



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA ZONA REGISTRAL N° V SEDE TRUJILLO. 2016

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autor:

Josué Edmir Cruz Roncal

Asesor:

Mg. Victoria Haydeé Vejarano García

Trujillo – Perú

2017

APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el Bachiller **CRUZ RONCAL, Josué Edmir**, denominada:

**"EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO
DE LA ZONA REGISTRAL N° V SEDE TRUJILLO. 2016"**

Mg. Victoria Haydeé Vejarano García
ASESORA

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa
JURADO
PRESIDENTE

Dr. Carlos Alberto Pastor Casas
JURADO

C.P.C. María Graciela Zurita Guerrero
JURADO

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida. Por brindarme fortaleza las veces que estuve a punto de desistir.

A mi esposa Hany, porque me ha brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A mis hijas Ariana y Sara, por saber comprender y aceptar de buena manera el tiempo que dedicaba todos los fines de semana a mis estudios.

A mis Padres, que me enseñaron con el ejemplo a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento especial y sincero a todos los profesores que estuvieron a cargo de mi formación profesional, quienes entregaron todo su conocimiento y experiencia para lograr la meta trazada.

A mi familia que es el cimiento de mi desarrollo, a todos y cada uno de ustedes que han destinado un tiempo para brindarme aportes invaluableles que son para toda la vida.

A la Mg. Victoria Vejarano, asesora de mi tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

A todas aquellas personas que me ayudaron directa o indirectamente en la realización de este trabajo de Tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	v
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	vii
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	viii
<u>RESUMEN</u>	ix
<u>ABSTRACT</u>	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema.....	11
1.3. Justificación.....	12
1.4. Limitaciones	12
1.5. Objetivos	13
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	13
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	13
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	14
a) Antecedentes	14
b) Bases teóricas	16
2.2.1 <i>Importancia del Control Interno</i>	16
2.2.2 <i>El Control Interno como proceso integral</i>	17
2.2.3 <i>El Control Interno en la Gestión Pública</i>	18
2.2.4 <i>Objetivos del Control Interno en el sector público</i>	18
2.2.5 <i>Normativa de Control Interno en el sector público y organización de la administración pública</i>	19
2.2.6 <i>Organización del Sistema de Control Interno</i>	20
2.2.7 <i>La SUNARP, Estructura Organizativa</i>	22
2.2.8 <i>Funciones de los Órganos de Control Institucional de las Zonas Registrales</i>	32
2.3.1 <i>Control Interno</i>	34
2.3.2 <i>Ambiente de Control</i>	34
2.3.3 <i>Evaluación de Riesgo</i>	34
2.3.4 <i>Actividades de Control</i>	34

2.3.5	<i>Información y Comunicación</i>	35
2.3.6	<i>Actividades de Supervisión</i>	35
2.3.7	<i>Calidad del Servicio público</i>	35
2.3.8	<i>Factores actitudinales:</i>	36
2.3.9	<i>Factores operativos:</i>	36
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....		37
3.1	Operacionalización de variables	37
3.2	Diseño de investigación	38
3.3	Unidad de estudio	38
3.4	Población	38
3.5	Muestra (muestreo o selección).....	38
3.6	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	39
3.7	Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	39
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....		41
4.1.	Prueba de Hipótesis usando Chi Cuadrado	83
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....		85
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES.....		88
CAPÍTULO 7. RECOMENDACIONES		89
REFERENCIAS.....		90
ANEXOS		91
ANEXO 1.....		91
ANEXO 2.....		914

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Marco Normativo del Control Interno	20
Tabla 2. Principios del Control Interno	21
Tabla 3: Operacionalización de variables	37
Tabla 4: Estadísticas de Fiabilidad.....	39
Tabla 5: Validez del Cuestionario.....	40
Tabla 6: Cuadro resumen de las preguntas formuladas en la encuesta	75
Tabla 7: Cuadro resumen de la Variable N° 01 – Control Interno	79
Tabla 8: Cuadro resumen de la Variable N° 02 – Calidad de Servicio	79
Tabla 9: Correlación entre Variables.....	80
Tabla 10: Correlación entre Control Interno y Responsabilidad	80
Tabla 11: Correlación Entre Control Interno y Disciplina	81
Tabla 12: Correlación Entre Control Interno y la Iniciativa.....	81
Tabla 13: Correlación Entre Control Interno y Seguridad.....	82
Tabla 14: Correlación Entre Control Interno y el Interés.....	82
Tabla 15: Correlación Entre Control Interno y Realización.....	83
Tabla 16: Valores Observados	83
Tabla 17: Valores Esperados	84
Tabla 18: Desviaciones (observado – esperado) al cuadrado.....	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama SUNARP	22
Figura 2: Código de conducta y monitoreo	41
Figura 3: Acción apropiada	42
Figura 4: Atención apropiada al control interno financiero presupuestal.....	43
Figura 5: Corrección oportuna de deficiencias de control interno.....	44
Figura 6: Procesos establecidos sobre quejas	45
Figura 7: Controles físicos adecuados.....	46
Figura 8: Código de conducta y monitoreo	47
Figura 9: Sistemas de planeación y reporte.....	48
Figura 10: Manuales de referencia y de funciones	49
Figura 11: Canales de información descentralizada	50
Figura 12: Confiabilidad de los sistemas de información.....	51
Figura 13: Ejecución oportuna del monitoreo de información financiera	52
Figura 14: Eficacia de la vigilancia del OCI.....	53
Figura 15: Adecuación del OCI a la entidad	54
Figura 16: Alcance de actividades del OCI	55
Figura 17: Administración y supervisión eficaz.....	56
Figura 18: Expertise de la Administración.....	57
Figura 19: Participación de la alta dirección en proyectos y prioridades	58
Figura 20: Definición de responsabilidades	59
Figura 21: Líneas de autoridad y comunicación adecuadas.....	60
Figura 22: Documentación de procedimientos.....	61
Figura 23: Estados financieros y análisis.....	62
Figura 24: Código de conducta y monitoreo	63
Figura 25: Evaluación del desempeño periódica	64
Figura 26: Personal adecuado en Contabilidad y TI.....	65
Figura 27: Interés por la mejora y comunicación	66
Figura 28: Administración y comunicación de objetivos	67
Figura 29: Revisión de indicadores clave de desempeño	68
Figura 30: Filtros de acceso a informaciones y bases de datos	69
Figura 31: Seguridad física de los activos de TI	70
Figura 32: Respuesta oportuna a observaciones del OCI y auditorías externas	71
Figura 33: Ejecución oportuna de procedimientos de monitoreo financiero.....	72
Figura 34: Tiempo dedicado por los auditores y el OCI a evaluar la operación del Control Interno	73
Figura 35: Autoridad del OCI para examinar todo	74
Figura 36: Dimensiones de la Variable Independiente	76
Figura 37: Dimensiones de la Variable Dependiente.....	77
Figura 38: Prueba de Hipótesis.....	84

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de Determinar la influencia del Control Interno en la Calidad del Servicio de la Zona Registral N° V Sede Trujillo. 2016. El tipo de estudio es no experimental, de corte transversal, y busca establecer la relación de variables medidas en una muestra, y los métodos de investigación aplicados fue el deductivo e inductivo. Se trabajó con un margen de confianza del 95% en una población muestral que asciende a 154 trabajadores; a los que se les aplicó un cuestionario para medir desde un punto de vista interno la percepción acerca del control interno y cómo este influye en la calidad del servicio que brindan en la institución, considerando factores actitudinales. Se concluye que en lo que respecta a la influencia del Control Interno en la Calidad del Servicio de la Zona Registral N° V Sede Trujillo. 2016 existe una relación directa, lo cual quiere decir que la primera variable repercute en la segunda; con lo cual queda demostrada la hipótesis. Finalmente, se determinó que, los mecanismos de control interno son buenos, pero no se perciben como tan eficientes por parte del personal, lo que se refleja en la insatisfacción de los colaboradores, de manera que estos consideran que no ayudaron en gran medida a mejorar la calidad del servicio, por lo que consideran que la supervisión debe ser más constante. Estadísticamente la hipótesis se validó con el valor de Chi cuadrado (6.58) que cae en la región de rechazo de la hipótesis nula (H0), por lo tanto, se acepta la H1, y se concluye que El Control interno SI influye positivamente en la Calidad del Servicio de la Zona Registral N° V Sede Trujillo. 2016. Se demuestra que existe un buen nivel realización del control interno, sin embargo, se presentan algunos aspectos que deben mejorarse en el tema de una mayor revisión de los indicadores claves de desempeño de los trabajadores, procedimientos de trabajo por escrito, manuales de referencia y otras comunicaciones para informar al personal sobre sus deberes de modo que se reduzcan estas disconformidades. Recomendando establecer estrategias de capacitación sobre el Control interno en todas las áreas que intervienen en los procesos administrativos y de atención al usuario, de acuerdo a las exigencias del trabajo realizado por los colaboradores que permita potencializar sus competencias.

Palabras clave: Control interno, Calidad del servicio, factores actitudinales

ABSTRACT

The present investigation was developed with the objective of Determining the influence of the Internal Control in the Quality of the Service of the Registration Zone N ° V Sede Trujillo. 2016. The type of study is non-experimental, cross-sectional, and seeks to establish the relationship of measured variables in a sample, and the applied research methods were deductive and inductive. We worked with a confidence margin of 95% in a sample population that amounts to 154 workers; To which a questionnaire was applied to measure from an internal point of view the perception about the internal control and how this influences the quality of the service that they provide in the institution, considering attitudinal factors. It is concluded that regarding the influence of the Internal Control in the Quality of the Service of the Registration Zone N° V Sede Trujillo. 2016 there is a direct relationship, which means that the first variable has repercussions in the second; With which the hypothesis is demonstrated. Finally, it was determined that the internal control mechanisms are good, but they are not perceived as so efficient by the staff, which is reflected in the dissatisfaction of the collaborators, so that they consider that they did not help much to improve The quality of the service, so they consider that supervision should be more constant. Statistically the hypothesis was validated with the value of Chi square (6.58) that falls in the region of rejection of the null hypothesis (H0), therefore, H1 is accepted, and it is concluded that Internal Control SI positively influences the Quality of the Registry Zone Service No. V Trujillo Headquarters. 2016. It is demonstrated that there is a good level of internal control, however, there are some aspects that need to be improved in the subject of a major revision of the key indicators of workers' performance, written work procedures, reference manuals and other communications to inform staff about their duties so as to reduce these nonconformities. Recommending to establish training strategies on Internal Control in all areas involved in administrative processes and customer service, according to the demands of the work done by the collaborators that allows to enhance their competencies.

Key words: Internal control, Quality of service, attitudinal factors

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella.

Taboada (2012) señala que:

Control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades, directivos y el personal, organizadas e instituidas en cada Entidad.

El funcionamiento del Control Interno es continuo, dinámico y alcanza a la totalidad de la Organización, desarrollándose en forma previa, simultánea y posterior, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 7º de la Ley 27785 La Ley N° 28716, la Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, la Resolución de Contraloría N° 458-2008-CG, el Decreto de Urgencia N° 067-2009 y la Ley N° 29743, impulsan para la Administración Pública del Perú, un Sistema de Control Interno – SCI, con una estructura uniforme. (p.1)

Generalmente cuando se evalúa el sistema de control interno, se realiza por medio de la revisión de los manuales de procedimientos, pues se entiende que un adecuado control interno consolida las fortalezas de las organizaciones frente a la gestión en la que incurre. Justamente por esta importancia es que el sistema de control interno se hace imprescindible para cualquier entidad, es necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos. El control interno, es una necesidad administrativa de todo ente económico, independientemente de que si su labor es pública o privada, pues siempre en toda organización existe la posibilidad de contar con empleados deshonestos, descuidados o ineficientes, que hacen que la custodia de los activos sea deficiente, que la ejecución del cumplimiento de funciones no se efectúe apropiadamente y que se genere información poco confiable sobre la cual no se puedan fundamentar las decisiones correctas, La realidad descrita, encamina a realizar la investigación para mejorar el control interno y así influenciar en la calidad organizacional de la Zona Registral N° V Sede Trujillo para el año 2016.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera el Control Interno influye en la Calidad del Servicio de la Zona Registral N° V Sede Trujillo 2016?

1.3. Justificación

La presente investigación servirá para proporcionar un modelo de diagnóstico y para proponer acciones de mejora del control interno considerando su influencia en la calidad del servicio en una institución pública que sirva de guía a futuros estudios similares.

Mientras que la relevancia social de este trabajo se manifiesta en el hecho que para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acudirá a la formulación de los instrumentos para diagnosticar la gestión de control interno en la SUNARP Zona V Trujillo. El instrumento utilizado para realizar el estudio serán encuestas aplicadas a los propios colaboradores de la entidad. Estos instrumentos serán elaborados y, validados mediante el coeficiente de Correlación de Pearson.

Dentro de las Implicancias prácticas de la presente, se tiene que la aplicación del Control interno, representa una oportunidad de mejora de sus procesos administrativos que ayudará ostensiblemente al logro de eficiencia y confiabilidad en las áreas bajo la Administración de la SUNARP Zona V Trujillo.

Teóricamente el presente trabajo permite desarrollar el marco teórico del Control Interno, establecido por su ente rector, La Contraloría General de la República y aplicar sus principios como una herramienta de análisis de la situación de una institución pública tan importante como es la SUNARP Zona V, Trujillo.

Académicamente, el presente trabajo permite aplicar los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas durante la formación profesional de la carrera de Contabilidad y Finanzas, y aplicando los métodos y procedimientos propios de la investigación científica elaborar una investigación que permita cumplir el requisito para poder obtener el título profesional, de acuerdo al reglamento de la Universidad Privada del Norte.

1.4. Limitaciones

El presente estudio centrará su análisis sobre una institución en particular, por cuanto sus resultados son específicos para la misma, que se encuentra en la ciudad de Trujillo, sin embargo, la propuesta de análisis que se presentará en la investigación puede usarse como base para otras investigaciones bajo contextos similares, en otras ubicaciones geográficas.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la influencia del Control Interno en la Calidad del Servicio de la Zona Registral N° V Sede Trujillo. 2016

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar los componentes del Control Interno en la Zona Registral N°V Sede Trujillo.2016
- Realizar el diagnóstico de la situación actual de Control Interno en la Zona Registral N° V Sede Trujillo. 2016
- Analizar y describir la relación entre el Control Interno y la Calidad del Servicio en la Zona Registral N° V Sede Trujillo. 2016

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

a) Antecedentes

Campos y Gupioc (2014) en su tesis “Influencia de la aplicación de la guía de control interno en el área de logística del Instituto Regional de Oftalmología” en cuyo trabajo de investigación tuvo como propósito dar a conocer la influencia de aplicar la guía de Control Interno en el área de logística del Instituto Regional de Oftalmología – IRO demostrando que se pueden mejorar la gestión de los procesos, operaciones y evitando el riesgo de sanciones administrativas, por ello que compete a los Gestores, adecuarse a los cambios y asumir responsabilidades, procurando eficiencia, eficacia, economía, calidad en su trabajo y en la utilización de los recursos, asociada al cumplimiento de las Normas de Control Interno. Para conocer y evaluar el control interno del área se aplicaron cuestionarios a los 7 trabajadores encargados, detectando deficiencias e irregularidades, identificándose que no se realizan programaciones para las compras y en algunos casos sin la firma del funcionario encargado ya que solo se coordina vía telefónica. Como respuesta a las deficiencias encontradas se plantea Implementar un Sistema de Control Interno adecuado según la Guía, es necesario tener en cuenta los componentes del control interno que son indispensables, ya que no sólo se busca medir riesgos sino crear una ventaja competitiva frente a instituciones que brindan el mismo servicio. Se realizó el diagnóstico del estado de gestión del área de logística por medio de las encuestas y revisión documentaria diseñando el sistema de control interno a través de flujogramas para obtener, analizar los resultados por medio de cuadros comparativos y evaluar los resultados obtenidos. Efectuado el trabajo se concluyó que la institución tenía deficiencia en el área de logística porque no contaba con un control interno adecuado para las compras, inventarios y almacenes. Finalizando con las recomendaciones que deben ser aplicadas al área para contribuir a lograr controles internos eficientes y obtener un mejor funcionamiento en dicha área.

Vela y Zavaleta (2014) en su tesis “Influencia de la Calidad del Servicio al Cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014” en cuyo escrito busca determinar cómo influye la calidad de servicio en las ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo 2014, para ello se realizó un cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta, hacia una muestra de 340 clientes, llegando a las siguientes conclusiones: La calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas Claro-Tottus influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio, esto repercute en el incremento del nivel de ventas. Los factores controlables como la oferta de los equipos de Claro el trato amable y buena comunicación del promotor influyen de manera positiva en el nivel de ventas. La evaluación de las dimensiones de calidad de servicio, en términos de infraestructura moderna,

confiabilidad, empatía, respuesta tiene un impacto positivo en los clientes, debido a que confían en los productos ofertados y son escuchados ante cualquier duda que tengan sobre los productos por parte de los promotores de ventas. Finalmente recomienda enmarcar los resultados en una buena calidad de servicio como una actividad reiterativa, donde cobra más valor la investigación en la medida que se constituye en el punto de partida del diseño de los servicios como procesos de mejoramiento continuo.

Campos, (2013) en su tesis “Los Procesos de Control Interno en el Departamento de Ejecución Presupuestal de una Institución del Estado Al desarrollar el tema, la principal motivación ha sido verificar si el Control Interno que se viene realizando responde a los objetivos que dieron origen a su implementación y si este está a su vez de acuerdo a las Normas Técnicas de Control para el Sector Público. Las Conclusiones y Recomendaciones, están de acuerdo a los objetivos planteados que permiten establecer en forma consciente que el Control Interno a nivel de cualquier organización que se aplique es importante, sin embargo, juega un rol primordial *la calidad del factor humano*. Esta inquietud ha sido determinante para tomar la firme decisión de realizar un estudio que permita detectar los problemas latentes de control, para que la investigación pretenda explicar cuáles son las dificultades que actualmente tiene el Departamento de Ejecución Presupuestal de una Entidad del Estado materia de estudio.

Zarpán (2013) en su tesis “Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Abastecimiento para detectar Riesgos Operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca - 2012” En la investigación realizada se determinó como objetivo general evaluar el sistema de control interno para detectar riesgos potenciales en el área de abastecimiento de la Municipalidad de Pomalca. Dentro de las conclusiones de la evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento en la municipalidad distrital de Pomalca, se identificaron cinco riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en cada área, dentro de los cuales tenemos; adquisición de productos innecesarios; excesivos costos de bienes adquiridos, extravió, deterioro, robo sistemático de los bienes almacenados; deficiente desempeño del recurso humano. Asimismo, corrobora que la gestión de riesgo es deficiente, detectando de esta forma que la respuesta frente al riesgo era la aceptación absoluta, donde la entidad decide no actuar frente al riesgo También se verificó que no existe un adecuado planeamiento de las necesidades y recursos que las áreas usuarias de la municipalidad necesitan, de esta forma adquieren sus bienes sin realizar una evaluación económica eficiente.

Alvarado y Tuquiña, (2011) en su tesis “Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el Modelo Coso, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la

ciudad de Cuenca” se toma como modelo de gestión al Informe COSO, para el manejo y uso de los recursos humanos, económicos y materiales, y permite analizar los diferentes componentes siendo estos el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión de las funciones y responsabilidades que cada colaborador asume en su puesto de trabajo. Concluye que: que el Control Interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promueve la eficiencia en las operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas por la administración, por lo cual deben alinearse con los objetivos de la entidad y aquellos con cada departamento, estableciendo coordinación entre departamentos y control adecuado de las operaciones.

González (2015) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT en el año 2014” En cuya investigación tiene como objetivo determinar la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del servicio de Administración Tributaria de Trujillo- SATT en el año 2014. En cuanto a la metodología la investigación se desarrolla mediante la aplicación de encuesta (ver anexo N° 01 a 367 clientes) del servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT), el día 30 de Noviembre al 07 de Octubre del 2014 y se encontró que el 32.43 por ciento la opinión de los encuestados consideran que el SATT como organización es regular, la percepción respecto al personal, el 33 por ciento (177 clientes) manifestaron sentirse poco satisfecho, en cuanto a la satisfacción respecto al tiempo que le tomaron para atenderlo es el 42.42 por ciento indicó sentirse poco satisfecho. En cuanto al marco teórico aborda temas generales sobre la calidad, el servicio, el cliente, y la satisfacción del cliente, así como también se profundiza en la teoría relacionada con la calidad en el servicio. La investigación concluye que, si existe una relación de dependencia entre el nivel de satisfacción y la calidad del servicio de atención al cliente en el SATT, por lo que se recomienda entre otras acciones, promover buenas prácticas y Mejora Continua de Gestión de la Calidad que permita superar las expectativas de los clientes. Asimismo, Identificar herramientas, analizar las relaciones de causa y efecto de los problemas encontrados en la organización.

b) Bases teóricas

2.2.1 Importancia del Control Interno

Según la Contraloría General de la República (2014):

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que

redundan en el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios.

- a. La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- b. El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- c. El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- d. El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- e. El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias. En suma, ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

La implementación y fortalecimiento de un adecuado Control Interno promueve entonces:

- a. La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
- b. La mejora de la Ética Institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.
- c. El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan.
- d. La aplicación, eficiente, de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos.
- e. La adquisición de la cultura de medición de resultados por parte de las unidades y direcciones.
- f. La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del Estado.
- g. La efectividad de las operaciones y actividades.
- h. El cumplimiento de la normativa.
- i. La salvaguarda de activos de la entidad. (p.12)

2.2.2 El Control Interno como proceso integral

La Contraloría General de la República (2014) señala:

Si bien a partir de la definición general, y para fines prácticos de supervisión y evaluación el significado de Control Interno se ha descompuesto en acciones, actividades, planes, etc. por cada tipo de objetivo, es necesario recordar que el Control Interno no debe ser un hecho o circunstancia aislada, sino una serie de acciones que están relacionadas intrínsecamente con las actividades de la entidad. Estas acciones se dan en todas las operaciones de la entidad continuamente y son inherentes a la manera en la que la gerencia administra la entidad. El Control Interno, por lo tanto, no debe ser visto como un hecho adicionado a las actividades de la entidad o como una obligación. El Control Interno debe ser incorporado a las actividades de la entidad y es más efectivo cuando se construye dentro de la estructura organizativa de la entidad y es parte integral de la esencia de la organización.

El Control Interno debe ser diseñado desde la propia gestión, no por encima de las actividades, sino como parte del ciclo de gestión. Al diseñar el Control Interno desde adentro, éste se vuelve parte integrada de los procesos de planificación, ejecución y seguimiento de la entidad.

Además, su concepción desde adentro tiene importantes implicaciones desde la perspectiva del costo ya que añadir procedimientos de control que

están separados de los procedimientos existentes, aumenta los costos y se convierte en una carga que no genera valor. Enfocándose en las operaciones existentes y en su contribución al Control Interno efectivo e integrando los diferentes controles en las actividades operativas básicas, la entidad puede evitar procedimientos y costos innecesarios. (p.18)

2.2.3 El Control Interno en la Gestión Pública

La Contraloría General de la República (2014) señala:

El Control Interno en las entidades del sector público debe ser entendido dentro del contexto de sus características específicas en comparación con las organizaciones privadas; es decir, tomando en cuenta a) su enfoque para lograr objetivos sociales o políticos; b) la utilización de los fondos públicos; c) la importancia del ciclo presupuestario y de planeamiento, y d) la complejidad de su funcionamiento. Esto significa hacer un balance entre los valores tradicionales como la legalidad, la integridad y la transparencia, presentes por su naturaleza en los asuntos públicos y los valores gerenciales modernos como la eficiencia y la eficacia.

Las entidades públicas requieren del cumplimiento de normativas (que dependiendo de las funciones asignadas o de los sistemas administrativos pueden ser abundantes y especializadas). En éstas, se reglamenta la gestión de la entidad y la forma de operar. Los ejemplos incluyen la ley de presupuesto, los tratados internacionales, la ley general de contratación pública, las leyes sobre la administración y gestión pública, la ley de contabilidad, la ley de derechos civiles y protección del medio ambiente, las regulaciones sobre el manejo de los impuestos y las acciones que eviten el fraude y la corrupción. (p.19)

2.2.4 Objetivos del Control Interno en el sector público

De acuerdo a la Contraloría General de la República (2014) los objetivos del Control Interno para el Sector Público son los siguientes:

a) Gestión Pública

Busca promover la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios.

Este objetivo está relacionado con los controles internos que adopta la entidad pública para asegurar que se ejecuten las operaciones, de acuerdo a criterios de efectividad, eficiencia y economía.

La efectividad tiene relación directa con el logro de los objetivos y metas programadas.

La eficiencia se refiere a la relación existente entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos

La economía se refiere a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren recursos físicos, financieros y humanos, en cantidad y calidad apropiada y al menor costo posible.

Estos controles comprenden los procesos de planeación, organización, dirección y control de las operaciones de la entidad, así como los sistemas de medición de rendimiento y monitoreo de las actividades ejecutadas.

Este control interno en el sector público debe permitir promover mejoras en las actividades que desarrollan las entidades públicas y proporcionar mayor satisfacción en el público, menos defectos y desperdicios, mayor productividad y menores costos en los servicios.

b) Lucha Anticorrupción

Busca proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal.

Este objetivo está relacionado con las medidas adoptadas por la entidad pública para prevenir o detectar operaciones no autorizadas, acceso no autorizado a recursos o apropiaciones indebidas, que podrían resultar en pérdidas significativas para la entidad, incluyendo los casos de dispendio, irregularidad o uso ilegal de recursos.

c) Legalidad

Busca cumplir las leyes, reglamentos y normas gubernamentales. Este objetivo está relacionado con el hecho que la entidad pública, mediante el dictado de políticas y procedimientos específicos, asegura que el uso de los recursos públicos sea consistente con las disposiciones establecidas en las leyes y reglamentos y concordante con las normas relacionadas con la gestión gubernamental; así como con el cumplimiento de sus competencias y funciones.

d) Rendición de Cuentas y Acceso a la Información Pública

Busca elaborar información válida y confiable, presentada con oportunidad. Este objetivo está relacionado con las políticas, métodos y procedimientos dispuestos por la entidad pública para asegurar que su información elaborada sea válida y confiable y revelada razonablemente en los informes. Una información es válida y confiable porque se refiere a operaciones o actividades que ocurrieron realmente y porque cumple con las condiciones necesarias para ser considerada como tal. Una información confiable es aquella que brinda confianza a quien la utiliza. (p.20)

2.2.5 Normativa de Control Interno en el sector público y organización de la administración pública

La Contraloría General de la República (2014) indica:

De acuerdo a la normativa, el Control Interno gubernamental en el Perú está enfocado a brindar una seguridad razonable para que las entidades públicas cumplan con su misión, y adquiere relevancia como una herramienta a través de la cual se controla y organiza la administración pública, en busca de la consecución de los objetivos, y, por ende, el cumplimiento de los fines esenciales del Estado y la satisfacción de la ciudadanía frente a la prestación de productos y servicios públicos. (p.21)

La función del control gubernamental se define en la Constitución Política del Perú y luego es regulada, de forma explícita, por el Sistema Nacional de Control (SNC) a través de la Contraloría General de la República (CGR) que tiene, entre sus funciones, la de supervisar la legalidad de las operaciones y de los actos de las instituciones sujetas a control. Asimismo, la CGR dicta la normativa técnica de control estableciendo los lineamientos, disposiciones y procedimientos técnicos, a fin de dar cumplimiento a su rol rector.

El enfoque de Control Interno gubernamental en el Perú, así como sus conceptos, principios, técnicas y metodologías, se han definido en los últimos años a través de diferentes normas y lineamientos de distinta jerarquía.

La tabla que sigue a continuación muestra los elementos que constituyen este marco normativo, así como el propósito de cada uno. (p.21)

Tabla 1. Marco Normativo del Control Interno

Normativa	Contenido
Constitución Política del Perú	Establece que Contraloría General de la República es el órgano superior del Sistema Nacional de Control, que supervisa la legalidad de la ejecución del presupuesto del Estado, de las operaciones de deuda pública y de los actos de las instituciones sujetas a control.
Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y la CGR (Ley N° 27785)	Regula el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional de Control (SNC) y de la Contraloría General de la República como ente rector de dicho sistema; conceptualiza las definiciones del SNC.
Ley de Control Interno en las Entidades del Estado (Ley N° 28716)	Establece definiciones generales y competencias de los elementos que participan en el Control Interno gubernamental.
Norma de Control Interno (RC N° 320-2006-CG)	Precisa la estructura de Control Interno como el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas (incluyendo la actitud de la Dirección) que posee una institución para ofrecer una garantía razonable de que se cumplen sus objetivos. Asume el enfoque COSO como marco conceptual
Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado (RC N° 458-2008-CG)	Provee lineamientos, herramientas y métodos para la implementación de los componentes del Sistema de Control Interno establecido en las Normas de Control Interno
DU N° 067-2009 Decreto de Urgencia que modifica el artículo 10 de la Ley 28716	Se modificó el artículo 10 de la Ley 28716, señalando entre otros que la implementación del Sistema de Control Interno será de aplicación progresiva teniendo en cuenta la naturaleza de las funciones de las entidades, así como la disponibilidad de los recursos presupuestales.
Ley N° 29743	Se modificó el cuarto párrafo del artículo 10 de la Ley 28716, indicándose que la competencia normativa de la Contraloría General de la República, toma en cuenta la naturaleza de las funciones de las entidades, proyectos de inversión, actividades y programas sociales que estas administran. Asimismo, se derogó los artículos 2 y 3 del Decreto de Urgencia 067--2009
Ley N° 30372	Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2016 (Quincuagésima Tercera Disposición Complementaria Final)
RC N° 149-2016-CG	Aprueba la Directiva N° 013-2016-CG/PROD “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”

Fuente: Contraloría General de la República (2014) (p.22) Actualización propia

El Control Interno al ser una herramienta de gestión debe ser implementado por las propias entidades del Estado. Por ello, corresponde al titular y a los funcionarios la implementación y el funcionamiento del control interno en sus procesos, actividades, recursos y operaciones, orientando su ejecución al cumplimiento de sus objetivos. Por otro lado, existen otros actores externos que deben brindar orientaciones para el mejor desarrollo del control interno, así como realizar la evaluación del mismo, como son la Contraloría General, los Órganos de Control Institucional y las Sociedades de Auditoría.

2.2.6 Organización del Sistema de Control Interno

La Contraloría General de la República (2014) establece:

El Sistema de Control Interno consta de cinco componentes funcionales y diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente.

Los componentes del Sistema de Control Interno son cinco:

- I) Ambiente de Control
- II) Evaluación de Riesgo
- III) Actividades de Control
- IV) Información y Comunicación
- V) Actividades de Supervisión.

Los cuatro primeros se refieren al diseño y operación del control interno. El quinto, Actividades de Supervisión, está diseñado para asegurar que el control interno continúa operando con efectividad.

Una entidad puede lograr un Control Interno efectivo cuando los cinco componentes están implementados, es decir, están presentes y funcionan adecuadamente.

Es preciso indicar que el artículo 3° de la Ley 28716 (Ley de Control Interno de las Entidades del Estado), menciona siete componentes del Sistema de Control Interno, siendo el caso que Actividades de prevención y monitoreo, Seguimiento de Resultados y Compromisos de mejoramiento corresponden al componente Actividades de Supervisión.

La ilustración y tabla siguientes muestran estos principios relacionados con el componente al que pertenecen. (p.32)

Tabla 2. Principios del Control Interno

Componente	Principios
I. Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> 1. Entidad comprometida con integridad y valores 2. Independencia de la supervisión del Control Interno 3. Estructura organizacional apropiada para objetivos 4. Competencia profesional 5. Responsable del Control Interno
II. Evaluación del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> 6. Objetivos claros 7. Gestión de riesgos que afectan los objetivos 8. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos 9. Monitoreo de cambios que podrían impactar al SC
III. Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> 10. Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos 11. Controles para las TIC para apoyar a la consecución de los objetivos institucionales 12. Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos
IV. Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> 13. Información de calidad para el Control Interno 14. Comunicación de la información para apoyar el Control Interno 15. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan al Control Interno
V. Actividades de supervisión	<ul style="list-style-type: none"> 16. Evaluación para comprobar el Control Interno 17. Comunicación de deficiencias del Control Interno

Fuente: Contraloría General de la República (2014) (p.33)

Estos principios de Control Interno recuperan el contenido de las normas de Control Interno que fueron aprobadas por la Contraloría General de la República (R.C. N°

320-2006-CG) durante años previos, así como la Ley N° 28716 (Ley de Control Interno de las Entidades del Estado).

2.2.7 La SUNARP, Estructura Organizativa

La SUNARP presenta la estructura organizativa que se muestra en la siguiente figura:

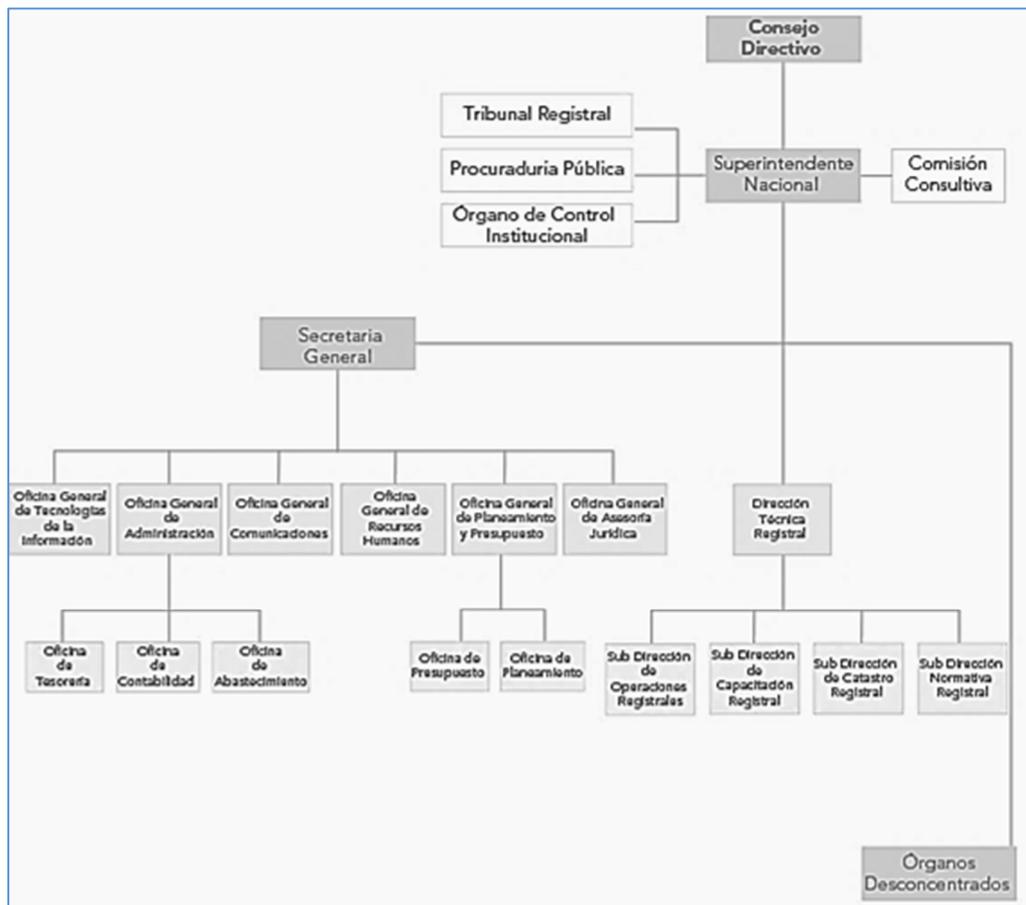


Figura 1: Organigrama SUNARP

Fuente: SUNARP, disponible en <http://www.sunarp.gob.pe/organigrama.asp>

Las Oficinas Registrales son unidades de ejecución de los órganos desconcentrados encargadas de brindar los servicios de inscripción y publicidad registral de los diversos actos y contratos inscribibles en el ámbito de su competencia. Depende jerárquicamente de la Jefatura Zonal y en su función registral de la Unidad Registral de la Zona Registral a la que pertenece.

Las funciones de las Oficinas Registrales son:

- a) Son funciones de las Oficinas Registrales las siguientes:

- b) Ejecutar el proceso de inscripción y publicidad de los actos y contratos que la Ley determina para los diversos Registros.
- c) Custodiar y dar seguridad a los documentos que conforman el archivo registral de su competencia.
- d) Organizar, controlar y supervisar el desarrollo de las actividades del Diario y Mesa de Partes.
- e) Orientar a los usuarios en los trámites registrales y atender sus quejas y reclamos.
- f) Informar periódicamente a la Jefatura Zonal sobre la gestión registral y administrativa de la Oficina.
- g) Efectuar las liquidaciones y recibir los pagos que por concepto de tasas registrales efectúen los usuarios.
- h) Conservar y dar mantenimiento a los bienes asignados a la Oficina Registral.
- i) Ejecutar las labores administrativas propias de la Oficina Registra
- j) Emitir opinión sobre los proyectos normativos en materia registral que la Dirección Técnica Registral elabore.
- k) Las demás funciones que le sean asignadas por las normas sustantivas.

Las Zonas Registrales son órganos desconcentrados que gozan de autonomía en la función registral, administrativa y económica dentro del límite que establece la Ley y el presente Reglamento. Tienen por finalidad dirigir, promover y coordinar las actividades de las Oficinas Registrales dentro del ámbito de su competencia territorial, con el fin de cautelar que los servicios registrales sean brindados en forma eficiente y oportuna, dentro del marco legal correspondiente. Deben cumplir con los lineamientos que dicten los órganos de administración interna así como de línea de la SUNARP.

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos cuenta con 59 Oficinas Registrales distribuidas en las 14 Zonas Registrales, según el siguiente detalle:

Zona Registral N.º I Sede Piura, comprende las siguientes tres (03) Oficinas Registrales: Piura, Sullana y Tumbes.

Zona Registral N.º II Sede Chiclayo, comprende las siguientes seis (06) Oficinas Registrales: Chiclayo, Cajamarca, Jaén, Chota, Bagua; y, Chachapoyas.

Zona Registral N.º III Sede Moyobamba, comprende las siguientes tres (03) Oficinas Registrales de Moyobamba, Tarapoto, Juanjui y Yurimaguas.

Zona Registral N.º IV Sede Iquitos, comprende la Oficina Registral de Iquitos.

Zona Registral N.º V Sede Trujillo, comprende las siguientes cinco (05) Oficinas Registrales: Trujillo, Chepén, San Pedro de Lloc, Sánchez Carrión y Otuzco.

Zona Registral N.° VI Sede Pucallpa, comprende una (01) Oficina Registral: Pucallpa; cuya competencia geográfica es la provincia de Coronel Portillo.

Zona Registral N.° VII Sede Huaraz, comprende las siguientes tres (03) Oficinas Registrales: Huaraz, Chimbote y Casma.

Zona Registral N.° VIII Sede Huancayo, comprende las siguientes siete (07) Oficinas Registrales: Huancayo, Huánuco, Cerro de Pasco, Tarma, Tingo María, Selva Central, Satipo y Huancavelica.

Zona Registral N.° X Sede Cusco, comprende las siguientes seis (06) Oficinas Registrales: Cusco, Abancay, Madre de Dios, Quillabamba, Sicuani, Espinar y Andahuaylas.

Zona Registral N.° XI Sede Ica, comprende las siguientes ocho (08) Oficinas Registrales: Ica, Chincha, Pisco y Nazca.

Zona Registral N.° IX Sede Lima, comprende las siguientes seis (06) Oficinas Registrales: Lima, Barranca, Huaral, Huacho, Cañete y Callao.

Zona Registral N.° XII Sede Arequipa, comprende las siguientes cuatro (04) Oficinas Registrales: Arequipa, Camaná, Castilla Aplao e Islay Moliendo.

Zona Registral N.° XIII Sede Tacna, comprende las siguientes cinco (05) Oficinas Registrales: Tacna, Moquegua, Ilo, Puno y Juliaca.

Zona Registral N.° XIV Sede Ayacucho, comprende la Oficina Registral de Ayacucho y Huanta.

Las Zonas Registrales, en función a su capacidad operativa, podrán contar con los siguientes modelos de estructura orgánica:

A. MODELO 1: La Zona Registral N.° IX — Sede Lima, estará conformada por las siguientes unidades orgánicas:

- a) Jefatura Zonal
- b) Órgano de Control Institucional
- c) Unidad de Asesoría Jurídica
- d) Unidad de Planeamiento y Presupuesto
- e) Unidad de Administración
- f) Unidad de Recursos Humanos
- g) Unidad de Tecnologías de la Información
- h) Unidad de Comunicaciones
- i) Unidad Registral
- j) Oficinas Registrales

Para su mejor funcionamiento, la Unidad Registral podrá contar con soporte a nivel de distintos Registros.

B. MODELO 2: Las demás Zonas Registrales, contarán con las siguientes unidades orgánicas:

- a) Jefatura Zonal
- b) Órgano de Control Institucional
- c) Unidad de Asesoría Jurídica
- d) Unidad de Planeamiento y Presupuesto
- e) Unidad de Administración
- f) Unidad de Tecnologías de la Información
- g) Unidad Registral
- h) Oficinas Registrales

Las Zonas Registrales, dentro del ámbito de su competencia territorial, tienen por finalidad:

- a) Dirigir, planificar, evaluar y supervisar las actividades de carácter registral y del Catastro Registral de las Oficinas Registrales dentro del ámbito de su competencia territorial, en concordancia con la normatividad y los lineamientos que emita la SUNARP.
- b) Dirigir, planificar, evaluar y supervisar las actividades de carácter técnico administrativo, en coordinación con la Secretaría General.

La Jefatura Zonal está encargada de la dirección, ejecución, evaluación y supervisión de las actividades de la Zona Registral en armonía con la política y lineamientos generales establecidos por la Alta Dirección. El Jefe Zonal es el funcionario de mayor jerarquía en la Zona Registral, depende de la Superintendencia Nacional y coordina sus actividades y funciones con la Secretaría General. En caso de ausencia es reemplazado por el Jefe de la Unidad Registral.

Son funciones y atribuciones de la Jefatura las siguientes:

- a) Dirigir, coordinar y controlar las actividades de carácter técnico-registral y del Catastro Registral, dentro de los límites establecidos en la Ley N.º 26366 y el presente Reglamento.
- b) Dirigir, coordinar y ejecutar las medidas de organización interna dictadas por la Entidad.
- c) Proponer a la Alta Dirección la creación de Oficinas Registrales y Receptoras y supervisar su funcionamiento.
- d) Designar y remover a los funcionarios de confianza, en coordinación con el Superintendente Nacional.
- e) Contratar al personal de la Zona Registral de conformidad con las normas vigentes.
- f) Suspender, remover o cesar al personal a su cargo, dando cuenta al Secretario General.

- g) Resolver en primera instancia las denuncias que se presenten contra los Registradores Públicos.
- h) Representar a la Zona Registral y realizar las coordinaciones necesarias con Entidades públicas y privadas así como con organismos nacionales e internacionales que realizan actividades similares en el ámbito de su competencia.
- i) Celebrar convenios para el desarrollo de sus funciones, dentro del ámbito de su competencia territorial; y, previa conformidad de Secretaría General.
- j) Impulsar la tecnificación y modernización de la función registral en coordinación con las Oficinas correspondientes de la Sede Central.
- k) Proponer y gestionar su presupuesto anual en los plazos previstos.
- l) Impulsar actividades de bienestar social, seguridad y salud en el trabajo.
- m) Coordinar con la Dirección Técnica Registral la ejecución de actividades de capacitación, formación, entrenamiento y perfeccionamiento de los Registradores Públicos y demás personal de las Oficinas Registrales bajo su competencia.
- n) Disponer la ubicación y el traslado de los Registradores Públicos y demás personal en cualquiera de las diversas Oficinas Registrales comprendidas en el ámbito de la competencia territorial de la Zonal Registral.
- o) Difundir en coordinación con la Oficina General de Comunicaciones, las actividades realizadas por la Zona Registral y demás eventos que contribuyan a realzar la imagen de la Entidad.
- p) Coordinar con la Oficina General de Comunicaciones, la ejecución de actividades de responsabilidad social.
- q) Promover el mejoramiento continuo de los niveles de productividad de los servicios registrales e informar de los mismos periódicamente a la Secretaría General y Dirección Técnica Registral.
- r) Disponer la organización funcional de la actividad de Seguridad y Defensa Nacional en la Zona Registral. Informar a la Secretaría General sobre su gestión administrativa y registral.
- s) Emitir las resoluciones de su competencia.
- t) Las demás funciones que le sean asignadas por las normas sustantivas.

Los órganos de Control Institucional de los órganos desconcentrados forman parte del Sistema Nacional de Control, encargados de ejecutar el control gubernamental en el ámbito de competencia de los Órganos Desconcentrados, en concordancia con las normas vigentes y los lineamientos y directrices emitidos por el OCI de la Sede Central.

Los órganos de Control Institucional están a cargo de un funcionario designado por la Contraloría General de la República, con quien mantiene vinculación y dependencia funcional

y administrativa, así como con el Órgano de Control Institucional, para efectos de formular el Plan Anual de Control, la atención de denuncias, uniformizar criterios para la ejecución de las labores de control, entre otros. Los órganos de Control Institucional se ubican en el mayor nivel jerárquico organizacional de los órganos desconcentrados, y constituyen la unidad especializada responsable de llevar a cabo el control gubernamental. Informa directamente al Titular sobre los resultados de las acciones y actividades de control inherentes a su ámbito de competencia.

La Unidad de Asesoría Jurídica es la encargada de prestar asesoría legal a la Jefatura Zonal y a las demás unidades orgánicas de la Zona Registral. Ejerce sus funciones de acuerdo con las facultades que le confiere el presente Reglamento. Depende jerárquicamente de la Jefatura y coordina sus actividades con la Oficina General de Asesoría Jurídica bajo los lineamientos y directrices emitidos por esta.

Son funciones de la Unidad de Asesoría Jurídica las siguientes:

- a) Absolver consultas legales formuladas por la Jefatura Zonal sobre aspectos relacionados con la gestión de la Zona Registral, así como las consultas legales formuladas por las demás áreas.
- b) Absolver consultas legales formuladas sobre aspectos relacionados con los procesos de selección para la contratación de bienes, servicios y obras que efectúen las Zonas Registrales.
- c) Apoyar a la Procuraduría Pública, en caso lo requiera, en temas relacionados con la defensa de los intereses y derechos de la Zona Registra o de sus trabajadores demandados o denunciados por actos cometidos en el ejercicio de sus funciones, conforme a la normativa de la materia.
- d) Emitir dictamen en los procedimientos en los que el Jefe Zonal actúa como primera instancia administrativa, con excepción de aquellos procedimientos disciplinarios seguidos contra los Registradores Públicos.
- e) Recopilar, ordenar y sistematizar los dispositivos legales para la Zona Registral.
- f) Elaborar los contratos que la Zona Registral celebre con terceros.
- g) Otras funciones específicas que le asigne la Jefatura Zonal, o que le sean dadas por normas sustantivas.

La Unidad de Planeamiento y Presupuesto está encargado de realizar el proceso presupuestario y proponer planes de desarrollo, ejecución de proyectos y gestión institucional a la Jefatura, de acuerdo a los lineamientos impartidos por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, así como desarrollar y conducir los sistemas de racionalización, estadística, planeamiento, presupuesto y actividades de cooperación técnica. Depende jerárquicamente

de la Jefatura y coordina sus actividades con la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto bajo los lineamientos y directrices emitidos por esta.

Son funciones de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto las siguientes:

- a) Brindar asesoramiento a la Jefatura en la formulación, aplicación y evaluación de las políticas, objetivos, planes operativos, de gestión y estrategias de desarrollo Institucional en concordancia con los lineamientos y objetivos.
- b) Organizar, dirigir, coordinar y supervisar la formulación, seguimiento y evaluación de los procesos de planeamiento, presupuesto, racionalización y desarrollo de la Zona Registral, en coordinación con la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.
- c) Emitir informe técnico en los aspectos de su competencia.
- d) Formular y evaluar el presupuesto de la Zona Registral, según las directivas impartidas por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.
- e) Recopilar, procesar y analizar datos estadísticos de las diferentes actividades de la Zona Registral y remitir la información a la Jefatura Zonal y a la Sede Central de acuerdo a los plazos establecidos.
- f) Formular en coordinación con las áreas, manuales, directivas internas y otros documentos técnicos normativos.
- g) Otras funciones específicas que le asigne la Jefatura Zonal, o que le sean dadas por normas sustantivas.

El Unidad de Administración es la encargada de prestar apoyo y facilitar los recursos necesarios para el funcionamiento de las Oficinas Registrales, efectuando una adecuada gestión y aplicación de los procesos administrativos en aspectos de ejecución presupuestal, financiero, contable, patrimonial y de fondos, así como la provisión de recursos materiales, de acuerdo a las necesidades y normas vigentes. Depende jerárquicamente de la Jefatura y coordina sus actividades con la Oficina General de Administración bajo los planeamientos y directrices emitidos por esta.

Son funciones de la Unidad de Administración las siguientes:

- a) Normar, planificar, dirigir, coordinar y controlar, las actividades y procesos técnicos de Logística, Contabilidad, Tesorería, Control Patrimonial y Control Previo de la unidad de Administración de la Zona Registral.
- b) Ejecutar el presupuesto anual de la Zona Registral a su cargo.
- c) Supervisar el suministro oportuno de los bienes y servicios de la Zona Registral.
- d) Planificar y supervisar la elaboración de los estados contables y financieros de la Zona Registral.
- e) Proponer para su aprobación el Plan Anual de Contrataciones de la Zona Registral y supervisar su cumplimiento.

- f) Supervisar, verificar y custodiar los fondos y valores financieros de la Zona Registral.
- g) Organizar y optimizar la administración financiera de la Zona Registral y proporcionar información contable adecuada y oportuna para facilitar la toma de decisiones.
- h) Informar, cuando lo solicite la Jefatura Zonal, sobre la gestión económica y financiera de la Zona Registral.
- i) Cumplir con los objetivos específicos de su competencia, establecidos en el Plan Estratégico Institucional.
- j) Expedir las resoluciones de su competencia.
- k) Otras funciones específicas que le asigne la Jefatura Zonal, o que le sean dadas por normas sustantivas.

La Unidad de Recursos Humanos es la encargada de la administración del potencial humano de la Zona Registral, promoviendo su capacitación y bienestar, en concordancia con los lineamientos que sobre el particular establezca la Oficina General de Recursos Humanos. Depende jerárquicamente de la Jefatura y coordina sus actividades con la Oficina General de Recursos Humanos, bajo los lineamientos y directrices emitidos por esta.

Son funciones de la Unidad de Recursos Humanos las siguientes:

- a) Planificar, organizar, ejecutar y controlar los procesos de administración del personal de planta, practicantes, secgristas y contratados de la Zona Registral, de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Oficina General de Recursos Humanos.
- b) Gestionar el sistema previsional del personal pensionista de su jurisdicción.
- c) Ejecutar las normas y procedimientos técnicos de selección y evaluación de personal, programas de prácticas pre-profesionales y el procesamiento del sistema de remuneraciones y pensiones, así como modificaciones a las mismas.
- d) Promover la motivación e integración, así como las condiciones de trabajo que garanticen la salud y seguridad ocupacional.
- e) Proponer y fomentar la política y la participación del personal en los programas de bienestar social y recreación.
- f) Ejecutar las acciones necesarias, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Oficina General de Recursos Humanos, que conlleve al desarrollo armónico e integral del recurso humano dentro de su jurisdicción territorial.
- g) Promover, coordinar y desarrollar programas de capacitación, proyección social, mejoramiento técnico-administrativo-laboral y programas de salud.
- h) Proponer las políticas y estrategias que respondan al crecimiento de la Zona Registral y sus requerimientos de personal.
- i) Otras funciones específicas que le asigne la Jefatura Zonal, o que le sean dadas por normas sustantivas.

La Unidad de Tecnologías de la Información está encargada de la administración, desarrollo, mantenimiento y soporte técnico del sistema informático de la Zona Registral, de acuerdo a los requerimientos del servicio registral y administrativo, en concordancia con los lineamientos que sobre el particular establezca la Oficina General de Tecnologías de la Información. Depende jerárquicamente de la Jefatura y coordina sus actividades con la Oficina General de Tecnologías de la Información, bajo los lineamientos y directrices emitidos por esta.

Son funciones de la Unidad de Tecnologías de la Información las siguientes:

- a) Ejecutar el plan informático de la Zona Registral en el ámbito de su competencia.
- b) Administrar y mantener operativos los sistemas informáticos de la Zona Registral.
- c) Proponer a la Oficina General de Tecnologías de la Información mejoras técnicas en los sistemas informáticos.
- d) Dar soporte técnico al equipamiento, base de datos, aplicativos y, en general, a todos los componentes tecnológicos que soportan los sistemas de información en el ámbito de su competencia.
- e) Ejecutar los procedimientos de seguridad, contingencias y respaldo (backup) de toda la data de la Zona Registral.
- f) Administrar, mantener y optimizar la infraestructura de comunicaciones existente.
- g) Administrar y monitorear los enlaces de comunicación existentes.
- h) Apoyar en los procesos de actualización e implementación de los aplicativos orientados a generar información estadística registral y administrativa de la Zona Registral.
- i) Efectuar el análisis de riesgos de los sistemas informáticos en el ámbito de su competencia, así como coordinar y ejecutar las actividades de prevención de riesgo y dictar los lineamientos preventivos necesarios para su aplicación.
- j) Otras funciones específicas que le asigne la Jefatura Zonal, o que le sean dadas por normas sustantivas.

La Unidad de Comunicaciones es la encargada de difundir, promover, dirigir y ejecutar las políticas comunicacionales y de imagen institucional establecidas por la SUNARP. Tiene a su cargo el protocolo y las relaciones públicas de la Zona Registral. Depende jerárquicamente de la Jefatura y coordina sus actividades con la Oficina General de Comunicaciones, bajo los lineamientos y directrices emitidos por esta.

Son funciones de la Unidad de Comunicaciones las siguientes:

- a) Organizar las actividades de imagen institucional de la Zona Registral.
- b) Coordinar con las áreas pertinentes las actividades de relaciones públicas y los eventos de la Zona Registral.
- c) Promover, organizar y dirigir las campañas de orientación a los usuarios y difusión de servicios registrales, en el ámbito de su competencia.

- d) Proponer, organizar, ejecutar y difundir las campañas publicitarias en el ámbito de la Zona Registral.
- e) Difundir y supervisar el uso correcto de los instrumentos que generan la identidad corporativa de acuerdo a los lineamientos establecidos por la
- f) Oficina General de Comunicaciones.
- g) Otras funciones específicas que le asigne la Jefatura Zonal, o que le sean dadas por normas sustantivas.

La Unidad Registral está encargada de brindar asesoría técnico registral; así como de catastro y capacitación registra a la Jefatura y demás unidades orgánicas de la Zona Registral. Depende jerárquicamente de la Jefatura y coordina sus actividades con la Dirección Técnica Registral.

Son funciones de la Unidad Registral las siguientes:

- a) Asesorar a la Jefatura y a las demás unidades orgánicas de la Zona Registral sobre los asuntos técnicos registrales, de catastro y capacitación registral, así como emitir opinión especializada sobre los temas que se sometan a su consideración.
- b) Proponer las normas y recomendaciones técnicas para el ejercicio adecuado de la actividad registral y del Catastro Registral.
- c) Proponer los programas de capacitación registral; así como, para la especialización y desarrollo de habilidades y conocimiento del personal de las áreas registrales.
- d) Administrar y atender los reclamos de los usuarios del registro de su competencia.
- e) Administrar y supervisar el funcionamiento de los Registros de la Zona Registral, a fin de que los servicios de inscripción y publicidad registral sean brindados de conformidad con las normas reglamentarias vigentes y así se mantenga actualizada la Base de Datos Registral.
- f) Organizar y supervisar el desarrollo de las actividades del Diario y Mesa de Partes.
- g) Custodiar y dar seguridad a los documentos que conforman el archivo registral y del catastro registral de su competencia.
- h) Disponer la reconstrucción de partidas y títulos archivados, así como la regularización de la omisión de firma de asientos y anotaciones de inscripción.
- i) Controlar los niveles de eficiencia y eficacia del servicio registral, proponer las metas de productividad, los mecanismos destinados a alcanzar las mismas, así como las acciones correctivas de los problemas que se adviertan como consecuencia del análisis del resultado de los informes de productividad registral.
- j) Elaborar el informe semanal de Saldos de Títulos y Productividad Registral y remitirlo a la Jefatura Zonal.
- k) Disponer la prórroga del plazo de vigencia del asiento de presentación.

- l) Organizar la prestación de los servicios registrales en secciones sobre la base de la especialidad, territorio u otros criterios análogos.
- m) Resolver en primera instancia los trámites por duplicidad de partidas.
- n) Resolver las quejas que se presenten contra los Registradores Públicos y Certificadores.
- o) Coordinar y supervisar la orientación a los usuarios del Registro.
- p) Dictaminar en los procedimientos disciplinarios contra Registradores Públicos y en otros asuntos de carácter registral que deben ser resueltos en primera instancia por la Jefatura.
- q) Canalizar los reclamos verbales que se presenten en la prestación del servicio registral, canalizándolo con los funcionarios correspondientes.
- r) Elaborar y mantener actualizada la estadística registral.
- s) Planificar, organizar y ejecutar las actividades técnicas en la generación, actualización, conservación y mantenimiento del catastro registral.
- t) Proponer y ejecutar el proceso de saneamiento y reconstrucción del catastro de los predios inscritos.
- u) Emitir las resoluciones de su competencia.
- v) Otras funciones específicas que le asigne la Jefatura Zonal, o que le sean dadas por Ley.

2.2.8 Funciones de los Órganos de Control Institucional de las Zonas Registrales

Son funciones de los Órganos de Control Institucional de las Zonas Registrales, las siguientes:

- a) Ejercer el control interno posterior a los actos y operaciones en el ámbito del Órgano Desconcentrado al que corresponda, sobre la base de los lineamientos y en cumplimiento del Plan Anual de Control.
- b) Efectuar auditorías a los estados financieros y presupuestarios del Órgano Desconcentrado, así como a la gestión del mismo, de conformidad con los lineamientos que emita la Contraloría General.
- c) Ejecutar las labores de control a los actos y operaciones del Órgano Desconcentrado que disponga la Contraloría General. Cuando estas labores sean requeridas por el Titular de la Entidad y tengan el carácter de no programadas, su ejecución se efectuará de conformidad con los lineamientos que emita la Contraloría General.
- d) Ejercer el control preventivo en el ámbito del Órgano Desconcentrado dentro del marco de lo establecido en las disposiciones emitidas por la Contraloría General.
- e) Remitir los informes resultantes de sus acciones de control a la Contraloría General, así como al Titular del Órgano Desconcentrado, al Jefe del Órgano de Control Institucional, al Superintendente Nacional y, cuando corresponda, al Titular del Sector, conforme a las disposiciones sobre la materia.

- f) Actuar de oficio, cuando en los actos y operaciones del Órgano Desconcentrado, se adviertan indicios razonables de ilegalidad, de omisión o de incumplimiento, informando al Titular de la Entidad para que adopte las medidas correctivas pertinentes.
- g) Atender y tramitar las denuncias que formulen los servidores, funcionarios públicos y ciudadanía en general, sobre actos y operaciones del Órgano Desconcentrado. Formular, ejecutar y evaluar el Plan Anual de Control aprobado por la Contraloría General, de acuerdo a los lineamientos y disposiciones emitidas para el efecto.
- h) Efectuar el seguimiento de las medidas correctivas que implemente la Entidad, como resultado de las labores de control.
- i) Apoyar a las Comisiones que designe la Contraloría General de la República para la ejecución de las acciones de control en el ámbito de la Entidad. Asimismo, el personal a su cargo colabora, por disposición de la Contraloría General, en otras acciones de control externo, por razones operativas o de especialidad. Este apoyo, de ser el caso, también deberá extenderse a las Comisiones de Auditoría del OCI de la Sede Central.
- j) Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativa interna aplicables a la Entidad por parte del personal de los Órganos Desconcentrados.
- k) Mantener ordenados, custodiados y a disposición de la Contraloría General de la República por un periodo no menor de diez (10) años los informes de control, papeles de trabajo, denuncias recibidas y los documentos relativos a la actividad funcional del Área de Control Institucional, luego de los cuales quedan sujetos a las normas de archivo vigentes para el Sector Público. El Jefe del Área de Control Institucional adoptará las medidas pertinentes para la cautela y custodia de los archivos.
- l) Cautelar que el personal del Órgano Desconcentrado cumpla las normas y principios que rigen la conducta, impedimentos, incompatibilidades y prohibiciones de los funcionarios y servidores públicos de acuerdo a las disposiciones de la materia.
- m) Presentar su anteproyecto del Plan Anual de Control - PAC, al Órgano de Control Institucional de la Sede Central.
- n) Informar al OCI de la Sede Central sobre aspectos registrales y/o administrativos cuya ocurrencia pudiera afectar a los objetivos y metas institucionales.
- o) Remitir copia de sus informes de cumplimiento del PAC al Órgano de Control Institucional de la Sede Central.
- p) Las demás funciones que establezca la Contraloría General.

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1 Control Interno

Según La Contraloría General de la República (2014):

El Control Interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. (p.12)

Operacionalmente, se medirán los 5 principios del Control Interno

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgo
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Actividades de Supervisión

2.3.2 Ambiente de Control

Según La Contraloría General de la República (2014):

El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno. El ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, los parámetros que permitan las tareas de supervisión, la estructura organizativa alineada a objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas. (p.35)

2.3.3 Evaluación de Riesgo

Según La Contraloría General de la República (2014):

El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos.

La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno. (p.37)

2.3.4 Actividades de Control

Según La Contraloría General de la República (2014):

Las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad. Para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control.

Las actividades de control se dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad (y pueden ser preventivas o detectivas). Se debe buscar un balance adecuado entre la prevención y la detección en las actividades de control.

Las acciones correctivas son un complemento necesario para las actividades de control.

Las actividades de control comprenden los principios de desarrollo de actividades de control para mitigar los riesgos, control sobre la tecnología de la información y comunicación y el establecimiento de políticas para las actividades de control. (p.38)

2.3.5 Información y Comunicación

Según La Contraloría General de la República (2014):

La información y comunicación para mejorar el control interno se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno que apoyen el logro de sus objetivos. La administración obtiene/genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno.

La comunicación es el proceso continuo de suministro, intercambio y obtención de información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde en toda la entidad, que fluye hacia arriba, hacia abajo y en toda la entidad. Esto permite al personal recibir un mensaje claro de la alta dirección sobre el hecho que las responsabilidades de control deben ser tomadas en serio. La comunicación externa permite la entrada de información relevante de fuera y proporciona información a las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas. La información y comunicación para mejorar el control interno comprende los principios de obtención y utilización de información relevante y de calidad, comunicación interna para apoyar el buen funcionamiento del sistema de control interno y comunicación con partes externas sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno. (p. 40)

2.3.6 Actividades de Supervisión

Según La Contraloría General de la República (2014):

Las actividades de supervisión del Control Interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación.

El sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando. Es importante incorporar mecanismos de evaluación del Control Interno en los principales procesos críticos de la entidad a fin de identificar a tiempo oportunidades

de mejora. Las actividades de supervisión del Control Interno comprenden los principios de selección y desarrollo de evaluaciones continuas o periódicas y la evaluación y comunicación de las deficiencias de control interno. (p.42)

2.3.7 Calidad del Servicio público

Según Gobierno de la Provincia de Salta (2016):

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos. La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.

Un buen servicio se percibe cuando las expectativas del usuario se atienden en forma oportuna, eficaz y transparente.

Un mal servicio, se percibe cuando el servidor público no cumple eficiente y eficazmente con su trabajo o actúa en beneficio propio.

La calidad en el servicio Implica que los usuarios evalúan el servicio que reciben a través de la suma de seis factores diferentes que son:

1-Satisfacer las necesidades del usuario contribuyendo para su beneficio, de acuerdo con sus expectativas.

2-Elementos tangibles (que se pueden observar).

3-Cumplimiento de Promesas.

4-Actitudes y Espíritu de Servicio.

5-Competencia del Personal.

6-Empatía. Es decir, poniéndonos en el lugar del usuario (Facilidad de contacto; Comunicación; Gustos y Necesidades). (p.23)

2.3.8 Factores actitudinales:

Los factores motivacionales y actitudinales que determinan la satisfacción y por ende un mejor desempeño laboral son aquellos que permiten evidenciar la satisfacción espontánea que muestra el colaborador por que le nace, le gusta hacerlo y no trabaja bajo presión.

Operacionalmente se analizará los siguientes indicadores: Disciplina, Iniciativa, Responsabilidad, Seguridad, Interés, Capacidad de realización.

2.3.9 Factores operativos:

Los factores operativos son aquellos que permiten evidenciar el desempeño esperado por parte del colaborador en los cuales pone de manifiesto sus destrezas y profesionalismo

Operacionalmente se analizará los siguientes indicadores: Conocimiento del trabajo, Calidad brindada, Cantidad de quejas, Exactitud en el Trabajo Operativo, Trabajo en equipo, Liderazgo.

Hipótesis

H1: Si existe relación entre el Control interno y la Calidad del servicio

Ho: No existe relación entre Control interno y la Calidad del servicio

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1 Operacionalización de variables

Tabla 3: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Independiente: 1. Control Interno	Conjunto de procedimientos administrativos y de Control Interno implementados en las áreas de la SUNARP orientados a brindar calidad en sus servicios	Se medirán los 5 principios del Control Interno que ayuden a la mejora de sus servicios 1. Ambiente de Control 2. Evaluación de Riesgo 3. Actividades de Control 4. Información y Comunicación 5. Actividades de Supervisión	Ambiente de Control	Compromiso asumido Responsabilidad de control
			Evaluación de Riesgo	Identificación de áreas críticas Gestión de riesgos
			Actividades de Control	Control de TICs Políticas, procedimientos y medios
			Información y Comunicación	Calidad de información Información a todos los integrantes de la entidad
			Actividades de Supervisión	Monitoreo de la implementación de las políticas y procedimientos informados Errores y rectificaciones
Dependiente: 2. Calidad del Servicio	Nivel de ejecución tangible, observable y medible, y otras que se pueden deducir. Alcanzado por el trabajador involucrado al control interno actual, para el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.	Componente de los distintos factores de actitud y operación de los trabajadores en función de la calidad esperada	Factores actitudinales:	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad, • Disciplina, • Iniciativa, • Seguridad, • Interés, • Capacidad de realización

Fuente: Elaboración Propia

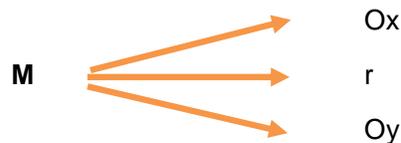
3.2 Diseño de investigación

El diseño elegido fue Transeccional o transversal de carácter descriptivo / correlacional-causal.

La presente investigación, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) tiene un diseño no experimental debido a que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables, y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

De corte transversal porque los datos se recolectan en un solo momento, en un tiempo único. De acuerdo al tipo de investigación adoptado (descriptivo explicativo) el presente estudio asumió un diseño “descriptivo correlacional”. Es decir, primero se describieron las variables consideradas, posteriormente se efectuaron las correlaciones del caso para determinar cuál es el nivel de asociación entre ambas variables.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de investigación asumido:



Donde:

M es la muestra del estudio; Ox, y Oy, representan las mediciones en Control interno y Calidad del servicio. La “r” hace mención a la posible relación entre ambas variables.

3.3 Unidad de estudio

Personal de SUNARP Zona V Trujillo

3.4 Población

La población motivo de esta investigación está conformada por el total de 255 trabajadores

3.5 Muestra (muestreo o selección)

En este caso la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula sería:

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

Donde:

- n= Tamaño de muestra

- N = Total de la población (255)
- Z^2_{α} = Valor del Estimador Estadístico correspondiente a la distribución de Gauss (1.96 al cuadrado, porque se asume seguridad del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
- e = error estadístico (se asume 0.05)

Utilizando esta fórmula para poblaciones finitas la muestra es: $n= 154$ trabajadores

3.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Cuestionario (Ver Anexo 1), utilizando la técnica de la encuesta, las cuales se realizarán in situ (SUNARP Zona V Trujillo).

Se realizará un análisis estadístico, con Ayuda del software estadístico SPSS versión 22 y de la hoja de cálculos Microsoft Excel 2016.

3.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

1. Se contactó con la Jefatura de la Zona Registral N° V Sede Trujillo., para presentar el proyecto y obtener autorización para trabajar la investigación.
2. Se definió el problema y se establecerán los objetivos.
3. Se inició con la investigación de antecedentes.
4. Se realizó una revisión de material bibliográfico para justificar el tema teóricamente.
5. Se realizó el trabajo de investigación de campo para el recojo de la información, en 2 etapas:
 - A) Prueba Piloto para validar y sacar la fiabilidad del cuestionario aplicado y;
 - B) Aplicación del cuestionario a la muestra elegida
6. Se elaboró el informe final.

Procedimientos

Se realizó un análisis estadístico a la prueba piloto, con ayuda del software estadístico SPSS versión 22 para determinar la fiabilidad del cuestionario, el cual arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.946 lo que indica que nuestro cuestionario es altamente fiable.

Tabla 4: Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.946	.956	34

Fuente: Elaboración Propia - SPSS

Con ayuda de la hoja de cálculos Microsoft Excel 2016 se procedió a validar o descartar cada pregunta del mismo utilizando el Coeficiente de Correlación de Pearson, el cual demostró la validez de todos los ítems propuestos y no descartó ninguna pregunta (Todos los $R \geq 0.21$)

Tabla 5: Validez del Cuestionario

Pregunta	Pearson
P.1	0.813435939
P.2	0.50276507
P.3	0.912020319
P.4	0.912020319
P.5	0.59771583
P.6	0.694934137
P.7	0.412198196
P.8	0.801107035
P.9	0.733921417
P.10	0.871113262
P.11	0.308899098
P.12	0.598331802
P.13	0.455334403
P.14	0.671112768
P.15	0.825293606
P.16	0.455334403
P.17	0.609217666
P.18	0.623677845
P.19	0.910668807
P.20	0.742215889
P.21	0.487495366
P.22	0.354067681
P.23	0.530172063
P.24	0.604663277
P.25	0.540709604
P.26	0.910668807
P.27	0.910668807
P.28	0.877359245
P.29	0.67834578
P.30	0.348615403
P.31	0.432773973
P.32	0.512686698
P.33	0.614803073
P.34	0.404445443

Fuente: Elaboración propia - Prueba Piloto

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

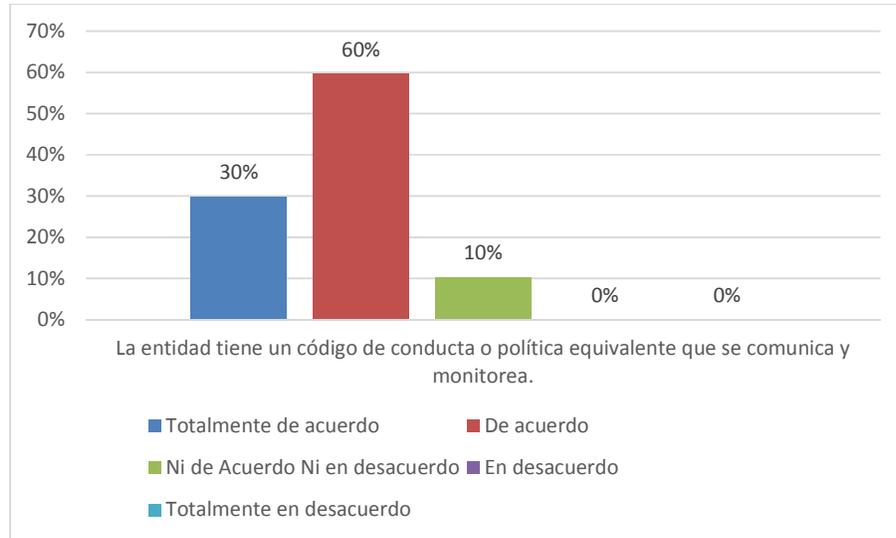


Figura 2: Código de conducta y monitoreo
 Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 2 se observa que la pregunta ¿La entidad tiene un código de conducta o política equivalente que se comunica y monitorea? obtiene los siguientes resultados: Un 30% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 60% se considera de acuerdo, el 10% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

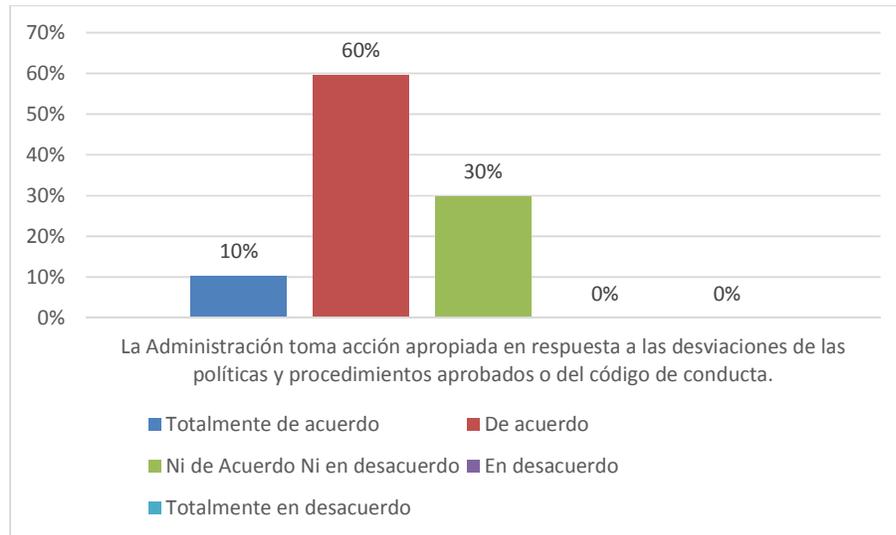


Figura 3: Acción apropiada
 Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 3 se observa que la pregunta ¿La Administración toma acción apropiada en respuesta a las desviaciones de las políticas y procedimientos aprobados o del código de conducta?? obtiene los siguientes resultados: Un 10% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 60% se considera de acuerdo, el 30% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

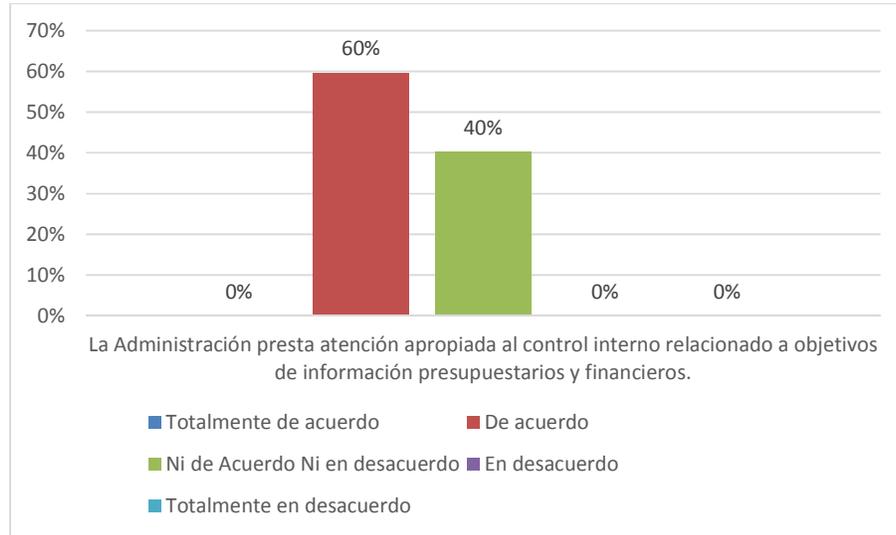


Figura 4: Atención apropiada al control interno financiero presupuestal
Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 4 se observa que la pregunta ¿La Administración presta atención apropiada al control interno relacionado a objetivos de información presupuestarios y financieros?? obtiene los siguientes resultados: Un 0% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 60% se considera de acuerdo, el 40% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

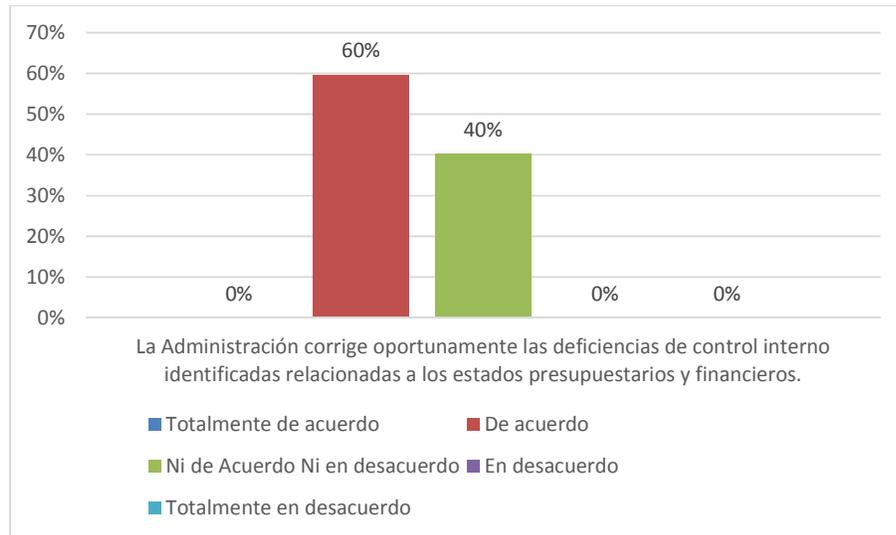


Figura 5: Corrección oportuna de deficiencias de control interno
Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 5 se observa que la pregunta ¿La Administración corrige oportunamente las deficiencias de control interno identificadas relacionadas a los estados presupuestarios y financieros? obtiene los siguientes resultados: Un 0% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 60% se considera de acuerdo, el 40% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

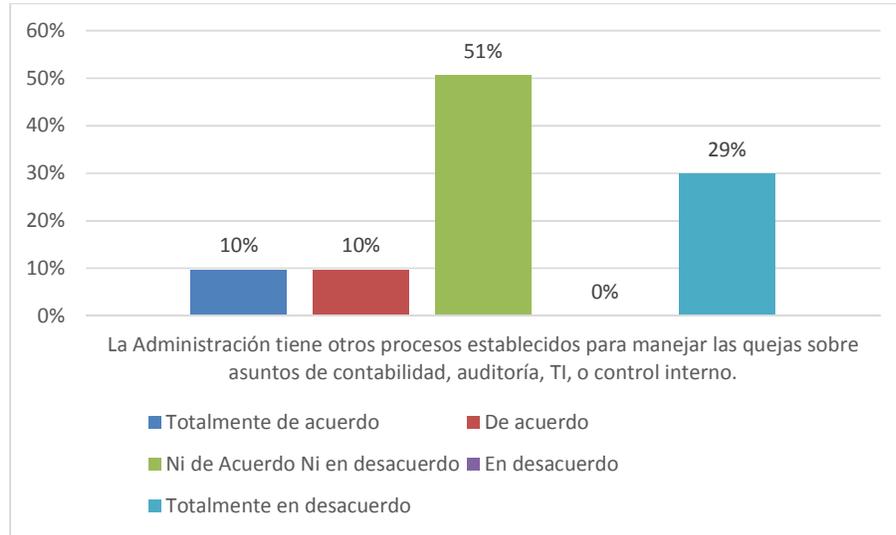


Figura 6: Procesos establecidos sobre quejas

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 6 se observa que la pregunta ¿La Administración tiene otros procesos establecidos para manejar las quejas sobre asuntos de contabilidad, auditoría, TI, o control interno? obtiene los siguientes resultados: Un 10% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 10% se considera de acuerdo, el 51% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 29% se considera Totalmente en desacuerdo.

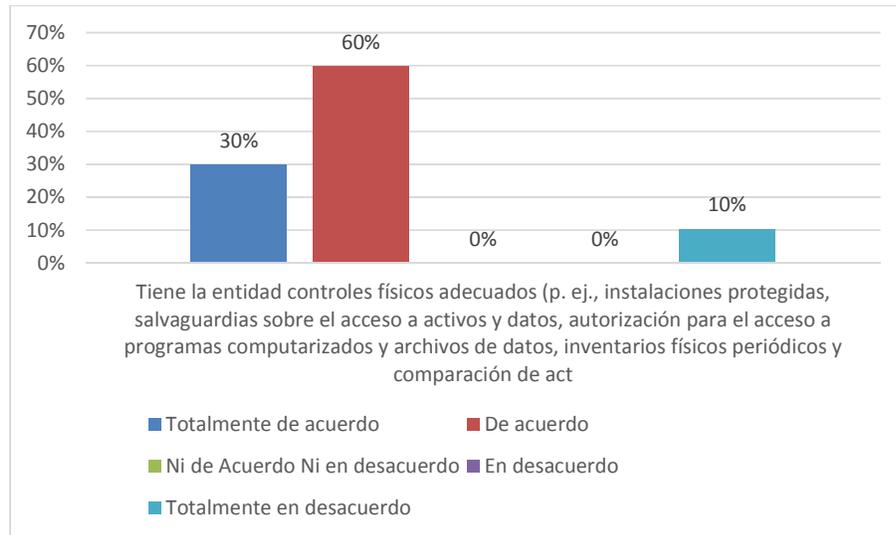


Figura 7: Controles físicos adecuados

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 7 se observa que la pregunta ¿Tiene la entidad controles físicos adecuados (p. ej., instalaciones protegidas, salvaguardias sobre el acceso a activos y datos, autorización para el acceso a programas computarizados y archivos de datos, inventarios físicos periódicos y comparación de activos físicos con los importes que muestra los registros de control)? obtiene los siguientes resultados: Un 30% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 60% se considera de acuerdo, el 0% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 10% se considera Totalmente en desacuerdo.

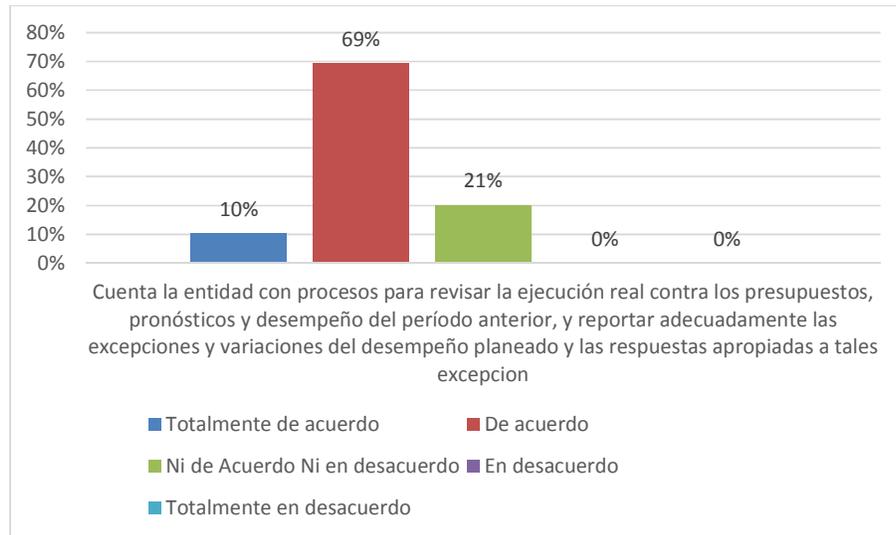


Figura 8: Código de conducta y monitoreo
 Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 8 se observa que la pregunta ¿ Cuenta la entidad con procesos para revisar la ejecución real contra los presupuestos, pronósticos y desempeño del período anterior, y reportar adecuadamente las excepciones y variaciones del desempeño planeado y las respuestas apropiadas a tales excepciones y variaciones? obtiene los siguientes resultados: Un 10% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 69% se considera de acuerdo, el 21% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

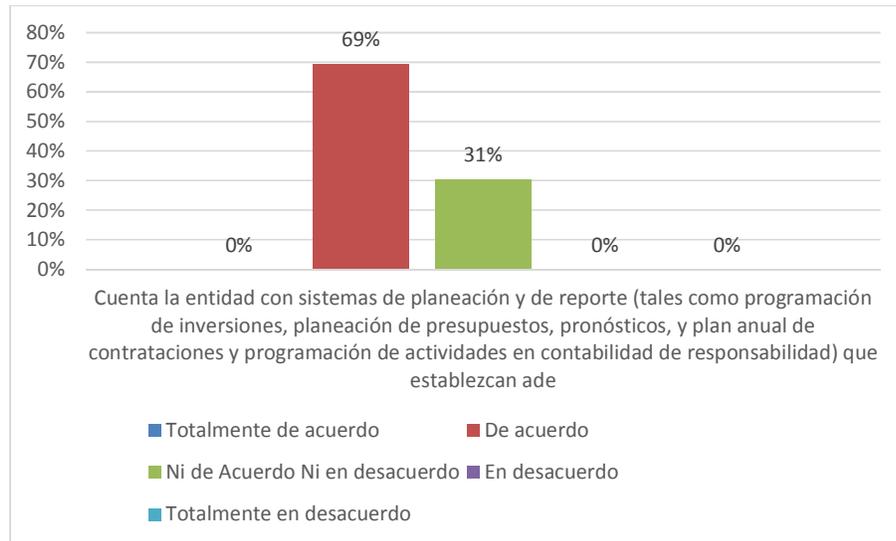


Figura 9: Sistemas de planeación y reporte
 Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 9 se observa que la pregunta ¿Cuenta la entidad con sistemas de planeación y de reporte (tales como programación de inversiones, planeación de presupuestos, pronósticos, y plan anual de contrataciones y programación de actividades en contabilidad de responsabilidad) que establezcan adecuadamente los planes de la Administración y los resultados del desempeño real? obtiene los siguientes resultados: Un 0% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 69% se considera de acuerdo, el 31% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

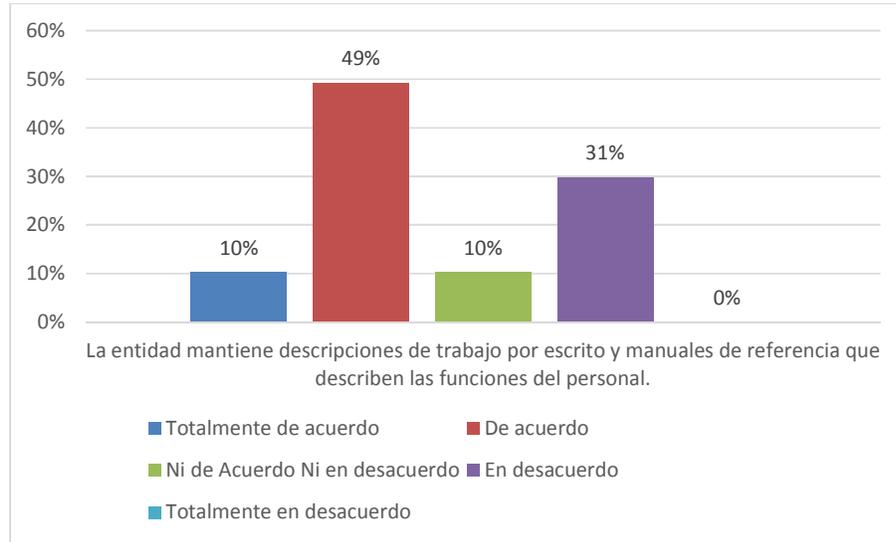


Figura 10: Manuales de referencia y de funciones
Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 10 se observa que la pregunta ¿La entidad mantiene descripciones de trabajo por escrito y manuales de referencia que describen las funciones del personal? obtiene los siguientes resultados: Un 10% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 49% se considera de acuerdo, el 10% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 31% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

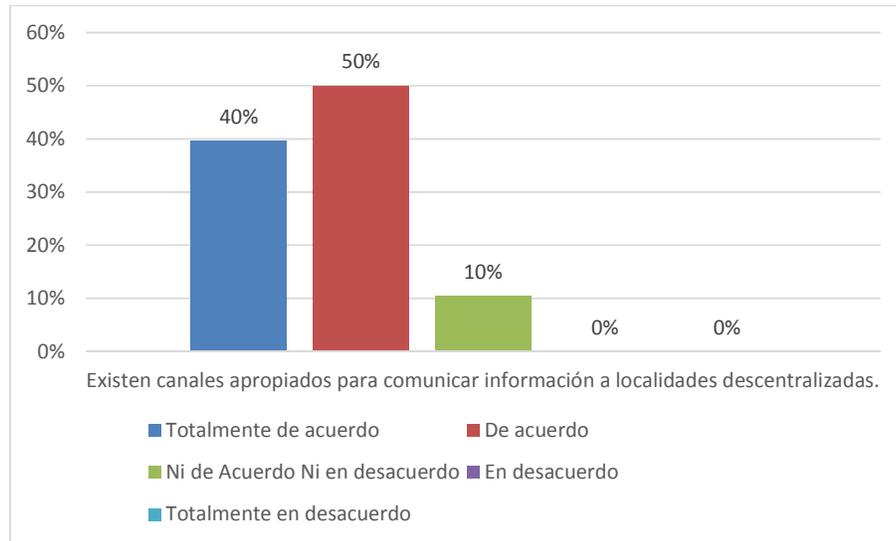


Figura 11: Canales de información descentralizada
 Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 11 se observa que la pregunta ¿Existen canales apropiados para comunicar información a localidades descentralizadas?? obtiene los siguientes resultados: Un 40% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 50% se considera de acuerdo, el 10% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

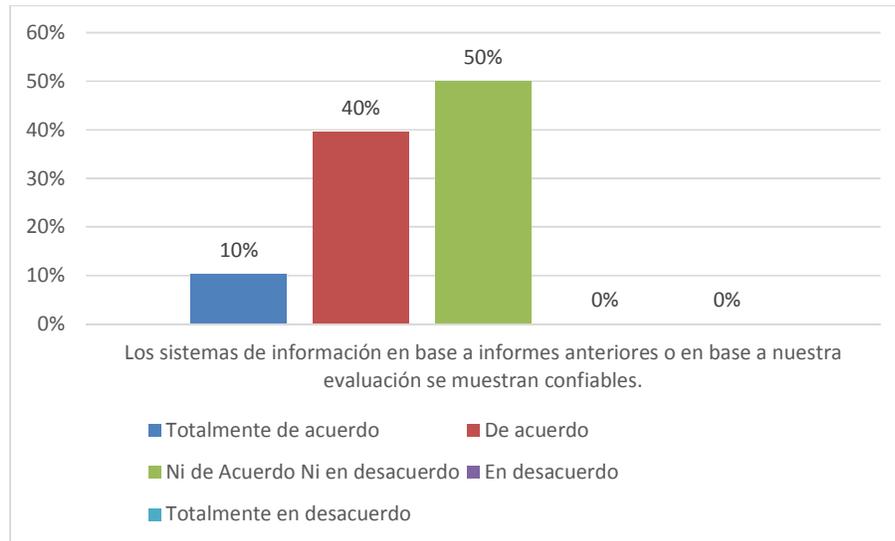


Figura 12: Confiabilidad de los sistemas de información
Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 12 se observa que la pregunta Los sistemas de información en base a informes anteriores o en base a nuestra evaluación se muestran confiables? obtiene los siguientes resultados: Un 10% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 40% se considera de acuerdo, el 50% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

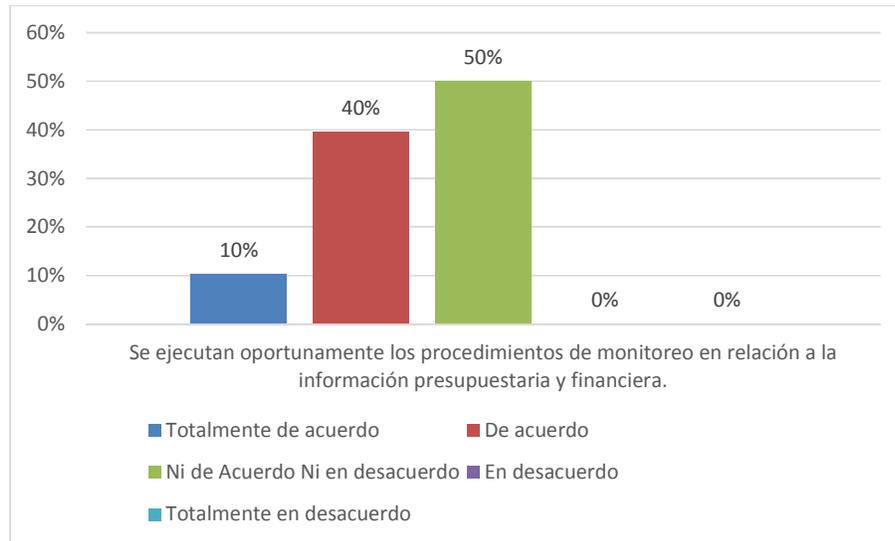


Figura 13: Ejecución oportuna del monitoreo de información financiera
 Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 13 se observa que la pregunta ¿Se ejecutan oportunamente los procedimientos de monitoreo en relación a la información presupuestaria y financiera? obtiene los siguientes resultados: Un 10% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 40% se considera de acuerdo, el 50% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

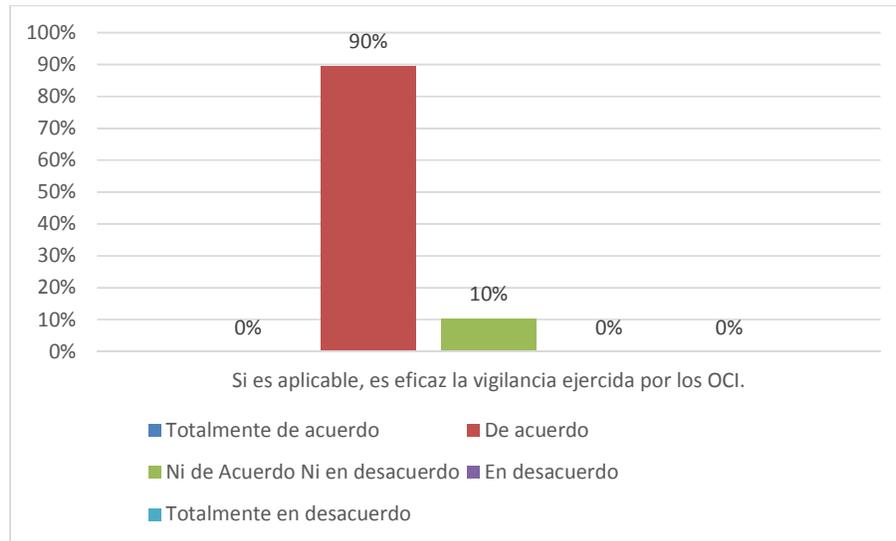


Figura 14: Eficacia de la vigilancia del OCI
 Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 14 se observa que la pregunta ¿Si es aplicable, es eficaz la vigilancia ejercida por los OCI? obtiene los siguientes resultados: Un 0% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 90% se considera de acuerdo, el 10% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

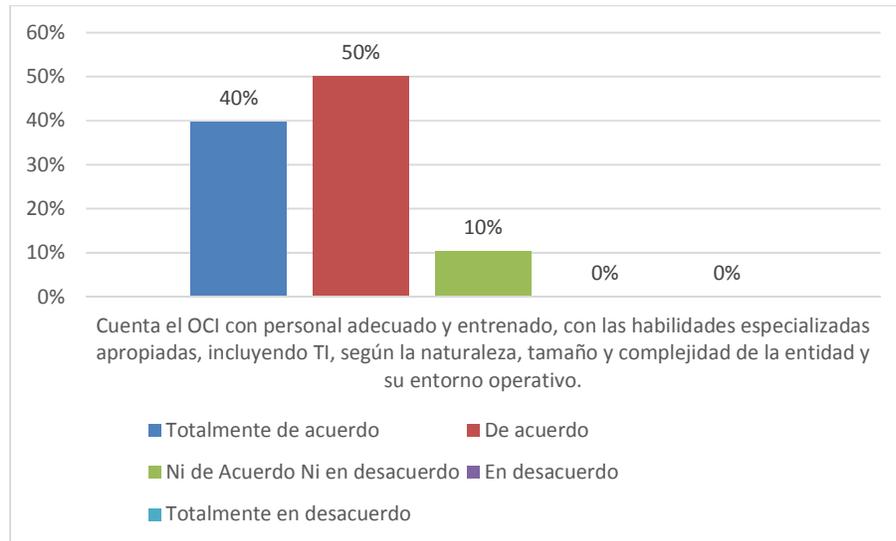


Figura 15: Adecuación del OCI a la entidad

Fuente: Elaboración propia basada en el cuestionario (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 15 se observa que la pregunta ¿Cuenta el OCI con personal adecuado y entrenado, con las habilidades especializadas apropiadas, incluyendo TI, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad y su entorno operativo? obtiene los siguientes resultados: Un 40% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 50% se considera de acuerdo, el 10% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

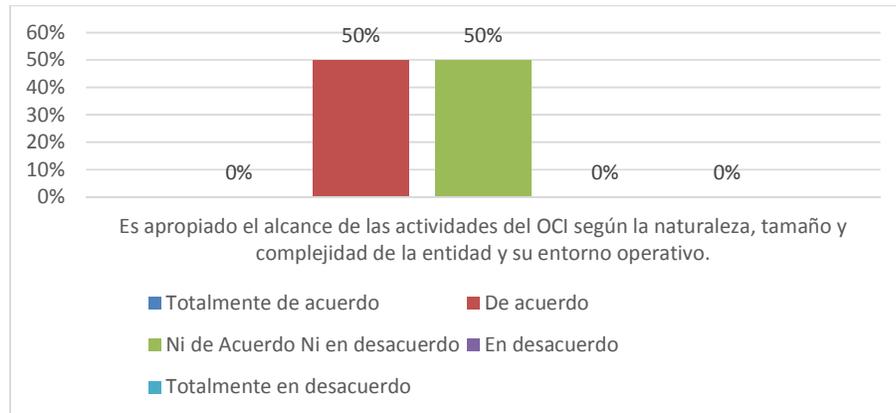


Figura 16: Alcance de actividades del OCI

Fuente: elaboración propia basada en el cuestionario (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 16 se observa que la pregunta ¿Es apropiado el alcance de las actividades del OCI según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad y su entorno operativo? obtiene los siguientes resultados: Un 0% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 50% se considera de acuerdo, el 50% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

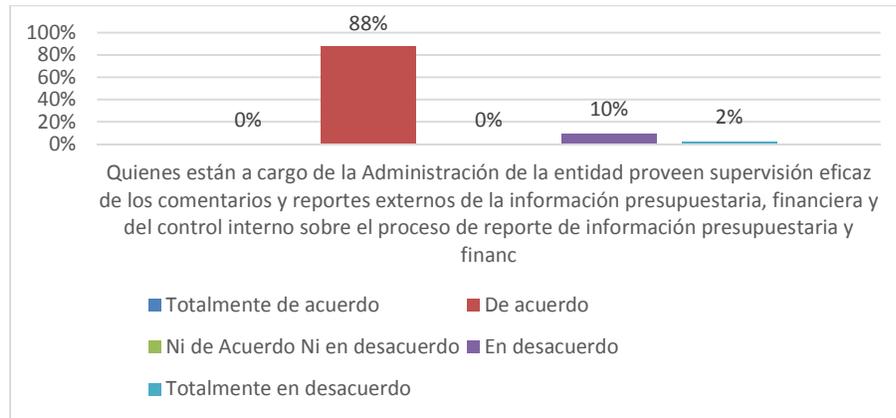


Figura 17: Administración y supervisión eficaz
 Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 17 se observa que la pregunta ¿Quiénes están a cargo de la Administración de la entidad proveen supervisión eficaz de los comentarios y reportes externos de la información presupuestaria, financiera y del control interno sobre el proceso de reporte de información presupuestaria y financiera de la entidad? obtiene los siguientes resultados: Un 0% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 88% se considera de acuerdo, el 0% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 10% lo califica como En desacuerdo y el 2% se considera Totalmente en desacuerdo.

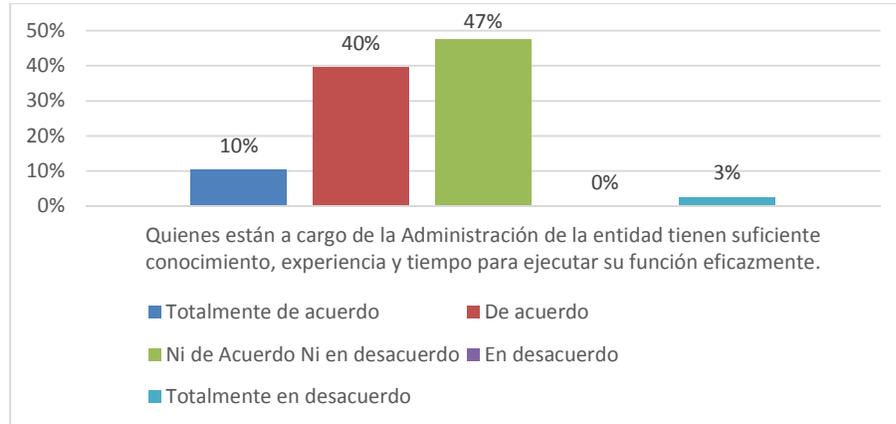


Figura 18: Expertise de la Administración
 Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 18 se observa que la pregunta ¿Quiénes están a cargo de la Administración de la entidad tienen suficiente conocimiento, experiencia y tiempo para ejecutar su función eficazmente? obtiene los siguientes resultados: Un 10% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 40% se considera de acuerdo, el 47% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 3% se considera Totalmente en desacuerdo.

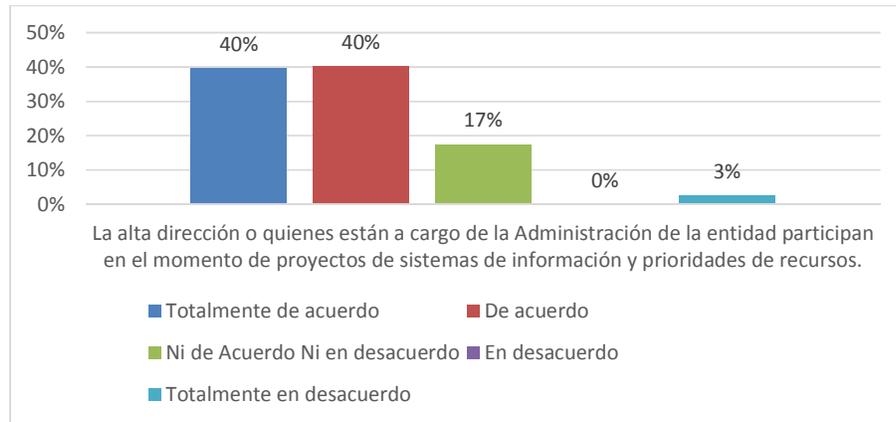


Figura 19: Participación de la alta dirección en proyectos y prioridades
 Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 19 se observa que la pregunta ¿La alta dirección o quienes están a cargo de la Administración de la entidad participan en el momento de proyectos de sistemas de información y prioridades de recursos? obtiene los siguientes resultados: Un 40% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 40% se considera de acuerdo, el 17% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 3% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

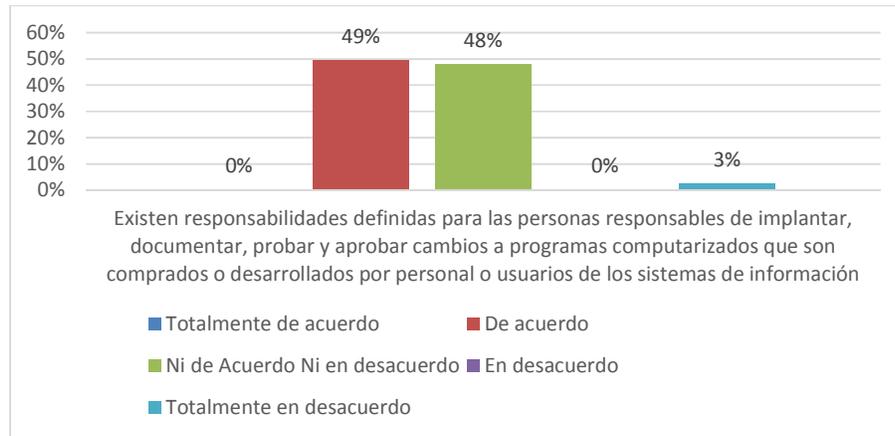


Figura 20: Definición de responsabilidades
 Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 20 se observa que la pregunta ¿Existen responsabilidades definidas para las personas responsables de implantar, documentar, probar y aprobar cambios a programas computarizados que son comprados o desarrollados por personal o usuarios de los sistemas de información? obtiene los siguientes resultados: Un 0% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 49% se considera de acuerdo, el 48% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 3% se considera Totalmente en desacuerdo.

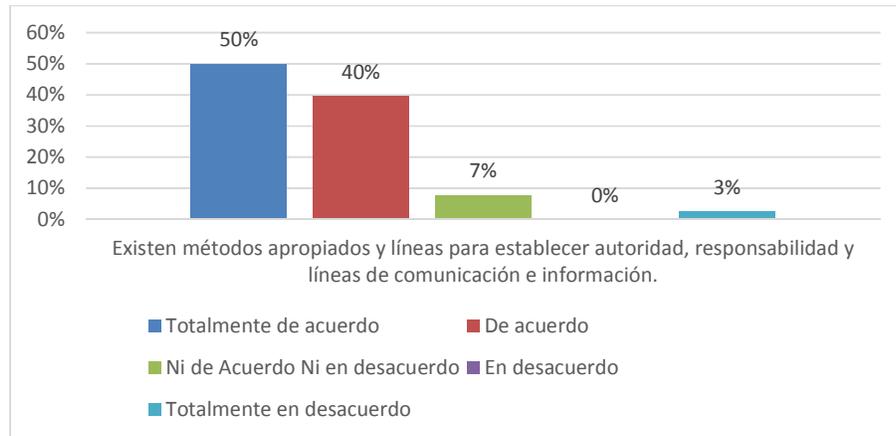


Figura 21: Líneas de autoridad y comunicación adecuadas
 Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 21 se observa que la pregunta ¿Existen métodos apropiados y líneas para establecer autoridad, responsabilidad y líneas de comunicación e información? obtiene los siguientes resultados: Un 50% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 40% se considera de acuerdo, el 7% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 3% se considera Totalmente en desacuerdo.

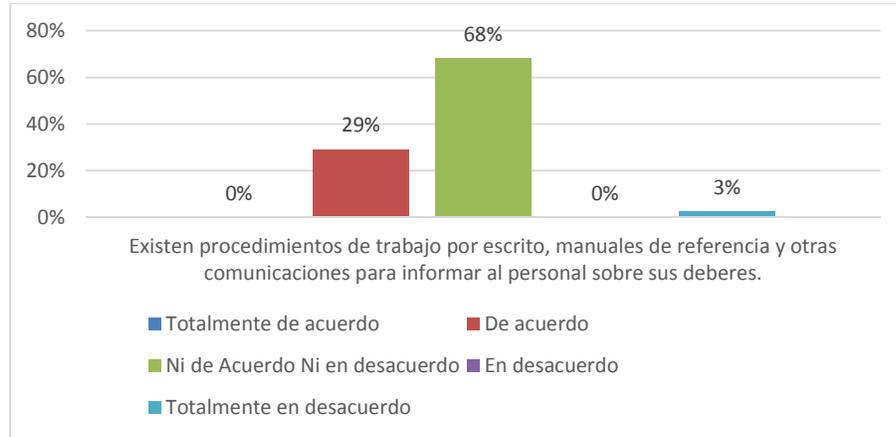


Figura 22: Documentación de procedimientos
 Fuente: elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 22 se observa que la pregunta ¿Existen procedimientos de trabajo por escrito, manuales de referencia y otras comunicaciones para informar al personal sobre sus deberes? obtiene los siguientes resultados: Un 0% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 29% se considera de acuerdo, el 68% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 3% se considera Totalmente en desacuerdo.

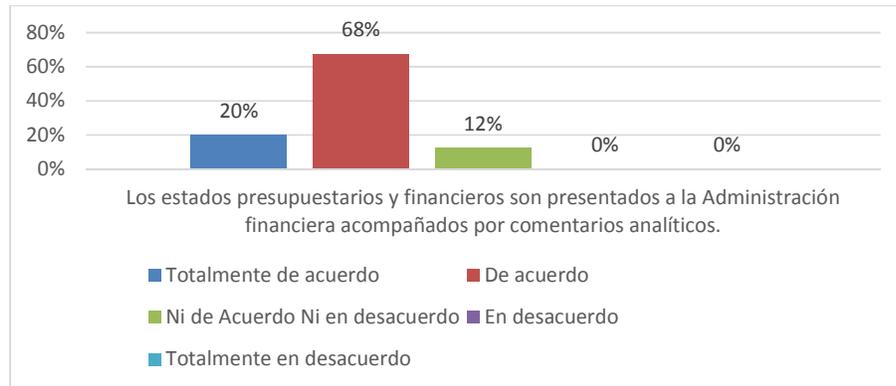


Figura 23: Estados financieros y análisis
Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 23 se observa que la pregunta ¿Los estados presupuestarios y financieros son presentados a la Administración financiera acompañados por comentarios analíticos? obtiene los siguientes resultados: Un 20% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 68% se considera de acuerdo, el 12% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

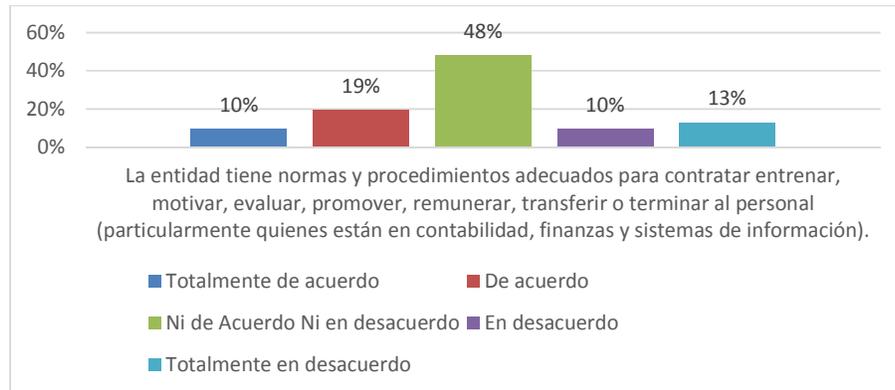


Figura 24: Código de conducta y monitoreo
 Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 24 se observa que la pregunta ¿La entidad tiene normas y procedimientos adecuados para contratar, entrenar, motivar, evaluar, promover, remunerar, transferir o terminar al personal (particularmente quienes están en contabilidad, finanzas y sistemas de información)? obtiene los siguientes resultados: Un 10% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 19% se considera de acuerdo, el 48% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 10% lo califica como En desacuerdo y el 13% se considera Totalmente en desacuerdo.

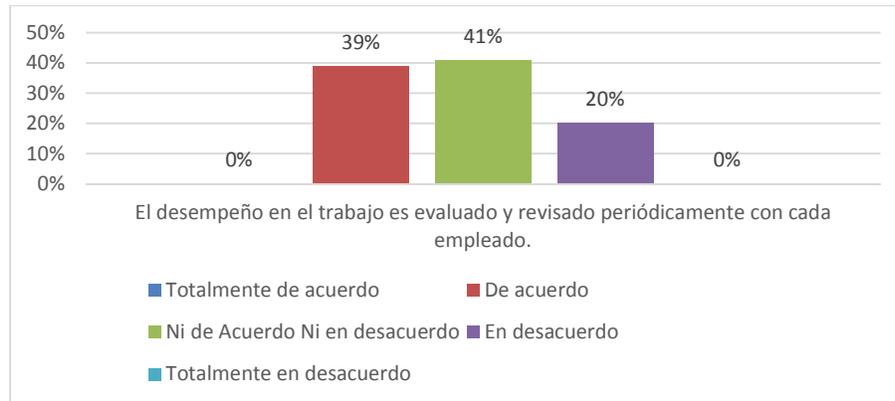


Figura 25: Evaluación del desempeño periódica

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 25 se observa que la pregunta ¿El desempeño en el trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada empleado? obtiene los siguientes resultados: Un 0% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 39% se considera de acuerdo, el 41% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 20% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

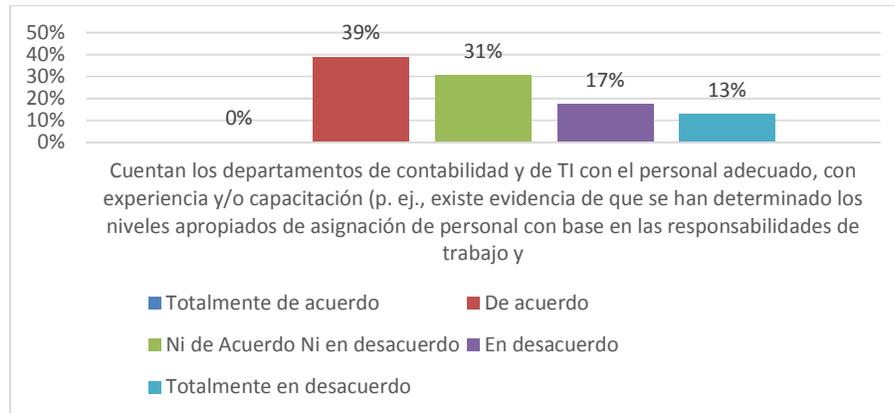


Figura 26: Personal adecuado en Contabilidad y TI
Fuente: elaboración propia basada en el cuestionario (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 26 se observa que la pregunta ¿Cuentan los departamentos de contabilidad y de TI con el personal adecuado, con experiencia y/o capacitación (p. ej., existe evidencia de que se han determinado los niveles apropiados de asignación de personal con base en las responsabilidades de trabajo y que la Administración busca mantener esos niveles)? obtiene los siguientes resultados: Un 0% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 39% se considera de acuerdo, el 31% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 17% lo califica como En desacuerdo y el 13% se considera Totalmente en desacuerdo.

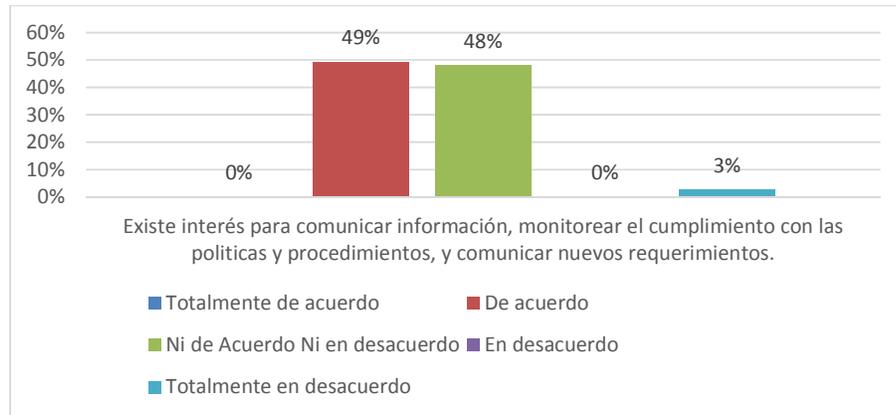


Figura 27: Interés por la mejora y comunicación
 Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 27 se observa que la pregunta ¿Existe interés para comunicar información, monitorear el cumplimiento con las políticas y procedimientos, y comunicar nuevos requerimientos? obtiene los siguientes resultados: Un 0% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 49% se considera de acuerdo, el 48% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 3% se considera Totalmente en desacuerdo.

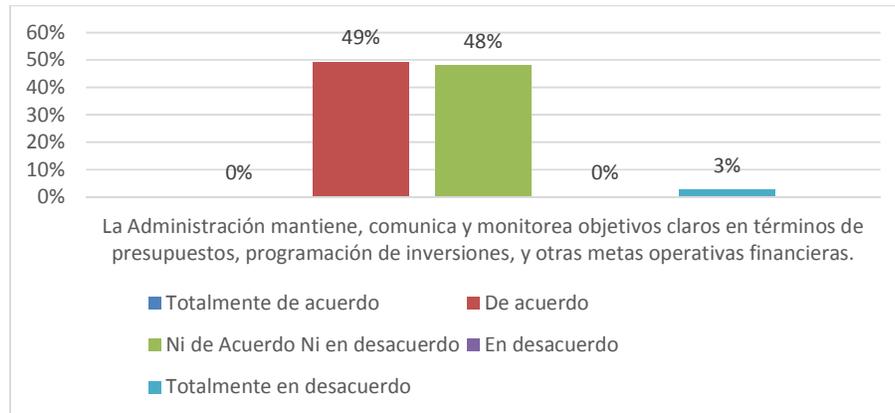


Figura 28: Administración y comunicación de objetivos
Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 28 se observa que la pregunta ¿La Administración mantiene, comunica y monitorea objetivos claros en términos de presupuestos, programación de inversiones, y otras metas operativas financieras? obtiene los siguientes resultados: Un 0% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 49% se considera de acuerdo, el 48% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 3% se considera Totalmente en desacuerdo.

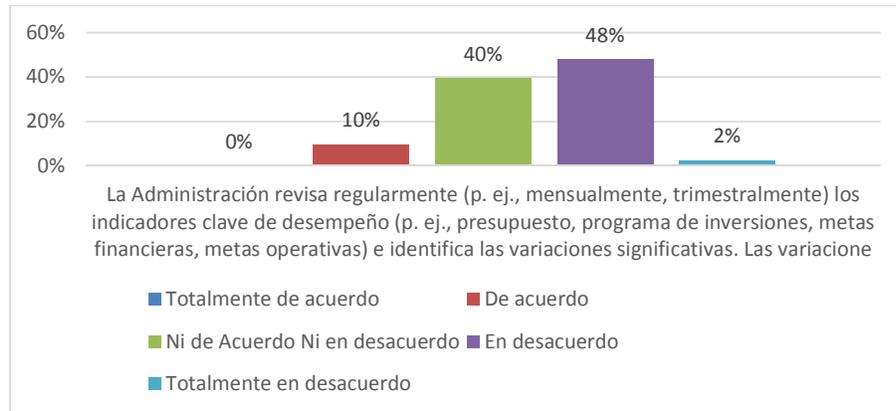


Figura 29: Revisión de indicadores clave de desempeño

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 29 se observa que la pregunta ¿La Administración revisa regularmente (p. ej., mensualmente, trimestralmente) los indicadores clave de desempeño (p. ej., presupuesto, programa de inversiones, metas financieras, metas operativas) e identifica las variaciones significativas. Las variaciones son investigadas y se toma la acción correctiva apropiada? obtiene los siguientes resultados: Un 0% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 10% se considera de acuerdo, el 40% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 48% lo califica como En desacuerdo y el 2% se considera Totalmente en desacuerdo.

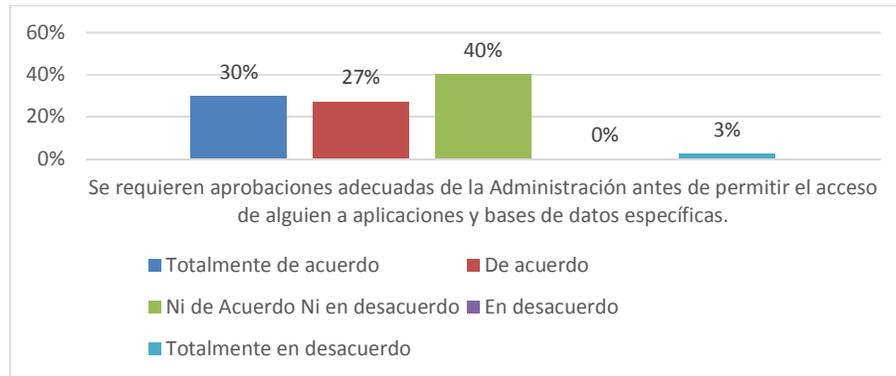


Figura 30: Filtros de acceso a informaciones y bases de datos
 Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 30 se observa que la pregunta ¿Se requieren aprobaciones adecuadas de la Administración antes de permitir el acceso de alguien a aplicaciones y bases de datos específicas? obtiene los siguientes resultados: Un 30% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 27% se considera de acuerdo, el 40% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 3% se considera Totalmente en desacuerdo.



Figura 31: Seguridad física de los activos de TI

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 31 se observa que la pregunta ¿La seguridad física sobre los activos de TI es razonable dada la naturaleza de la entidad? obtiene los siguientes resultados: Un 57% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 20% se considera de acuerdo, el 23% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

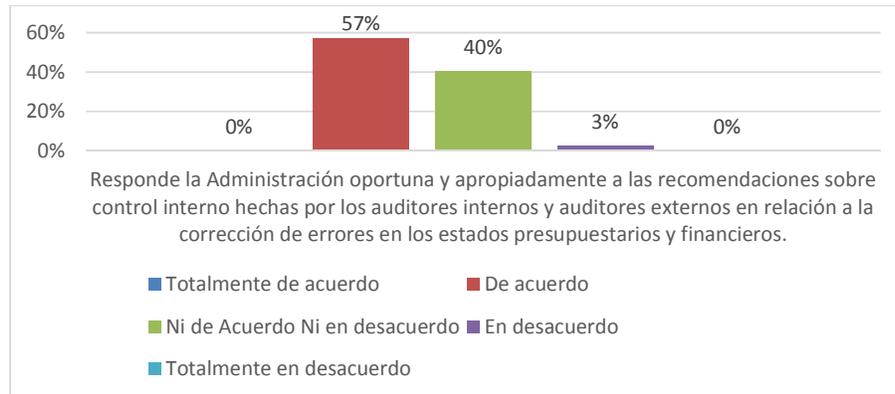


Figura 32: Respuesta oportuna a observaciones del OCI y auditorías externas
 Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 32 se observa que la pregunta ¿Responde la Administración oportuna y apropiadamente a las recomendaciones sobre control interno hechas por los auditores internos y auditores externos en relación a la corrección de errores en los estados presupuestarios y financieros? obtiene los siguientes resultados: Un 0% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 57% se considera de acuerdo, el 40% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 3% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

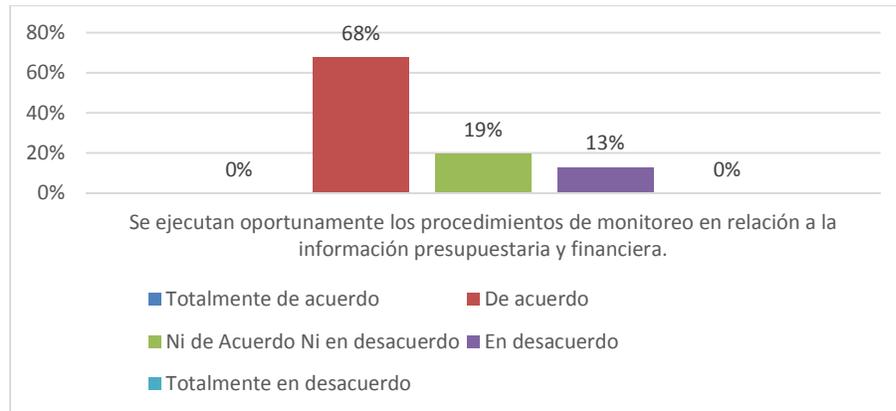


Figura 33: Ejecución oportuna de procedimientos de monitoreo financiero
 Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 33 se observa que la pregunta ¿Se ejecutan oportunamente los procedimientos de monitoreo en relación a la información presupuestaria y financiera? obtiene los siguientes resultados: Un 0% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 68% se considera de acuerdo, el 19% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 13% lo califica como En desacuerdo y el 0% se considera Totalmente en desacuerdo.

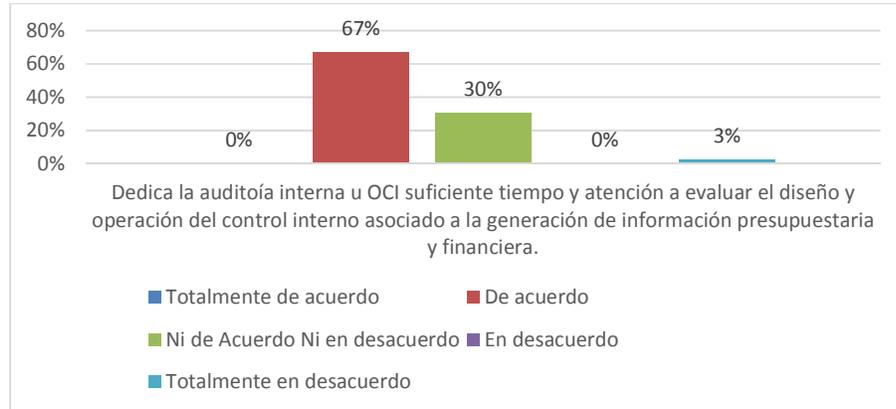


Figura 34: Tiempo dedicado por los auditores y el OCI a evaluar la operación del Control Interno

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 34 se observa que la pregunta ¿Dedica la auditoría interna u OCI suficiente tiempo y atención a evaluar el diseño y operación del control interno asociado a la generación de información presupuestaria y financiera? obtiene los siguientes resultados: Un 0% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 67% se considera de acuerdo, el 30% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 3% se considera Totalmente en desacuerdo.

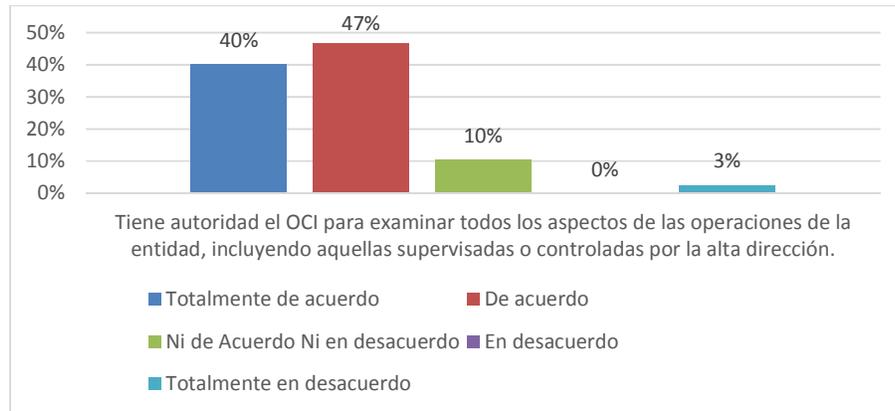


Figura 35: Autoridad del OCI para examinar todo

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Descripción:

En la Figura 35 se observa que la pregunta ¿Tiene autoridad el OCI para examinar todos los aspectos de las operaciones de la entidad, incluyendo aquellas supervisadas o controladas por la alta dirección? obtiene los siguientes resultados: Un 40% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 47% se considera de acuerdo, el 10% se manifestó como ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 3% se considera Totalmente en desacuerdo.

Tabla 6: Cuadro resumen de las preguntas formuladas en la encuesta

	PREGUNTAS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1)	La entidad tiene un código de conducta o política equivalente que se comunica y monitorea.	30%	60%	10%	0%	0%
2)	La Administración toma acción apropiada en respuesta a las desviaciones de las políticas y procedimientos aprobados o del código de conducta.	10%	60%	30%	0%	0%
3)	La Administración presta atención apropiada al control interno relacionado a objetivos de información presupuestarios y financieros.	0%	60%	40%	0%	0%
4)	La Administración corrige oportunamente las deficiencias de control interno identificadas relacionadas a los estados presupuestarios y financieros.	0%	60%	40%	0%	0%
5)	La Administración tiene otros procesos establecidos para manejar las quejas sobre asuntos de contabilidad, auditoría, TI, o control interno.	10%	10%	51%	0%	30%
6)	Tiene la entidad controles físicos adecuados (p. ej., instalaciones protegidas, salvaguardias sobre el acceso a activos y datos, autorización para el acceso a programas computarizados y archivos de datos, inventarios físicos periódicos y comparación de activos físicos con los importes que muestra los registros de control).	30%	60%	0%	0%	10%
7)	Cuenta la entidad con procesos para revisar la ejecución real contra los presupuestos, pronósticos y desempeño del período anterior, y reportar adecuadamente las excepciones y variaciones del desempeño planeado y las respuestas apropiadas a tales excepciones y variaciones.	10%	69%	20%	0%	0%
8)	Cuenta la entidad con sistemas de planeación y de reporte (tales como programación de inversiones, planeación de presupuestos, pronósticos, y plan anual de contrataciones y programación de actividades en contabilidad de responsabilidad) que establezcan adecuadamente los planes de la Administración y los resultados del desempeño real.	0%	69%	31%	0%	0%
9)	La entidad mantiene descripciones de trabajo por escrito y manuales de referencia que describen las funciones del personal.	10%	49%	10%	30%	0%
10)	Existen canales apropiados para comunicar información a localidades descentralizadas.	40%	50%	10%	0%	0%
11)	Los sistemas de información en base a informes anteriores o en base a nuestra evaluación se muestran confiables.	10%	40%	50%	0%	0%
12)	Se ejecutan oportunamente los procedimientos de monitoreo en relación a la información presupuestaria y financiera.	10%	40%	50%	0%	0%
13)	Si es aplicable, es eficaz la vigilancia ejercida por los OCI.	0%	90%	10%	0%	0%
14)	Cuenta el OCI con personal adecuado y entrenado, con las habilidades especializadas apropiadas, incluyendo TI, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad y su entorno operativo.	40%	50%	10%	0%	0%
15)	Es apropiado el alcance de las actividades del OCI según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad y su entorno operativo.	0%	50%	50%	0%	0%
16)	Quiénes están a cargo de la Administración de la entidad proveen supervisión eficaz de los comentarios y reportes externos de la información presupuestaria, financiera y del control interno sobre el proceso de reporte de información presupuestaria y financiera de la entidad.	0%	88%	0%	10%	3%
17)	Quiénes están a cargo de la Administración de la entidad tienen suficiente conocimiento, experiencia y tiempo para ejecutar su función eficazmente.	10%	40%	47%	0%	3%
18)	La alta dirección o quienes están a cargo de la Administración de la entidad participan en el momento de proyectos de sistemas de información y prioridades de recursos.	40%	40%	18%	0%	3%
19)	Existen responsabilidades definidas para las personas responsables de implantar, documentar, probar y aprobar cambios a programas computarizados que son comprados o desarrollados por personal o usuarios de los sistemas de información	0%	49%	48%	0%	3%
20)	Existen métodos apropiados y líneas para establecer autoridad, responsabilidad y líneas de comunicación e información.	50%	40%	8%	0%	3%
21)	Existen procedimientos de trabajo por escrito, manuales de referencia y otras comunicaciones para informar al personal sobre sus deberes.	0%	29%	68%	0%	3%
22)	Los estados presupuestarios y financieros son presentados a la Administración financiera acompañados por comentarios analíticos.	20%	68%	12%	0%	0%
23)	La entidad tiene normas y procedimientos adecuados para contratar, entrenar, motivar, evaluar, promover, remunerar, transferir o terminar al personal (particularmente quienes están en contabilidad, finanzas y sistemas de información).	10%	19%	48%	10%	13%
24)	El desempeño en el trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada empleado.	0%	39%	41%	20%	0%
25)	Cuentan los departamentos de contabilidad y de TI con el personal adecuado, con experiencia y/o capacitación (p. ej., existe evidencia de que se han determinado los niveles apropiados de asignación de personal con base en las responsabilidades de trabajo y que la Administración busca mantener esos niveles).	0%	39%	31%	18%	13%
26)	Existe interés para comunicar información, monitorear el cumplimiento con las políticas y procedimientos, y comunicar nuevos requerimientos.	0%	49%	48%	0%	3%
27)	La Administración mantiene, comunica y monitorea objetivos claros en términos de presupuestos, programación de inversiones, y otras metas operativas financieras.	0%	49%	48%	0%	3%
28)	La Administración revisa regularmente (p. ej., mensualmente, trimestralmente) los indicadores clave de desempeño (p. ej., presupuesto, programa de inversiones, metas financieras, metas operativas) e identifica las variaciones significativas. Las variaciones son investigadas y se toma la acción correctiva apropiada.	0%	10%	40%	48%	3%
29)	Se requieren aprobaciones adecuadas de la Administración antes de permitir el acceso de alguien a aplicaciones y bases de datos específicas.	30%	27%	40%	0%	3%
30)	La seguridad física sobre los activos de TI es razonable dada la naturaleza de la entidad.	57%	20%	23%	0%	0%
31)	Responde la Administración oportuna y apropiadamente a las recomendaciones sobre control interno hechas por los auditores internos y auditores externos en relación a la corrección de errores en los estados presupuestarios y financieros.	0%	57%	40%	3%	0%
32)	Se ejecutan oportunamente los procedimientos de monitoreo en relación a la información presupuestaria y financiera.	0%	68%	19%	13%	0%
33)	Dedica la auditoría interna u OCI suficiente tiempo y atención a evaluar el diseño y operación del control interno asociado a la generación de información presupuestaria y financiera.	0%	67%	31%	0%	3%
34)	Tiene autoridad el OCI para examinar todos los aspectos de las operaciones de la entidad, incluyendo aquellas supervisadas o controladas por la alta dirección.	40%	47%	10%	0%	3%

Fuente: Elaboración propia

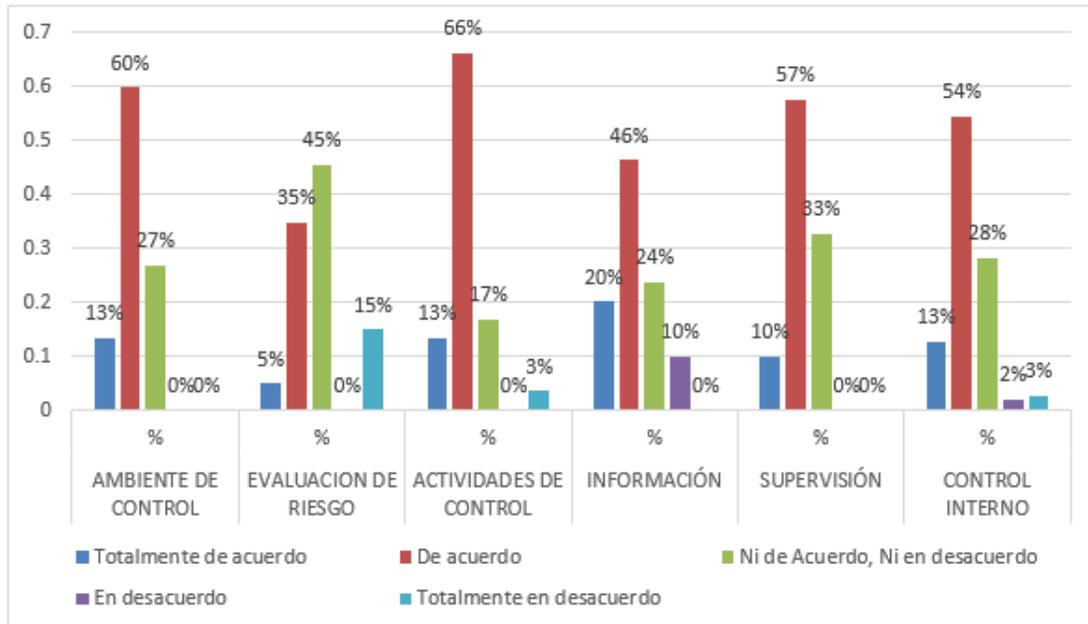


Figura 36: Dimensiones de la Variable Independiente

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

En la figura 36 se observa que la Variable Independiente, el Control Interno, obtiene los siguientes resultados: Un 13% de los encuestados califican que están Totalmente de acuerdo el, el 54% considera que es De acuerdo, el 28% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo, el 2% lo califica como En desacuerdo y el 3% lo considera Totalmente en desacuerdo.

Al desagregarlo en sus dimensiones, se observa que para la dimensión que evalúa el Ambiente de Control: Un 13% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo el, el 60% considera que es De acuerdo, el 27% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 0% lo considera Totalmente en desacuerdo.

Si se evalúa la dimensión de Evaluación de riesgo: Un 5% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 35% considera que es De acuerdo, el 45% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 15% lo considera Totalmente en desacuerdo.

Para la dimensión de Supervisión: Un 10% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo el, 57% considera que es De acuerdo, el 33% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 0% lo considera Totalmente en desacuerdo.

Para la dimensión de Información: Un 20% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo el, 46% considera que es De acuerdo, el 24% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo, el 10% lo califica como En desacuerdo y el 0% lo considera Totalmente en desacuerdo.

Para la dimensión de Actividades de Control: Un 13% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo el, 66% considera que es De acuerdo, el 17% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 3% lo considera Totalmente en desacuerdo.

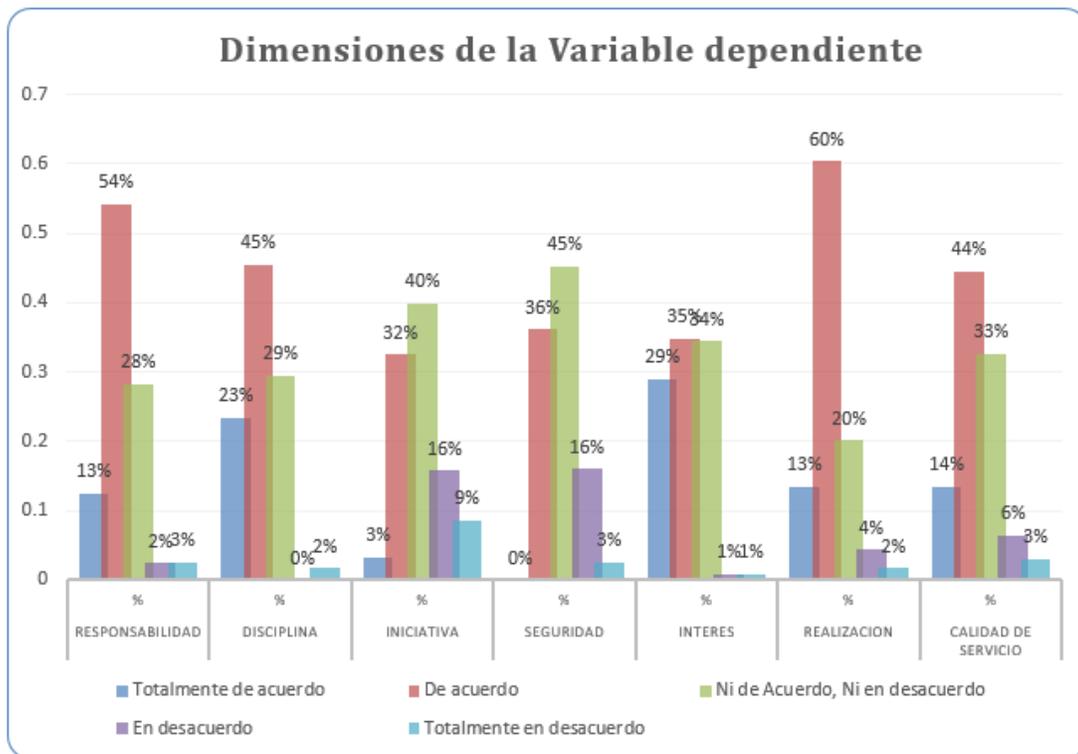


Figura 37: Dimensiones de la Variable Dependiente

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

En la Figura 37 se observa que la Variable Dependiente, la Calidad del Servicio, obtiene los siguientes resultados: Un 14% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo el, el 44% considera que es De acuerdo, el 33% considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo, el 6% lo califica como En desacuerdo y el 3% se considera Totalmente en desacuerdo.

Al desagregarlo en sus dimensiones, se observa que para la dimensión que evalúa la Responsabilidad: Un 13% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 54% considera que es De acuerdo, el 28% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo, el 2% lo califica como En desacuerdo y el 3% lo considera Totalmente en desacuerdo.

Si se evalúa la dimensión de Disciplina: Un 23% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 45% considera que es De acuerdo, el 29% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 2% lo considera Totalmente en desacuerdo.

Si se evalúa la dimensión de Iniciativa: Un 9% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo el, el 31% considera que es De acuerdo, el 37% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo, el 21% lo califica como En desacuerdo y el 2% lo considera Totalmente en desacuerdo.

Si se evalúa la dimensión de Seguridad: Un 3% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo el, el 32% considera que es De acuerdo, el 40% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo, el 16% lo califica como En desacuerdo y el 9% lo considera Totalmente en desacuerdo.

Si se evalúa la dimensión de Interés: Un 29% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo el, el 35% considera que es De acuerdo, el 34% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo, el 1% lo califica como En desacuerdo y el 1% lo considera Totalmente en desacuerdo.

Para la dimensión de Realización: Un 13% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, el 60% considera que es De acuerdo, el 20% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo, el 4% lo califica como En desacuerdo y el 2% lo considera Totalmente en desacuerdo.

Para poder validar estos resultados se sometió al análisis de esta correlación utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 7: Cuadro resumen de la Variable N° 01 – Control Interno

Dimensiones	AMBIENTE DE CONTROL		EVALUACION DE RIESGO		ACTIVIDADES DE CONTROL		INFORMACIÓN		SUPERVISIÓN		CONTROL INTERNO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	62	13%	15	5%	62	13%	93	20%	61	10%	293	13%
De acuerdo	276	60%	107	35%	306	66%	214	46%	354	57%	1257	54%
Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo	124	27%	140	45%	78	17%	109	24%	201	33%	652	28%
En desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	46	10%	0	0%	46	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	46	15%	16	3%	0	0%	0	0%	62	3%
TOTAL	462	100%	308	100%	462	100%	462	100%	616	100%	2310	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 7 se observa que la mayor parte de los encuestados está de acuerdo con que se implemente el Control Interno en la entidad, obteniendo por ello un 54%, las dimensiones que presentan un mayor porcentaje son: ambientes de control, actividades de control, información y supervisión; sin embargo, el 45% de los encuestados manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con respecto a la evaluación de riesgo por lo que es interpretado que éstos desconocen si la entidad realiza ésta actividad.

Tabla 8: Cuadro resumen de la Variable N° 02 – Calidad de Servicio

	RESPONSABILIDAD		DISCIPLINA		INICIATIVA		SEGURIDAD		INTERES		REALIZACIÓN		CALIDAD DE SERVICIO	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	77	13%	108	23%	15	3%	0	0%	134	29%	62	13%	396	14%
De acuerdo	334	54%	210	45%	150	32%	167	36%	161	35%	279	60%	1301	44%
Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo	174	28%	136	29%	184	40%	209	45%	159	34%	93	20%	955	33%
En desacuerdo	15	2%	0	0%	73	16%	74	16%	4	1%	20	4%	186	6%
Totalmente en desacuerdo	16	3%	8	2%	40	9%	12	3%	4	1%	8	2%	88	3%
TOTAL	616	100%	462	100%	462	100%	462	100%	462	100%	462	100%	2926	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 8 se observa que sólo el 44% está conforme y/o de acuerdo con la calidad de servicio que brinda la SUNARP, las dimensiones que sobresalen son: responsabilidad, disciplina, interés y realización; sin embargo, las dimensiones que obtuvieron un menor porcentaje es la de iniciativa y seguridad, para las cuales los encuestados manifestaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que sean éstas las que hacen de la calidad del servicio, que brinda la SUNARP, el más óptimo.

Tabla 9: Correlación entre Variables

Estadígrafos	CONTROL INTERNO	CALIDAD DE SERVICIO	
Media	11.59	14.49	
Desviación estándar	3.95	5.04	
Coficiente de variación	169%	212%	
Coficiente de Pearson	R =	0.67	
Nivel de significancia	p =	1.42E-21	< 0,05

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

En la Tabla 9 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.67$ con nivel de significancia de $p = 1.42E-21$ a cual es menor al 5% de significancia estándar, demostrándose que El Control Interno influye en la Calidad del Servicio en la Zona Registral Nro. V Trujillo - SUNARP, en un grado de correlación positiva alta, lo cual valida la Hipótesis de investigación propuesta.

Tabla 10: Correlación entre Control Interno y Responsabilidad

Estadígrafos	CONTROL INTERNO	RESPONSABILIDAD	
Media	11.59	2.28	
Desviación estándar	3.95	0.81	
Coficiente de variación	169%	36%	
Coficiente de Pearson	R =	0.73	
Nivel de significancia	p =	2.63E-19	< 0,05

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

En la Tabla 10 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.73$ con nivel de significancia de $p = 2.63E-19$ la cual es menor al 5% de significancia estándar, demostrándose que El Control Interno influye en la Responsabilidad, en un grado de correlación positiva alta.

Tabla 11: Correlación Entre Control Interno y Disciplina

Estadígrafos	CONTROL INTERNO	DISCIPLINA	
Media	11.59	2.11	
Desviación estándar	3.95	0.82	
Coefficiente de variación	169%	39%	
Coefficiente de Pearson	R =	0.63	
Nivel de significancia	p =	1.05E-18	< 0,05

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

En la Tabla 11 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.63$ con nivel de significancia de $p = 1.05E-18$ la cual es menor al 5% de significancia estándar, demostrándose que El Control Interno influye en la Disciplina, en un grado de correlación positiva alta.

Tabla 12: Correlación Entre Control Interno y la Iniciativa

Estadígrafos	CONTROL INTERNO	INICIATIVA	
Media	11.59	2.94	
Desviación estándar	3.95	0.98	
Coefficiente de variación	169%	0.33	
Coefficiente de Pearson	R =	0.36	
Nivel de significancia	p =	4.24E-06	< 0,05

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

En la Tabla 12 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.36$ con nivel de significancia de $p = 4.24E-06$ la cual es menor al 5% de significancia estándar, demostrándose que El Control Interno influye en la iniciativa, en un grado de correlación positiva baja.

Tabla 13: Correlación Entre Control Interno y Seguridad

Estadígrafos	CONTROL INTERNO	SEGURIDAD
Media	11.59	2.85
Desviación estándar	3.95	0.78
Coefficiente de variación	169%	0.27
Coefficiente de Pearson	R =	0.72
Nivel de significancia	p =	3.36E-26 < 0,05

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

En la Tabla 13 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.72$ con nivel de significancia de $p = 3.36E-26$ la cual es menor al 5% de significancia estándar, demostrándose que El Control Interno influye en la Seguridad, en un grado de correlación positiva alta.

Tabla 14: Correlación Entre Control Interno y el Interés

Estadígrafos	CONTROL INTERNO	INTERES
Media	11.59	2.10
Desviación estándar	3.95	0.86
Coefficiente de variación	169%	0.41
Coefficiente de Pearson	R =	0.35
Nivel de significancia	p =	1.08E-05 < 0,05

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

En la Tabla 14 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.35$ con nivel de significancia de $p = 1.08E-05$ la cual es menor al 5% de significancia estándar, demostrándose que El Control Interno influye en el Interés, en un grado de correlación positiva baja.

Tabla 15: Correlación Entre Control Interno y Realización

Estadígrafos	CONTROL INTERNO	REALIZACION
Media	11.59	2.21
Desviación estándar	3.95	0.79
Coefficiente de variación	169%	0.36
Coefficiente de Pearson	R =	0.50
Nivel de significancia	p =	4.86E-11 < 0,05

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

En la Tabla 15 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.50$ con nivel de significancia de $p = 4.86E-11$ la cual es menor al 5% de significancia estándar, demostrándose que El Control Interno influye en la Realización, en un grado de correlación positiva media.

4.1. Prueba de Hipótesis usando Chi Cuadrado

Para realizarla se procedió a extraer la tabla de contingencia de los valores observados, luego la de los valores esperados, a los cuales se les calcula el coeficiente Chi Cuadrado, que debe compararse con el valor obtenido en tabla, y poder realizar la aceptación o rechazo de la Hipótesis Nula

Ho: No existe relación positiva entre el Control interno y la Calidad del Servicio

H1: Si existe relación positiva entre el Control interno y la Calidad del Servicio

Para ello a continuación se presentan las siguientes tablas

Tabla 16: Valores Observados

	Bueno	Regular	Malo	Totales
CONTROL INTERNO	92	62	0	154
CALIDAD DE SERVICIO	76	74	4	154
Totales	168	136	4	308

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Tabla 17: Valores Esperados

	Bueno	Regular	Malo	Totales
CONTROL INTERNO	84	68	2	154
CALIDAD DE SERVICIO	84	68	2	154
Totales	168	136	4	308

Fuente: Elaboración propia (n=154 personas)

Finalmente se procede a calcular las desviaciones al cuadrado:

Tabla 18: Desviaciones (observado – esperado) al cuadrado

OBSERVADOS	ESPERADOS	(O-E) ² /E
92	84	0.76
76	84	0.76
62	68	0.53
74	68	0.53
0	2	2.00
4	2	2.00

Chi cuadrado de prueba 6.58 cae en la región de rechazo de H_0
Chi cuadrado crítico 5.99 con tabla

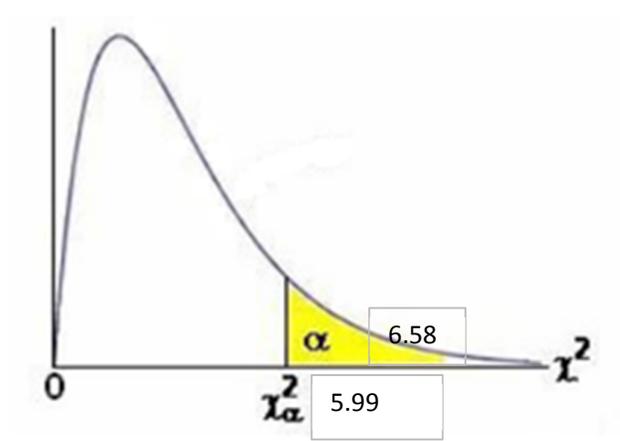


Figura 38: Prueba de Hipótesis

Fuente: Elaboración propia basada (n=154 personas)

Como se puede apreciar en el gráfico, el valor de Chi cuadrado (6.58) cae en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se acepta la H_1 , porque se demuestra que *El Control Interno Si influye en la calidad del servicio*

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como Objetivo general, determinar la influencia del Control Interno en la Calidad del Servicio de la Zona Registral N° V Sede Trujillo. 2016, este objetivo pudo demostrarse al realizar la prueba de hipótesis, mediante el coeficiente Chi cuadrado, puesto que el valor de Chi cuadrado (6.58) cae en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se acepta la H_1 , porque se demuestra que El Control Interno SI influye en la calidad del servicio.

Sin embargo, para poder llegar a ello, se tuvo que resolver los siguientes objetivos específicos:

Al realizar el diagnóstico de la situación actual de Control Interno en la Zona Registral N° V Sede Trujillo. 2016 se observa que la Variable Independiente, el Control Interno, obtiene los siguientes resultados: Un 67% de los encuestados califican que están Totalmente de acuerdo y de acuerdo, el 28% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo, el 5% lo califica como En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo. Al desagregarlo en sus dimensiones, se observa que para la dimensión que evalúa el Ambiente de Control: Un 73% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo y de acuerdo, el 27% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo. Si se evalúa la dimensión de Evaluación de riesgo: Un 40% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo, y de acuerdo, el 45% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo, el 15% lo considera Totalmente en desacuerdo. Para la dimensión de Supervisión: Un 67% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo y de acuerdo, el 33% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo. Para la dimensión de Información: Un 66% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo el, de acuerdo, el 24% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo, el 10% lo califica como En desacuerdo. Para la dimensión de Actividades de Control: Un 79% de los encuestados califican como Totalmente de acuerdo y de acuerdo, el 17% lo considera como Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo, el 0% lo califica como En desacuerdo y el 3% lo considera Totalmente en desacuerdo. Lo cual en términos generales demuestra que existe un buen nivel realización del control interno, sin embargo, se presentan algunos aspectos que deben mejorarse en el tema de una mayor revisión de los indicadores de productividad de los trabajadores, porque aparentemente existe una situación de disconformidad (figura 28) Estos resultados, en general mantienen el mismo sentido que la investigación realizada por Alvarado y Tuquiña, (2011) en su Tesis “Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el Modelo Coso, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca” se toma como modelo de gestión al Informe COSO, para el manejo y uso de los recursos humanos, económicos y materiales, y permite analizar los diferentes componentes siendo estos el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión de las funciones y responsabilidades que cada colaborador asume en su puesto de trabajo. Concluye que: que el Control Interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en

forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promueve la eficiencia en las operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas por la administración, *por lo cual deben alinearse con los objetivos de la entidad y aquellos con cada departamento, estableciendo coordinación entre departamentos y control adecuado de las operaciones.*

Además está alineado a lo hallado por Campos y Gupioc (2014) en su Tesis “Influencia de la aplicación de la guía de control interno en el área de logística del Instituto Regional de Oftalmología” en cuyo trabajo de investigación tuvo como propósito dar a conocer la influencia de aplicar la guía de Control Interno en el área de logística del Instituto Regional de Oftalmología – IRO demostrando que *se pueden mejorar la gestión de los procesos, operaciones y evitando el riesgo de sanciones administrativas, por ello que compete a los Gestores, adecuarse a los cambios y asumir responsabilidades, procurando eficiencia, eficacia, economía, calidad en su trabajo y en la utilización de los recursos, asociada al cumplimiento de las Normas de Control Interno*

Para desarrollar el objetivo específico de Analizar y describir la relación entre el Control Interno y la Calidad del Servicio en la Zona Registral N° V Sede Trujillo. 2016 se procedió a sacar los estadígrafos más usados, y hacer un análisis mediante el coeficiente correlación entre variables y luego entre la variable independiente (Control interno) y cada una de las dimensiones de la variable dependiente (Calidad del servicio), así al analizar el modelo y ver la correlación entre las dos variables se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.67$ con nivel de significancia de $p = 1.42E-21$ a cual es menor al 5% de significancia estándar, demostrándose que El Control Interno influye en la Calidad del Servicio en la Zona Registral Nro. V Trujillo - SUNARP, en un grado de correlación positiva alta, lo cual valida la Hipótesis de investigación propuesta.

Posteriormente se analiza la correlación entre la variable independiente y la dimensión 1 de la variable dependiente, En tal sentido se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.73$ con nivel de significancia de $p = 2.63E-19$ la cual es menor al 5% de significancia estándar, demostrándose que El Control Interno influye en la Responsabilidad, en un grado de correlación positiva alta. Luego, se analiza la correlación entre la variable independiente y la dimensión 2 de la variable dependiente y se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.63$ con nivel de significancia de $p = 1.05E-18$ la cual es menor al 5% de significancia estándar, demostrándose que El Control Interno influye en la Disciplina, en un grado de correlación positiva alta. A continuación, se analiza la correlación entre la variable independiente y la dimensión 3 de la variable dependiente En la que se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.36$ con nivel de significancia de $p = 4.24E-06$ la cual es menor al 5% de significancia estándar, demostrándose que El Control Interno influye en la iniciativa, en un grado de correlación positiva baja. Al analizar la correlación entre la variable independiente y la dimensión 4 de la variable dependiente en la que se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.72$ con nivel

de significancia de $p = 3.36E-26$ la cual es menor al 5% de significancia estándar, demostrándose que El Control Interno influye en la Seguridad, en un grado de correlación positiva alta.

Al analizar, la correlación entre la variable independiente y la dimensión 5 de la variable dependiente, se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.35$ con nivel de significancia de $p = 1.08E-05$ la cual es menor al 5% de significancia estándar, demostrándose que El Control Interno influye en el Interés, en un grado de correlación positiva baja. Finalmente se analiza la correlación entre la variable independiente y la dimensión 6 de la variable dependiente y se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es $R = 0.50$ con nivel de significancia de $p = 4.86E-11$ la cual es menor al 5% de significancia estándar, demostrándose que El Control Interno influye en la Realización, en un grado de correlación positiva media. Lo cual demuestra que hay aspectos por mejorar para lograr una mejor percepción de calidad del servicio, lo que se alinea con la investigación de Gonzáles (2015) en su Tesis "Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT en el año 2014" En cuya investigación tiene como objetivo determinar la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del servicio de Administración Tributaria de Trujillo- SATT en el año 2014. Que se encontró que el 32.43 por ciento las opiniones de los encuestados consideran que el SATT como organización es regular, la percepción respecto al personal, el 33 por ciento (177 clientes) manifestaron sentirse poco satisfecho, en cuanto a la satisfacción respecto al tiempo que le tomaron para atenderlo es el 42.42 por ciento indicó sentirse poco satisfecho. En cuanto al marco teórico aborda temas generales sobre la calidad, el servicio, el cliente, y la satisfacción del cliente, así como también se profundiza en la teoría relacionada con la calidad en el servicio. La investigación concluye que, si existe una relación de dependencia entre el nivel de satisfacción y la calidad del servicio de atención al cliente en el SATT, por lo que se recomienda entre otras acciones, *promover buenas prácticas y Mejora Continua de Gestión de la Calidad que permita superar las expectativas* de los clientes. Asimismo, Identificar herramientas, analizar las relaciones de causa y efecto de los problemas encontrados en la organización.

CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES

1. La influencia del Control Interno en la Calidad del Servicio de la Zona Registral N° V Sede Trujillo. 2016 se da de manera directa, con una correlación del 67%, lo cual quiere decir que la primera variable repercute en la segunda; es decir, si se desea mejorar la Calidad del Servicio brindado por la SUNARP se debe tener en cuenta la realización de un mejor control interno, de tal forma que estén involucradas todas las áreas.
2. Se pudo identificar los componentes del Control Interno existentes en la Sunarp, los que basados en los Principios del Control Interno fueron analizados según las siguientes dimensiones: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y supervisión.
3. Al analizar el Control Interno en la Calidad del Servicio de la Sunarp en el año 2016, se obtuvo los siguientes resultados: los mecanismos de control interno son buenos, pero no se perciben como tan eficientes por parte del personal, lo que se refleja en la insatisfacción de los colaboradores, de manera que estos consideran que no ayudaron en gran medida a mejorar la calidad del servicio, por lo que consideran que la supervisión debe ser más constante, por otra parte, se demuestra que existe un buen nivel de realización del control interno, sin embargo, se presentan algunos aspectos que deben mejorarse en el tema de una mayor revisión de los indicadores claves de desempeño de los trabajadores, procedimientos de trabajo por escrito, manuales de referencia y otras comunicaciones para informar al personal sobre sus deberes de modo que se reduzcan estas disconformidades.
4. Estadísticamente la hipótesis se validó con el valor de Chi cuadrado (6.58) que cae en la región de rechazo de la hipótesis nula (H0), por lo tanto, se acepta la H1, y se concluye que El Control interno SI influye positivamente en la Calidad del Servicio de la Zona Registral N° V Sede Trujillo. 2016, en un grado de correlación positiva alta, lo mismo se da entre el control Interno con la dimensión Responsabilidad, y con la dimensión Seguridad, en ambos casos su grado de correlación positiva es alta.

CAPÍTULO 7. RECOMENDACIONES

1. Implementar las acciones planteadas en el Anexo 2, de modo que se contribuya a mejorar el control interno y se mejore la calidad del servicio en la Zona Registral N° V Sede Trujillo.
2. Desarrollar de manera inmediata un programa de capacitación de acuerdo a las necesidades derivadas de los resultados de la evaluación de desempeño de los colaboradores para elevar los niveles de calidad en la realización de su actividad diaria.
3. Establecer estrategias de capacitación sobre el Control interno en todas las áreas que intervienen en los procesos administrativos y de atención al usuario, de acuerdo a las exigencias del trabajo realizado por los colaboradores que permita potencializar sus competencias.
4. Monitorear el desempeño hacia los resultados de los colaboradores de manera que se pueda determinar el éxito y/o fracaso de las capacitaciones mediante indicadores claves de desempeño.
5. Desarrollar un programa de motivación personal con la finalidad de influenciar positivamente en la iniciativa, interés y realización personal de los empleados.

REFERENCIAS

- Alvarado, M., & Tuquiña, S. (2011). *propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo coso, aplicado a la empresa electro instalaciones en la ciudad de cuenaca*. Cuenaca- Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana.
- Arteaga, C., & Olguín, V. (2014). *La mejora en el Sistema de Control Interno de Logística y su influencia en la Gestión Financiera de la empresa comercial CIPSUR E.I.R.L - AÑO 2014*. . Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Campos, C. (2003). *Los Procesos de Control Interno en el Departamento de Ejecución Presupuestal de una Institución del Estado*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Campos, F., & Gupioc, J. (2014). *Influencia de la aplicación de la guía de control interno en el área de logística del Instituto Regional de Oftalmología*. Obtenido de Repositorio UPAO: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/343/1/CAMPOS_FERNANDO_CONTROL_INTERNO_LOGISTICA.pdf
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Obtenido de MINCETUR: http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf
- González, L. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT en el año 2014*. Obtenido de Repositorio UNT: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/964>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning Editores.
- Koontz, H., & Wehrich, H. (1994). *Administración, Una perspectiva global*. México: McGraw Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Marketing versión para Latinoamérica*. México: Pearson Educación de México, S. A. de C. V.
- Semana Económica. (10 de febrero de 2014). *La venta de Mibanco: ¿Por qué era urgente para el Grupo ACP? Obtenido de Semana Económica:* <http://semanaeconomica.com/article/management/negocios/132010-la-venta-de-mibanco-por-que-era-tan-urgente-para-el-grupo-acp/>
- Taboada, V. (2012). *El sistema de control interno y su importancia en la Admnistración Pública*. Obtenido de Proyecto Jequetepeque Zaña - PEJEZA: <http://www.pejeza.gob.pe/asset/docs/sci1.pdf>
- Tresierra, A. (2001). *Metodología de la Investigación científica*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Vela, R., & Zavaleta, L. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de ventas de cadenas Claro*. Obtenido de Universidad Privada Antenor Orrego: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/349/1/VELA_RAFAEL_CALIDAD_SERVICIO_CLIENTE_VENTAS.pdf
- Zarpán, D. (2013). *Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca - 2012*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/261/1/TL_Zarpan_Alegria_DianaJaneth.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

Buen día, la presente es una encuesta de tipo académica, para realizar una evaluación del control interno en su entidad, por favor marque con una X en aquella alternativa que más se ajuste a la realidad que usted percibe.

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	La entidad tiene un código de conducta o política equivalente que se comunica y monitorea.					
2	La Administración toma acción apropiada en respuesta a las desviaciones de las políticas y procedimientos aprobados o del código de conducta.					
3	La Administración presta atención apropiada al control interno relacionado a objetivos de información presupuestarios y financieros.					
4	La Administración corrige oportunamente las deficiencias de control interno identificadas relacionadas a los estados presupuestarios y financieros.					
5	La Administración tiene otros procesos establecidos para manejar las quejas sobre asuntos de contabilidad, auditoría, TI, o control interno.					
6	Tiene la entidad controles físicos adecuados (p. ej., instalaciones protegidas, salvaguardias sobre el acceso a activos y datos, autorización para el acceso a programas computarizados y archivos de datos, inventarios físicos periódicos y comparación de activos físicos con los importes que muestra los registros de control).					
7	Cuenta la entidad con procesos para revisar la ejecución real contra los presupuestos, pronósticos y desempeño del periodo anterior, y reportar adecuadamente las excepciones y variaciones del desempeño planeado y las respuestas apropiadas a tales excepciones y variaciones.					
8	Cuenta la entidad con sistemas de planeación y de reporte (tales como programación de inversiones, planeación de presupuestos, pronósticos, y plan anual de contrataciones y programación de actividades en contabilidad de responsabilidad) que establezcan adecuadamente los planes de la Administración y los resultados del desempeño real.					
9	La entidad mantiene descripciones de trabajo por escrito y manuales de referencia que describen las funciones del personal.					

10	Existen canales apropiados para comunicar información a localidades descentralizadas.					
11	Los sistemas de información en base a informes anteriores o en base a nuestra evaluación se muestran confiables.					
12	Se ejecutan oportunamente los procedimientos de monitoreo en relación a la información presupuestaria y financiera.					
13	Si es aplicable, es eficaz la vigilancia ejercida por los OCI.					
14	Cuenta el OCI con personal adecuado y entrenado, con las habilidades especializadas apropiadas, incluyendo TI, según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad y su entorno operativo.					
15	Es apropiado el alcance de las actividades del OCI según la naturaleza, tamaño y complejidad de la entidad y su entorno operativo.					
16	Quienes están a cargo de la Administración de la entidad proveen supervisión eficaz de los comentarios y reportes externos de la información presupuestaria, financiera y del control interno sobre el proceso de reporte de información presupuestaria y financiera de la entidad.					
17	Quienes están a cargo de la Administración de la entidad tienen suficiente conocimiento, experiencia y tiempo para ejecutar su función eficazmente.					
18	La alta dirección o quienes están a cargo de la Administración de la entidad participan en el momento de proyectos de sistemas de información y prioridades de recursos.					
19	Existen responsabilidades definidas para las personas responsables de implantar, documentar, probar y aprobar cambios a programas computarizados que son comprados o desarrollados por personal o usuarios de los sistemas de información					
20	Existen métodos apropiados y líneas para establecer autoridad, responsabilidad y líneas de comunicación e información.					
21	Existen procedimientos de trabajo por escrito, manuales de referencia y otras comunicaciones para informar al personal sobre sus deberes.					
22	Los estados presupuestarios y financieros son presentados a la Administración financiera acompañados por comentarios analíticos.					
23	La entidad tiene normas y procedimientos adecuados para contratar entrenar, motivar, evaluar, promover, remunerar, transferir o terminar al personal (particularmente quienes están en contabilidad, finanzas y sistemas de información).					
24	El desempeño en el trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada empleado.					

25	Cuentan los departamentos de contabilidad y de TI con el personal adecuado, con experiencia y/o capacitación (p. ej., existe evidencia de que se han determinado los niveles apropiados de asignación de personal con base en las responsabilidades de trabajo y que la Administración busca mantener esos niveles).					
26	Existe interés para comunicar información, monitorear el cumplimiento con las políticas y procedimientos, y comunicar nuevos requerimientos.					
27	La Administración mantiene, comunica y monitorea objetivos claros en términos de presupuestos, programación de inversiones, y otras metas operativas financieras.					
28	La Administración revisa regularmente (p. ej., mensualmente, trimestralmente) los indicadores clave de desempeño (p. ej., presupuesto, programa de inversiones, metas financieras, metas operativas) e identifica las variaciones significativas. Las variaciones son investigadas y se toma la acción correctiva apropiada.					
29	Se requieren aprobaciones adecuadas de la Administración antes de permitir el acceso de alguien a aplicaciones y bases de datos específicas.					
30	La seguridad física sobre los activos de TI es razonable dada la naturaleza de la entidad.					
31	Responde la Administración oportuna y apropiadamente a las recomendaciones sobre control interno hechas por los auditores internos y auditores externos en relación a la corrección de errores en los estados presupuestarios y financieros.					
32	Se ejecutan oportunamente los procedimientos de monitoreo en relación a la información presupuestaria y financiera.					
33	Dedica la auditoría interna u OCI suficiente tiempo y atención a evaluar el diseño y operación del control interno asociado a la generación de información presupuestaria y financiera.					
34	Tiene autoridad el OCI para examinar todos los aspectos de las operaciones de la entidad, incluyendo aquellas supervisadas o controladas por la alta dirección.					

ANEXO 2: Acciones de Control Interno para la mejora de la Calidad del servicio

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

I. Ambiente de Control

1. Continuar con el desarrollo de charlas, seminarios y talleres sobre el Sistema de Control Interno, en todos los niveles de dirección de la SUNARP, a fin de mejorar los niveles de control y propiciar una mejora significativa en la gestión institucional.
2. Que el comité de Control Interno elabore su Plan de Trabajo Anual, a fin de evaluar la efectividad del diseño y operatividad de los controles de los procesos de la SUNARP y cerrar las brechas de deficiencias de control de cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno. Se deben programar reuniones periódicas para el seguimiento de dicho plan.
3. Continuar con la difusión del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI) a todos los trabajadores de la SUNARP, a fin que estos se identifiquen mejor con la visión, misión y objetivos a nivel institucional, y con el desarrollo propio de las actividades que corresponden al órgano en el cual prestan sus servicios.
4. Rediseño de todos los procesos, tanto misionales, estratégicos y de soporte, a fin de iniciar la implantación de una gestión por procesos en el ámbito institucional de la SUNARP.
5. Continuar con el proceso de reorganización de la estructura orgánica y funcional de la SUNARP, a fin de adecuar sus documentos normativos de gestión institucional de conformidad a lo que establece la Ley N° 30057, de tránsito hacia el nuevo Servicio Civil.
6. Optimizar los procesos de selección, inducción y capacitación de personal, estableciendo como política la formación de cuadros que puedan reemplazar al personal que se retira de la SUNARP.
7. Establecer lineamientos, mecanismos y procedimientos para optimizar los programas de evaluación de desempeño del personal, orientados a mejorar sus competencias personales y profesionales.

II. Evaluación de Riesgos

1. Realizar la matriz de riesgos operacionales, que servirá de base para la elaboración del plan de gestión de riesgos.
2. Elaborar el plan de gestión de riesgos.
3. Permitir el registro de manera completa de los incidentes de riesgos, para la emisión de reportes y su comunicación a las instancias pertinentes.
4. Realizar capacitación permanente al personal de la SUNARP en materia de gestión de riesgos.

III. Actividades de Control Gerencial

1. Establecer un procedimiento de revisión de la política general de seguridad de la información de la SUNARP.
2. Coordinar un mecanismo para incorporar cláusulas de compromiso de cumplimiento de las políticas de seguridad de la información en los contratos firmados con terceros.
3. Establecer procedimiento de revisión periódica de las condiciones de seguridad física de los centros de cómputo.
4. Establecer procedimiento de revisión periódica de las condiciones de seguridad física de los gabinetes de comunicaciones.
5. Formalizar el procedimiento de gestión de incidentes de seguridad de la información en donde se incluya: identificación, reporte, registro, tratamiento, solución y aprendizaje del incidente.
6. Capacitar al personal en temas de seguridad de la información.
7. Implementar un sistema de gestión del conocimiento.
8. Adquirir soluciones de consolidación de servidores en el centro de cómputo.
9. Elaborar planes para efectuar pruebas de los procedimientos de contingencia informática.
10. Mejorar las redes internas, segmentándolas por áreas, para darle mayor seguridad.
11. Definir credenciales y restringir el acceso al sistema de video vigilancia solo para los usuarios autorizados.
12. Establecer un procedimiento para autorizar el acceso a los sistemas de video vigilancia.
13. Establecer un procedimiento, formalmente autorizado, para la asignación de altos privilegios de acceso a la información, verificando que se otorguen de acuerdo a las necesidades de uso.
14. Elaborar un Manual de Procesos que incluya indicadores para cada proceso.

IV. Información y Comunicación

1. Contar con una base de datos que sirva de insumo en la elaboración de informes técnicos: informes emitidos en años anteriores, informes de consultoría, estudios, etc. El acceso a dicha base de información debería ser segmentado, según el tipo de información (de acceso libre o restringido), y el perfil del usuario (alta dirección, directivos, profesionales, etc.)
2. Formular un estudio que permita establecer un sistema de gestión del conocimiento institucional.
3. Integrar toda la información de gestión institucional a través de un sistema de gestión del conocimiento, integrado sobre sus sistemas de información.
4. Realizar un rediseño de las interfaces de usuario y de las reglas de negocio del Sistema de Trámite Documentario para que sea más eficiente y realizar las modificaciones respecto a los requerimientos de las áreas usuarias.

5. Revisar el Plan Anual de Archivo, estableciendo indicadores de avance de las actividades programadas.
6. Documentar los principales lineamientos de la política de comunicaciones en la SUNARP y que se establezcan las personas que orienten la comunicación interna.
7. Coordinar permanentemente con el Órgano de Control Institucional (OCI) el tratamiento de las recomendaciones que resultan no aplicables; así como las pendientes de implementación (en proceso).
8. Ejecutar una encuesta anual, para medir el desempeño de los sistemas de información, principalmente del SIGA, SIAF, etc.

V. Supervisión

1. Formular políticas y procedimientos para la supervisión y monitoreo de la gestión.
2. Establecer un tablero de comando o BSC que considere los indicadores de gestión de la entidad.