de información, además de la revisión de procesos internos como elemento de apoyo. Con este trabajo, se logró identificar que la organización no disponía de un modelo apropiado de control interno, lo que le impedía contar con reportes confiables que a su vez limitaban las decisiones que podía tomar el área gerencial; esto impactaba en los resultados de la empresa y, por lo tanto, limitaba su expansión; por lo cual se hacía necesario una mejora en estos aspectos.

Cadillo (2017) elaboró un trabajo de investigación dirigida a conocer la percepción del personal perteneciente la sede principal de los Servicios Postales en la ciudad de Lima sobre el control interno y la gestión administrativa. Para ello, se utilizaron dos cuestionarios estructurados, dirigidos a identificar aspectos relacionados al control interno, por una parte, y otro dirigido a la gestión administrativa. Se pudo evidenciar que los aspectos relacionados al control interno tenían una mala apreciación por parte del personal, quienes resaltaban la falta de un ambiente adecuado que asegurara el desarrollo idóneo de las actividades de control, además que no se percibía que la información manejada en la áreas era valorada y utilizada para la toma de decisiones o la medición de resultados; todo ello impactaba en la gestión administrativa, por lo que se comprometía el logro de objetivos de forma adecuada.

Martell (2019) desarrolló un estudio dirigido a evaluar los procesos de control interno dentro de la empresa constructora Corporación ETA. Para lo cual se elaboró una encuesta estructurada, cuya aplicación se llevó a cabo a los trabajadores del área administrativa de la empresa y a los niveles gerenciales; obteniéndose que el crecimiento de la empresa se veía comprometido por la falta de reportes oportunos suficientemente amplios que le permitieran evaluar en su conjunto las operaciones, todo ello ante una ausencia de un sistema de control adecuado que garantizara que todos los procesos se realizarán de forma correcta, que todos los niveles gerenciales se ocuparan de sus responsabilidades supervisoras de procesos y a su vez comprometía la calidad de la información empleada en el proceso de toma de decisiones.

Vistas las referencias problemáticas descritas, se plantea en esta investigación el caso de la entidad pública Centro Emergencia Mujer (CEM) Familia Canto Rey ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho – Lima. En este sentido, es pertinente indicar que estos centros, adscritos al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, cumplen la importante tarea de brindar atención profesional, completa y sin costos a ciudadanos (especialmente, mujeres) que experimentan algún tipo de “Violencia familiar y sexual, a través de la consejería psicológica, apoyo social, orientación legal y defensa judicial” (Defensoría del Pueblo, 2018, p. 9).

Para el año 2018, la Defensoría del Pueblo (2018) identificó 296 CEM a nivel nacional, con un presupuesto que entre 2009 y junio de 2018 se ha incrementado en 1,065%; sin embargo, eran evidentes problemas en la calidad del servicio, mucho de los cuales se asociaban a una inadecuada información operativa del área administrativa de dichas entidades; es así, como era evidente la ausencia de profesionales capacitados, infraestructura adecuada y un ambiente laboral adecuado.

El principal problema en la institución es el inadecuado control interno, debido a una escasa cultura organizacional, un inapropiado sistema de información para los registros de los datos y; un limitado conocimiento sobre control interno e Incumplimiento de procedimiento del personal.

Los aspectos descritos podrían tener como consecuencia la generación de reportes inadecuados, impactando en las decisiones que se toman, lo que al mismo tiempo impacta en la calidad del servicio brindado, obstaculizando así el cumplimiento de las metas y objetivos que se trazan, finalmente deteriorando la imagen de la institución.

Con la presente investigación se pretende presentar una alternativa de solución al inadecuado control interno y su relación con la información operativa de la administración del CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

Problema general

¿De qué manera el control interno se relaciona con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey, San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020?

Problemas específicos

¿Cómo el ambiente de control se relaciona con información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey, San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020?

¿De qué manera la actividad de control se relaciona con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey, San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020?

¿De qué manera la evaluación de riesgo se relaciona con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey, San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020?

¿Cómo el seguimiento de control se relaciona con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey, San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

Desde el punto de vista teórico, esta investigación profundiza en la implementación de las Normativas de Control Interno estipuladas en la legislación peruana dentro de una entidad pública, cuyo propósito es garantizar que la actividad económico-financiera de una Entidad se adecua a los principios de legalidad, economía, eficiencia y eficacia. En este contexto, la investigación contribuye en el enriquecimiento conceptual de los procesos de cautela previa, simultánea y de verificación posterior de los registros de información que requiere el área administrativa, de manera que se asegure la gestión eficiente de sus recursos, bienes y operaciones.

En el plano metodológico, se utilizó el método deductivo, permitiéndonos enfocar de lo general a lo particular y como técnica de investigación la encuesta.

En cuanto a su aporte práctico, esta investigación permitirá al CEM Familia Canto Rey en San Juan de Lurigancho conocer el efecto del control interno en la gestión de la información operativa. De esta manera, esta entidad podrá reconocer con mayor certeza las debilidades en el manejo de sus registros y cómo corregirlas a través de la aplicación de las referidas normas.

Por otro lado, esta investigación tiene una alta contribución desde lo social, visto que una mejora en la calidad de la información operativa de la administración del CEM Familia Canto Rey finalmente mejorará su eficiencia operativa, contribuyendo con el incremento en la calidad del servicio prestado y del nivel de satisfacción de las personas que son atendidas.

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Demostrar la relación del control interno y la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

Evidenciar la relación del ambiente de control y la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

Comprobar la relación de la actividad de control y la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

Determinar la relación de la evaluación de riesgo y la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

Evidenciar la relación del seguimiento de control y la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

1.4 Limitaciones de la investigación

El desarrollo de la investigación supone superar un conjunto de limitaciones prácticas, entre las cuales destaca los obstáculos que supone la recopilación de la información en el CEM CIA. Familia Canto Rey en su sede de San Juan de Lurigancho, en vista que generalmente la información asociada a las operaciones administrativas es considerada información confidencial, lo cual restringe de alguna forma el acceso a los procesos que actualmente aplica la empresa en cuanto al control interno y el manejo de la información operativa del área administrativa.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios

Internacional

En cuanto a estudios internacionales, se tiene a Serrano (2017), presentando su tesis sobre *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del Cantón Machala*, ante la Escuela de Contaduría y Auditoría de la Universidad Técnica de Machala.

Objetivo: determinar de qué manera el control interno influye en la gestión en el área financiera y contable en las empresas del sector bananero.

Instrumento de recolección de datos: análisis documental y una encuesta.

Conclusiones y recomendaciones: en la investigación se analizó el ambiente de control, la valoración del riesgo, el desarrollo de actividades de control, la información y comunicación, supervisión o monitoreo y el control interno como elementos fundamentales que deberían estar presentes en las organizaciones. Los resultados indicaron que la mayor debilidad se presenta en la información comunicación, donde el promedio de políticas asociadas a esta área ronda el 75% en las empresas encuestadas, con mínimos de cumplimiento del 58% en algunas de ellas, por lo cual, se pudo recomendar que para reforzar el control interno eran fundamental mejorar la producción de la información contable y administrativa para la toma de decisiones.

Asimismo, se tiene a Calderón (2017), la cual presentó su tesis titulada *Control interno y su incidencia en las áreas de contabilidad, presupuesto, tesorería y facturación de los centros de salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Provincia de los Ríos*, ante la Escuela de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Objetivo: evaluar como inciden los procesos de control interno en las áreas administrativas de los centros de salud del IESS.

Instrumento de recolección de datos: se aplicó la encuesta y la fuente documental.

Conclusiones y recomendaciones: si bien se tienen controles internos en las áreas administrativas (presupuestos, contable, tesorería y facturación), el contenido de la información que se genera en estas áreas es limitada en su contenido. En este sentido, los alcances del plan de control también resultan limitados e inadecuados para centros de salud de esas características, dicha afirmación se soporta de los valores obtenidos mediante la prueba Chi cuadrado ($X^2 = 13,54$, $p < 0.05$) revelan la existencia de relación entre el control interno y los procesos de control interno y los resultados de las áreas que comprende. En vista de los resultados, se procedió a recomendar la elaboración de las funciones de cada uno de los cargos que conforman el área administrativa, de manera que, se logre maximizar el aporte de cada uno de ellos trabajadores en función del cumplimiento de normas y el logro de las metas. A su vez, se propuso evaluar continuamente las actividades de control interno para su ajuste y actualización continua, asegurando así mantener la eficiencia en los procesos internos.

Por otra parte, se tiene la tesis de Cerezo y Flores (2018), con el título *Control interno y su incidencia en la administración – financiera - contable de la cooperativa de transporte de pasajeros Buena Fe, año 2017*, presentada ante la Escuela de Contaduría y Auditoría de la Universidad Técnica Estatal De Quevedo, Ecuador.

Objetivo: analizar el sistema de control interno y su incidencia en la administración de la Cooperativa de transporte, especialmente los puntos referidos a las políticas internas, la delimitación de funciones, así como la información que se genera y las herramientas de comunicación para su divulgación.

Instrumento de recolección de datos: la encuesta, entrevista, observación y revisión documental.

Conclusiones y recomendaciones: siendo los principales hallazgos que el 65% de los miembros de los socios de la cooperativa se muestran inconformes con las

actividades de control, mientras que el 76% está de acuerdo en modificar el sistema de control, siendo que el 82% considera necesario reforzar el manual de procedimientos. Por otra parte, se determinó que el 40% de la documentación no mantiene la estructura cronológica adecuada, y 40% de los socios no recibe información financiera adecuada. En general, se pudo determinar que el nivel de confianza del sistema de control es del 52%, considerado alto, mientras que el nivel de riesgo se ubicó en 46%, considerado bajo. Entre las principales recomendaciones se tiene que era fundamental reforzar las actividades de control interno, por lo cual era importante divulgar las políticas internas de control, así como reforzar de forma continua el cumplimiento de procesos en todas las áreas, especialmente en las relacionadas con los reportes contables.

Nacional

En cuanto a las investigaciones nacionales se presenta la tesis de Quiroz (2017), titulada *El control interno y su influencia en la eficiencia de los procesos contables del Estudio Contable Tributario Vidal, del Distrito de Lurín, en el año 2015*, presentada ante la Escuela de Contabilidad de la Universidad Autónoma del Perú.

Objetivo: identificar las deficiencias del sistema de control interno que pudieran afectar la generación de información contable de forma oportuna y confiable.

Instrumento de recolección de datos: encuesta aplicada a los 30 trabajadores de la empresa estudiada.

Conclusiones y recomendaciones: se observó correlación de 0.632 ($p < 0.05$) con el cual se determinó que el sistema de control interno influye significativamente en la eficiencia y la eficacia del registro de operaciones contables, mientras que $p < 0.05$ se verificó que el sistema información tiene influencia significativa en la calidad de la información, al tiempo que la supervisión incide de forma significativa en los preparativos y la exposición de la información del área de contabilidad. Se recomendó el fortalecimiento de las políticas internas relativas a los procesos operativos y al

control del área contable, a fin de generar la información necesaria de forma oportuna y con un alto nivel de confiabilidad.

Igualmente, se encuentra la tesis de Chavez (2019), titulada *Implementación del control interno y su incidencia en la información financiera de la empresa Mega Transportes S.A.C., período 2018 – 2019*, presentada ante la Escuela de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Objetivo: demostrar que la implementación de un sistema de control interno optimizaría la información financiera de las áreas de recursos humanos, contabilidad, tesorería, logística, almacén y almacenamiento de la empresa.

Instrumento de recolección de datos: se aplicó encuesta estructurada a los trabajadores del área administrativa y gerencial de la empresa.

Conclusiones y recomendaciones: las áreas de recursos humanos, contabilidad y finanzas, consideradas claves en la toma de decisiones, no contaban con un sistema de control, ni procedimientos adecuados para asegurar la generación de información financiera de forma oportuna ni confiables, de igual forma, no se contaba con políticas de seguimiento de resultados, por lo cual se llegaban a tomar decisiones inadecuadas sobre el uso de los recursos físicos y financieras que no optimizaban el control económico de la organización, afectando así su rentabilidad. Las principales recomendaciones del estudio se centraron en la necesidad de que se desarrollen los planes de control adecuados para lograr supervisar y garantizar que se realizarán todas las actividades necesarias para alcanzar los objetivos, a su vez, se recalcó la conveniencia de delimitar adecuadamente las funciones de cada uno de los trabajadores.

Por otra parte, se tiene el trabajo elaborado por Linares (2020) titulado *El control interno en los sistemas de información de la empresa Contratistas Integrales el Chonta SRL* presentado ante la Universidad Nacional de Cajamarca.

Objetivo: determinar cómo funcionaba el sistema de control interno y su relación con los sistemas de información de la empresa.

Instrumento de recolección de datos: se estableció el método de la encuesta, aplicando un cuestionario estructurado para la entrevista.

Conclusiones y recomendaciones: los resultados de las entrevistas fueron agrupados en los cinco elementos que componen la evaluación con la metodología COSO, del cual se dedujo que el resultado promedio de los elementos en estudio arrojó un promedio de 2.85, lo cual se consideró deficiente. En detalle el elemento de control interno obtuvo un resultado de 2.86, el elemento evaluación del riesgo obtuvo un resultado de 2.32, en cuanto a las actividades de control con un resultado de 2.65; en cuanto al elemento información y comunicación con un resultado de 2.97, finalmente, el elemento de supervisión con un resultado de 3.75. En función a los resultados se recomendó mejorar la coordinación con los jefes de cada área para la implementación de un adecuado ambiente de control interno, resaltando los valores asociados al mismo, permitiendo la evaluación y divulgación adecuada de los riesgos y mejorar los procesos de información y comunicación. Esto permitirá optimizar los esfuerzos de la empresa en el logro de objetivos, mejorando la toma de decisiones, repercutiendo en una mejoría general de los resultados de la empresa.

Locales

En el ámbito local, Palomino (2017) desarrolló el trabajo denominado *Control Interno y Gestión Administrativa en el Área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 San Juan de Lurigancho, 2016* para optar al grado de maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo.

Objetivo: determinar la relación que existe el control interno la gestión administrativa a fin de generar la información que se requiere en la Dirección del Área Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local N°5 para que se cuente con las herramientas necesarias de toma de decisiones para la organización.

Instrumento de recolección de datos: como técnica se utilizó la encuesta estructurada, mientras que el instrumento empleado para recolectar la información fue el cuestionario.

Conclusiones y recomendaciones: las principales conclusiones del estudio indicaron que existe una correspondencia moderada entre el control interno y la gestión administrativa, dado que el resultado de la prueba Rho de Spearman $\rho = 0.465$, por otra parte, se pudo determinar la existencia de un vínculo baja entre el control interno y la gestión de administración en el área de administración, dado que el coeficiente de correlación fue de $r = 0,320$, en tanto que la evaluación del riesgo tiene una relación directa y moderada con la gestión administrativa en vista que el coeficiente de correlación $r = 0,428$; respecto a las actividades de control, se pudo determinar que tiene una relación baja con la gestión, ya que el valor de la correlación fue $r = 0.379$, finalmente, se pudo establecer una relación directa y moderada entre la información y el resultado de la gestión administrativa, dado que el resultado del coeficiente de relación fue de $r = 0,395$. Dados los resultados del estudio, se recomendó diseñar un plan para implementar el ambiente, la cultura y los procesos adecuados que permitieran implantar un sistema de control eficiente, que redundará en el progreso de los resultados operativos y a su vez permitiera mejorar la información que se genera dentro de la unidad y para entes externos.

Por otra parte, se tiene a Larrea (2017), con la tesis titulada *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del área de contabilidad en el Perú: caso Institución Ofiapadm - Dirandro PNP*. Lima, 2016, presentada ante la Escuela de Contabilidad de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Objetivo: determinar la forma en que influye el sistema de control interno en la gestión administrativa del área de contabilidad en la Institución Ofiapadm - Dirandro PNP.

Instrumento de recolección de datos: fue empleada la exploración documental y bibliográfica como herramientas de levantamiento de información, y como forma de contrastar los resultados se realizaron entrevistas a especialistas del área en estudio.

Conclusiones y recomendaciones: de los resultados se dedujo que el 100% de los consultados mostraron desinformación sobre los ambientes de control, al igual que sobre los sistemas de evaluación del riesgo. Adicionalmente, se pudo determinar que el 87,50% de los encuestados indicó que no se realizan actividades de control y sólo el 50% respondió de forma afirmativa si se presentaban resultados contables con la regularidad necesaria; por otra parte, el 40% indicó que se realizaban acciones de inspección y control, y 60% manifestó que no se cuentan con objetivos claros que dirigieran la gestión administrativa.

Hernandez (2018), desarrolló el estudio denominado *Propuesta de un sistema de Control interno en el área contable en la empresa Operador Logístico y Maquinaria SAC, en San Juan de Lurigancho 2018*, con la cual se optó al título de Contador Público en la Universidad César Vallejo.

Objetivo: realizar un diagnóstico del área de contabilidad de la empresa Operador Logístico y Maquinaria SAC a fin de identificar la conveniencia de elaborar una propuesta de control interno que permitiera mejorar la información que se generaba, lo cual permitiría medir de manera adecuada los resultados de la empresa.

Instrumento de recolección de datos: se empleó como técnica la encuesta, y como instrumento para recabar la información se empleó la ficha, con la cual se procedió a realizar un levantamiento de los procesos contables, así como evidencia de los registros que se habían realizado en la unidad.

Conclusiones y recomendaciones: del proceso de revisión se pudo determinar que la empresa no contaba con los procesos ni normas necesarios para cumplir con todos los pasos que exige una proceso contable adecuado, por lo que se presentaban fallas en los registros, en el manejo de tesorería, y el análisis contables; de igual forma, no se contaba con funciones precisas que permitieran delimitar las responsabilidades. En vista de tal situación, se procedió a diseñar una propuesta de procesos contables que permitieran identificar los riesgos, realizar el análisis adecuado del área contable y a su vez perfeccionar el uso de la información y la comunicación, todo con el objetivo

de contar con las herramientas adecuadas para la toma de decisiones. De esta forma, se recomendó ejecutar la implementación de la propuesta de procesos contables, haciendo énfasis en la inducción del personal, así como el monitoreo constante de las actividades realizadas, hasta asegurarse que los involucrados manejaran adecuadamente las herramientas, y se asegurara la homogenización de procesos contables, evitando los riesgos de errores en el área.

2.2 Bases teórico científicas

2.2.1 Control interno

El control interno, según Mantilla (2018), es un plan diseñado por las organizaciones que incluye métodos y medidas para salvaguardar los activos, comprobar la precisión y la confianza de la información contable, también, se busca la promoción de la eficiencia operacional. La intencionalidad del empleo del control interno, es lograr que la organización verifique la precisión y la confianza de los datos de manera razonable, o lo que es lo mismo, que las cifras de los estados financieros sean una información fiable para la toma de decisiones (Mantilla, 2018).

Mientras que, Claros y León (2012) indican que el control interno permite aportar a la dirección general de la empresa niveles de garantías cónsonos con la mayor jerarquía organizacional, al igual que para cualquier otra persona que quiera conocer el estado de las operaciones de la empresa en cuanto al desempeño de sus metas y objetivos. Es por ello que el fin último del control interno se basa en el resguardo de los activos, lograr la información contable y financiera, precisa y confiable, promocionar de la eficiencia y eficacia en concordancia con las directrices establecidas por la gerencia general de la organización y acatamiento de las políticas, normas y reglamentos que se han establecido.

Para García (2012), el control interno no está supeditado solamente a temas financieros y/o contables, ni a la custodia de los activos; su rango de acción abarca todos aquellos controles que se han creado para optimizar la efectividad operativa y cumplir con las políticas y normas establecidas por la organización. Asimismo, está conformada por todas las medidas adoptadas por la dirección general de la empresa

para la dirección y el control de las operaciones cardinales y de apoyo, en cada uno de los departamentos a cargo.

2.2.2 Componentes del control interno

a) Ambiente de control

De acuerdo a Charry (2013) es el componente principal para el resto de los elementos del control interno. El ambiente de control establece el grado de orden y distribución que hay en la organización. Existen ciertos elementos claves que se deben analizar en este componente:

- **Integridad y valores éticos:** Los cuales deben estar establecidos por la alta dirección, hacia los mandos menores de la organización, los cuales garantizan el compromiso de todos sus miembros desarrollándose en hechos, lo que evitará conductas inapropiadas.
- **Compromiso con la competencia:** Son las acciones que se establece en la organización para que todos sus miembros conozcan la manera de ejecutar las labores asignadas a los puestos de trabajo de forma eficaz y apropiada.
- **Intervención efectiva de los responsables de la organización:** Consiste en aquellas áreas independientes que vigilan de manera efectiva el funcionamiento adecuado de la organización.
- **Estructura organizativa, delegación de autoridad y responsabilidad:** Consiste en el establecimiento de una distribución organizativa apropiada, que permita desarrollar de manera efectiva los objetivos de la organización. En la misma, se definen los grados de jerarquía y responsabilidad de manera clara y precisa.

Por su parte, Barquero (como se citó en Elizalde, 2018) el ambiente de control se refiere a los elementos no tangibles del ambiente de negocios pero que son básicos para su sano desarrollo, tales como los valores, la integridad, la ética y la filosofía de trabajo; y también se incluyen todas las estructuras organizacionales internas que

están dirigidas a garantizar las prácticas adecuadas en el desarrollo de cada una de las actividades y la fundamentación adecuada de las decisiones.

Mientras que Berbey, (2018) indica que se refiere a la actitud implantada en la organización que posibilita la puesta el desarrollo de los controles internos a todos nivel.

- Políticas internas: que hace referencia a las normas de mayor nivel que establecen las líneas generales de actuación de los empleados para la ejecución de sus actividades (Aguirre, 2017).

Por su parte, Chavez (2019) hace referencia éstas como el marco de normas sobre los cuales deben delimitarse las acciones de los empleados de la organización.

- Procesos definidos de control: para Chavez (2019) corresponde a los parámetros universales de control que se enmarcan dentro de las políticas de la organización.

Mientras que para Elizalde (2018) lo conceptualiza como las pautas que seguirán los empleados al ejecutar los procesos internos, y que buscan evitar pérdidas de recursos para la organización.

b) Actividades de control

Para Mantilla (2018) estas acciones son tanto las directrices como las instrucciones que garantizan que se cumplan las directrices establecidas por la alta gerencia de la organización. Estos controles están asociados a ciertos riesgos que, de no ser mitigados, pondrían en serios problemas el desarrollo de los objetivos planteados.

- Preventivos: Son los controles que evitan la ocurrencia de fallas o anomalías.

- De detección: Son las revisiones que posibilitan la identificación de las fallas o anomalías, luego de haber sucedido, para de esta manera tomar las acciones correctoras pertinentes.
- De compensación: Son las revisiones que brindan un nivel de garantía cuando resulta más costoso el uso de otros procesos más inmediatos (segundas firmas, supervisión selectiva interna, supervisión de terceros, entre otros).
- De dirección: Son controles que orientan a los integrantes de la organización a conseguir los objetivos deseados, siendo ejemplo de estos las políticas y los procedimientos.

Según Martillo (2008), existen controles considerados comunes en las áreas operativas que se basan en las siguientes temáticas:

- Segregación de funciones: Permite minimizar las posibilidades de que las personas realicen u oculten faltas o algún fraude.
- Control de autorizaciones: precisa la persona autorizada para la aprobación de distintas acciones frecuentes o no.
- Conciliación de cuentas: Consiste en arreglar y examinar de manera oportuna las conciliaciones, así como tomar decisiones en caso de que existan discrepancias.
- Control de aplicación de TI: Son aquellos controles que se establecen en las diferentes herramientas de los sistemas informáticos.
- Revisión de resultados reales: Permite realizar la comparación de los resultados reales respecto a los presupuestados o a los de periodos anteriores, para de esta manera analizar las actuaciones insospechadas en los resultados alcanzados.
- Controles físicos: Son controles que se relacionan con el aseguramiento físico de los activos, accesibilidad a los edificios de la organización, sistemas informáticos, registros contables, datos, entre otros.

Por otra parte, según Elizalde (2018) las actividades de control comprenden todas aquellas que son ejecutadas por directivos o trabajadores y están dirigidas a

hacer cumplir con las normas y controles internos. A su criterio, deben formar parte de la cotidianidad de la empresa y su ejecución debería ser natural dado el conocimiento de cada uno de los participantes de la organización de sus responsabilidades. Destacando que, toda actividad de control debería estar expresada en sistemas, políticas y procedimientos.

En esta línea de ideas expresa Berbey (2018), que las actividades de control forman parte de toda organización que cumpla con su compromiso de garantizar con la ejecución de procesos que busquen la efectividad en la consecución de los objetivos, puesto que, de ello depende la optimización de recursos en las diversas fases de las actividades organizacionales.

- Verificación de cumplimiento de procesos

Tal como indica Berbey (2018) pueden ser todas las acciones desarrolladas por las organizaciones para asegurar que se están realizando todas las actuaciones que se requieren para cada uno de los procesos internos.

En la misma línea, Barquero (cómo se citó Elizalde, 2018) se refiere a asegurar que cada empleado cumplan con las reglas señaladas por la propia organización.

- Actividades de supervisión

Según Berbey (2018), se refieren a aquellas actividades dirigidas a asegurar que cada uno de los niveles de toma de decisiones esté claramente definido, y que cada uno de ellos cumpla con sus responsabilidades.

De igual forma, indica Chávez (2019) que se refiere a actividades de control para asegurar que los niveles de toma de decisiones cumplan con su rol de control y verificación adecuado.

c) **Evaluación de riesgo para la organización**

Según Charry (2013) este componente busca que el auditor realice una evaluación del proceso interno de la organización con la finalidad de determinar los peligros del negocio, que son fundamentales para el manejo y control financiero, su estimación en cuanto a la importancia del mismo, la evaluación de la probabilidad de que ocurra y la toma de decisiones vinculadas a estas situaciones. Al realizarse la ponderación del riesgo se toma en consideración los siguientes elementos: Los cambios que se han dado en el contexto operativo, los avances tecnológicos, el vertiginoso crecimiento logrado, el proceso de contratación de los líderes de alta gerencia, los nuevos esquemas del negocio, de productos o de actividades. En aquellos casos que se determinen peligros de inexactitud material que no hayan sido detectados por los encargados, el auditor está en la obligación de cuestionar las razones que propiciaron las fallas en los procesos administrativos, detectarlos y determinar si los mismos son adecuados a las circunstancias.

Por su parte, Cerezo y Flores (2018) indica que la evaluación del riesgo hace posible la identificación y el análisis de los riesgos que pudieran incidir en el desempeño de la organización y por ende afectar los resultados, identificando su probabilidad de ocurrencia, así como el impacto que podría tener en las diferentes áreas.

En esa misma línea, Serrano (2020) destaca la importancia de identificar y analizar los riesgos que podría afrontar la organización, a fin de cuantificarlos y delimitarlos, para establecer las estrategias adecuadas que permitan una mejor gestión de los riesgos, de manera que se reduzca sus consecuencias en los resultados de la organización.

- Políticas de mitigación de riesgos

Se refiere a todas las acciones preestablecidas dirigidas a mitigar, contener o evitar los riesgos que pudieran perjudicar las operaciones de la organización (Chavez, 2019).

En la misma línea Berbey (2018) indica que se refiere a normas dirigidas a proteger la operación de la organización ante situaciones que pudieran afectar sus operaciones.

- Medición de la desviación de procesos

Tal como indica Chavez (2019) son políticas establecidas para el mejoramiento continuo en el uso de recursos, en tal sentido, se deben corregir procesos que no optimicen los recursos que se utilizan para el logro de metas.

Por su parte, Elizalde (2018) hace referencia a este indicador de manera que los niveles de toma de decisiones tienen la obligación, de verificar que los procesos logren las metas que espera la organización, y en caso de no ser así, tomar las decisiones adecuadas para su mejora.

d) **Seguimiento de controles**

Para Argandoña (2012) este componente busca valorar la efectividad del proceso de control interno en un periodo determinado, asegurándose de que las inspecciones se realicen apropiadamente, si no, se deberán implementar las acciones correctoras requeridas. Este componente del control permite a gerencia organizacional conocer si el resto de controles establecidos son eficaces, si se están desarrollando de manera adecuada o por el contrario requieren de modificaciones y mejoras

El seguimiento se realiza de manera directa por el alta la dirección de la organización, utilizando para ello acciones constantes, valoraciones concretas o una mezcla de las mismas. De ser necesario, se pueden incluir datos externos que permitan detectar dificultades u oportunidades de mejora, como pueden ser: las quejas de los clientes, fiscalizaciones por parte de organismos regulatorios e informes de auditores externos.

Por su parte, Estupiñan (como se citó en Elizalde, 2018) se refiere a la supervisión que se realiza en la práctica a los procesos de control internos, de manera que, a través de ellos se identifiquen debilidades o controles excesivos que pudieran representar fallas que pongan en riesgo el logro de resultados, o que se generen espacios para la evasión de controles, permitiendo que se escapen recursos y se fomente la ineficiencia. Por lo tanto, en este proceso es relevante el asegurar la corrección de las fallas, y por lo cual el proceso de supervisión debe ser rutinario.

Según, Mendez (2019) la supervisión representa el último componente de control interno y busca determinar si existen espacios dentro del mismo sistema de control donde se pudieran aplicar mejoras o correcciones que permitan mejorarlo. En su criterio, las actividades de supervisión deben darse en todas las actividades y niveles de la organización, siempre con la meta de adoptar acciones preventivas y/o correctivas, asegurando blindar los procesos mismos de control y dando respaldo y confianza en el mismo.

- Procesos de verificación y validación de resultados

Según Zuñiga (2017) estos procesos buscan anticipar la detección de errores a fin de resolverlos a tiempo y mejorar los resultados de la organización.

En tanto que, para Aguirre (2017) se corresponde con actividades relacionadas a realizar control sobre las actividades a fin de garantizar los resultados planificados, mejorando así la toma de decisiones.

- Verificación posterior de procesos

Elizalde (2018) destaca este punto como el elemento de retroalimentación del proceso de control, en tanto que busca la mejora continua. Por lo cual, se debe verificar que este proceso se cumpla.

De igual forma, Calderón (2017) indica que se refiere al cierre del ciclo de control interno, asegurándose de que una vez se cuente con resultados se revisen los procesos inmersos en ellos para evaluar la posibilidad de mejora.

2.2.3 Información operativa

Las diversas teorías o escuelas asociadas a la gerencia de las organizaciones han generado aportes en cuanto a los elementos, procesos y factores fundamentales a tomar en cuenta para optimizar la eficiencia operativa de las organizaciones; cada una de las teorías permitieron avanzar en identificar los aspectos del desarrollo organizacional que fomentaron el crecimiento de empresa de diversos sectores, haciéndolas más competitivas y eficientes; sin embargo, tal como indican Rodríguez y Pino (2017) dos elementos que no aparecen explícitamente en las teorías son la información y la comunicación, pero son pilares de todo proceso organizacional de forma implícita.

Por su parte, Berbey (2018) indica que, el abordaje del tema resulta complejo, en tanto que la información y la comunicación son parte fundamental del entramado de procesos que forman parte de las operaciones y las labores administrativas de las organizaciones, pero, además, son elementos básicos de los componentes de todo proceso de observación y toma de decisiones, por lo que, su relevancia destaca al momento de evaluar eficiencias operativas y administrativas.

De acuerdo con Berbey (2018), la información que forma parte de la gestión administrativa corresponde al conjunto de procesos para identificar, captar y comunicar de forma eficaz y eficiente la información pertinente y conduzca a la toma de decisiones adecuadas para la organización, y en la que deben sintetizarse los elementos operativos y financieros, resaltando los resultados que permitirán identificar el rumbo de la organización

Según Rodríguez y Pino (2017), no se conciben los procesos de información y comunicación dentro de las organizaciones sin sistemas de procesamientos de datos adecuados, tales como los sistemas contables, el sistema de estadísticas y el sistema para la gestión operativa, los cuales permiten el procesamiento de toda la información de la organización en el tiempo adecuado para generar los reportes oportunos para la toma de decisiones.

Por su parte, Elizalde (2018) destaca la necesidad de contar con información de manera oportuna y adecuada como la única vía para mantener el control del conjunto de las actividades que se constituyen en una organización, por lo cual, destaca la relevancia de la información contables para llevar registro de los movimientos financieros, pero con las limitaciones que eso representa, por lo que es necesario cruzar los límites e incluir información del resto de las operaciones organizacionales para una evaluación correcta de los resultados.

En este contexto, el personal de la organización debe estar preparado y adiestrado en el uso de los sistemas de procesamiento de la información, así como en ubicar los *inputs* que requieren los sistemas para arrojar informes confiables, de igual manera, deben estar en la capacidad de interpretar los resultados para elaborar los informes a los hubiere lugar y resumir los elementos fundamentales que requieren los niveles superiores para la toma de decisiones (Berbey, 2018).

2.2.4 Dimensiones de la información operativa

Recolección de información

El manejo de información adecuada en las organizaciones tiene un rol clave en la gestión, en términos de su función en el seguimiento de las operaciones, la evaluación de resultados y, por ende, la identificación de los logros planteados. En este sentido, uno de los aspectos relevantes es la recolección de información, considerando que esta se refiere a la etapa en la cual se reúnen los documentos que se constituyen en la base de registro de las labores operativas que se llevan a cabo en la organización (Ruiz, 2018).

De igual forma, Ullón y Guailas (2016) destaca la relevancia del proceso de recolección de la información dentro de la organización, como paso previo que garantizar la calidad de la misma; en tal sentido, señala la importancia de desarrollar metodologías adecuadas de recolección diferenciadas según el origen de los datos, su uso y su destino.

- Procedimiento de recojo de información

Abarca las diversas técnicas y operaciones que se utilizan para obtener la información que se requiere para los fines que se establecieron en la organización, que en el caso de la información operativa, se refiere a todos los registros asociados a las acciones que se llevan a cabo en la organización para la obtención de las metas establecidas (Chavez, 2019).

Por su parte, Ruiz (2018) indica que el proceso de recolección e información debe definirse en función de las particularidades de las fuentes informativas, de manera que se garantice la oportunidad de la misma, así como su manipulación adecuada para evitar modificaciones en el proceso.

- Métodos de recolección de información

Se define como el procedimiento que es utilizado para recabar la información operativa que requiere ser procesada. Dependiendo del tipo de información la técnica para su recolección puede cambiar, por lo que el responsable del proceso deberá tener la capacidad para identificar el método adecuado (Berbey, 2018).

En la misma línea, se tiene a Ruiz (2018), quien indica que está relacionada a los procesos definidos para garantizar que la información fluya hacia las áreas adecuadas dentro de la organización para su registro y procesamiento.

Selección de la información

Para Ruiz (2018), el proceso de selección de información está relacionado con la naturaleza misma de la unidad que la requiere, así como con las fuentes que la generan; quedando en manos de la persona a cargo del proceso determinar cuál es la fuente y la información que se requiere para generar reportes adecuados, es decir, que expresen resultados que sean útiles a los usuarios de la información y a su vez, que sean oportunos, en tanto que la selección de la fuente de información adecuada

puede marcar la diferencia en cuanto al tiempo se requiere para su procesamiento y generación de reportes.

Por otra parte, indica Berbey (2018) que el proceso de selección de información generalmente obedece a requerimientos legales de toda información, visto que se deben generar reportes para autoridades y accionistas. Adicionalmente, se generarán reportes adicionales en tanto que se quiera mostrar información que se considera relevante para el funcionamiento, control y mejora de las operaciones.

Por su parte, Zuñiga (2017) destaca la relevancia de la selección de la información como un proceso fundamental para garantizar reportes que puedan usarse como soporte en la toma de decisiones. Para ello, se debe contar con procesos internos que estandaricen el proceso de selección de los datos que requiera cada una de las unidades que conforman la organización.

- Métodos de selección de información

Procedimiento que se define en la organización, o la unidad, para seleccionar la información que requiere para su posterior procesamiento (Ruiz, 2018).

Por su parte, Berbey (2018) indica que se refiere al proceso para determinar las características de la información que cada unidad de la organización requiere para su funcionamiento.

- Criterios de selección de información

Normas establecidas en la organización que sirven como guía para la selección de la información; las cuales aseguran que la información sea útil, adecuada, confiable y comparable; todo con el objetivo de generar confianza entre los agentes que usan los reportes generados (Berbey, 2018).

Para Ruiz (2018), las políticas internas que buscan estandarizar la forma en la cual se determina el grupo de datos o información que cada unidad debe recibir o demandar para sus operaciones habituales.

Manipulación de la información

Para Palomino (2017), toda organización debe contar con el conjunto de procedimientos adecuados para procesar la información que cada una de las unidades genera, de manera que sea manipulada de manera adecuada, sin modificaciones que puedan comprometer los resultados.

Es fundamental en esta etapa asegurar los niveles de control necesarios a efectos de minimizar que alguien pudiera modificar los procesos, especialmente, aquellos universalmente aceptados y que dan confianza en los reportes que puedan ser generados (Berbey, 2018).

En este sentido, toda organización deberá acoger las normas generalmente aceptadas para el procesamiento de los datos, y a su vez diseñar todos aquellos que se requieran para optimizar la toma de decisiones (Ruiz, 2018).

- Procedimiento de distribución de información

Cada unidad que forma parte de la organización genera reportes que consolidan, resumen y mejoran la información generada, pero de igual importancia es que se establezcan las normas que aseguren que la información contenida en cada reporte llegue al destinatario que la necesita.

De igual forma, se debe establecer el nivel de confidencialidad de la información, de manera que, no se filtren datos que pudieran perjudicar el proceso de toma de decisiones (Berbey, 2018).

Por su parte, Zuñiga (2017) se refiere a los procedimientos de distribución e información como normas preestablecidas que garantizan el flujo de información entre

las unidades que conforman la organización, las cuales deben garantizar la fidelidad de los datos, la oportunidad de la información; así como, el uso de protocolos que garanticen el seguimiento.

- Resguardo de archivos

Con el objetivo de resguardar la reserva, fidelidad y la disposición de la información, toda organización debe establecer políticas de protección de la información, dirigidas a disuadir a terceros a acceder a datos relevantes para la organización, o a que algún empleado pueda hacer un uso indebido (Altamirano y Bayona, 2017).

En este sentido, Zuñiga (2017) destaca la necesidad de contar con herramientas adecuadas a los procesos que usa la organización, que garanticen que tanto los datos iniciales como los reportes finales puedan estar resguardados y protegidos de pérdidas y manipulación inadecuada, de esa manera se logra mantener un histórico de operaciones que puede servir de referencia.

2.3 Definición de la terminología empleada

Actividades de control. Son las directrices e instrucciones de control dictadas por la máxima autoridad y los mandos directivos con competencias, relacionados con las actividades establecidas a los trabajadores, y con ello garantizar que se cumplan los objetivos de la unidad (Ley N° 28716, 2006). Estas actividades están referidas a peligros que, si no se minimizan, a su vez serían un riesgo para el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Mantilla, 2008).

Control. Es verificar, constatar si lo ejecutado coincide con lo planificado, de lo contrario, se realizan los ajustes o correcciones necesarios para redireccionar las acciones (Maya, 2002). En otros términos, son las acciones de revisión para arreglar las desorientaciones se generen con los objetivos, siendo su referencia la comparación entre los planes iniciales con lo obtenido, y de allí generar las gestiones correctivas a fines de preservar el sistema (Carrasco Zanocco, 2011).

Control Interno. Es un esquema administrativo de gerencia, que abarca diversidad de procedimientos, metodologías, compendios, reglas, ordenamientos y dispositivos de comprobación y valoración; y comprende toda la representación de la organización y las diversas áreas, aspectos y departamentos de la jerarquía administradora (planificación, organización, dirección y control) que representan y definen a cada organización (Gualli, 2016). En definitiva, son las políticas y procedimientos de orden interno empleados por las empresas u organismos para asegurar una eficiente y ordenada conducción del negocio y de sus registros contables, previendo y detectando los fraudes o errores (Chiavenato, 2004).

Eficiencia operativa. Es la estrategia que se encarga de reducir los menoscabos e incrementar la productividad de los recursos disponibles en la organización, con el objeto de suministrar productos y servicios de calidad para a los clientes; sean internos o externos, e igualmente comprende la determinación de procesos y recursos, que generalmente son desatendidos, y a la innovación de los métodos de trabajo que perfeccionan la calidad y productividad de la organización (Varadan y Arjones, 2016).

Planeación. Es la gestión que se promueve para afrontar eficazmente a los planteamientos inciertos de los escenarios futuros, fundamentados en la información recabada previamente. Así que puede asimilarse a la programación, presupuestario, previsión. Se trata de saber por anticipado las acciones, el camino y los mecanismos que se deben implementar para lograr los objetivos de forma eficiente (Venegas, 2006).

Dirección. Referida al responsable del establecimiento de la política general de la empresa y de las disposiciones tomadas en torno a la misma Hurtado (2013).

Coordinación. Referido a la adopción de las obligaciones y las necesidades, vale decir, la integración de todos los miembros de la organización como un todo homogéneo y armónico, para de esta manera evitar los conflictos por concepto de

usurpación de ocupaciones o elucidaciones erradas de la designación de los liderazgos.

División de labores. Referida a la distribución clara de las responsabilidades de: operaciones (producción, ventas), resguardo (caja, tesorería), registro (contabilidad, auditoría interna). De acuerdo con la regla básica del Control Interno establecido por el I.A.C. (Instituto Americano de Contadores), indica que las secciones no accederían a la información contable de su misma operación.

Asignación de responsabilidades. Referida al establecimiento de las designaciones internas de la organización, la jerarquía y la delegación de responsabilidades. El principio fundamental de este elemento radica en que no se puede realizar ningún tipo de transacción sin la debida aprobación de quién esté autorizado para ello.

Estructura del control interno. Según Yarasca y Álvarez (2006), está conformada por varios elementos, las normas legales, los principios y las normas internas de la organización. A ello se suma la distribución y los grados de autoridad específicos, los trabajadores adecuados en las áreas fundamentales y el empleo de políticas justas, todo con el propósito de asegurar la solidez adecuada para la organización.

Clasificación del control interno. Según Malca (2016), se clasifica en control interno administrativo y control interno, siendo el primero aquel que comprende, más no delimita, el plan organizacional, las instrucciones y los registros que están relacionados con los mecanismos de toma de decisiones en las operaciones por la administración. Mientras que, el control interno contable corresponde al plan organizacional, los ordenamientos y los que están relacionados al amparo de los activos y la confianza de los registros financieros.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación se define como de **tipo aplicada**, en tanto que busca el mejoramiento continuo de procesos. Según el nivel de investigación es **correlacional** en consideración a lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) en estas investigaciones se pretende detallar particularidades y características destacadas de las situaciones estudiadas; de acuerdo a lo indicado por Palomino et al. (2015), determina el nivel en cual una o más variable cambian en función del cambio de otra u otras variables; lo que significa que, son conexas.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño planteado para la investigación es **no experimental, descriptiva correlacional**, en función de lo señalado por Carrasco (2017) es aquella cuya variable independiente no es manipulada intencionalmente, y no se implementan grupos de control, tampoco experimentales; siendo analizados y estudiadas las situaciones reales luego de ocurrir.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población corresponde al número de situaciones o elementos que forman parte del contexto donde se lleva a cabo el estudio (Carrasco, 2017). Para la realización del presente estudio la población la conforma la totalidad de trabajadores del CEM Familia Canto Rey de San Juan de Lurigancho, siendo **en total 15 personas** distribuidas como se indica a continuación.

Tabla 1

Población de estudio del CEM Familia Canto Rey SJL.

ÁREA	Nº TRABAJADORES
Admisión	2
Atención	11
Promoción	1
Coordinación	1
Total población	15

3.2.2. Muestra

La muestra es una parte representativa de las propiedades de una población, y se estima con el propósito de señalar particularidades del total de la población (Palomino et al, 2015). En virtud de que la población es manejable y pequeña, la muestra estuvo conformada por la población, es decir, los **15 trabajadores que laboran** en el CEM Familia Canto Rey SJL.

Para efectos de la investigación fue aplicado el muestreo no probabilístico intencional, visto que a criterio del investigador se ha seleccionado a todos los trabajadores de la organización (Carrasco, 2017).

3.3. Hipótesis de la investigación

3.3.1. Hipótesis general

El control interno se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

3.3.2. Hipótesis específicas

El ambiente de control se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

La actividad de control se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

La evaluación de riesgo se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

El seguimiento de control se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

3.4. Variables – Operacionalización

Variable independiente

Corresponde a lo que el investigador utiliza, es conocida al comienzo del proceso, en el estudio corresponde al Control Interno.

Variable dependiente

Es el propósito del estudio, sobre la que se focaliza el estudio, sobre este particular, será la Información Operativa.

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variable 1: Control Interno

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Control interno	A los efectos de la administración pública, el control interno puede entenderse como el proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de un ente, creado para afrontar los riesgos y para procurar o garantizar que se alcancen las metas y objetivos organizacionales, por lo que su efectiva ejecución requiere del compromiso de todos esos agentes públicos y de una planificación sistemática ajustada al sistema público y a sus normativas, además de la verificación estricta del cumplimiento de las tareas asignadas (Gobernanza Democrática, 2011).	La definición operacional de control interno se toma de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, la cual define en su artículo 7 al control interno como el conjunto de acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con el fin de que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior (Ley N° 27785, 2002).	Ambiente de control	Políticas internas.	1,2
				Procesos definidos de control.	3,4
			Actividades de control	Verificación de cumplimiento de procesos	5,6
				Actividades de supervisión	7,8
			Evaluación de riesgo	Políticas de mitigación de riesgos.	9
				Medición de la desviación de procesos.	10
	Procesos de verificación y validación de resultados	11,12			
	Verificación posterior de procesos	13,14			

Tabla 3

Matriz de operacionalización de variable 2: Información Operativa

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Información operativa	Corresponde al conjunto de acciones que se emprenden para planificar, organizar, dirigir y controlar la información, tanto interna como externa, de forma eficiente y eficaz a fin de garantizar la comprensión clara de los procesos y sus resultados, para mejorar la toma de decisiones (Rodríguez y Pino, 2017)	Actividades necesarias para asegurar información adecuada y oportuna para garantizar la toma de decisiones correcta. (Berbey, 2018)	Recolección de información	Procedimiento de recojo de información	15
				Métodos recolección de información	16
			Selección de la información	Métodos de selección de información	17
				Procedimiento de distribución de información	18
			Manipulación de la información	Resguardo y custodia de archivos	19

Tabla 4

Matriz de consistencia

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
¿De qué manera el control interno se relaciona con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey, San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020?	Demostrar la relación del control interno y la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.	El control interno se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.	Control Interno	Encuesta
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo el ambiente de control se relaciona con información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey, San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020? - ¿De qué manera la actividad de control se relaciona con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey, San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020? - ¿De qué manera la evaluación de riesgo se relaciona con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey, San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020? - ¿Cómo el seguimiento de control se relaciona con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey, San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> - Evidenciar la relación del ambiente de control y la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020. - Comprobar la relación de la actividad de control y la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020 - Determinar la relación de la evaluación de riesgo y la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020. - Evidenciar la relación del seguimiento de control y la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> - El ambiente de control se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020. - La actividad de control se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020. - La evaluación de riesgo se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020. - El seguimiento de control se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020. 	Información Operativa	Encuesta

3.5. Métodos y técnicas de investigación

3.5.1. Técnicas

Las técnicas para recabar la información, abarcan los métodos, operaciones y procesos utilizados por el investigador para lograr obtener los datos necesarios y de esta manera cumplir con los objetivos propuestos en un estudio (Carrasco, 2017). En este sentido, para el presente estudio fue empleada la técnica de la encuesta, la cual de acuerdo a Arias (2012) es aquella que busca conseguir la información de parte de personas sobre sí mismos, o en cuanto a una temática precisa.

3.5.2. Instrumentos

Los instrumentos representan los elementos empleados para recolectar los datos (Carrasco, 2017). Para esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual se define como una forma de encuesta que se aplica por escrito, empleando un documento en papel, el cual contiene un conjunto de ítems o preguntas. Mientras que, se conoce como cuestionario autoadministrado a aquel que debe ser completado directamente por la persona, sin la participación del investigador (Arias, 2012).

3.6. Técnicas de procesamiento de datos

Considerando el diseño estadístico de la investigación y las herramientas que se utilizaron, y así evaluar los datos obtenidos mediante la encuesta estructurada, se planteó para el análisis estadístico emplear los softwares Microsoft Office Excel y SPSS en el procesamiento de datos. Para ello, se realizó el análisis descriptivo, mediante tablas y gráficos que permitan caracterizar a las variables con distribuciones de frecuencia absoluta y porcentual. Además, se aplicó el análisis inferencial, con la prueba de significancia del coeficiente de correlación de Pearson.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de fiabilidad de las variables

4.1.1. Validez del instrumento de las variables

La validez del instrumento empleado en el estudio se determinó empleando el criterio de jueces, especialistas en la materia, quienes establecieron la validez del contenido, criterio y construcción del mismo:

Tabla 5

Resultado de la validación del cuestionario de la investigación

Expertos	Porcentaje	Resultado de aplicabilidad
Mg. Lorenzo Zavaleta Orbegoso	78%	Aplicable
Hugo Gallegos Montalvo	75%	Aplicable
David de la Cruz Montoya	75%	Aplicable

4.1.2. Fiabilidad de la variable: Control interno

Para el hallazgo del grado de confiabilidad del instrumento de las variables, se aplicó la prueba estadística de alfa de Cronbach.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento: Control Interno

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.965	14

En función a los resultados obtenidos del análisis estadístico contenido en la tabla 5, se aprecia que el valor de alfa de Cronbach es igual a 0.965, mayor a 0.70, lo que revela que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta, y por tal motivo resulta aplicable al estudio.

Fiabilidad de la variable: Información operativa

De igual forma, para analizar la confiabilidad de la segunda variable se aplicó la prueba estadística de alfa de Cronbach, obteniéndose el siguiente (ver tabla 6).

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento: Información Operativa

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.698	5

De acuerdo a los resultados evidenciados para la variable información operativa, se evidencia un valor del Alfa de Cronbach igual a 0.698, el cual es un valor muy cercano a 0.70, lo que señala que este instrumento presenta una confiabilidad aceptable, siendo aplicable para la investigación.

4.2. Resultados descriptivos

Después de recabar los datos mediante las encuestas, los resultados se procesaron en el programa estadístico SPSS, producto de ello se acopio la siguiente información.

Pregunta 1.¿Se procura mantener políticas internas dirigidas al ambiente de control?

Tabla 8

Política interna y el ambiente de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	6.67	6.67
Alguna vez	0	0.00	6.67
Con cierta frecuencia	5	33.33	40.0
Con frecuencia	7	46.67	86.7
Siempre	2	13.33	100.0
Total	15	100.00	

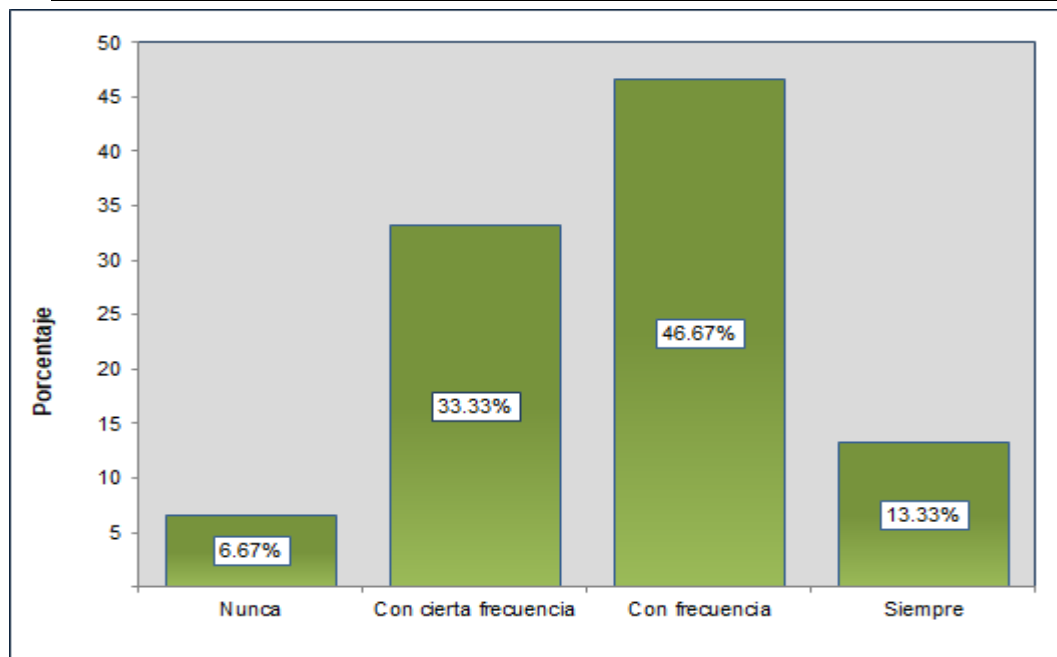


Figura 1. Política interna y ambiente de control

Interpretación: De acuerdo a lo observado en la tabla 7 y figura 1, se aprecia que del 100% de los encuestados, el 60.00% de ellos consideran que frecuentemente o siempre las políticas internas están dirigidas al medio ambiente de control, mientras que un 33.33% expresaron que con cierta frecuencia estas normas se emplean en el entorno de control y el 6.67% que nunca.

Pregunta 2. ¿Se evalúa con regularidad las políticas internas para el cumplimiento de las funciones del personal?

Tabla 9

Evaluación de políticas internas y las funciones del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Alguna vez	4	26.67	26.67
Con cierta frecuencia	3	20.00	46.67
Con frecuencia	7	46.66	93.33
Siempre	1	6.67	100.00
Total	15	100.00	

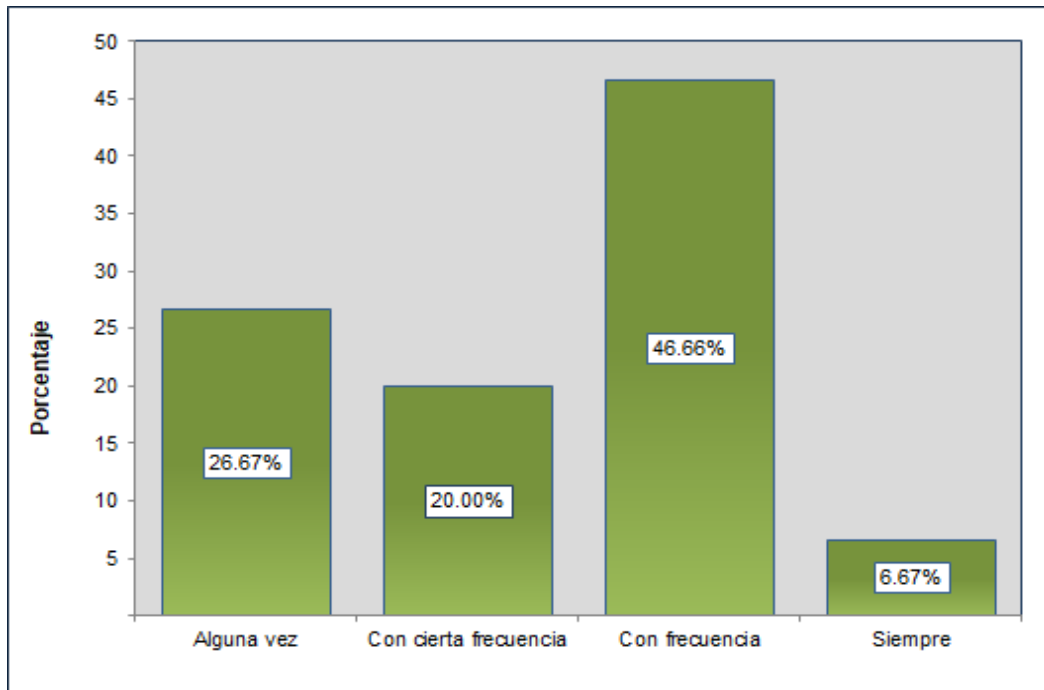


Figura 2. Evaluación de políticas internas y las funciones del personal

Interpretación: De acuerdo a lo reflejado en la tabla 8 y figura 2, se aprecia que del 100% de los encuestados, el 53.33% de ellos manifestaron que frecuentemente o siempre se evalúan las políticas internas para el cumplimiento de las funciones del personal de la empresa, en tanto que un 20.00% expresaron que estos lineamientos son supervisados con cierta frecuencia y un 26.67% que alguna vez.

Pregunta 3. ¿Los procesos de control permiten la identificación de errores en la información?

Tabla 10

Procesos de control y la identificación de errores en la información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Alguna vez	1	6.67	6.67
Con cierta frecuencia	6	40.00	46.67
Con frecuencia	5	33.33	80.00
Siempre	3	20.00	100.00
Total	15	100.00	

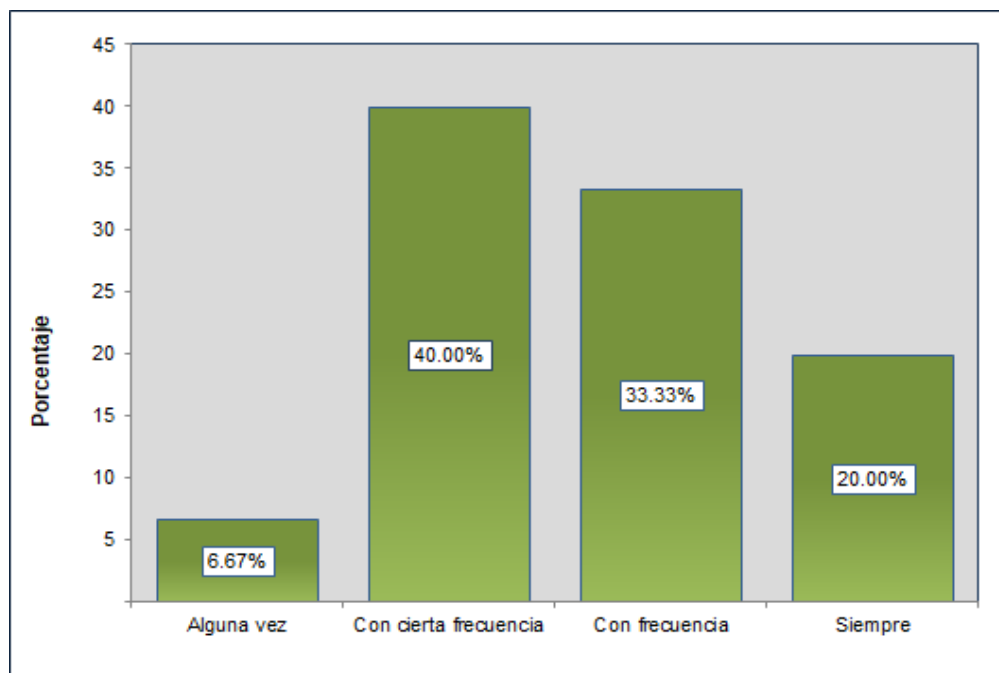


Figura 3. Procesos de control y la identificación de errores en la información

Interpretación: Dado los resultados evidenciados en la tabla 9 y figura 3, se verifica que del 100% de los trabajadores, el 53.33% de ellos manifestaron que frecuentemente o siempre, los procesos de control permiten identificar los errores en la información, mientras que el 40.00% expresaron que con cierta frecuencia los procedimientos de control cumplen tal cometido y el 6.67% que alguna vez.

Pregunta 4. ¿Se verifica que los procesos de control se ajusten a las operaciones de la institución?

Tabla 11

Procesos de control y las operaciones de la entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Alguna vez	4	26.67	26.67
Con cierta frecuencia	2	13.33	40.00
Con frecuencia	8	53.33	93.33
Siempre	1	6.67	100.00
Total	15	100.00	

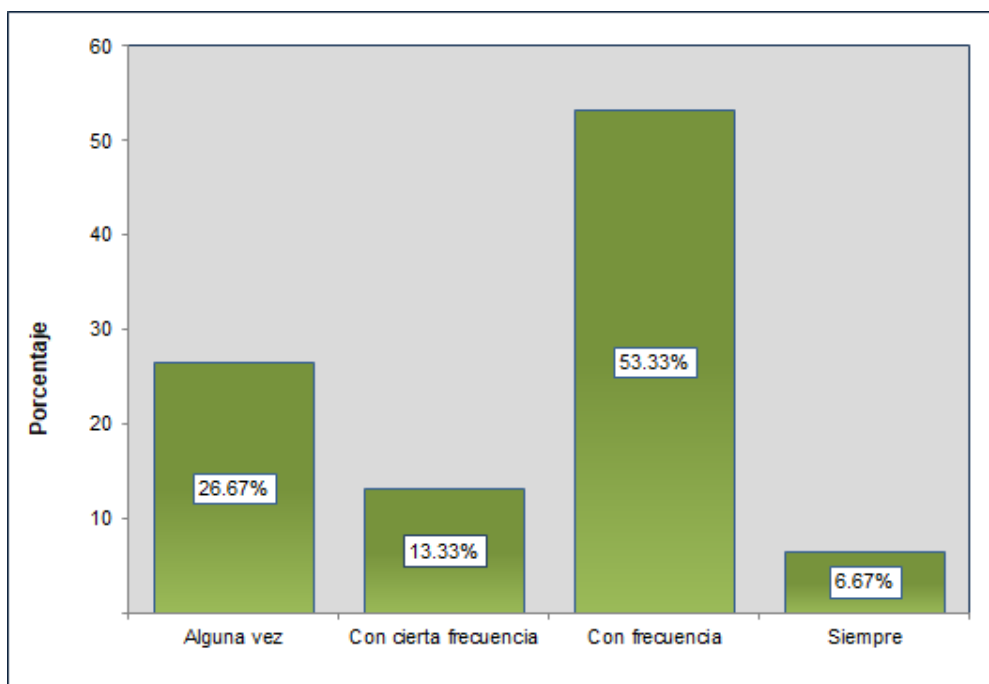


Figura 4. Procesos de control y las operaciones de la entidad

Interpretación: Dado los resultados evidenciados en la tabla 10 y figura 4 se evidencia que del 100% de los colaboradores consultados, el 60.00% señalaron que frecuentemente o siempre, los procesos de control se alinean a las actividades operacionales de la empresa, en tanto que un 26.67% indicaron que alguna vez se ajustan estos dos aspectos.

Resultados de la dimensión: Ambiente de control

Tabla 12

Resultados de la dimensión ambiente de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	5	33.33	33.33
Regular	4	26.67	60.00
Bueno	6	40.00	100.00
Total	15	100.00	

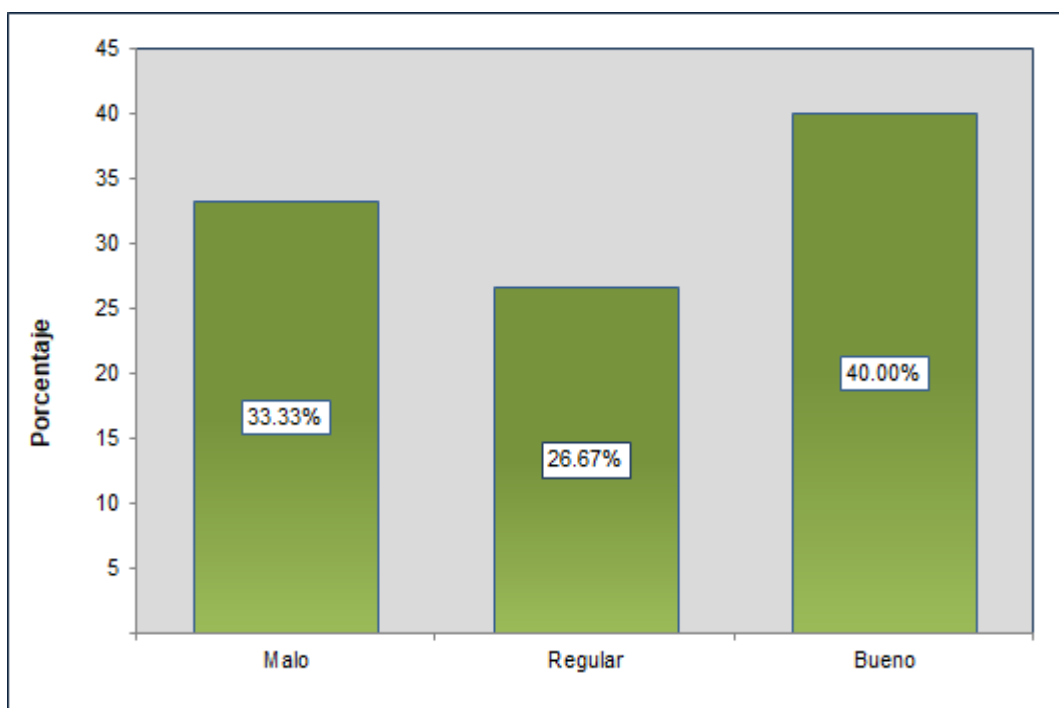


Figura 5. Resultados de la dimensión ambiente de control

Interpretación: De acuerdo a lo evidenciado en la tabla 11 y figura 5, el 40.00% de los encuestados (6 colaboradores) considera que el ambiente de control de la entidad presenta un buen nivel, mientras que el 33.33% (5 colaboradores) ubica este elemento en un rango malo.

Pregunta 5. ¿Se realizan actividades de verificación del cumplimiento del proceso permite evaluar al personal en las tareas asignadas?

Tabla 13

Actividades de verificación y la evaluación del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Alguna vez	5	33.33	33.33
Con cierta frecuencia	5	33.33	66.66
Con frecuencia	4	26.67	93.33
Siempre	1	6.67	100.00
Total	15	100.00	

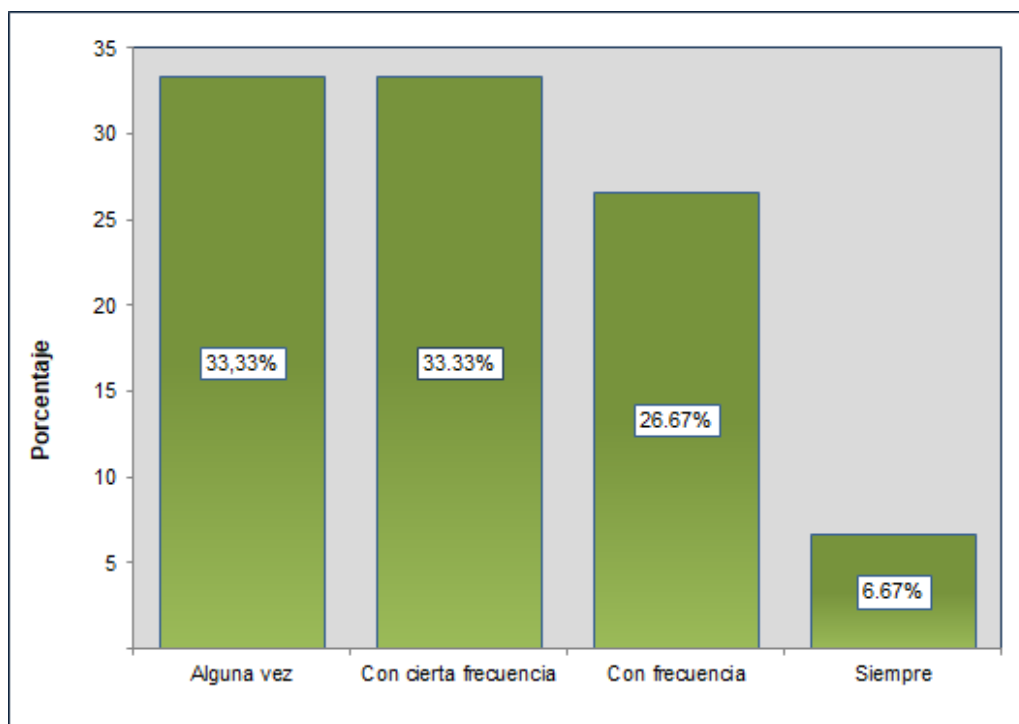


Figura 6. Actividades de verificación y la evaluación del personal

Interpretación: En función de la información evidenciada en la tabla 12 y figura 6 se verifica que del 100% de los colaboradores, el 33.33% señaló que frecuentemente o siempre las actividades de verificación de procesos permiten la evaluación de las tareas del personal, otro 33.33% expresaron que alguna vez y el 33.33% restante manifestó que con cierta frecuencia se efectúan dichas actividades.

Pregunta 6. ¿Se verifica que cada uno de los funcionarios cumpla con los procesos internos?

Tabla 14

Cumplimiento de los procesos internos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Alguna vez	3	20.00	20.00
Con cierta frecuencia	4	26.66	46.66
Con frecuencia	7	46.67	93.33
Siempre	1	6.67	100.00
Total	15	100.00	

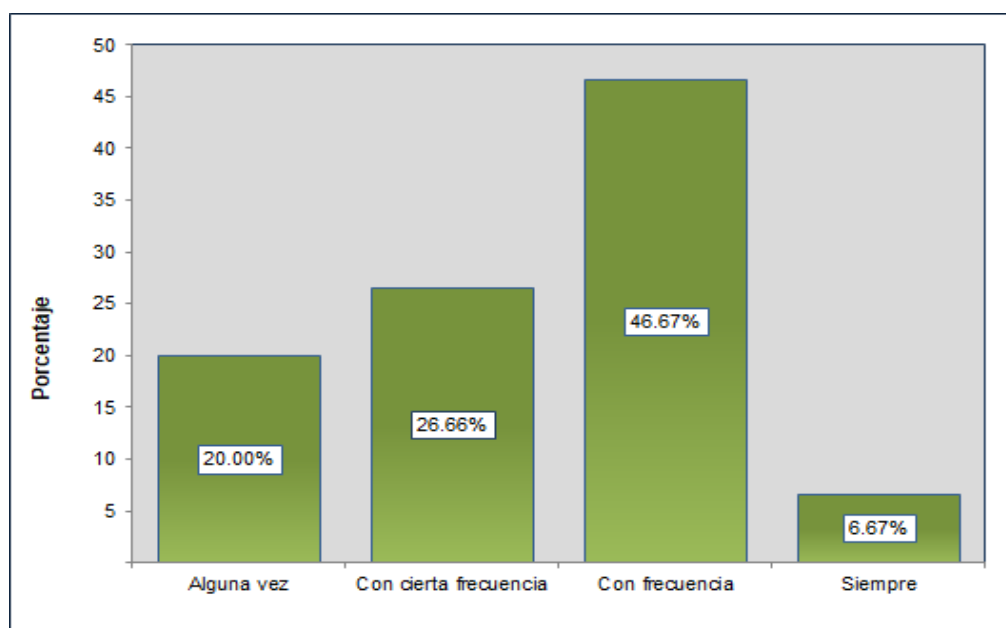


Figura 7. Cumplimiento de los procesos internos

Interpretación: Dado los resultados observados en la tabla 13 y figura 7 se tiene que del 100% de los colaboradores encuestados, el 53.34% consideraron que frecuentemente o siempre los trabajadores cumplen con los procesos internos, el 26.66% expresaron que con cierta frecuencia y un 20% indicaron que alguna vez los empleados acatan tales procedimientos.

Pregunta 7. ¿Se realiza la supervisión del cumplimiento de procesos internos de control al personal de la institución?

Tabla 15

Supervisión del cumplimiento de los procesos internos al personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Alguna vez	5	33.33	33.33
Con cierta frecuencia	6	40.00	73.33
Con frecuencia	3	20.00	93.33
Siempre	1	6.67	100,00
Total	15	100.00	

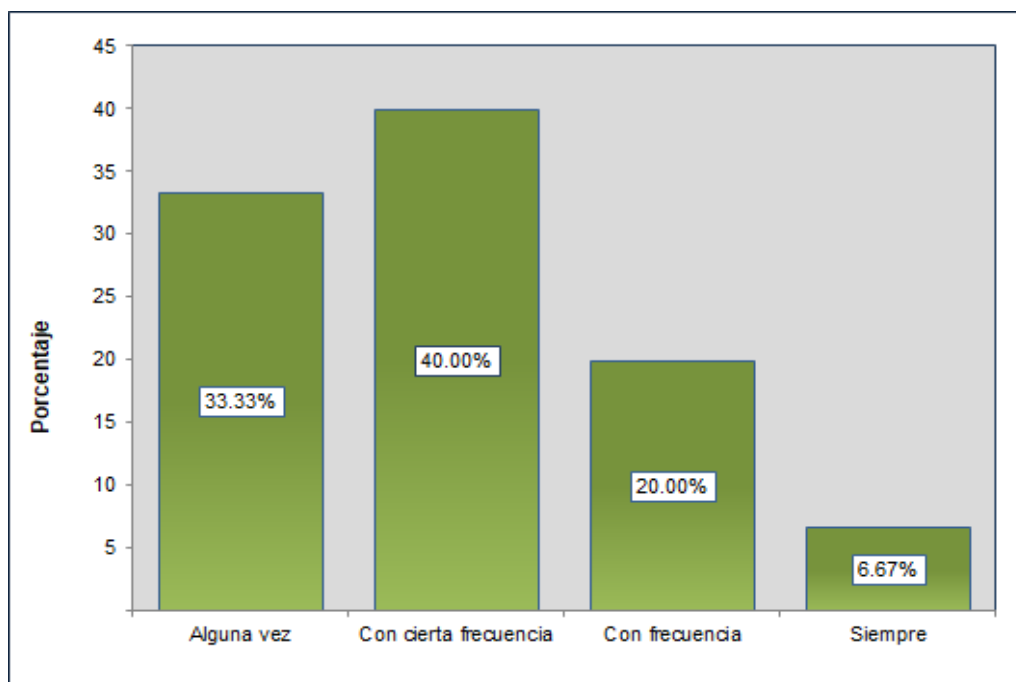


Figura 8. Supervisión del cumplimiento de los procesos internos

Interpretación: Con respecto a los resultados observados en la tabla 14 y figura 8 se tiene que del 100% de los colaboradores encuestados, el 40.00% señalaron que la supervisión del cumplimiento de los procesos internos al personal se efectúa con cierta frecuencia, un 33.33% señalaron que alguna vez y el restante 26.67% respondieron que con frecuencia o siempre se realizan este tipo de monitoreo.

Pregunta 8. ¿La verificación del proceso de control permite que se cumpla con las actividades programadas?

Tabla 16

Verificación del proceso de control y las actividades programadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Alguna vez	4	26.67	26.67
Con cierta frecuencia	2	13.33	40.00
Con frecuencia	9	60.00	100.00
Siempre	0	0.00	
Total	15	100.00	

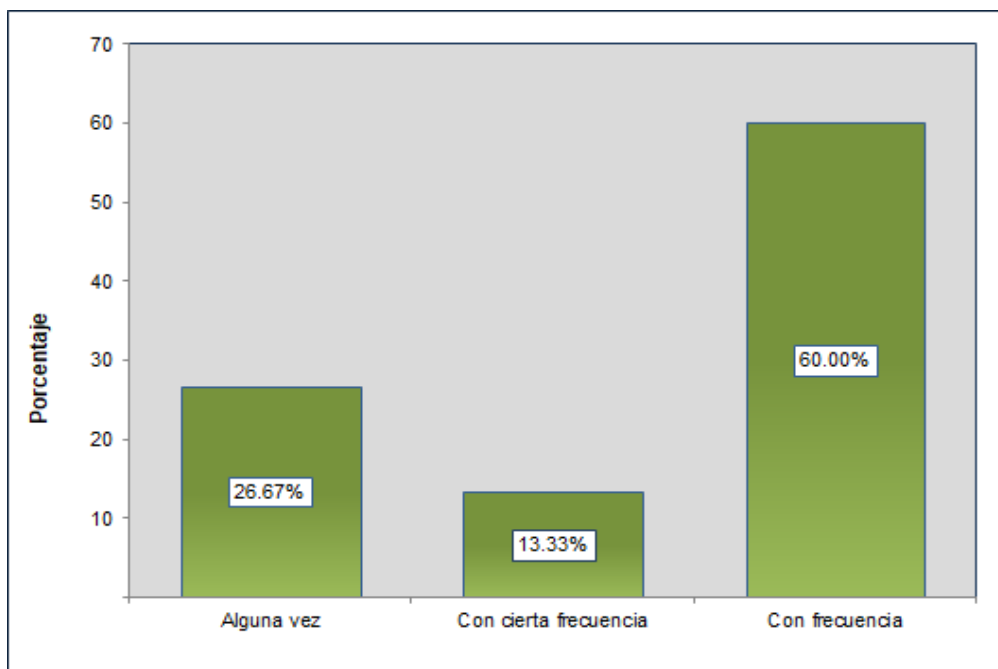


Figura 9. Verificación del proceso de control y las actividades programadas

Interpretación: De acuerdo a los resultados evidenciados en la tabla 15 y figura 9 se tiene que del 100% de los colaboradores consultados, el 60.00% manifestaron que frecuentemente la verificación del proceso de control permite que se cumpla con las tareas programadas, un 26.67% señalaron que alguna vez y el 13.33% consideraron que esta revisión se realiza con cierta frecuencia.

Resultados de la dimensión: Actividades de control

Tabla 17

Resultados de la dimensión actividades de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	5	33.33	33.33
Regular	6	40.00	73.33
Bueno	4	26.67	100.00
Total	15	100.00	

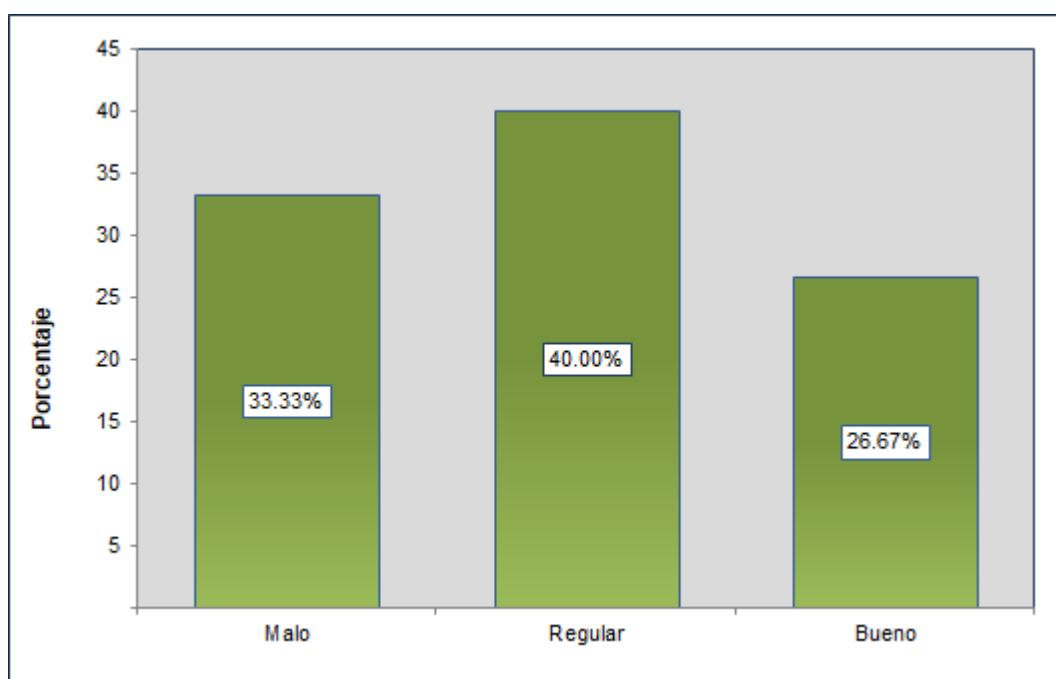


Figura 10. Resultados de la dimensión actividades de control

Interpretación: De acuerdo a lo observado en la tabla 16 y figura 10, el 40.00% de los encuestados (6 colaboradores) percibe que las actividades de control de la entidad muestran un nivel regular, el 33.33% considera que es malo, en tanto que el 26.67% (4 colaboradores) lo encuentra en un rango bueno.

Pregunta 9. ¿Las políticas de mitigación de riesgo permiten reducir errores en la información de la institución?

Tabla 18

Políticas de mitigación de riesgo y la disminución de errores en información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Alguna vez	7	46.67	46.67
Con cierta frecuencia	2	13.33	60.00
Con frecuencia	6	40.00	100.00
Siempre	0	0.00	
Total	15	100.00	

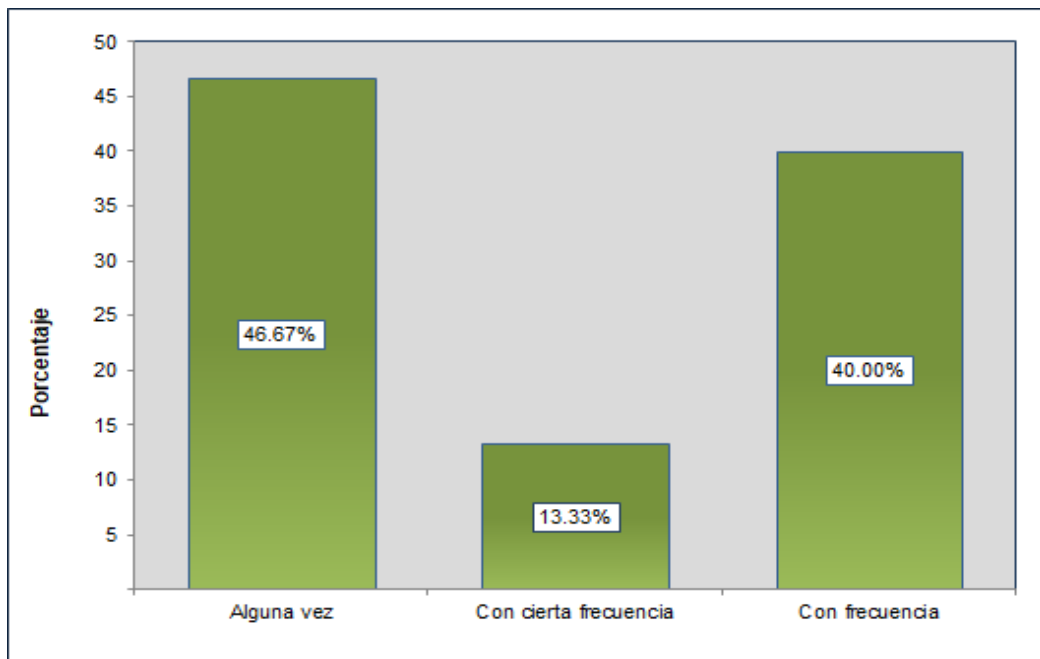


Figura 11. Políticas de mitigación de riesgo y la disminución de errores

Interpretación: En función a los resultados reflejados en la tabla 17 y figura 11 se tiene que del 100% de los trabajadores encuestados, el 46.67% expresaron que algunas veces las políticas de mitigación de riesgo permiten reducir los errores de la información en la entidad, un 40.00% señalaron que frecuentemente y el 13.33% restante consideraron que estos lineamientos contribuyen a la disminución de los errores de información.

Pregunta 10. ¿Se valida con regularidad que los procesos de control interno funcionen y eviten la desviación de recursos?

Tabla 19

Validación de los procesos de control interno y desvío de recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	6.67	6.67
Alguna vez	3	20.00	26.67
Con cierta frecuencia	7	46.66	73.33
Con frecuencia	3	20.00	93.33
Siempre	1	6.67	100.00
Total	15	100.00	

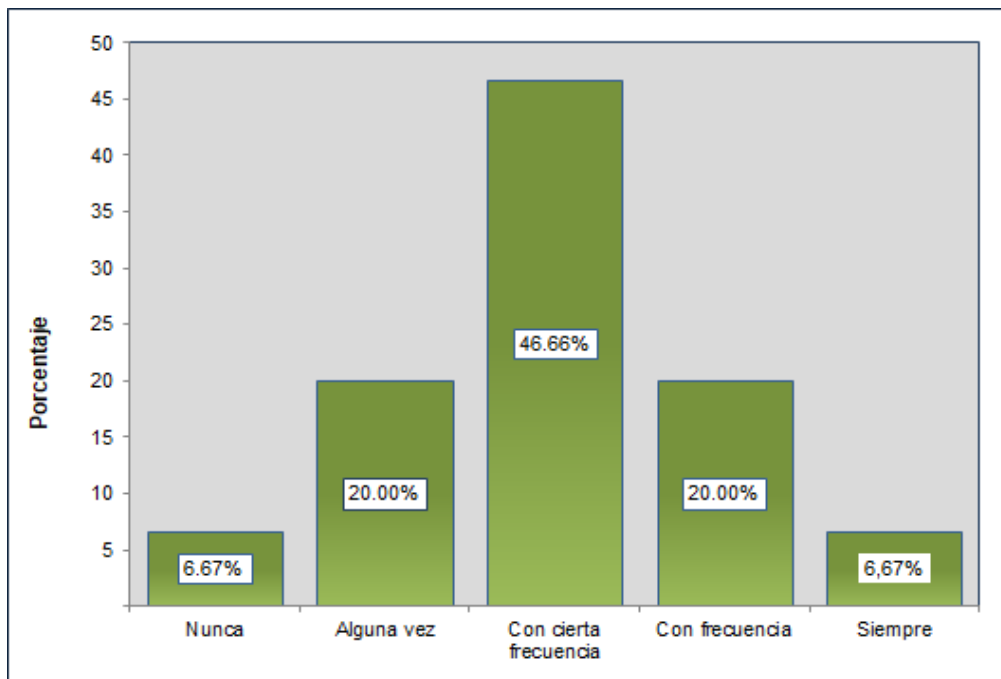


Figura 12. Validación de los procesos de control interno y desvío de recursos

Interpretación: En relación a los resultados reflejados en la tabla 18 y figura 12, se tiene que del 100% de los colaboradores consultados, el 46.66% manifestaron que con cierta frecuencia se validan los procedimientos de control para impedir el desvío de recursos, un 26.67% apreciaron que con frecuencia y siempre, mientras que otro 26.67% consideraron que alguna vez o nunca se validan estos procesos.

Resultados de la dimensión: Evaluación de riesgos

Tabla 20

Resultados de la dimensión evaluación de riesgos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	7	46.66	46.66
Regular	4	26.67	73.33
Bueno	4	26.67	100.00
Total	15	100.00	



Figura 13. Resultados de la dimensión de evaluación de riesgos

Interpretación: En función a lo evidenciado en la tabla 19 y figura 13, el 46.66% de los consultados (7 colaboradores) considera que la evaluación de riesgos de la entidad presenta un nivel malo, el 26.67% (4 colaboradores) aprecia que regular, mientras que otro 26.67% expresa que está en un rango bueno.

Pregunta 11. ¿Se revisan con regularidad los resultados de los procesos internos?

Tabla 21

Revisión de los resultados de los procesos internos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Alguna vez	5	33.33	33.33
Con cierta frecuencia	4	26.67	60.00
Con frecuencia	5	33.33	93.33
Siempre	1	6.67	100.00
Total	15	100.00	

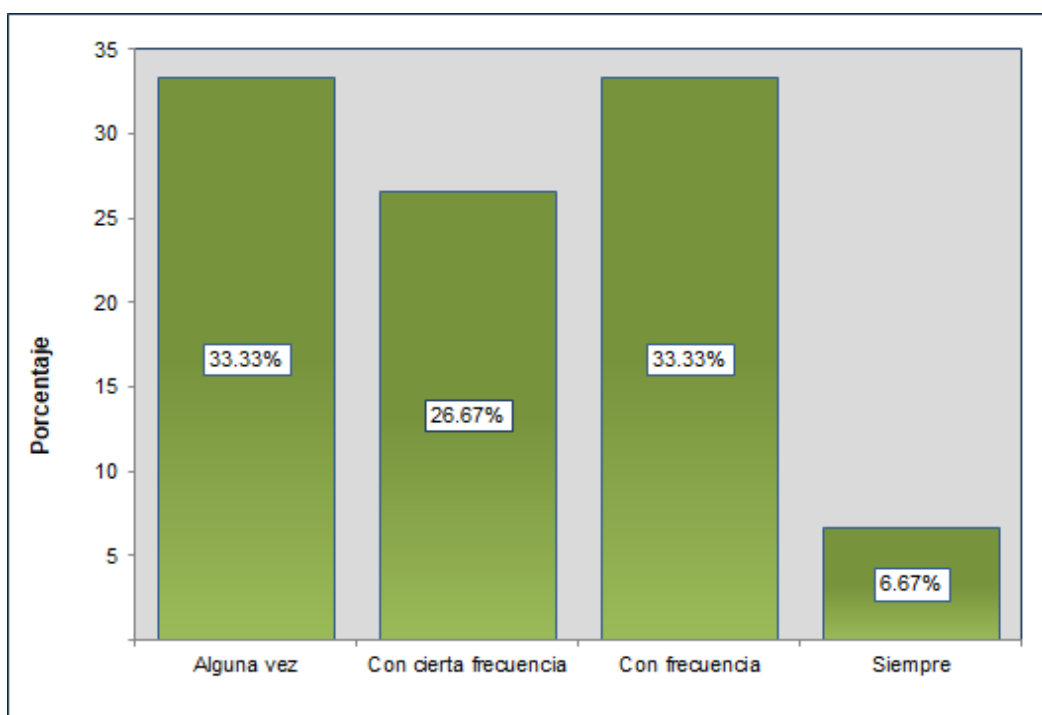


Figura 14. Revisión de los resultados de los procesos internos

Interpretación: En función a los resultados que se desprenden de la tabla 20 y figura 14 se tiene que del 100% de los colaboradores consultados, el 40.00% señalaron que frecuentemente o siempre se verifican los resultados de los procesos internos, el 33.33% indicaron que alguna vez y el 26.67% indicaron que estos resultados son revisados con cierta frecuencia.

Pregunta 12. ¿Se mide el nivel de ejecución de resultados una vez culminados los procesos internos?

Tabla 22

Nivel de ejecución de resultados y culminación de los procesos internos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Alguna vez	6	40.00	40.00
Con cierta frecuencia	5	33.33	73.33
Con frecuencia	3	20.00	93.33
Siempre	1	6.67	100.00
Total	15	100.00	

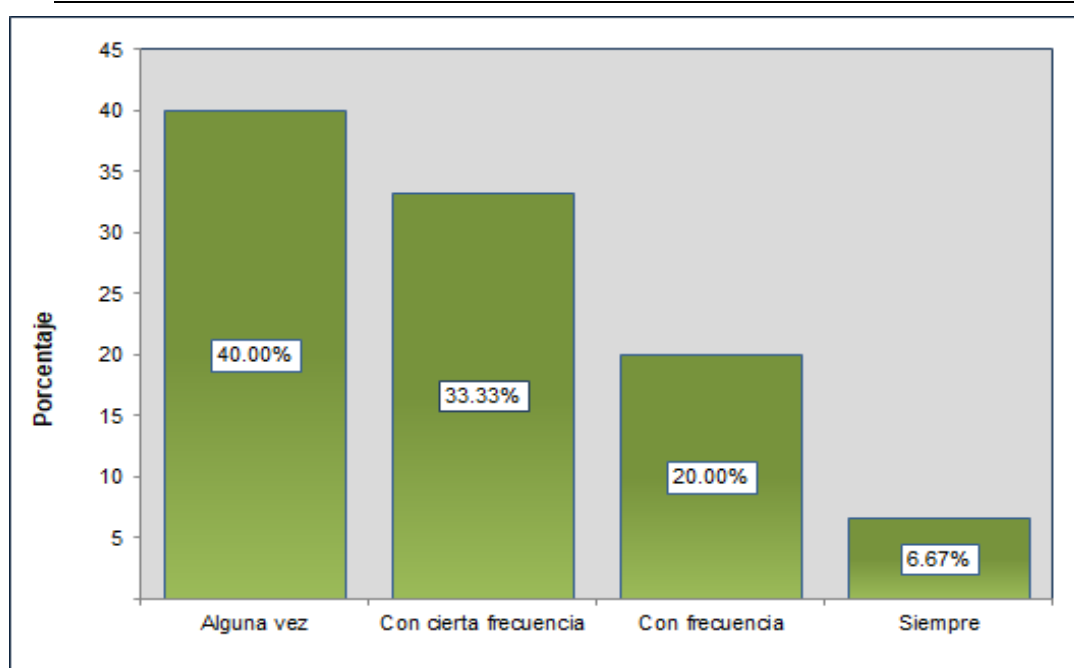


Figura 15. Nivel de ejecución de resultados y culminación de los procesos internos

Interpretación: De acuerdo a los resultados observados en la tabla 21 y figura 15 se tiene que del 100% de los colaboradores consultados, el 40.00% apreciaron que alguna vez se mide el nivel de ejecución de los resultados cuando son terminados los procesos internos, un 33% consideraron que la estimación del nivel de ejecución se realiza con cierta frecuencia y un 26.67% señalaron que esta actividad se realiza con frecuencia o siempre.

Pregunta 13. ¿Se evalúa si los procesos son pertinentes a los requerimientos de la institución?

Tabla 23

Pertinencia de los procesos y los requerimientos de la entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	6.67	6.67
Alguna vez	4	26.67	33.34
Con cierta frecuencia	2	13.33	46,67
Con frecuencia	5	33.33	80.00
Siempre	3	20.00	100.00
Total	15	100.00	

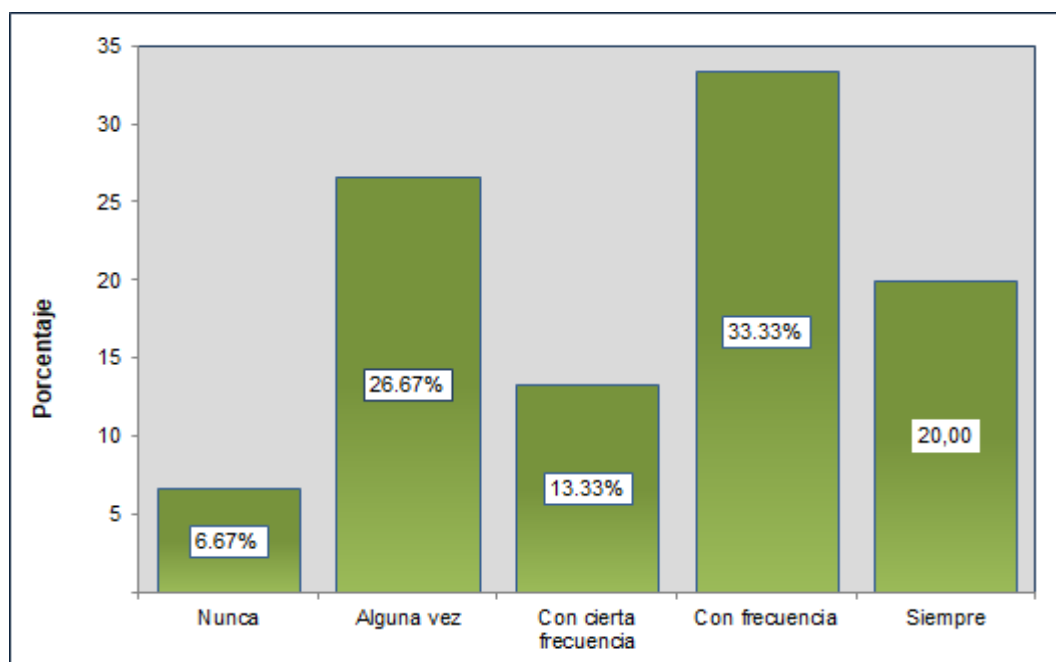


Figura 16. Pertinencia de los procesos y los requerimientos de la entidad

Interpretación: Con respecto a los resultados descritos en la tabla 22 y figura 16 se tiene que del 100% de los colaboradores encuestados, el 53.33% señalaron que la pertinencia de los procesos sobre los requerimientos de la institución son evaluados con frecuencia o siempre, el 33.34% apreciaron que está valoración se efectúa alguna vez o nunca, mientras que el 13.33% consideraron que con cierta frecuencia se realiza la estimación de los procesos.

Pregunta 14. ¿Se valida si los procesos deben ajustarse para mejorar los resultados obtenidos?

Tabla 24

Validación de los procesos y los resultados obtenidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Alguna vez	7	46.66	46.66
Con cierta frecuencia	1	6.67	53.33
Con frecuencia	3	20.00	73.33
Siempre	4	26.67	100.00
Total	15	100.00	

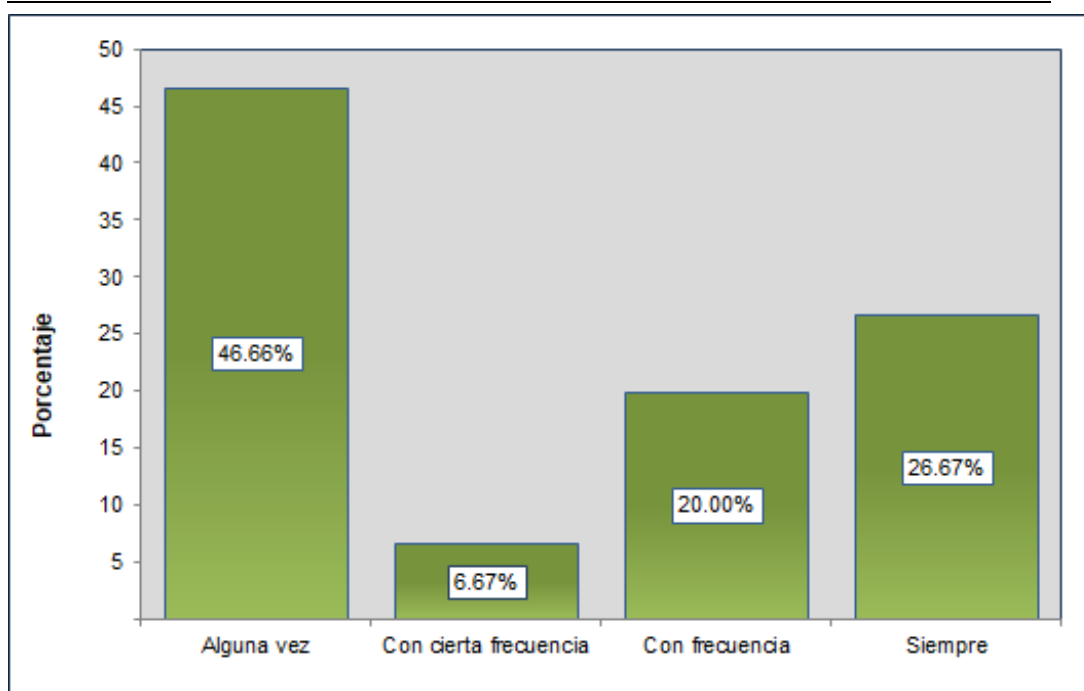


Figura 17. Validación de los procesos y los resultados obtenidos

Interpretación: De acuerdo a los resultados descritos en la tabla 23 y figura 17 se tiene que del 100% de los colaboradores consultados, el 46.67% consideraron que con frecuencia o siempre la validación de los procesos deben ajustarse para el mejoramiento de los resultados alcanzados, un 46.66% expresaron que alguna vez se lleva a cabo tal ajuste, mientras que un 6.67% señalaron que esta actividad se realiza con cierta frecuencia.

Resultados de la dimensión: Seguimiento de control

Tabla 25

Resultados de la dimensión seguimiento de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	7	46.67	46.67
Regular	3	20.00	66.67
Bueno	5	33.33	100.00
Total	15	100.00	

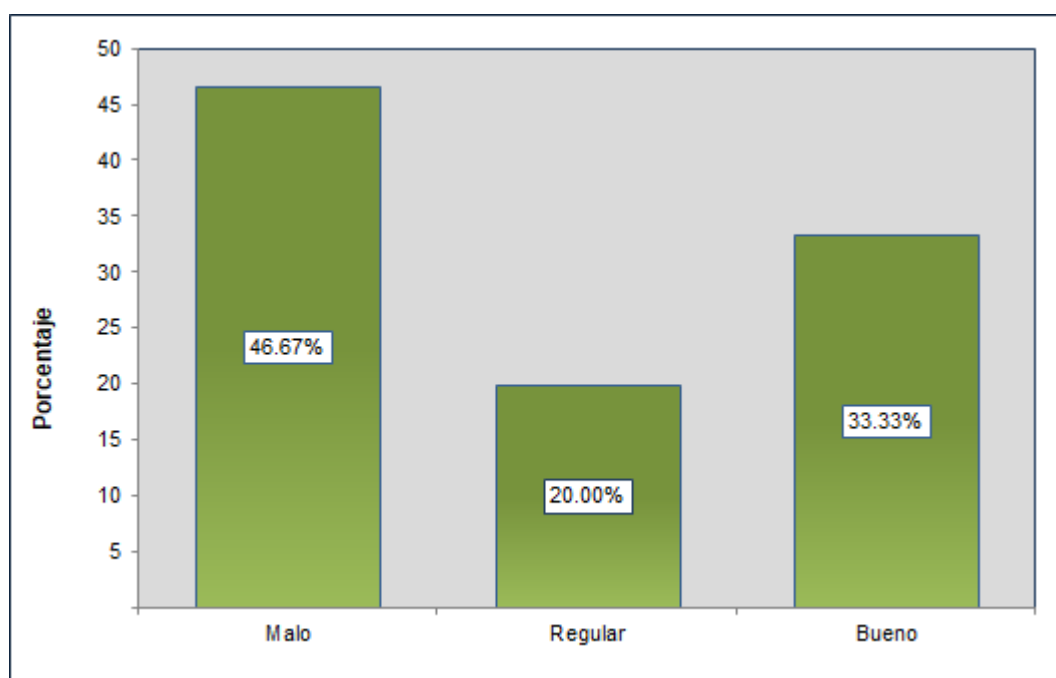


Figura 18. Resultados de la dimensión seguimiento de control

Interpretación: Con respecto a lo observado en la tabla 24 y figura 18, el 46.67% de los consultados (7 colaboradores) expresaron que el seguimiento de control implementado en la institución está en un nivel malo, el 33.33% señalaron que es bueno, mientras que el 20.00% restante percibe que está en un rango regular.

Resultados de la variable: Control interno

Tabla 26

Resultados de la variable control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	3	20.00	20.00
Regular	9	60.00	80.00
Bueno	3	20.00	100.00
Total	15	100.00	

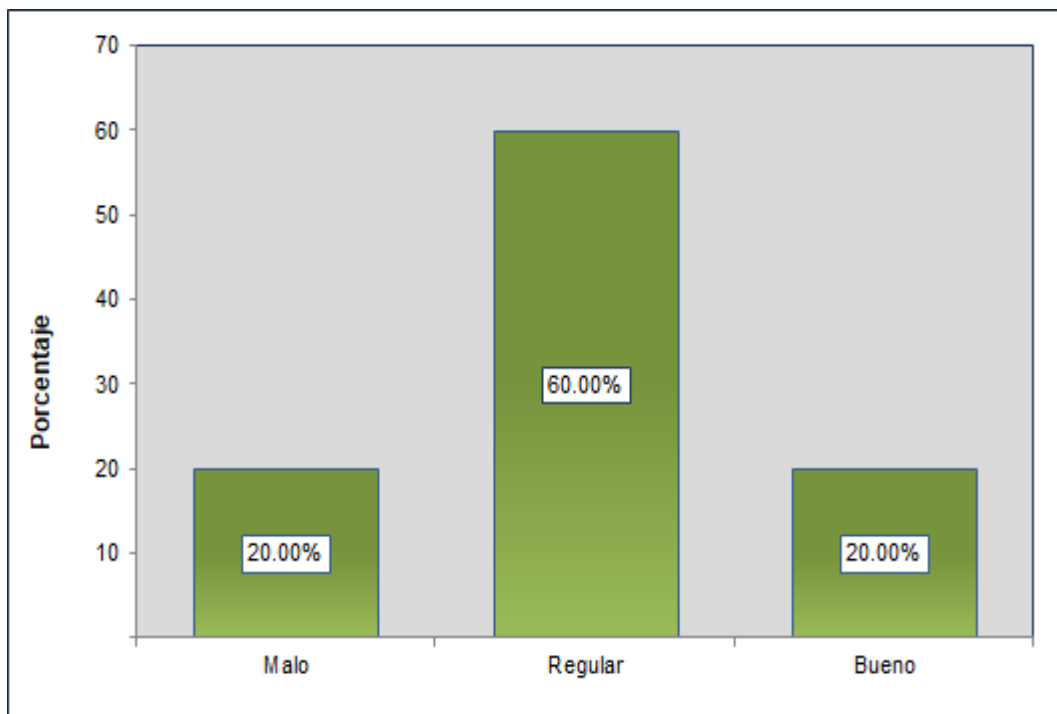


Figura 19. Resultados de la variable control interno

Interpretación: En relación a lo reflejado en la tabla 25 y figura 19, el 60.00% de los consultados (9 colaboradores) señalaron que el control interno implementado en la organización presenta un nivel regular, el 20.00% señalaron que es bueno, mientras que el 20.00% restante indicaron que está en un rango malo.

Pregunta 15. ¿Cumple usted con el procedimiento de recojo de información en la ficha de manera eficaz?

Tabla 27

Cumplimiento del proceso de recojo de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Alguna vez	0	0.00	0.00
Con cierta frecuencia	1	6.67	6.67
Con frecuencia	9	60.00	66.67
Siempre	5	33.33	100.00
Total	15	100.00	

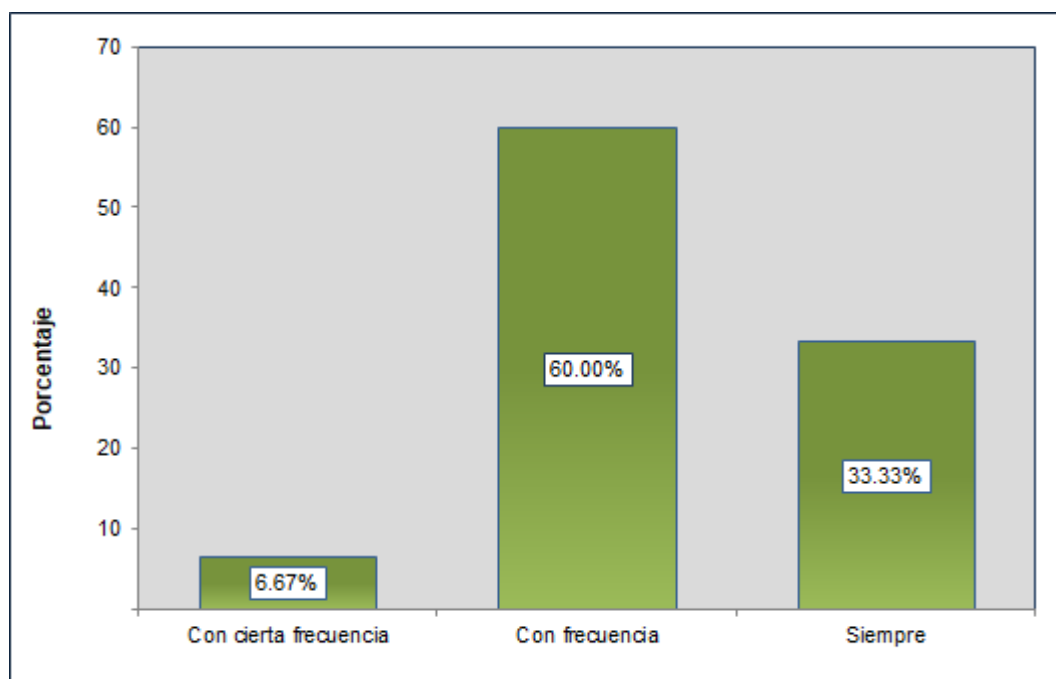


Figura 20. Cumplimiento del proceso de recojo de información

Interpretación: Con respecto a los resultados reflejados en la tabla 26 y figura 20 se tiene que del 100% de los colaboradores encuestados, el 93.33% consideraron que con frecuencia o siempre se cumple con los procedimientos de recojo de información de forma adecuada, en tanto que un 6.67% manifestaron que esta acción se efectúa con cierta frecuencia.

Pregunta 16. ¿Cree usted que el método de recolección de información (Ficha) es suficiente para plasmar las características de la realidad?

Tabla 28

Método de recolección de información y la realidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Alguna vez	3	20.00	20.00
Con cierta frecuencia	4	26.67	46.67
Con frecuencia	6	40.00	86.67
Siempre	2	13.33	100.00
Total	15	100.00	

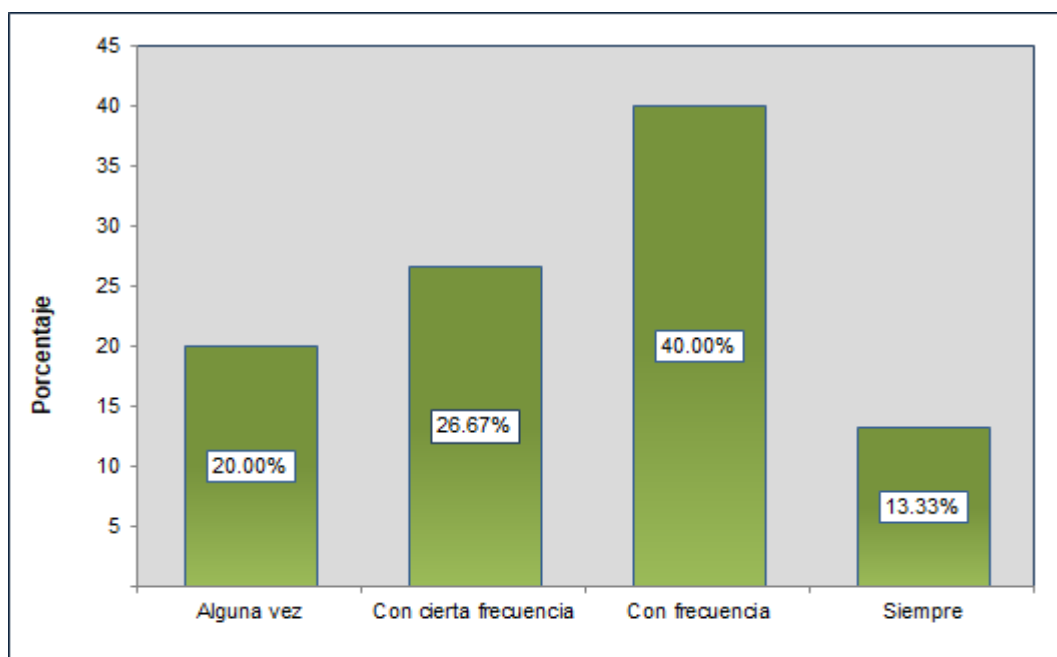


Figura 21. Método de recolección de información y la realidad

Interpretación: En función a los resultados indicados en la tabla 27 y figura 21 se tiene que del 100% de los colaboradores consultados, el 53.33% consideraron que con frecuencia o siempre el método de recolección de información utilizado por la entidad resultan suficientes para plasmar las características de la realidad, mientras que el 26.67% de los mismos expresaron que con cierta frecuencia estos procedimientos sirven para tal fin y el restante 20.00% indicó que nunca se ejecutan.

Resultados de la dimensión: Recolección de la información

Tabla 29

Resultados de la dimensión recolección de la información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.00	0.00
Moderado	7	46.67	46.67
Satisfactorio	8	53.33	100.00
Total	15	100.00	

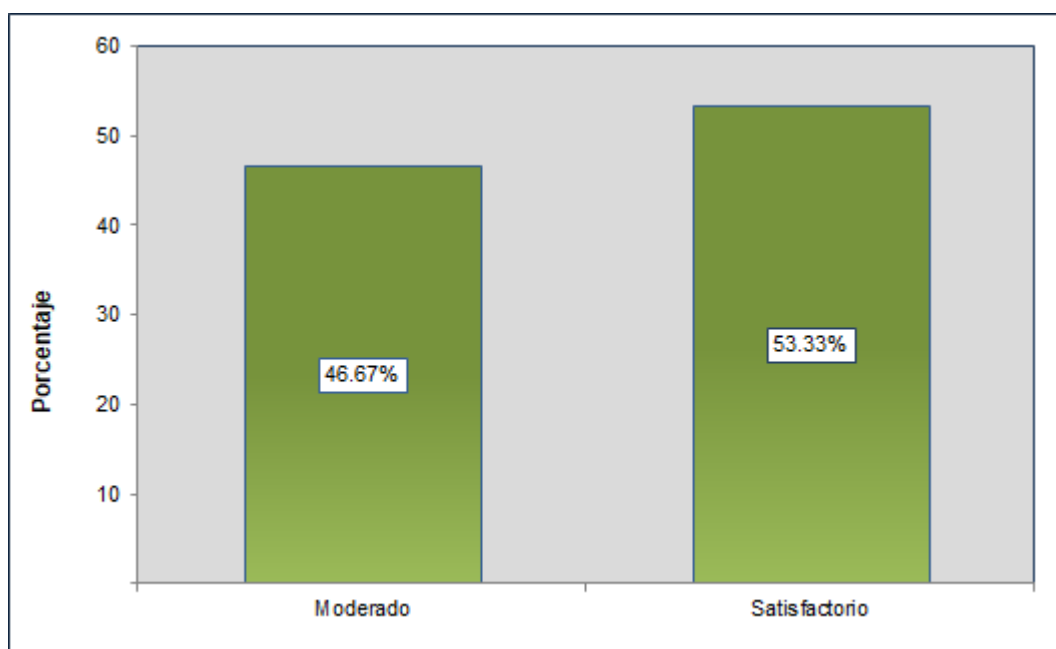


Figura 22. Resultados de la dimensión recolección de la información

Interpretación: De acuerdo a los resultados descritos en la tabla 28 y figura 22, el 53.33% de los consultados (8 colaboradores) expresaron que los métodos de recolección de información en la entidad presentan un nivel satisfactorio, mientras que el 46.67% apreciaron que está en un rango moderado.

Pregunta 17. ¿Cree usted que el método de selección de información (orden de documentos) facilita el desempeño de los trabajadores de la entidad?

Tabla 30

Método de selección de información y el desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Alguna vez	1	6.67	6.67
Con cierta frecuencia	4	26.66	33.33
Con frecuencia	7	46.67	80.00
Siempre	3	20.00	100.00
Total	15	100.00	

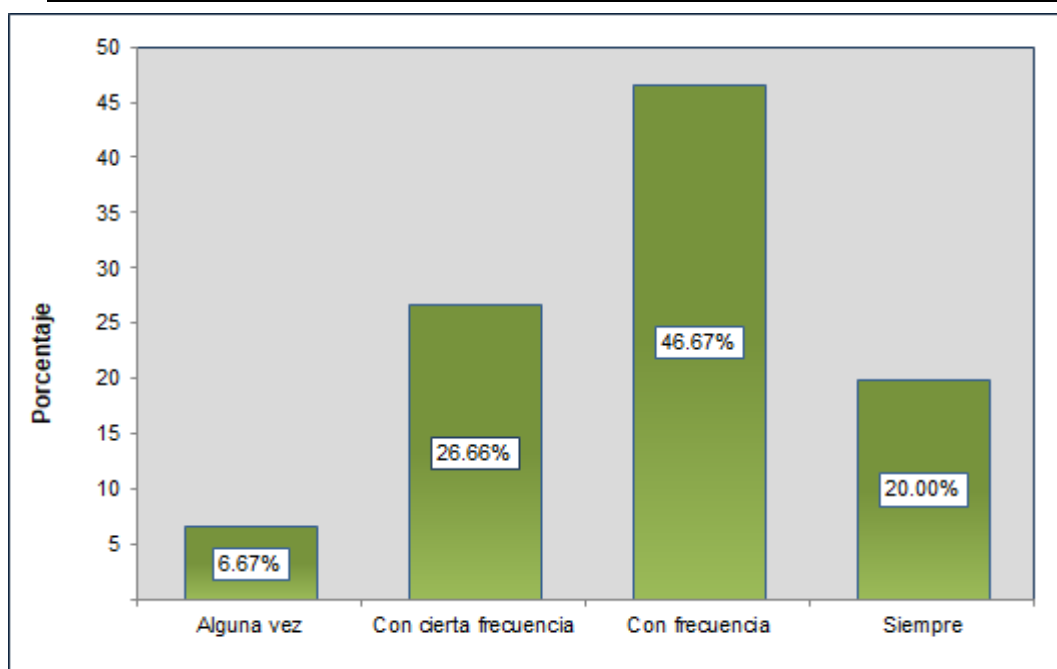


Figura 23. Método de selección de información y el desempeño laboral

Interpretación: Con respecto a los resultados descritos en la tabla 29 y figura 23 se tiene que del 100% de los colaboradores encuestados, el 66.67% expresaron que con frecuencia y siempre el método de selección de información facilita el desempeño de los trabajadores de la institución, el 26.66% apreciaron que con cierta frecuencia este procedimiento simplifica las actuaciones de los empleados y sólo un 6.67% indicaron que alguna vez el método es eficiente.

Resultados de la dimensión: Selección de la información

Tabla 31

Resultados de la dimensión selección de la información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.00	0.00
Moderado	5	33.33	33.33
Satisfactorio	10	66.67	100.00
Total	15	100.00	

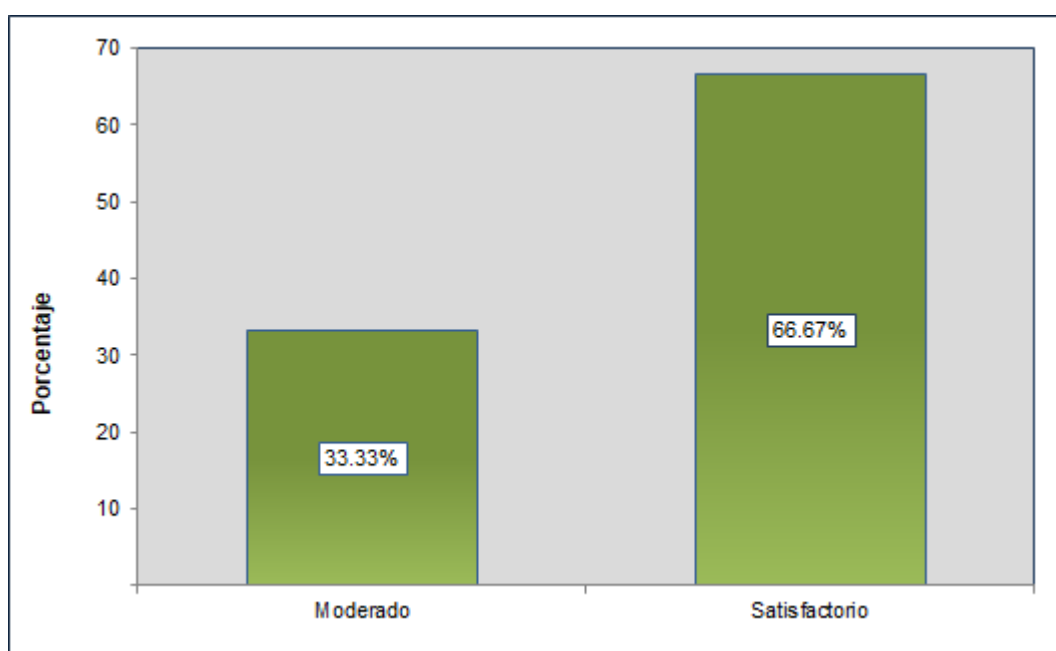


Figura 24. Resultados de la dimensión selección de la información

Interpretación: Con base en los resultados observados en la tabla 30 y figura 24, el 66.67% de los consultados (10 colaboradores) manifestaron que los métodos de selección de información en la entidad presentan un nivel satisfactorio, mientras que el 33.33% consideraron que está en un rango moderado.

Pregunta 18. ¿Considera usted que el procedimiento de distribución de información en la entidad es adecuado?

Tabla 32

Conformidad del procedimiento de distribución de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Alguna vez	1	6.67	6.67
Con cierta frecuencia	6	40.00	46.67
Con frecuencia	7	46.66	93.33
Siempre	1	6.67	100.00
Total	15	100.00	

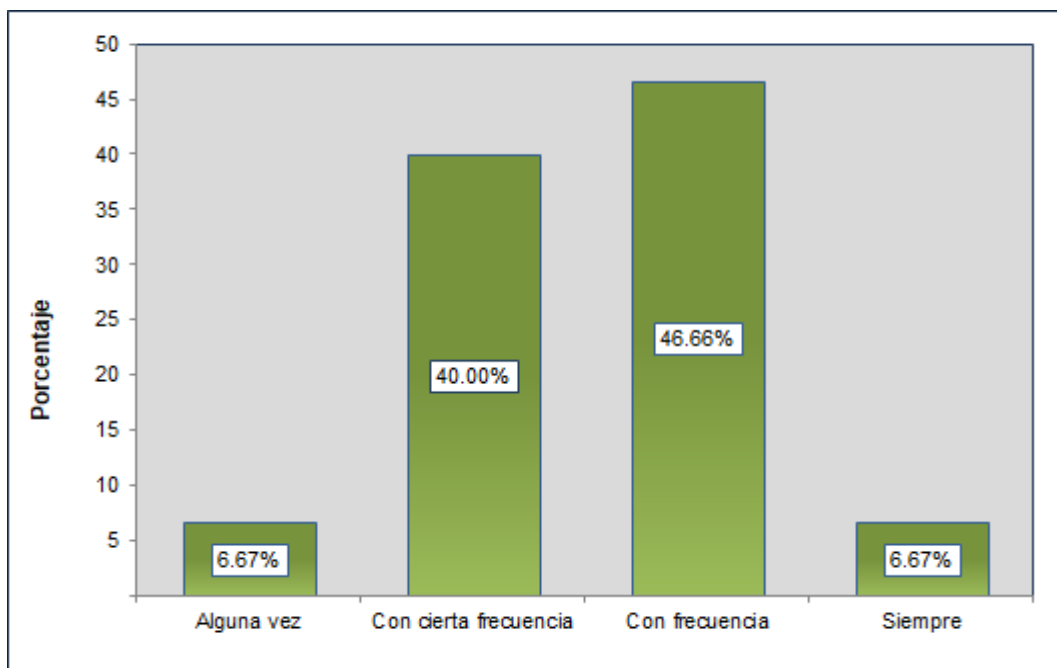


Figura 25. Conformidad del procedimiento de distribución de información

Interpretación: En función de los resultados obtenidos en la tabla 31 y figura 25 se tiene que del 100% de los colaboradores encuestados, el 53.33% señalaron que con frecuencia o siempre el método de selección de información implementado en la institución es el adecuado, el 40% de los mismos expresaron que este procedimiento con cierta frecuencia es el que requiere la entidad, mientras que el 6.67% consideraron que alguna vez este método es el requerido.

Pregunta 19. ¿Cree usted que el resguardo y custodia de archivos se realiza de manera eficiente?

Tabla 33

Eficiencia del resguardo y custodia de los archivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	6.67	6.67
Alguna vez	2	13.33	20.00
Con cierta frecuencia	7	46.66	66.66
Con frecuencia	4	26.67	93.33
Siempre	1	6.67	100.00
Total	15	100.00	

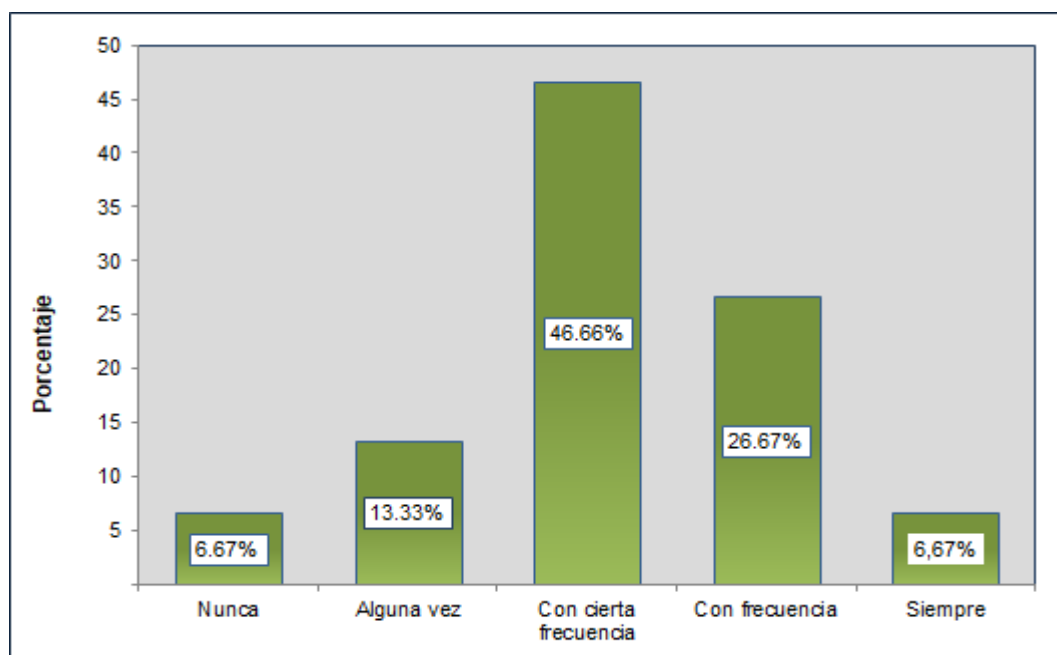


Figura 26. Eficiencia del resguardo y custodia de los archivos

Interpretación: En función de los resultados obtenidos en la tabla 32 y figura 26 se tiene que del 100% de los colaboradores encuestados, el 46.66% indicaron que con cierta frecuencia la entidad resguarda los archivos de forma eficiente, el 33.34% consideraron que con frecuencia y siempre los archivos son custodiados de manera eficaz, en tanto que el 20% manifestaron que nunca y alguna vez esta iniciativa se realiza de un modo óptimo.

Resultados de la dimensión: Manipulación de la información

Tabla 34

Resultados de la dimensión manipulación de la información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	20.00	20.00
Moderado	8	53.33	73.33
Satisfactorio	4	26.67	100.00
Total	15	100.00	

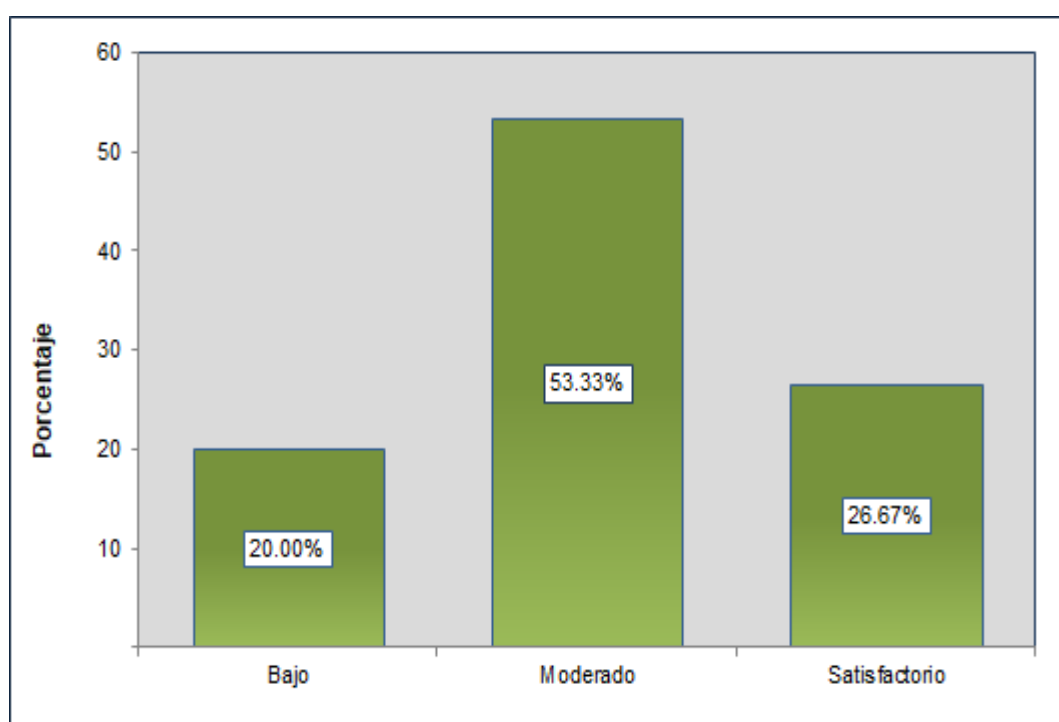


Figura 27. Resultados de la dimensión manipulación de la información

Interpretación: Con respecto a los resultados observados en la tabla 33 y figura 27, el 53.33% de los consultados (8 colaboradores) señalaron que los métodos de manipulación de información en la institución presentan un nivel moderado, el 26.67% señalaron que es satisfactorio y el 20.00% apreciaron que está en un rango bajo.

Resultados de la variable: Información operativa

Tabla 35

Resultados de la variable información operativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	6.67	6.67
Moderado	9	60.00	66.67
Satisfactorio	5	33.33	100.00
Total	15	100.00	

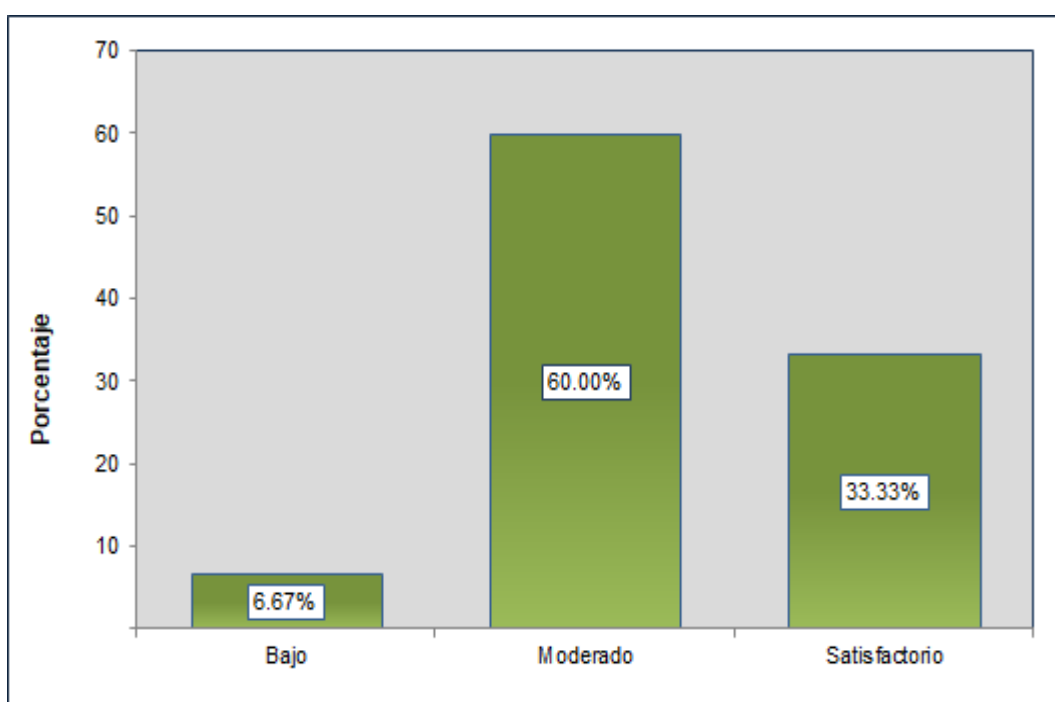


Figura 28. Resultados de la variable información operativa

Interpretación: En relación a los resultados observados en la tabla 34 y figura 28, el 60.00% de los consultados (9 colaboradores) expresaron que la información operativa en la institución presenta un nivel moderado, el 33.33% señalaron que es satisfactorio y el 6.67% consideraron que está en un rango bajo.

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1. Prueba de normalidad

A efectos de evaluar la distribución de los elementos de la muestra, se procedió a realizar el análisis de normalidad o prueba de significancia estadística de Shapiro-Wilk, estableciéndose la siguiente hipótesis:

Hipótesis estadísticas

H_0 = La distribución (de las variables o dimensiones) no se comporta como una normal.

H_1 = La distribución (de las variables o dimensiones) se comporta como una normal.

Regla de decisión

Se acepta H_0 , si el valor de significancia obtenido resulta menor a 0.05 (nivel de significancia establecido), es un indicativo de que los elementos no se comportan como una normal; caso contrario si el nivel de significación es superior a 0.05 (5%), entonces la distribución es normal.

Resultados:

Tabla 36

Prueba de normalidad

Categoría	Estadístico S-W	p-valor	Regla	Decisión
Variable: Control Interno	0.940	0.381	$p > 0.05$	Se rechaza H_0
Dimensión: Ambiente de control	0.932	0.297	$p > 0.05$	Se rechaza H_0
Dimensión: Actividades de control	0.936	0.334	$p > 0.05$	Se rechaza H_0
Dimensión: Evaluación de riesgos	0.943	0.417	$p > 0.05$	Se rechaza H_0
Dimensión: Seguimiento de control	0.915	0.160	$p > 0.05$	Se rechaza H_0
Variable: Información operativa	0.937	0.349	$p > 0.05$	Se rechaza H_0

Conforme a los resultados de la tabla 35, se aplica la prueba de significancia del coeficiente de correlación de Pearson, para determinar la relación bivariada entre el control interno, así como todas sus dimensiones y la información operativa, debido a que en estos casos se rechazó H_0 .

4.3.2. Procedimientos correlacionales

Contrastación de la hipótesis general

H_0 = El control interno no se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

H_1 = El control interno se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 37

Resultados de correlación entre el control interno y la información operativa

			Control Interno	Información Operativa
Rho de Pearson	Control Interno	Correlación de Pearson	1.000	0.726
		Sig. (bilateral)		0.002
	Información Operativa	Correlación de Pearson	0.726	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	

En la tabla 36, se evidencian los resultados de la correlación entre las variables control interno y la información operativa, con un coeficiente de correlación de Pearson (rho) de 0.726 entre ambas variables, el cual fue estadísticamente significativo ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, demostrando que existe una correlación significativa entre el control interno y la información operativa en la Administración del CEM Familia Canto Rey en Lima.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H_0 = El ambiente de control no se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

H_1 = El control interno se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)
 Si $p < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 38

Resultados de correlación entre el ambiente de control y la información operativa

			Ambiente de Control	Información Operativa
Rho de Pearson	Ambiente de Control	Correlación de Pearson	1.000	0.708
		Sig. (bilateral)		0.003
	Información Operativa	Correlación de Pearson	0.708	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	

De acuerdo a lo contemplado en la tabla 37, se observan los resultados de la correlación entre el ambiente de control y la información operativa, con un coeficiente de correlación de Pearson (rho) de 0.708 entre ambos elementos, el cual demostró ser estadísticamente significativo ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, demostrando que existe una correlación significativa entre el ambiente de control y la información operativa.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H_0 = Las actividades de control no se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

H_1 = Las actividades de control se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 39

Resultados de correlación entre las actividades de control y la información operativa

			Actividades de Control	Información Operativa
Rho de Pearson	Actividades de Control	Correlación de Pearson	1.000	0.759
		Sig. (bilateral)		0.001
Rho de Pearson	Información Operativa	Correlación de Pearson	0.759	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	

De acuerdo a lo contemplado en la tabla 38, se observan los resultados de la correlación entre las actividades de control y la información operativa, con un coeficiente de correlación de Pearson (rho) de 0.759 entre ambos elementos, el mismo resultó ser estadísticamente significativo ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, comprobando que existe una

correlación significativa entre las actividades de control y la información operativa en la Administración del CEM Familia Canto Rey en Lima.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H_0 = La evaluación de riesgos no se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

H_1 = La evaluación de riesgos se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 40

Resultados de correlación entre la evaluación de riesgo y la información operativa

			Evaluación de Riesgos	Información Operativa
Rho de Pearson	Evaluación de Riesgos	Correlación de Pearson	1.000	0.453
		Sig. (bilateral)		0.090
	Información Operativa	Correlación de Pearson	0.453	1.000
		Sig. (bilateral)	0.090	

En función a lo descrito en la tabla 39, se observan los resultados de la correlación entre la evaluación de riesgos y la información operativa, con un

coeficiente de correlación de Pearson (ρ) de 0.453 entre ambos elementos, el mismo resultó no ser estadísticamente significativo ($p > 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, comprobando que no existe una correlación significativa entre la evaluación de riesgos y la información operativa en la Administración del CEM Familia Canto Rey en Lima.

Contrastación de la hipótesis específica 4

H_0 = El seguimiento de control no se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

H_1 = El seguimiento de control se relaciona significativamente con la información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $p < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 41

Resultados de correlación entre el seguimiento de control y la información operativa

			Seguimiento de Control	Información Operativa
Rho de Pearson	Seguimiento de Control	Correlación de Pearson	1.000	0.692
		Sig. (bilateral)		0.004
	Información Operativa	Correlación de Pearson	0.692	1.000
		Sig. (bilateral)	0.004	

De acuerdo a lo descrito en la tabla 40, se evidencian los resultados de la correlación entre el seguimiento de control y la información operativa, con un coeficiente de correlación de Pearson (rho) de 0.692 entre ambos elementos, el mismo resultó ser estadísticamente significativo ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, comprobando que existe una correlación significativa entre el seguimiento de control y la información operativa en la Administración del CEM Familia Canto Rey en Lima.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En el presente estudio se realizó el contraste de hipótesis general mediante el coeficiente de Pearson, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0.726 y un nivel de significancia de 0.002, el cual es menor a 0.05, por lo cual se aceptó la hipótesis alterna, y se demostró la existencia de una correlación significativa entre el control interno y la información operativa, esto es debido a que el área administrativa de la institución cuenta con un sistema de control interno que trata de optimizar sus procesos pero que indudablemente requiere de un mayor grado de sinergia en su funcionamiento para hacerlo realmente eficiente.

No obstante, a pesar de estas circunstancias la adopción de un sistema de control interno siempre debe ser considerado como una herramienta de mucha utilidad, en lo que respecta al mejoramiento de los procesos que se llevan a cabo en cualquier institución. De esta forma, un control interno como el evidenciado en la Administración del CEM Familia Canto Rey en Lima, donde el 60.00% de los colaboradores encuestados perciben que es un sistema que muestra unas condiciones regulares de operatividad y en el que se evidencia una percepción moderada con respecto a la información operativa, simplemente se requiere de la potenciación de los factores que interactúan en el ámbito del control interno, a efectos de obtener condiciones más óptimas en la calidad de la información obtenida.

Este resultado confirma el planteamiento de Elizalde (2018), en el que se resalta la necesidad de contar con información de forma pertinente y adecuada como un medio para mantener el control integral de las actividades que se llevan a cabo en una entidad. Asimismo, concuerda con el estudio de Quiroz (2017), donde se comprobó que el sistema de control interno tiene una influencia significativa en la eficiencia y la eficacia del registro de operaciones contables en una empresa de asesoría contable, al obtenerse un coeficiente de correlación de 0.632 ($p < 0.05$).

Como ya se acotó, de los hallazgos se desprende que una parte importante de los colaboradores que se desempeñan en la Administración del CEM Familia Canto Rey en Lima (60% del total), consideran que el control interno presenta un nivel

regular de funcionamiento. Este hallazgo coincide con lo evidenciado en el trabajo de Cerezo y Flores (2018), donde se determinó que el sistema de control presentaba un nivel de confianza de 52%.

En el caso de la variable información operativa, en los resultados descriptivos se evidencia que una parte importante de los consultados (60% del total) apreciaron que se encuentra en un rango moderado, mientras que un 33.33% manifestaron que se encontraba en un nivel satisfactorio. Por lo que, conforme destaca Berbey (2018) se aprecia que en la unidad estudiada no se logra el objetivo de promover la eficiencia de los aspectos informativos y comunicacionales para obtener niveles operacionales altos.

Al respecto, si bien no se logran resultados del todo satisfactorios para los aspectos referentes a la información operativa de la Administración del CEM Familia Canto Rey, debe destacarse y valorarse el esfuerzo que realiza la entidad en procura de generar canales de comunicación fluidos, en el que predomine la generación de información fiable y oportuna para la toma de decisiones.

Con respecto a la primera hipótesis específica, se determinó que existe una relación significativa entre el ambiente de control y la información operativa ($\rho = 0.708$, $p < 0.05$). En tal sentido, se comprueba unas condiciones medianamente adecuadas en el ambiente de control de control de la entidad, al tenerse apreciaciones aceptables por parte de los consultados (40.00% consideraron que son buenas). Esto significa que los procedimientos de control instaurados en la entidad, como las normativas impuestas y el sistema de valores inculcados a los colaboradores, de alguna forma han repercutido favorablemente en el desempeño de la entidad y, más específicamente, en los mecanismos de divulgación de información.

Estos hallazgos concuerdan con el planteamiento teórico de Elizalde (2018), al considerar el ambiente de control como un factor no tangible del entorno empresarial que se compone de elementos fundamentales para las organizaciones como, por ejemplo; los valores, la integridad, la ética, la filosofía de trabajo, la estructura organizacional, normas y políticas, incluyendo las relacionadas a la comunicación e

información y que inciden en la forma cómo se recopila y analiza la información. Por otra parte, se contraponen con los resultados obtenidos por Cerezo y Flores (2018) al comprobar la existencia de un control interno deficiente, donde el 82% de los encuestados consideraron necesario el reforzamiento del manual de procedimientos y el 40% de los socios no recibe información financiera confiable.

En el caso de la segunda hipótesis específica, se determinó que existe una relación significativa entre la actividad de control y la información operativa de la Administración del CEM Familia Canto Rey en Lima ($\rho = 0.7559$, $p < 0.05$). En este caso, se tiene que las actividades de control instauradas en la institución también han surtido algún efecto en la generación de información proveniente de las distintas actividades que se desarrollan en la entidad. Dicha consideración obedece a las apreciaciones que han expresado los consultados sobre estos aspectos, a nivel general el 40.00% de los colaboradores perciben que las actividades de control resultaron buenas y en un ámbito más específico, un 60% de los encuestados expresaron que frecuentemente la verificación del proceso de control permite que se cumplan con las tareas programadas, lo que confirma los resultados inferenciales de la investigación.

De acuerdo a lo expuesto por Mantilla (2018), se entiende que este tipo de actividades son lineamientos y procedimientos que van a asegurar el cumplimiento de las disposiciones establecidas por los niveles directivos de la entidad, y que engloba precisamente al conjunto de elementos pertenecientes al ámbito comunicacional. De igual manera, los resultados de esta investigación concuerdan con los evidenciados en el trabajo de Palomino (2017), donde se comprobó una relación significativa entre la actividad de control y la gestión administrativa, al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.379. En este caso particular, se destaca el hecho de que dentro de los aspectos que hacen parte de la gestión administrativa figuran justamente los relacionados a la información operacional.

Para la tercera hipótesis específica, se comprobó que la evaluación de riesgos no se relaciona significativamente con la información operativa de la institución ($\rho =$

0.453, $p < 0.05$). Ante estos resultados es evidente que, al tener mecanismos de valoración de riesgos deficientes, las condiciones de vulnerabilidad de la organización se van a incrementar y es precisamente las percepciones de los colaboradores los que reafirman esta situación, al calificar las actividades de valoración de riesgo como malas (46.66% de los consultados) o regulares (el 26.67% de los colaboradores).

Estos hallazgos contrastan con los obtenidos por Palomino (2017), en el que la evaluación del riesgo tiene una relación directa y moderada con la gestión administrativa, al obtenerse un rho de Spearman de 0.428. En este caso, Berbey (2018), señala que la información y la comunicación son factores fundamentales en el análisis de los procesos operativos y administrativos de las organizaciones.

Asimismo, en el estudio de Hernández (2018), se determinó la inexistencia de un instrumento de identificación y evaluación de riesgos en el proceso de contabilidad, lo que redundaba en procesos ineficientes y en información financiera - contable poco fiable, lo que corrobora la incidencia que tiene la ausencia de un sistema de control interno en la información que se desprende de las diversas áreas de las instituciones.

Por último, en relación a la cuarta hipótesis específica se obtuvo que el seguimiento de control se relaciona significativamente con la información operativa de la institución ($\rho = 0.692$, $p < 0.05$). Estos hallazgos corroboran en cierto modo las valoraciones realizadas por los colaboradores encuestados, donde se observó que el 33.33% expresaron que es bueno, mientras que el 20.00% percibe que las actividades de seguimiento de control interno presentan un nivel regular. Sin embargo, las debilidades en esta materia son notorias e influyen en las decisiones tomadas por los niveles directivos de la institución, sobre todo cuando se analiza la información referente a las operaciones ejecutadas.

Siguiendo con lo expuesto Elizalde (2018), esta supervisión que se realiza a cada uno de los procesos de control interno, permitirá visualizar debilidades que pudieran representar fallas que pongan en peligro el logro de los resultados operaciones, incluyendo las distintas operaciones de la entidad que signifiquen el manejo de algún tipo de información. Los hallazgos evidenciados coinciden con los

obtenidos en el trabajo de Quiroz (2017), en el cual se comprobó que la supervisión influye significativamente en la preparación y presentación de la información contable.

De igual forma, en el trabajo realizado por Hernández (2018) se determinó que la empresa estudiada no contaba con los procedimientos ni normas necesarias para cumplir con los pasos que requiere el proceso contable, por lo que se presentaban fallas en los registros, en el manejo de tesorería, y en los análisis contables, evidenciado la incidencia que tiene las políticas de seguimiento en la obtención de información de calidad.

5.2. Conclusiones

En cuanto al objetivo general, se logró demostrar que el control interno tiene relación significativa con la información operativa en la Administración del CEM Familia Canto Rey en Lima, ya que, el coeficiente de correlación de Pearson de 0.726 entre ambas variables, resultó ser estadísticamente significativo, al obtenerse un p-valor de 0.002 inferior al nivel de significancia de 5% ($p\text{-valor} < 0.05$). De esta forma, se corrobora la relevancia que tiene el control interno como un instrumento capaz de generar eficiencia y eficacia en todas las actividades que se desarrollan al interior de la organización, sobre todas a aquellas que permiten tomar decisiones acertadas a los niveles directivos.

En relación al primer objetivo específico, se evidenció la relación entre el ambiente de control y la información operativa en la Administración del CEM Familia Canto Rey en Lima, ya que, el coeficiente de correlación de Pearson de 0.708 entre ambas variables, fue estadísticamente significativa, siendo el p-valor de 0.003 inferior al nivel de significancia de 5% ($p\text{-valor} < 0.05$). Esto demuestra que la adopción de un sistema adecuado de valores éticos, aunado al establecimiento de una estructura organizacional consolidada, va a conducir a la consecución de los objetivos organizacionales, incluyendo la obtención de mecanismos que provean a las instituciones de información confiable y precisa.

Al mismo tiempo, en el segundo objetivo específico se comprobó que existe relación significativa entre la actividad de control y la información operativa en la Administración del CEM Familia Canto Rey en Lima, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson de 0.759 entre las dos variables, resultó ser estadísticamente significativo, siendo el p-valor de 0.001 inferior al nivel de significancia de 5% (p-valor < 0.05). En este sentido, la implementación de procedimientos de control efectivos va a repercutir visiblemente en la conducta del personal hacia el cumplimiento de sus actividades, tal como fue comprobado en la apreciación regular evidenciada por el 40% de los colaboradores consultados en la investigación y que, indudablemente, redundará en sistemas de información confiables.

Para el tercer objetivo específico se determinó que no existe relación significativa entre la evaluación de riesgos y la información operativa en la Administración del CEM Familia Canto Rey en Lima, dado que el coeficiente de correlación de Pearson de 0.453 entre las dos variables, resultó no ser estadísticamente significativo, siendo el p-valor de 0.090 superior al nivel de significancia de 5% (p-valor > 0.05). En este caso se pudo constatar las condiciones deficientes del sistema de evaluación de riesgos que presenta la institución, de hecho el 46.66% de los colaboradores consultados expresaron que el mismo es malo, mientras que el 26.67% manifestaron que presentan condiciones regulares, por lo que se entiende que la valoración que se realiza de los riesgos, a pesar de no ser el único elemento que podría incidir en la obtención de una información precisa, al evidenciar condiciones de mucha vulnerabilidad indudablemente impactará de manera negativa en los resultados empresariales., incluyendo los vinculados a los sistemas de información.

Por último, en el caso del cuarto objetivo específico se evidenció que existe correlación entre el seguimiento de control y la información operativa en la Administración del CEM Familia Canto Rey en Lima, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson de 0.692 entre las dos variables, resultó ser estadísticamente significativo, siendo el p-valor de 0.004 inferior al nivel de significancia de 5% (p-valor > 0.05). En este sentido, los resultados demuestran que los mecanismos de supervisión, si bien son aceptables (al alcanzar un 33.33% de aceptación entre los

consultados), en la práctica requiere de un mayor nivel de exigencia para garantizar la presentación de la información contable.

5.3. Recomendaciones

De los hallazgos del estudio es conveniente recomendar lo siguiente:

Se recomienda a los niveles directivos realizar las acciones pertinentes que conduzcan al fortalecimiento de sistema de control interno de la institución, en función de seguir mejorando los procedimientos implementados en las áreas estratégicas, lo que redundará en la obtención de una información financiera oportuna y fiable para la toma de decisiones gerenciales.

Se recomienda al área de recursos humanos promover iniciativas relacionadas a la cultura organizacional y al ambiente de control. De esta manera, se requiere lograr un mayor involucramiento del personal en los aspectos éticos y morales que debe prevalecer en la institución, así como de las funciones y el rol que ocupa cada empleado en las distintas áreas donde se desempeñan.

Se sugiere al área de Gerencia General diseñar e implementar una matriz de riesgo que esté orientada a detectar y valorar los riesgos asociados a cada una de las operaciones que se llevan a cabo en la entidad, lo cual se traducirá una mejor gestión de los riesgos, y por ende en mejores resultados organizacionales.

Se recomienda a la Gerencia General supervisar el cumplimiento de los distintos procesos que son ejecutados en la entidad, así como de proveer a los niveles directivos de información confiable para una adecuada toma de decisiones. En este caso, el acatamiento de todas las normativas por parte de las personas que conforman la institución, permitirá maximizar en mayor grado cada uno de los procesos que se ejecutan, lo que podría conducir a una información contable y financiera más precisa y oportuna.

Se recomienda al área de Gerencia General, verificar de manera permanente las políticas de seguimiento y evaluación del sistema de control interno que ha sido instaurado, con la finalidad de obtener mayor efectividad en los procedimientos ejecutados, ya que una institución que pueda mitigar los riesgos presentes en las actividades que realiza, reduce la ocurrencia de errores, omisiones y cualquier fraude que se pueda generar en la información financiera.

REFERENCIAS

- Aguirre, C. (2017). Análisis para la implementación de un manual de control interno para mejorar los niveles de eficiencia operativa de una empresa. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 1(4), 254-265. doi:10.26820/recimundo/1.4.2017.254-265
- Altamirano, J. y Bayona, S. (2017). Políticas de Seguridad de la Información. *RISTI*, 112-134.
- Argandoña, M. (2012). *Control Interno y Administración de Riesgo en la Gestión Pública*. Lima, Perú: Marketing Consultores.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Caracas: Episteme.
- Berbey, E. (2018). Incidencia del control previo en el componente de información y comunicación de las empresas públicas en Panamá: su relación con la contabilidad financiera y auditoría. *Orbis Cognita*, 2(2), 57-73.
- Cadillo, E. (2017). Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Calderón, R. (2017). *Control interno y su incidencia en las áreas de contabilidad, presupuesto, tesorería y facturación de los centros de salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Provincia de los Ríos* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador.
- Carrasco, C. (2017). *La satisfacción laboral que tiene el personal del departamento de operaciones y el personal del departamento administrativo financiero en relación a la compensación laboral que brinda la organización Grúas Atlas* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Carrasco, F. (2011). *Estudio Sobre Implementación de Gestión Basada en Procesos en Banco Estado* (Tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

- Cerezo, G. y Flores, L. (2018). *Control interno y su incidencia en la administración– financiera - contable de la cooperativa de transporte de pasajeros Buena Fe, año 2017* (Tesis de maestría). Universidad Técnica Estatal de Quevedo , Quevedo, Ecuador.
- Charry, J. (2013). *El control interno y los principios de evaluación de gestión en las entidades del Estado*. Bogotá: Editorial Asociación colombiana de administradores.
- Charry, J. (2013). *El Control Interno en Diez Módulos en Entidades y Organismos del Estado*. Medellín, Colombia: Diké.
- Chavez, E. (2019). *Implementación del control interno y su incidencia en la información financiera de la empresa Mega Transportes S.A.C., período 2018 – 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. España: Séptima Edición, McGraw-Hill/ Interamericana Editores.
- Choez, W. (2017). *Sistema de ocontrol interno como instrumento de gestión para la toma de deciones en la empresa Servicientro* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- Claros, R. y León, O. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación*. Lima: Instituto Pacífico.
- Defensoría del Pueblo. (2018). *Serie Informe Defensorial - Informe N° 179: Centros Emergencia Mujer. Supervisión a nivel nacional 2018*. Lima: Defensoría del Pueblo.
- Elizalde, L. (2018). Control interno de los procesos contables del sector público. *Revista observatorio de la economía latinoamericana*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/control-interno-contables.html>
- García, J. (2012). Concepción del control interno de la gestión. *Actualidad Empresarial*, 10(261).

Gobernanza Democrática. (2011). *El Control Interno en el sector Público*. España: Wordpress.

Gualli, J. (2016). *Evaluación del control interno a la cuenta de inventario al proceso de comercialización de empresas comerciales* (Tesis de pregrado). Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.

Gutierrez, C. (2018). *Propuesta de control interno de la información financiera en la Pastelería D'Luciano EIRL, Distrito de Ate, Lima* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

Hernandez, E. (2018). *Propuesta de un sistema de Control interno en el area contable en la empresa Operador Logistico y Maquinaria SAC, en San Juan de Lurigancho 2018* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hurtado, E. (2013). *El control interno de las existencias y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Curtiduria Orion S.A.C., en la ciudad de Trujillo, año 2012* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Lanús, F. (2019). *Análisis de establecimientos agropecuarios* (Tesis de pregrado). Universidad de San Andrés, Buenos Aires, Argentina.

Larrea, J. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del área de contabilidad en el Perú: caso Institución Ofiapadm- Dirandro PNP.Lima, 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.

Ley N° 27785. (2002). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. Recuperado de <https://www.agrorural.gob.pe/wp-content/uploads/transparencia/documentos/sci/LEY-NO-27785-LEY-ORGANICA-DEL-SISTEMA-NACIONAL-DE-CONTROL-Y-DE-LA-CONTRALORIA-GENERAL-DE-REPUBLICA.PDF>

Ley N° 28716, 18 de abril de 2006. Recuperado de Ley de Control Interno de las entidades del Estado, *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú. Recuperado de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28716.pdf>

Linares, M. (2020). *El control interno en los sistemas de información de la empresa Contratistas Integrales el Chonta SRL* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.

Malca, M. (2016). *El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en Lima Metropolitana - 2015* (Tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

Mantilla, S. (2008). *Control interno de los nuevos instrumentos financieros*. Bogotá, Colombia: Ecoe.

Mantilla, S. (2018). *Auditoría del control interno* (4ta ed.). Bogotá: ECOE EDICIONES.

Martell, T. (2019). *Control interno y su influencia en la gestión administrativa de la empresa constructora Corporación ETA S.R.L., San Juan de Lurigancho* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú,

Martillo, L. (2008). *Control interno de instrumentos financieros*. Bogotá: Editorial Ecoe.

Maya, A. (2002). *La supervisión eficaz: un instrumento para la función formadora de la escuela. La administración escolar para el cambio y el mejoramiento de las instituciones educativas*. San José, Costa Rica: EUCR.

Meléndez, L. (2018). *El control interno como mecanismo de una gestión administrativa eficaz en las municipalidades provinciales de la región de Madre de Dios* (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú,

Mendez, D. (2019). *La caracterización del control interno y su incidencia en el área de inventario de la MYPE Proabesi S.A.C. del rubro de snacks en el Distrito de Ate en el 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú,

Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G. y Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.

- Palomino, L. (2017). *Control Interno y Gestión Administrativa en el Área de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 San Juan de Lurigancho, 2016* (Tesis de maestría). Lima, Perú, Universidad César Vallejo.
- Pelayo, M., Joya, R., Velázquez, J. y Lepe, B. (2019). Supervisión el control interno en microempresas mexicanas. *Retos de la Dirección*, 13(1), 1-16.
- Quiroz, S. (2017). *El control interno y su influencia en la eficiencia de los procesos contables del Estudio Contable Tributario Vidal, del Distrito de Lurin, en el año 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Rodriguez, Y. y Pino, T. (2017). Rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales. *Alcance*, 6(14), 3-31.
- Ruiz, B. (2018). *Sistema contable y la información financiera en empresas diversas, gestionadas por el estudio contable Corporación Soriadem, Distrito Los Olivos – 2017. Lima* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Serrano, A. (2020). *Control interno y su incidencia del área de almacén en la zona de trabajo Utcubamba 2020* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Serrano, P. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del Cantón Machala* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.
- Ullón, M. y Guailas, L. (2016). *Análisis al manejo del sistema de información contable y su incidencia en el control administrativo del inventario de la empresa Ferretería Jacqueline franquiciado Disensa, Cantón Buena Fe, año 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- Varadan, S. y Arjones, D. (2016). *Cual es el significado de eficiencia operativa*. Ehow en español. Recuperado de http://www.ehowenespanol.com/significado-eficacia-operativa-sobre_135567/

- Venegas, P. (2006). *Planificación Educativa. Bases metodológicas para su desarrollo en el siglo XXI*. San José, Costa Rica : EUNED.
- Vergara, V. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>.
- Wilson, J. (2017). *El control interno y su relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
- Yarasca, P. y Álvarez, E. (2006). *Auditoria, Fundamentos con un Enfoque Moderno* (3ra ed.). Lima: Editorial Santa Rosa.
- Zuñiga, J. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso de la empresa comercial Inafe S.A.C. de Chimbote, 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1: INFORME ANTI-PLAGIO / TURNITIN

CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN OPERATIVA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CEM COMISARIA DE FAMILIA CANTO REY, SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA - 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	22%	6%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	<1%

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TITULO: “CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN OPERATIVA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CEM COMISARIA DE FAMILIA CANTO REY. SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA - 2020”

Cuestionario

- Las respuestas a este cuestionario son anónimas.
- En las preguntas se solicita una valoración donde (1) es el valor mínimo/negativo y (5) es el valor máximo/positivo, de acuerdo con la escala que se muestra debajo.

1	2	3	4	5
Nunca	Alguna vez	Con cierta frecuencia	Con frecuencia	Siempre

VARIABLE INDEPENDIENTE: **CONTROL INTERNO**

	DIMENSIÓN	INDICADOR	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1	Ambiente de control	Políticas internas.	¿Se procura mantener políticas internas dirigidas al ambiente de control?					
2			¿Se evalúa con regularidad las políticas internas para el cumplimiento de las funciones del personal?					
3		Procesos de control.	¿Los procesos de control permiten la identificación de errores en la información?					
4			¿Se verifica que los procesos de control se ajusten a las operaciones de la institución?					
5	Actividades de Control	Verificación de cumplimiento de procesos	¿Se realizan actividades de verificación del cumplimiento del proceso permite evaluar al personal en las tareas asignadas?					

6			¿Se verifica que cada uno de los funcionarios cumpla con los procesos internos?					
7		Actividades de supervisión.	¿Se realiza la supervisión del cumplimiento de procesos internos de control al personal de la institución?					
8			¿La verificación de los procesos de control permite que se cumpla con las actividades programadas?					
9	Evaluación de riesgo	Políticas de mitigación de riesgos.	¿Las políticas de mitigación de riesgo permiten reducir errores en la información de la institución?					
10		Medición de la desviación de procesos.	¿Se valida con regularidad que los procesos de control interno funcionen y eviten la desviación de recursos?					
11	Seguimiento de control	Procesos de verificación y validación de resultados	¿Se revisan con regularidad los resultados de los procesos internos?					
12				¿Se mide el nivel de ejecución de resultados una vez culminados los procesos internos?				
13		Verificación posterior de procesos	¿Se evalúa si los procesos son pertinentes a los requerimientos de la institución?					
14				¿Se valida si los procesos deben ajustarse para mejorar los resultados obtenidos?				

VARIABLE DEPENDIENTE: **INFORMACION OPERATIVA**

	DIMENSIÓN	INDICADOR	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
15	Recolección de información	Procedimiento de recojo de información	Al entrevistar al usuario ¿Cumple usted con el procedimiento de recojo de información en la ficha de manera eficaz?					
16		Métodos de recolección de información	¿Cree usted que el método de recolección de información (Ficha) es suficiente para plasmar las características de la realidad?					

17	Selección de la información	<ul style="list-style-type: none"> Métodos de selección de información 	¿Cree usted que el método de selección de información (orden de documentos) facilita el desempeño de los trabajadores de la entidad?					
18	Manipulación de la información	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de distribución de información 	¿Considera usted que el procedimiento de distribución de información en la entidad es adecuada?					
19		<ul style="list-style-type: none"> Resguardo custodia de archivos 	¿Cree usted que el resguardo y custodia de archivos se realiza de manera eficiente?					

ANEXO 3: VALIDACION DE INSTRUMENTOS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: David de la Cruz Montoya
- 1.2. Institución donde labora: Universidad Autónoma del Perú
- 1.3. Cargo que desempeña: DTP
- 1.4. Mención de Maestría/Doctorado que ostenta: Maestría
- 1.5. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: (NOMBRE DEL CUESTIONARIO)
- 1.6. Título de la Tesis:
- 1.7. Control interno y la Información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020
- 1.8. Autor del Instrumento: Ana María Ordoñez Huamán

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (x)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (x)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (x)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (x)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (x)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (x)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (x)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ()	NO (x)	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				75	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				75	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				75	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%


IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- (x) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
() El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo

Lima, 20...de abril del 2021....

Experto:


David de la Cruz Montoya
DNI 16435146

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y Nombres del experto:** Hugo Gallegos Montalvo
- 1.2. **Institución donde labora:** Universidad Autónoma del Perú
- 1.3. **Cargo que desempeña:** DTC
- 1.4. **Mención de Maestría/Doctorado que ostenta:** Maestría en Contabilidad: Mención Auditoría
- 1.5. **Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:** Control interno y la Información operativa de la administración
- 1.6. **Título de la Tesis:** Control interno y la Información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020
- 1.7. **Autor del Instrumento:** Ana María Ordoñez Huamán

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (X)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (X)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (X)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (X)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (X)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (X)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (X)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI (X)	NO ()	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				75%	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				75%	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				75%	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- (X) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
() El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo



Lima, 20 de abril del 2021

Experto: Hugo Gallegos
DNI : 07817994

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y Nombres del experto:** Lorenzo Zavaleta Orbegoso
 1.2. **Institución donde labora:** Universidad Autónoma del Perú
 1.3. **Cargo que desempeña:** DTC
 1.4. **Mención de Maestría/Doctorado que ostenta:** Maestría en Contabilidad: Mención Finanzas.
 1.5. **Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: (NOMBRE DEL CUESTIONARIO)**
 1.6. **Título de la Tesis:**
 1.7. Control interno y la Información operativa de la administración en el CEM Comisaría de Familia Canto Rey. San Juan de Lurigancho, Lima para el año 2020
 1.8. **Autor del Instrumento:** Ana María Ordoñez Huamán

II. APRECIACIONES DEL EXPERTO:

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
1	El Instrumento ¿Responde al planteamiento del problema?	SI (x)	NO ()	
2	El Instrumento ¿Responde a las variables de estudio?	SI (x)	NO ()	
3	Las dimensiones que se han considerado ¿Son las adecuadas?	SI (x)	NO ()	
4	El Instrumento ¿Responde a la operacionalización de la variable?	SI (x)	NO ()	
5	La estructura que presenta el instrumento ¿Facilita las opciones de respuesta?	SI (x)	NO ()	
6	Las preguntas ¿Están redactadas de forma clara y precisa?	SI (x)	NO ()	
7	¿El número de preguntas es el adecuado?	SI (x)	NO ()	
8	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	SI ()	NO (x)	

III. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

REQUISITOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Confiabilidad, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				78	
2. Validez, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				78	
3. Objetividad, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				78	

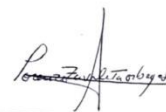
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

78 %

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

- (x) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado, antes de ser aplicado

Considerar las recomendaciones y aplicar el trabajo



Lima, 20...de abril del 2021....

Experto: Lorenzo Zavaleta Orbegoso
 DNI :17959732

ANEXO 4: BAREMOS

Baremo del cuestionario de control interno

Categoría	Malo	Regular	Bueno
Variable: Control interno	0-32	33-56	57-70
Dimensión: Ambiente de control	0-12	13-16	17-20
Dimensión: Actividad de control	0-12	13-16	17-20
Dimensión: Evaluación de riesgo	0-6	7-8	9-10
Dimensión: Seguimiento de control	0-12	13-16	17-20

Baremo del cuestionario de información operativa

Categoría	Baja	Media	Alta
Variable: Información operativa	0-15	16-20	21-25
Dimensión: método de recolección	0-6	7-8	9-10
Dimensión: método de selección	0-2	2-4	4-5
Dimensión: método de manipulación	0-6	7-8	9-10

ANEXO 5: DATA DE ATRIBUTOS DE SPSS

Sin título1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	P2	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	P3	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	P4	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	Amb_Valor	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
6	Amb_Escala	Numérico	8	2		{1,00, Malo...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	P5	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	P6	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	P7	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	P8	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	Actv_Valor	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12	Actv_Escala	Numérico	8	2		{1,00, Malo...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	P9	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	P10	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	Eval_Valor	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
16	Eval_Escala	Numérico	8	2		{1,00, Malo...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	P11	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	P12	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	P13	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	P14	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	Segui_Valor	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
22	Segui_Escala	Numérico	8	2		{1,00, Malo...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	Control_Valor	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
24	Control_Esc...	Numérico	8	2		{1,00, Malo...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	P15	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	P16	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	Recolec_Va...	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
28	Recolec_Es...	Numérico	8	2		{1,00, Bajo}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	P17	Numérico	8	2		{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	Selecci_Valor	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
31	Selecci_Esc...	Numérico	8	2		{1,00, Malo...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

Escribe aquí para buscar

28°C Chubascos 1:54 p. m. 24/6/2021

ANEXO 6: DATA DE VALORES DE SPSS

Sin título1.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

19: P5 Visible: 37 de 37 variables

	P1	P2	P3	P4	Amb_Valor	Amb_Escala	P5	P6	P7	P8	Actv_Valor	Actv_Escala	P9	P10	Eval_Valor	Eval_Escala	P11	P12
1	4,00	4,00	3,00	4,00	15,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	14,00	2,00	2,00	3,00	5,00	1,00	4,00	2,00
2	4,00	3,00	3,00	3,00	13,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	12,00	2,00	2,00	3,00	5,00	1,00	3,00	2,00
3	4,00	4,00	4,00	4,00	16,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	14,00	2,00	3,00	3,00	6,00	2,00	3,00	3,00
4	3,00	2,00	2,00	2,00	9,00	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00	11,00	1,00	2,00	2,00	4,00	1,00	3,00	2,00
5	3,00	4,00	4,00	4,00	15,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	17,00	3,00	4,00	4,00	8,00	3,00	4,00	4,00
6	3,00	2,00	3,00	3,00	11,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	8,00	1,00	2,00	2,00	4,00	1,00	2,00	2,00
7	5,00	5,00	5,00	4,00	19,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	16,00	3,00	4,00	5,00	9,00	3,00	5,00	5,00
8	4,00	4,00	5,00	4,00	17,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	16,00	3,00	4,00	3,00	7,00	2,00	3,00	3,00
9	1,00	2,00	4,00	2,00	9,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	8,00	1,00	2,00	2,00	4,00	1,00	2,00	2,00
10	4,00	4,00	4,00	4,00	16,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	15,00	2,00	2,00	3,00	5,00	1,00	4,00	3,00
11	3,00	2,00	3,00	2,00	10,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	8,00	1,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00	2,00
12	4,00	4,00	5,00	4,00	17,00	3,00	2,00	4,00	2,00	4,00	12,00	2,00	4,00	4,00	8,00	3,00	4,00	4,00
13	5,00	4,00	4,00	5,00	18,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	18,00	3,00	4,00	4,00	8,00	3,00	4,00	4,00
14	3,00	3,00	3,00	2,00	11,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	11,00	1,00	4,00	3,00	7,00	2,00	2,00	3,00
15	4,00	3,00	3,00	4,00	14,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	12,00	2,00	3,00	3,00	6,00	2,00	2,00	3,00
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		
21																		
22																		
23																		
24																		
25																		
26																		
27																		
28																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unico de OM

27°C Lluvia ligera 20:02 p.m. 24/6/2021