



# **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ciencias Contables**

**Escuela Profesional de Contabilidad**

## **El sistema de Control Interno y los riesgos en los Actos Registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima**

### **TESIS**

Para optar el Título Profesional de Contador Público

### **AUTOR**

Eddie Arón TRAVEZAÑO DIESTRA

### **ASESOR**

Mg. Arturo Guillermo ORTIZ BURGA

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Travezaño, E. (2024). *El sistema de Control Interno y los riesgos en los Actos Registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Contabilidad]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## Metadatos complementarios

<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	Eddie Arón Travezaño Diestra
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72917727
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0009-7747-6676">https://orcid.org/0009-0009-7747-6676</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Arturo Guillermo Ortiz Burga
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06033571
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0004-7621-8222">https://orcid.org/0009-0004-7621-8222</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	Yanette Armida Baca Morante
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08531847
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	Carlos Roberto Mendoza Torres
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08701208
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	Pedro Luis Cáceres Áleman
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09627089
<b>Datos de investigación</b>	

Línea de investigación	D.2.2.1. Control Interno
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Lima
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2023
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración <a href="http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a> Otras Ciencias Sociales <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.00</a>



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**  
Universidad del Perú, Decana de América

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**  
**DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

ACTA N° 005-FCC-D-2024

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la Ciudad Universitaria, a los trece días del mes de febrero del 2024, siendo las 11:00 horas, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020, que aprueba la "DIRECTIVA GENERAL PARA REALIZAR, PRESENTAR Y SUSTENTAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, LA TESIS O EL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS", se reunieron el Jurado Evaluador designado, en el Salón de grados (1er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, según Resolución Decanal N° 000332-2024-D-FCC/UNMSM de fecha 13 de febrero del 2024, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTA : Dra. Yanette Armida Baca Morante  
MIEMBROS : Mag. Carlos Roberto Mendoza Torres  
Mag. Pedro Luis Cáceres Áleman  
Mag. Arturo Guillermo Ortiz Burga (ASESOR)

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación de Tesis titulado: "El Sistema de Control Interno y los riesgos en los Actos Registrales de la Zona Registral N° IX - Sede Lima", presentado por Eddie Arón Travezaño Diestra, con código de matrícula N° 16110406, bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad de la citada Facultad; para la obtención del Título Profesional de Contador Público.

Habiendo concluido con la sustentación de tesis, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación de:

APROBADO

Siendo las 11:50 horas, se dio por concluido la sustentación y leída el presente Acta; procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador, en señal de conformidad;

Dra. Yanette Armida Baca Morante  
Presidenta

Mag. Carlos Roberto Mendoza Torres  
Miembro

Mag. Pedro Luis Cáceres Áleman  
Miembro

Mag. Arturo Guillermo Ortiz Burga  
Asesor



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**  
Universidad del Perú, Decana de América

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**  
**DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

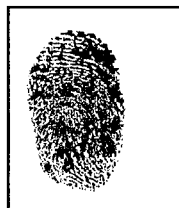
## **CERTIFICADO DE SIMILITUD**

Yo Arturo Guillermo Ortiz Burga, en mi condición de asesor designado, mediante Oficio N° 000244-2023-EPCO-FCC/UNMSM de fecha 15 de agosto del 2023, de la tesis titulado: *"EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LOS RIESGOS EN LOS ACTOS REGISTRALES DE LA ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA"*, presentado por Eddie Arón Travezaño Diestra, con código de matrícula N° 16110406, bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar el Título Profesional de Contador Público CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 20% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional correspondiente.

Ciudad Universitaria, febrero del 2024

**MAG. ARTURO GUILLERMO ORTIZ BURGA**  
**ASESOR**  
**DNI N° 06033571**



## **Dedicatoria y agradecimientos**

A mi familia por ser el sostén durante toda mi vida y por apoyarme en los buenos y malos momentos, por último, a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos por las enseñanzas impartidas durante el transcurso de la carrera.



## Índice general

### Contenido

I.	INTRODUCCIÓN .....	1
1.1.	Introducción.....	1
1.2.	Planteamiento del problema .....	2
1.2.1.	Problema general.....	7
1.2.2.	Problemas específicos .....	7
1.3.	Objetivos.....	7
1.3.1.	Objetivo general .....	7
1.3.2.	Objetivos específicos.....	8
1.4.	Importancia y alcance de la investigación.....	8
1.5.	Limitaciones de la investigación .....	9
II.	REVISIÓN DE LITERATURA .....	10
2.1.	Marco teórico.....	10
2.2.	Antecedentes del estudio .....	11
2.2.1.	Antecedentes internacionales .....	11
2.2.2.	Antecedentes nacionales.....	15
2.3.	Bases teóricas .....	20
2.3.1.	Sistema de control interno .....	20
2.3.1.1.	Riesgos en los actos registrales .....	30
2.4.	Definición de términos .....	35
2.4.1.	Riesgos .....	35
2.4.2.	Objetivos institucionales .....	35
2.4.3.	Evaluación de desempeño .....	36
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	36
3.1.	Hipótesis .....	36

3.1.1.	Hipótesis general .....	36
3.1.2.	Hipótesis específicas .....	37
3.2.	Variables.....	37
3.2.1.	Sistema de control interno .....	37
3.2.2.	Riesgos en los actos registrales .....	37
3.3.	Operacionalización de variables.....	38
IV.	MATERIALES Y MÉTODOS.....	39
4.1.	Área de estudio .....	39
4.2.	Diseño de la investigación.....	39
4.3.	Población y muestra .....	40
4.4.	Procedimientos, Técnicas e instrumentos de recolección de información 40	
4.5.	Análisis estadístico .....	41
V.	RESULTADOS .....	42
5.1.	Presentación y análisis de los resultados .....	42
5.1.1.	Confiabilidad .....	42
5.2.	Resultados descriptivos .....	44
5.2.1.	Sistema de Control Interno .....	44
5.2.3.	Riesgos en los actos registrales .....	60
5.2.4.	Resultados agrupados sobre la variable sistema de control interno .....	75
5.2.5.	Resultados agrupados sobre la variable riesgos en los actos registrales .....	82
5.3.	Resultados inferenciales .....	86
5.3.1.	Hipótesis general .....	87
5.3.2.	Hipótesis específica 1 .....	88
5.3.3.	Hipótesis específica 2 .....	89
5.3.4.	Hipótesis específica 3 .....	90
5.3.5.	Hipótesis específica 4 .....	91
5.3.6.	Hipótesis específica 5 .....	92

VI. DISCUSIÓN.....	93
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	96
7.1.    Conclusiones: .....	96
7.2.    Recomendaciones: .....	98
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	99
ANEXOS: .....	108

## Lista de tablas

<b>Tabla</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pàg.</b>
Tabla 1	Riesgos en los actos registrales	4
Tabla 2	Interpretaciones tomadas para el coeficiente Alfa	43
Tabla 3	Alfa de Cronbach sobre la variable sistema de control interno	44
Tabla 4	Alfa de Cronbach sobre la variable Riesgos en los actos registrales	44
Tabla 5	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 1	45
Tabla 6	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 2	46
Tabla 7	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 3	47
Tabla 8	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 4	48
Tabla 9	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 5	49
Tabla 10	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 6	50
Tabla 11	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 7	51
Tabla 12	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 8	52
Tabla 13	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 9	53
Tabla 14	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 10	54
Tabla 15	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 11	55
Tabla 16	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 12	56
Tabla 17	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 13	57
Tabla 18	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 14	58
Tabla 19	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 15	59
Tabla 20	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 16	60
Tabla 21	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 17	61
Tabla 22	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 18	62
Tabla 23	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 19	63
Tabla 24	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 20	64
Tabla 25	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 21	65
Tabla 26	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 22	66
Tabla 27	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 23	67
Tabla 28	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 24	68
Tabla 29	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 25	69
Tabla 30	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 26	70
Tabla 31	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 27	71
Tabla 32	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 28	72
Tabla 33	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 29	73
Tabla 34	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 30	74
Tabla 35	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 31	75
Tabla 36	Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 32	76
Tabla 37	Frecuencias y porcentajes sobre la variable 1: Sistema de control interno	77
Tabla 38	Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 1: Ambiente de control	78
Tabla 39	Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 2: Evaluación de riesgos	79
Tabla 40	Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 3: Actividades de control	80
Tabla 41	Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 2: Información y comunicación	81

Tabla 42	Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 3: Supervisión y monitoreo	82
Tabla 43	Frecuencias y porcentajes sobre la variable 2: Riesgos en los actos registrales	83
Tabla 44	Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 1: Actitud del personal	84
Tabla 45	Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 2: Calificación registral	85
Tabla 46	Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 3: Plazos de atención al ciudadano	86
Tabla 47	Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk	87
Tabla 48	Prueba de correlación de Pearson entre la variable 1: Sistema de control interno y la variable 2: riesgos en los actos registrales	88
Tabla 49	Prueba de correlación de Pearson entre la dimensión 1: Ambiente de control y la variable 2: riesgos en los actos registrales	89
Tabla 50	Prueba de correlación de Pearson entre la dimensión 2: evaluación de riesgo y la variable 2: riesgos en los actos registrales	90
Tabla 51	Prueba de correlación de Pearson entre la dimensión 2: Actitud de control y la variable 2: riesgos en los actos registrales	91
Tabla 52	Prueba de correlación de Pearson entre la dimensión 4: Información y comunicación y la variable 2: riesgos en los actos registrales	92
Tabla 53	Prueba de correlación de Pearson entre la dimensión 5: Supervisión y monitoreo y la variable 2: riesgos en los actos registrales	93

## Lista de figuras

<b>Figura</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pàg.</b>
Figura 1	Porcentajes sobre el ítem 1	45
Figura 2	Porcentajes sobre el ítem 2	46
Figura 3	Porcentajes sobre el ítem 3	47
Figura 4	Porcentajes sobre el ítem 4	48
Figura 5	Porcentajes sobre el ítem 5	49
Figura 6	Porcentajes sobre el ítem 6	50
Figura 7	Porcentajes sobre el ítem 7	51
Figura 8	Porcentajes sobre el ítem 8	52
Figura 9	Porcentajes sobre el ítem 9	53
Figura 10	Porcentajes sobre el ítem 10	54
Figura 11	Porcentajes sobre el ítem 11	55
Figura 12	Porcentajes sobre el ítem 12	56
Figura 13	Porcentajes sobre el ítem 13	57
Figura 14	Porcentajes sobre el ítem 14	58
Figura 15	Porcentajes sobre el ítem 15	59
Figura 16	Porcentajes sobre el ítem 16	60
Figura 17	Porcentajes sobre el ítem 17	61
Figura 18	Porcentajes sobre el ítem 18	62
Figura 19	Porcentajes sobre el ítem 19	63
Figura 20	Porcentajes sobre el ítem 20	64
Figura 21	Porcentajes sobre el ítem 21	65
Figura 22	Porcentajes sobre el ítem 22	66
Figura 23	Porcentajes sobre el ítem 23	67
Figura 24	Porcentajes sobre el ítem 24	68
Figura 25	Porcentajes sobre el ítem 25	69
Figura 26	Porcentajes sobre el ítem 26	70
Figura 27	Porcentajes sobre el ítem 27	71
Figura 28	Porcentajes sobre el ítem 28	72
Figura 29	Porcentajes sobre el ítem 29	73
Figura 30	Porcentajes sobre el ítem 30	74
Figura 31	Porcentajes sobre el ítem 31	75
Figura 32	Porcentajes sobre el ítem 32	76
Figura 33	Porcentajes sobre la variable 1: Sistema de control interno	77
Figura 34	Porcentajes sobre la dimensión 1: Ambiente de control	78
Figura 35	Porcentajes sobre la dimensión 2: Evaluación de riesgos	79
Figura 36	Porcentajes sobre la dimensión 2: Actividades de control	80
Figura 37	Porcentajes sobre la dimensión 3: Información y comunicación	81
Figura 38	Porcentajes sobre la dimensión 5: Supervisión y monitoreo	82
Figura 39	Porcentajes sobre la variable 2: Riesgos en los actos registrales	83
Figura 40	Porcentajes sobre la dimensión 1: Actitud del personal	84

Figura 41	Porcentajes sobre la dimensión 2: Calificación registral	85
Figura 42	Porcentajes sobre la dimensión 3: Plazos de atención al ciudadano	86

## RESUMEN

La actual indagación se elaboró con el fin de establecer la relación entre el sistema de control interno y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

El propósito se centró en el hecho de brindar a la entidad sujeta a estudio un panorama amplio de lo que se logró con procedimientos adecuados de control interno y su relación con la disminución de riesgos que se generan de los procesos de registro, para que de tal forma se establezcan tomas de decisiones centradas en los objetivos institucionales y en la mejora de los procesos.

Se desenvuelve el diseño no experimental y transversal, la población de la indagación está conformada por los colaboradores de la entidad. El método utilizado fue el cuantitativo, la técnica que se usó para recoger información fueron las encuestas, y el instrumento fue el de cuestionario, en los que se plantearon preguntas dirigidas a los colaboradores.

Como conclusión, el control interno se correlaciona en forma negativa con los riesgos en los actos registrales de la entidad sujeta a indagación.

***Palabras claves:*** actividades de control, ambiente de control, seguimiento de control, riesgos.



## ABSTRACT

The current research work was developed with the objective of determining the relationship between the internal control system and the risks in the registration acts of the Zona Registral N° IX – Sede Lima.

The purpose focused on providing the entity subject to study with a broad overview of what was achieved with adequate internal control procedures and its relationship with the reduction of risks generated by the registration processes, so that as such way decision-making is established focused on institutional objectives and process improvement.

The non-experimental and transversal design is developed, the population of the investigation is made up of users who request registration services in the entity. The method used was quantitative, the technique used to collect information was surveys, and the instrument was a questionnaire, in which questions were posed to the sample.

In conclusion, the internal control system is negatively correlated with the risks in the registry acts of the the Zona Registral N° IX – Sede Lima.

**Keywords:** control activities, control environment, control monitoring, risks.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Introducción

El tema del sistema de control interno se puede definir como el conjunto de componentes que interrelacionados anhelan lograr los objetivos y políticas institucionales, para promover un ambiente eficiente, eficaz y de transparencia en las entidades. Por otro lado, los riesgos en los procesos de registro abarcan todos los riesgos que surgen de las actividades que el ciudadano realiza para el registro de un título.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas. Durante los últimos años se han intensificado los casos de irregularidades y fraudes en los procesos en las entidades públicas, sumado a diversas denuncias por parte de la ciudadanía por la mejoría en cada uno de dichos aspectos, generado malestares y desconfianzas hacia las diversas gestiones de nuestro país.

La investigación de esta problemática se realizó con el interés de conocer las características del sistema de control interno en la Zona Registral N° IX – Sede Lima, para adentrarse en la entidad y saber el funcionamiento de dicho sistema, así como su relación con los riesgos en los actos registrales de la entidad. Por lo que, si bien es cierto, autores han abordado la mencionada variable, existe poca información acerca de su relación con los procesos de registro, hecho de relevancia para los ciudadanos y población en general, al ser un servicio indispensable para cada uno de ellos.

En el Capítulo I se realizó el planteamiento del problema para conocer en qué contexto y momento se encuentran nuestras variables. En el Capítulo II se estableció el marco teórico, los antecedentes, bases teóricas del sistema de control interno y la definición de las variables. En el Capítulo III se plantearon las hipótesis generales y específicas. En

el Capítulo IV se conoce el tipo de investigación que se determinó, el enfoque y diseño de esta. En el Capítulo V, VI y VII se determinaron los resultados, las discusiones y recomendaciones respectivamente.

## **1.2. Planteamiento del problema**

El sistema de control interno se convierte en necesaria para que los estados administren los recursos públicos de forma adecuada para el bienestar de la población a través de la evaluación, supervisión e inspección de los resultados y metas de las respectivas instituciones públicas, así como también, de las normas legales, realizando de esa forma, las correspondientes correcciones y prevenciones del caso a ser necesarios en el contexto de cada entidad pública del estado peruano, para de esa forma aportar mayor transparencia al ciudadano.

En territorios de América Latina, se viene estableciendo de forma distinta el sistema de control interno. En Argentina, se ha instaurado la Sindicatura General de la Nación o por su abreviatura “SIGEN”, la cual es una institución que depende del Poder Ejecutivo de la Nación, que coordina las acciones para lograr la mejora de la gestión del estado mediante el empleo de los recursos adecuados, procurando un correcto sistema de verificación interna. Dicho control es integral e integrado, es decir, comprende la totalidad de áreas de la institución y, además, dicho control es responsabilidad de todos los integrantes sin importar la jerarquía que mantenga. (Reunión Especializada de Organismos Gubernamentales de Control Interno del Mercosur [REOGCI], 2022)

En Uruguay, predomina la Auditoría Interna de la Nación, la cual, es un organismo encargado del proceso de verificación interna del Estado, en ese sentido, se procura la

mejora continua a través de la eficiencia y eficacia de las actividades, que el gasto sea ejecutado con razonabilidad, la confianza en la información y el nivel de cumplimiento para con las normativas legales. Se toma como punto de referencias aquellas actividades orientadas a la ética, compromiso, transparencia y la innovación. (REOGCI, 2022)

El Sistema Nacional de Control, el cual es el conjunto de órganos que se encarga del correcto ejercicio del control gubernamental en todas las organizaciones del estado peruano, conformándose de tal forma por la Contraloría General de la República (CGR), los Organismos de Control Institucional (OCI) de cada corporación pública del país y las Sociedades de Auditoría (SOA). La CGR, por su lado es el ente rector de dicho procedimiento, llevando a cabo la difícil misión de encaminar la correcta claridad de las entidades a través de la supervisión de los actos institucionales realizadas por las mismas. (Congreso de la República, 2002)

A su vez, las OCI “Órgano de Control Institucional” de cada entidad donde esté funcionando vela por la adecuada utilización de los recursos del estado velando por la claridad en cada uno de sus accionares, siendo obligatorio la inserción cada una de ellas en todas las entidades del país, siendo independientes de subordinación y autónomas; y, por ende, cada acto que obstruya con las funciones de la OCI puede ser sancionado por la CGR. Por último, las SOA, quienes están conformadas por las personas jurídicas que llevan a cabo el control externo, ejecutando las auditorías durante 2 periodos contando con el de designación por parte de la CGR y cumpliendo con las Normas Internacionales de Auditoría (Congreso de la República, 2002)

En los servicios proporcionados por la SUNARP, la entidad encargada de los registros públicos a nivel nacional, se presentan diversos riesgos que pueden comprometer la correcta determinación de los derechos de propiedad de una persona. Estos riesgos incluyen la posibilidad de duplicidad de partidas, falsificación de documentos y suplantación de identidad, entre otros. Estos riesgos tienen un impacto directo en los intereses de los usuarios, quienes se ven obligados a enfrentar diariamente problemas derivados de estas situaciones. Lo dicho puede verse reflejado en la siguiente tabla a manera de sintetizar los riesgos que se suscitan en el día a día de la actividad registral en la entidad sujeta a indagación.

**Tabla 1.**

*Riesgos existentes en los actos registrales*

Riesgos	Definición	Ejemplo
Duplicidad de partidas	Es la existencia de más de una partida registral para el mismo predio o para una misma persona jurídica o natural. Aclarando con lo último que, en el caso de mandatos y poderes, puede existir más de una partida por persona (Chan y Gutiérrez, 2022).	La persona “A” vende una propiedad a “B” y a “C” de forma independiente, es decir la propiedad es vendida a dos personas distintas, afectando los intereses de los 2 compradores, debido al dinero que supone haber comprado la propiedad. En este caso, la persona que inscribe primero dicha propiedad, es la que finalmente se queda con la titularidad.
Falsificación de documentos	Se trata de realizar un documento falso o adulterado tomado de un documento verdadero y autentico, generalmente	La persona inescrupulosa falsifica las firmas de la titular para suscribir un contrato de

	para sacar un provecho a partir de ello. “compraventa” ante un notario, (Decreto Legislativo 635, 1991, Art 427)	para que de esa forma pueda adquirir la titularidad y hacerse con la propiedad.
Suplantación de identidad	Consiste en la acción que realiza una persona para hacerse pasar por otra, usurpando su identidad y compareciendo como si fuera el otorgante o representante de otra persona distinta. De esa forma utilizando sus datos personales, nombres y apellidos, etc. (Quinde, 2019)	La persona “A” se hace pasar por la persona “B” (propietaria de un predio) ante el notario para establecer una escritura pública de transferencia de inmuebles a un tercero para ser ingresada a los registros públicos, siendo muchas veces el tercero en cuestión un integrante más de esta serie de actos ilegítimos.
Insuficiente antecedente registral	Falta de información de los archivos o antecedentes registrales ya sea por que data de hace más de 100 años o debido a que aún no se encuentra digitalizada. (Bances, 2019)	El solicitante de la inscripción registral decide enviar una partida de nacimiento fraguada para inscribir una sucesión intestada. Dicha partida al ser antigua, el registrador no tiene conocimiento de su legitimidad, dificultando la calificación y en algunos casos procediendo con dicha inscripción.
Fraude de ley	Consiste en la interpretación de leyes por parte de los funcionarios u organismos públicos que generan documentación que sirven para la inscripción, de una manera conveniente o tergiversada ya sea por	Debido a que los jueces y árbitros dan una decisión final sobre si inscribir o no un título, ellos mismos con el poder que la ley les otorga pueden dar un veredicto favorable de forma

---

desconocimiento o por un interés conveniente siendo participe de los actos irregulares. Es el caso (Galindo, 2011). Orellana, en la que un grupo de árbitros decidían favorablemente a inscribir predios para que la red delictiva se haga con propiedades afectando los derechos de terceros.

---

En el contexto de nuestro estudio, se examinaron las diferentes Zonas Registrales de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos. Durante el periodo bajo revisión, la Notaria Ruben Dario Soldevilla Gala presentó a la entidad una solicitud para cancelar el registro C00001 de la Partida N° 43969730 del Registro de Predios de Lima. Esta solicitud se basó en la presunta existencia de falsedad documental en los documentos notariales de la Escritura Pública relacionada con una transacción de Compra – Venta a favor del señor Marco Antonio Miranda Nuevo. Estos documentos son cruciales ya que respaldan la inscripción y fueron otorgados ante el mencionado Notario. Por tanto, la entidad emitió la Resolución Jefatural N° 311-2023-SUNARP/ZRIX/JEF con fecha del 14 de junio de 2023, considerando que la persona que adquirió la propiedad no objetó la solicitud de cancelación. Como resultado, se procedió con la cancelación administrativa.

Por este motivo, consideramos crucial llevar a cabo la presente investigación, ya que nos permite esclarecer posibles deficiencias que podrían estar ocurriendo, o que ya estén presentes, en la Zona Registral N° IX – Sede Lima. Esto, a su vez, nos habilita para

tomar medidas correctivas y preventivas que nos permitan abordar eficazmente los desafíos que afectan el logro de los objetivos organizacionales de la entidad.

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera se relaciona el sistema de control interno y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre el ambiente de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023?

¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgos y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023?

¿Cuál es la relación entre las actividades de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023?

¿Cuál es la relación entre la información y comunicación y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023?

¿Cuál es la relación entre la supervisión y monitoreo y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el sistema de control interno y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.



### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre el ambiente de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.

Establecer la relación entre la evaluación de riesgos y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.

Identificar la relación entre las actividades de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.

Establecer la relación entre la información y comunicación y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.

Identificar la relación entre la supervisión y monitoreo y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.

### **1.4. Importancia y alcance de la investigación**

Según Camacho, Gil y Paredes (2017), la verificación interna es de utilidad para poder aminorar las operaciones que alteren el curso normal de los procesos que administra el organismo. Es por ello que la investigación se efectuó para proporcionar conocimiento acerca de la relación entre el plan de control de una administración tan importante como lo es la Zona Registral sujeta a estudio de indagación y los riesgos que podrían afectar los actos registrales, por ello el resultado puede servir a las ciencias de la profesión contable con la finalidad de conocer o estudiar las probables situaciones particulares que surgieron a raíz de la presente tesis.

El actual estudio de indagación cuantitativa buscó la relación del sistema de control interno y los riesgos en los actos registrales, todo ello con la finalidad de alcanzar los fines, se ha de realizar un proceso metodológico ordenado y sistematizado dirigido hacia la

descripción. Es por ello que resulta necesario realizar técnicas, métodos y procedimientos como lo es la elaboración y aplicación del cuestionario que nos brindarán información sobre la puesta en funcionamiento de los procedimientos de verificación interna y los peligros en los actos registrales de la organización sujeta a indagación. Debido a que, con los resultados obtenidos, dicha entidad puede tomar decisiones que ayudaran a mejorar los procesos.

El propósito de la actual averiguación es brindar apoyo a la entidad sujeta a estudio debido a que conociendo las singularidades de los procedimientos de control interno y al desarrollo del tema, se puede verificar las probables deficiencias que podrían estar realizando para que, de aquella forma, pueda servir de alerta a probables actos deficientes por parte de los administrativos de la entidad referida. Por lo que la población podría obtener beneficios adquiriendo mayores alcances de las variables de la investigación, además podría también tener un panorama general de lo que se viene generando a partir de los procesos que conllevan dicho sistema.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

La presente investigación presenta ciertas limitaciones que deben tenerse en cuenta al interpretar y aplicar los resultados obtenidos. Como, la dependencia de la información proporcionada por la entidad bajo estudio que podría introducir sesgos potenciales. La calidad y exactitud de los datos recopilados están condicionadas por la precisión de la información disponible, y la falta de acceso a ciertos detalles internos podría limitar la exhaustividad de la investigación. Estas limitaciones subrayan la importancia de interpretar los resultados dentro del contexto específico de la Zona Registral y destacan la necesidad de cautela al extrapolar las conclusiones a otras realidades organizacionales.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Marco teórico

Desde una perspectiva histórica, el control existe desde mucho tiempo atrás donde la humanidad se encontraba con la necesidad de verificar sus propiedades y la de los grupos que formaban parte, remontándonos al año 1807 donde Napoleón Bonaparte asignaba una corte de cuentas que velaba los temas contables del gobierno y concedía poder para establecer castigos según lo pertinente. Ello fue tomado como modelo para las naciones de América y Europa, al momento de establecer sus respectivas repúblicas (Arcía y Castaño, 2013).

Asimismo, se ha evidenciado durante los grandes acontecimientos de la historia, comenzando desde los viajes de Colon a América, donde se asignaron a las primeras personas que se encargaron de verificar el manejo de los fondos y bienes de cada viaje, evolucionando hacia la auditoria, que como profesión fue reconocida por la Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862, y no fue hasta 1900 que se estableció en Estados Unidos (Arcía y Castaño, 2013).

Sin embargo, no fue hasta 1958 cuando la AICPA “Instituto Americano de Contables Públicos Certificados” realiza diferencias entre controles administrativos y controles contables. Por lo que concluyen que los controles administrativos se relacionan con la calidad operativa, y los controles contables se refiera a la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros. Y, por último, en 1972, donde se clarifica el termino y se establece como una herramienta para dar claridad a las transacciones que se realizan en la empresa (Andicoechea, 2014).

En cuanto a los actos registrales, se tiene conocimiento que el periodo antiguo como en Egipto, Grecia y Roma se manifiesta el menester de conocer a quienes pertenecían los bienes de aquellos años, así como de establecer cada uno de ellos, es por ello que se pretendió normar y legislar sobre dichos derechos. Y en Perú, mediante Ley del 02 de enero de 1888, durante el régimen de Andrés Avelino Cáceres, se da el origen al registro de propiedad inmueble siendo de tal forma necesario el sistema de registro y los derechos de cada interviniente en ello (Chavez, 2016).

El reglamento de los registros públicos entró en vigencia en el año 1940, por lo que su esquema organizativo contempla a la Junta de Vigilancia del Ministro de Justicia y Culto como Órgano superior, entre otros y en 1968, a través de acuerdo de la Corte Suprema entra en vigencia el Reglamento General de los Registros Públicos, y dicho dispositivo, origina a la Comisión Facultativa (Baltazar, 2002).

## **2.2. Antecedentes del estudio**

### **2.2.1. Antecedentes internacionales**

Diaz (2021) en su artículo de investigación: “El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgos operativos en la UCI”. Donde planteó determinar de qué forma la administración de peligros operativos en la institución es beneficiado por un instrumento tan relevante como lo es el control interno. Se diseñó como estudio descriptivo, con método cualitativo y se tomó como herramienta, el análisis documental y trabajo de campo donde se analizaron los procesos de control interno que se desarrollaban en la institución. Se concluyó que:

- La Universidad de Ciencias Informáticas no cuenta con áreas en donde se

dediquen a la administración de riesgos como los fraudes, los errores en la tecnología, los riesgos en las relaciones de trabajo, el daño hacia los activos de la empresa, y los riesgos de los clientes. Por lo que no se tiene un mapa de riesgos donde se identifiquen los riesgos desde el de menor al de mayor impacto.

- La evaluación de riesgos operativo no cuenta con una metodología clara debido a que consideran que ello depende del procedimiento que se requiere realizar, además de ello, no posee ningún software como herramienta, en lugar de ello se maneja con información documental.

La investigación fue de importancia debido a que da el conocimiento y la importancia de tener una metodología adecuada para la identificación y administración de riesgos, siendo recomendable la orientación hacia la parametrización de cada riesgo, clasificándolos entre sus probabilidades y niveles. Ello para buscar la efectividad y de tal forma, mantener una correcta toma de decisiones en aras de adquirir beneficios para la empresa.

Argudo et al. (2019) en su artículo de investigación: *“Evaluación de Control Interno en Riesgos Estratégicos para la Dirección de Planificación de la Universidad de Cuenca”*.

Donde plantearon que las evaluaciones sobre los riesgos determinantes dentro del control interno, sirven de instrumento para el logro de los objetivos organizacionales, mediante dicha Dirección. La investigación fue descriptiva y con el método cualitativo, en donde se tomó como muestra al personal de la Dirección de Planificación. Los autores concluyeron que:

- La Dirección objeto de estudio cuenta con instrumentos donde se establecen los objetivos organizacionales a un futuro inmediato y distante, como lo es el Plan Operativo Anual y con proyección estratégica en la entidad. Sin embargo, la dirección no toma en consideración el tratamiento de los peligros estratégicos, como su planificación y sus lineamientos en contra de tales riesgos, siendo ello, parte importante no solo porque está normado por la Contraloría General del Estado, sino también porque es un impedimento para el logro de los objetivos. Toda aquella situación, desemboca a la nula existencia de una distribución de peligros donde se evidencien lo dicho y se consideren tanto una respuesta a ellos y la asignación de recursos por parte de la entidad que se le brindará para hacer frente a cada uno de ellos.

Los riesgos pueden originarse debido a un carente establecimiento de las proyecciones estratégicas que se dan dentro del control de las instituciones del estado.

Vega y Marrero (2021) en su artículo de investigación: “Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión”. Donde plantean la transformación durante décadas del control interno y las singularidades en Cuba, en conjunto con los controles del sistema organizacional. Se desarrolló como analítica y con el método cualitativo, realizando la investigación documental. Por ello, de la presente indagación se concluyó que:

- Las dos variables presentadas en el artículo vienen de manera conjunta debido a que lo segundo ayuda a la gestión del control interno. Los dos parámetros servirán a la organización a aumentar su competencia dentro del mercado comprendiendo los pilares básicos para ello, como los son los procesos, recursos de la

organización, satisfacción del cliente y el control operativo que logre que el control sea eficaz.

Lo importante es el trabajo conjunto que se debe efectuar entre el control interno con el marco integral para dar un mejor nivel a la administración de peligros dentro del entorno de un país centroamericano como lo es el caso de Cuba.

Hernández (2018) en su artículo “Gestión del riesgo y control, una mirada tridimensional” donde se planteó ayudar a las administraciones a encontrar aspectos de control que limiten los riesgos en las organizaciones. Se desarrolló como una investigación cualitativa, diseño no experimental y a su vez utilizando el instrumento de análisis documental. Se concluyó que:

- El gobierno corporativo debe establecer todas las políticas para que los controles puedan llevarse a cabo, mostrando compromiso en evaluarlas periódicamente, determinar su eficacia y relevancia, debido a que los procesos internos, la tecnología y el personal son cambiantes con el pasar del tiempo, de esa forma se puede encaminar hacia la autogestión en conjunto con las auditorías.
- Las evaluaciones permanentes e independientes que se realizan a las operaciones de la entidad aseguran el mantenimiento de información fidedigna, ello en conjunto con las decisiones administrativas tomadas como base para el logro de los objetivos institucionales van a ayudar a que la empresa genere confianza y transparencia.

Esta indagación nos muestra la importancia de mantener un adecuado gobierno corporativo y evaluaciones permanentes en las entidades sobre todo en vías de establecer una adecuada comunicación ante los proveedores, accionistas, clientes y estado, es por

ello su relevancia al momento de indagar el componente supervisión en la entidad sujeta a estudio.

Cortés (2019) en su artículo “El control interno como proceso administrativo para las PYMES”. Donde el objetivo es proporcionar las bases de un sistema de control interno a las pequeñas y medianas organizaciones. Se realizó una investigación cualitativa, diseño no experimental y con el instrumento de investigación documental. Se concluye que:

- La necesidad de orientar al control interno en términos de fraude e información confiable que debe sostener la institución a fin de asegurar un veraz flujo de efectivo que debe contar todos los procesos de la entidad y sobre todo los contables, y poder así generar una correcta toma de decisiones.
- La entidad debe aceptar los cambios que se generen en cuanto a los avances tecnológicos y establecer mecanismos de control ante aquellos cambios debido a que solo de esa forma se logrará asegurar que la institución mantenga protegido a sus activos e ingresos.

Esta indagación precisa que las organizaciones deben estar prestas al cambio durante el pasar de los años y con ello modificar los controles internos en aras de cumplir con información veraz, es por ello la importancia, cada organización, comenzando con las más pequeñas deben estar dispuestas a construir un sistema orientado los riesgos y fraudes.

### **2.2.2. Antecedentes nacionales**

Merino (2020) en su tesis: “*Los procesos registrales y su influencia en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020*”. Donde plantean la



relación de influencia de los procedimientos de registro en la calidad de servicio que provee la entidad. La indagación se diseñó como no experimental y correlacional, con una metodología cuantitativa, donde se tomó como muestra a 385 usuarios que recurren a la institución solicitando los servicios registrales. Se concluyó que:

- Existe influencia de los procedimientos de registro con un servicio de excelencia que se provee, sin embargo, hay gran proporción de ciudadanos que se sienten insatisfechos con la atención que se brinda, ello en gran parte, entre otras cosas, por la fiabilidad, la seguridad jurídica y la capacidad de respuesta a los trámites que se les brinda.
- La fiabilidad con la que se realizan los actos registrales no es el adecuado, mostrándose una insatisfacción en cuanto al cumplimiento de los tiempos establecidos y el desinterés que se muestra con solucionar impases en los servicios que se solicitan.

La indagación fue de importancia debido a que se dieron a conocer las falencias existentes en una entidad que lleva a cabo actos registrales, y que, si dicha entidad está realizando de forma inadecuada los procedimientos registrales, se pueda entender que, de la misma forma, el servicio que está ofreciendo al ciudadano no es el más conveniente.

Alcócer (2019) en su tesis: “*Control interno y gestión de los riesgos corporativos en los gobiernos locales de la región Junín*”. Donde plantean la relación entre la administración de riesgos corporativo y el control interno de las instituciones locales de la región Junín. La indagación se diseñó como correlacional basándose en el método

cuantitativo, donde se tomó como muestra a 94 gobiernos locales de la región. Asimismo, el investigador concluyó que:

- Prevalece la correlación negativa entre la verificación interna y la administración de peligros en la población objeto de estudio, por lo que es importante que se implemente un sistema de control de gestión en estos organismos para que mediante ello se pueda administrar los riesgos de forma adecuada, todo ello para beneficio de la ciudadanía.
- Los gobiernos locales como parte de su tarea de optimizar los riesgos, deben ser constantes evaluadores del sistema, siendo fundamental los controles que se deben aplicar en ella, para que, de esa forma, se logre una proporción con los controles de riesgos.

La investigación permitió percibir la conexión entre el control interno y los peligros que pueden surgir dentro de las entidades tan relevantes como lo son los gobiernos locales, instituciones que tienen cercanía con la población, debido a ello es la relevancia en el actual trabajo de estudio.

Candia y Guanilo (2022) en su investigación: *“El Control Interno y la gestión administrativa, en un Municipio de la región Tacna”*. Donde plantean que el control contribuye en la diligencia del Municipio de Pacollay en dicha región de Tacna en el periodo 2019. Se diseñó como una investigación explicativa y de método cuantitativo, siendo la muestra 176 trabajadores de la municipalidad. A partir de ello, se concluyó que:

- El control interno debería ser una prioridad para cada servidor en cada una de sus

funciones dentro de la entidad para el logro de eficiencia y rendimiento en cada actividad que se realice, por lo que favorecerá tanto a la administración de la institución como a la satisfacción de la población.

- La organización pública sujeto de estudio, necesita cumplir con los reglamentos, lineamientos internos y procedimientos para aumentar los niveles de gestión dentro de ella. Y, para ello, resulta de suma urgencia que la fase de supervisión sea elaborada de forma correcta para ayudar a reconocer, vigilar y examinar cada proceso en la institución, cumpliendo con los parámetros, políticas y modelos que se deben actualizar en el transcurso del tiempo y constantemente, siempre y cuando vaya adaptado a la realidad de la organización.

La indagación fue de importancia debido a que explica que el sistema ayuda a que se entre en vigilancia y examinación de los procesos en la institución, y que de esa forma la gestión dentro de ella se maximice en todas sus posibilidades.

Huiman (2022) en su artículo: “El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática”. Donde plantea la importancia y los provechos de ejecutar el control interno en las instituciones del sector público. Desarrollando una investigación cualitativa, diseño no experimental y con el instrumento de investigación documental.

Se concluyó que:

- Se puede apoyar a las entidades a alcanzar sus respectivos objetivos mediante la reducción de los niveles de fraude y el mayor progreso en la ejecución de las operaciones, con ayuda del modelo COSO, que resulta relevante debido a que se utilizó como base para las organizaciones, adecuándolo a las necesidades de cada una de ellas considerando los recursos que ofrezcan, logrando los objetivos

trazados, ayudando a la transparencia en los reportes y el provecho de las facilidades del estado con ayuda de los empleados y titulares de las instituciones.

- Las instrucciones a los individuos involucrados en la puesta en acción del procedimiento de control interno se deben dar de forma constante como en cursos o talleres para así, evitar el incumplimiento en las normas establecidas para el alcance de los propósitos en la gestión pública y regularmente realizando las modificaciones precisas y realizando las medidas de corrección y de previsión que correspondan, mitigando de tal forma, las deficiencias.

La indagación fue de importancia debido a que nos permitió orientar y tomar conciencia que el trabajo debe ser enfocado en el mejoramiento de los recursos públicos de las instituciones del estado para que con ello se pueda entregar un adecuado servicio al ciudadano.

Mena (2019) en su tesis “El control interno y su incidencia en la gestión del riesgo de las unidades de gestión educativa local de la región Tumbes – 2019”. Donde se planteó determinar la influencia del control interno en la gestión de riesgo de la unidad sujeta a estudio. Desarrollando la indagación cuantitativa, diseño no experimental, el cuestionario como instrumento y la muestra a los funcionarios de las áreas de Planificación y Presupuesto, Administración, Tesorería, Abastecimiento, Contabilidad, Patrimonio y Personal. Se concluyó:

- La verificación interna incide favorablemente a la administración de los peligros debido a ellos en la institución no se realizan los controles de seguridad para mitigar o evitar ocurrencias como el establecimiento de información no

autorizada, incumplimiento de meta presupuestarias, además de ello no se protegen de forma adecuada los actos financieros como las cajas de seguridad ante cualquier delito o robo que puedan suscitarse.

La indagación fue de importancia debido a que hace énfasis en que los controles internos pueden influir en un área tan importante como la de Administración, por lo que gracias a ello se puso especial cuidado en las medidas políticas de verificación que se debe llevar en las instituciones y sobre todo, en la entidad sujeta a investigación.

## **2.3. Bases teóricas**

### **2.3.1. Sistema de control interno**

El control interno en una organización engloba el conjunto de procesos y políticas destinados a asegurar que las operaciones se ejecuten de forma eficaz y conforme a las normativas pertinentes. Este sistema abarca desde el ambiente de control establecido por la alta dirección hasta la supervisión y monitoreo constante de las actividades. Asimismo, incluye la evaluación de riesgos, la implementación de actividades de control y la gestión de la información y comunicación interna (Serrano et al., 2018).

Diaz (2021) señala que este sistema busca, además, prevenir y detectar fraudes y errores, asegurando una segregación adecuada de funciones para evitar conflictos de interés y garantizar una gestión financiera fiable y ética. La evaluación del control interno proporciona una evaluación de su eficacia y contribuye a la confianza y transparencia en la gestión de la organización

Es el grupo de lineamientos que dará apoyo a la corporación al alcance de las finalidades institucionales que tengan trazados, brindando certeza de que puedan

ser alcanzados con el trabajo conjunto de la administración y dirección institucional de la compañía, sin el hecho de ignorar, el servicio del personal o equipo de trabajo, quienes proporcionarían un mejor desarrollo para el buen desempeño de la institución principalmente con relación a su actividad y eficacia, claridad y fiabilidad en los reportes financieros y atención de normas o reglamentos aplicables (González, 2013).

Es oportuno resaltar que, gracias a sistema se permite la estricta atención de las políticas trazadas por la dirección de la empresa por lo que sirve de garantía los buenos resultados de la misma. Además de ello, las operaciones siempre que estén alineadas a los estándares requeridos podrían ser medidos de acuerdo a su desempeño. Y, la información financiera transparente que garantiza el correcto establecimiento de un control interno, ayudaría a las organizaciones a una mejor toma de decisiones pensando en su presente y futuro (Robalino et al., 2018).

El papel y funciones del grupo de verificaciones internas dentro de una empresa u organización. Este grupo se encarga de implementar una serie de acciones, principios, normas y políticas que colaboran en el logro de varios objetivos esenciales. Estos incluyen garantizar la confidencialidad en las actividades de la entidad, promover actividades y comportamientos éticos, cuidar adecuadamente los recursos del Estado, asegurar que las funciones se lleven a cabo en conformidad con los reglamentos y leyes pertinentes, proporcionar información precisa y confiable, y asegurarse de que los servidores públicos sean responsables de los bienes y fondos del Estado que estén bajo su responsabilidad y utilización (Poder Judicial, 2006).

Lozano y Tenorio (2015) destacan la importancia del compromiso y colaboración de todas las partes involucradas en la implementación del control interno en la empresa. Esto incluye al titular del negocio, los servidores y el personal, quienes deben estar plenamente comprometidos con este proceso. Su apoyo es esencial para alcanzar las metas de la verificación interna. Uno de los roles fundamentales de estos actores es identificar los posibles riesgos y deficiencias que puedan surgir durante la implementación del sistema de control. Esto implica anticipar problemas o situaciones que podrían afectar la eficacia de los controles establecidos. Además, se destaca que estas partes involucradas son responsables de garantizar el cumplimiento de las mejoras que se propongan con el fin de corregir las deficiencias identificadas. Esto implica que no solo se trata de identificar los problemas, sino también de tomar medidas concretas para resolverlos y mejorar la diligencia en el manejo de las deficiencias.

### **2.3.2.1. Dimensiones del sistema de control interno**

#### **a. Ambiente de control**

Se refiere al contexto y tono establecido por la alta dirección en relación con la importancia del control y la ética en todas las operaciones y procesos de la entidad. Representa el estándar de comportamiento y cultura organizativa en términos de gestión y control. Incluye la demostración de integridad y valores éticos por parte de la alta dirección, así como la competencia del personal, asegurando que cuenten con la formación y habilidades necesarias. Además, implica un compromiso tangible con los objetivos organizativos y una estructura organizativa adecuada que evite la concentración excesiva de poder. La existencia de políticas y

procedimientos claros y documentados es crucial para guiar las operaciones, y la participación activa de la alta dirección demuestra su compromiso con la gestión efectiva y ética de la organización. Una cultura de responsabilidad y rendición de cuentas, donde se fomente la responsabilidad individual y colectiva, es esencial para mantener la integridad y la transparencia en todas las operaciones de la organización (Calle et al., 2020).

Esta dimensión se centra en establecer los principios y políticas que promueven prácticas óptimas dentro del ambiente organizativo. Su objetivo es cultivar una cultura donde el control interno pueda prosperar y, como consecuencia, se alcancen los objetivos institucionales de la organización. Aquí, es responsabilidad de los titulares y servidores de la entidad adoptar una actitud orientada hacia la disciplina en el desempeño de cada una de las funciones que desempeñan en la organización. Esto significa que se espera que todos los miembros de la organización sigan ciertos estándares y procedimientos establecidos para garantizar que las operaciones se realicen de manera eficiente y efectiva. Además, implica que se fomente una cultura de responsabilidad y compromiso con el cumplimiento de los objetivos de la organización (Grajales y Castellanos, 2018).

Este componente se sustenta en dos pilares fundamentales. En primer lugar, la filosofía de la dirección, que representa las actitudes y acciones que los funcionarios de la organización adoptan para demostrar transparencia e innovación en la implementación del control interno. Esto implica que se espera de ellos un enfoque claro y creativo en la ejecución de sus tareas, siempre en concordancia con los valores y estándares de desempeño adecuados. El segundo pilar es la integridad



y el valor ético, que se refiere al comportamiento que cada individuo debe mantener al llevar a cabo sus funciones. Esto implica la mayoría de los miembros colaboradores de la institución mantenga un comportamiento ético y de alta integridad en todas sus interacciones y responsabilidades laborales (Mengmeng, 2017).

La estructura organizacional que se entiende como el empleo del personal capacitado para las funciones que estén a su cargo para que se tenga eficiencia y eficacia al momento de su ejecución, todo ello de acuerdo a las tareas a requerirse. La administración del recurso humano, que se traduce en las normas que se tengan para la contratación del personal adecuado a las funciones que van a desempeñar de acuerdo a cada objetivo propuesto. Asimismo, el Órgano de Control Institucional, es vital a fin de que se encargue especialmente del control interno dentro del organismo (Contraloría General de la República, 2006).

#### b. Evaluación de riesgos

Este componente desempeña un papel crítico al identificar y abordar los potenciales peligros que podrían obstaculizar el alcance de las metas institucionales de la organización. Su objetivo es permitir que estos riesgos sean reconocidos y evaluados adecuadamente. Esto a su vez, capacita a la entidad para establecer una base económica sólida y proyectar una imagen correcta y confiable ante los usuarios del servicio y la comunidad en general. La importancia de anticipar, comprender y responder a los riesgos radica en la necesidad de prevenir problemas antes de que se materialicen. Esto permite a la organización estar mejor preparada y ser más proactiva en la gestión de posibles desafíos. Al entender y abordar los riesgos de

manera dinámica, la organización puede desarrollar estrategias y actividades específicas para mitigarlos y asegurar que los objetivos institucionales sean alcanzados de manera efectiva y eficiente (González, 2013).

Asimismo, tiene como fin el examen de los peligros a los que la institución está sujeta para conseguir los fines y objetivos de la organización, así como también de la respuesta que se les debería tener hacia cada uno de aquellos peligros. De manera que se pueda reconocer el grado de efectividad del control vigente y los puntos críticos de la institución o aquellas actividades que podrían ser afectadas, de manera que se pueda realizar dichos procedimientos de forma continua debido a que las instituciones están expuestas a los cambios en los entornos económicos, tecnológicos y regulatorios (Contraloría General de la República, 2006).

c. Actividades de control

Representan las acciones específicas que la organización lleva a cabo para responder a las necesidades y preocupaciones de la dirección, especialmente en situaciones donde han surgido riesgos durante la ejecución de sus operaciones. Estas acciones están diseñadas para mitigar los impactos negativos que los riesgos puedan tener y, en última instancia, minimizar su alcance. Además, estas actividades están orientadas a restaurar el sistema a su funcionamiento normal en el menor tiempo posible. Para llevar a cabo estas actividades de control, la organización utiliza diversas herramientas y métodos. Entre ellas se incluyen cuestionarios detallados, así como observaciones espontáneas, las cuales son elaboradas por auditores internos y directivos con experiencia y conocimiento especializado. Estas herramientas proporcionan una evaluación objetiva y detallada

de la situación y permiten tomar decisiones informadas sobre las medidas correctivas necesarias (Auditool, 2013).

Las acciones de verificación constituyen un conjunto de procedimientos esenciales para gestionar los riesgos que podrían obstaculizar el logro de los objetivos de las organizaciones. Estas acciones abarcan varios aspectos cruciales. En primer lugar, abordan los tratamientos de permisos y consentimientos necesarios para llevar a cabo cada una de las actividades requeridas. Es fundamental que cada permiso sea otorgado por el personal responsable, asegurando así que solo las personas autorizadas ejecuten las tareas. Otra actividad vital es la segregación de funciones, que debe estar presente en cada rol dentro de la entidad. Este principio busca evitar que una persona permanezca demasiado tiempo en una misma posición, lo que podría conllevar a que esa persona tenga un control prolongado sobre procesos críticos de la organización. Al separar y asignar responsabilidades de manera adecuada, se reduce el riesgo de concentración excesiva de poder y se fortalece la transparencia y la integridad en la gestión de la entidad (Contraloría General de la República, 2006).

La evaluación costo-beneficio de las actividades que se llevan a cabo es un elemento esencial para el éxito en el logro de los objetivos de una organización. Esto implica analizar detenidamente si los beneficios obtenidos de una actividad superan los costos asociados con su realización. Esta evaluación proporciona a la corporación una comprensión clara de la viabilidad y la rentabilidad de llevar a cabo ciertos procedimientos. Además, es crucial que las verificaciones relacionadas con el uso de recursos y archivos de la entidad estén implementadas de manera

adecuada. Esto garantiza que los recursos se utilicen de manera eficiente y que la información se gestione de forma segura y precisa. Estas verificaciones son esenciales para mantener la integridad de los datos y para asegurarse de que los recursos estén siendo aprovechados de la mejor manera posible. Otro aspecto importante es la realización de revisiones y el uso apropiado de la tecnología. Las revisiones periódicas de los procesos y operaciones de la organización son esenciales para identificar posibles áreas de mejora y para asegurar que se estén cumpliendo los estándares establecidos. Por otro lado, la tecnología adecuada puede facilitar y mejorar la ejecución de las actividades, así como fortalecer los controles internos a través de sistemas y herramientas especializadas (Contraloría General de la República, 2006).

#### d. Información y Comunicación

Este componente engloba la generación, recopilación, procesamiento y comunicación de datos cruciales para las operaciones de la organización. Esto implica asegurarse de que la información sea precisa, oportuna y esté disponible de manera segura tanto para uso interno como para comunicaciones externas con partes interesadas. También abarca la protección de la información contra accesos no autorizados y la garantía de su integridad y calidad. La calidad de la información es esencial para respaldar la toma de decisiones y cumplir con los requisitos regulatorios. Por lo tanto, este componente desempeña un papel fundamental en la gestión efectiva de los recursos y el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Contraloría General de la República, 2006).

La integridad de la información es un componente esencial dentro del marco

de control interno, específicamente en el ámbito de Información y Comunicación. Su objetivo es asegurar que la información que se maneja en la organización sea precisa y confiable, sin haber sido alterada de manera no autorizada o indebida. Para garantizar esta integridad, se implementan diversos controles y mecanismos. Uno de los métodos más efectivos es la realización de auditorías periódicas y verificaciones de datos. Estos procesos permiten examinar minuciosamente la información para identificar cualquier anomalía o alteración que pudiera haber ocurrido de manera no autorizada. A través de estas auditorías, se verifica que la información mantenga su integridad y precisión. La importancia de mantener la integridad de la información radica en que esta es un pilar fundamental para la toma de decisiones acertadas y para la ejecución de operaciones empresariales eficaces (González, 2013).

Además, el componente de Información y Comunicación también aborda la Calidad de la Información. Esto implica asegurarse de que la información sea relevante, confiable y oportuna para respaldar la toma de decisiones y cumplir con los requisitos regulatorios y de gestión. La calidad de la información es crucial para la planificación estratégica, la evaluación de riesgos y la ejecución de operaciones eficientes. Los controles de calidad, que pueden incluir revisión y validación de datos, garantizan que la información sea un recurso valioso y confiable para la toma de decisiones y la gestión efectiva en todos los niveles de la organización (Auditool, 2013).

e. Supervisión y Monitoreo

Según Romero (2012) el componente supervisión y monitoreo se refiere a la

evaluación sistemática de cada control implementado para encontrar aquellos que son débiles con la finalidad de ajustarlos y ejecutarlos. Por ello, la evaluación se requiere dar en las actividades de la totalidad de todos los grados de la sociedad y por los empleados no responsable en llevar a cabo tales actividades o controles.

Siguiendo la misma línea, la supervisión comprende un conjunto de procedimientos orientados a la evaluación de actividades para verificar si se está llevando con la debida eficiencia y compromiso (Contraloría General de la República, 2006). El objetivo es propiciar los cambios que se requieran dar en el sistema y la estricta vigilancia que se debe desarrollar en las medidas del control interno, sin desaprovechar aquellos puntos de mejora que tiene la entidad para mejorar y ser aún más transparente en la gestión, por ello es oportuno que se lleve de forma usual (González, 2013).

El seguimiento está compuesto por 3 pilares básicos: las actividades de prevención y monitoreo, los cuales se basan en las modificaciones que se tengan que realizar al interior de la institución para perfeccionar la competencia de las operaciones; el seguimiento de los resultados, que darán cuenta de aquellos puntos débiles que se tengan en cuenta al control interno a fin de tomar medidas de corrección para remediar tales deficiencias, y el compromiso de mejoramiento, pilar mediante el cual, se realizaran las autoevaluaciones en el gobierno y la verificación interna de las instituciones para que tengan en cuenta las áreas más débiles de la entidad y el comportamiento organizacional, así como también de las evaluaciones que se realicen de manera individual por los órganos responsables del proceder del control interno (Contraloría General de la República, 2006).

### **2.1.1. Riesgos en los actos registrales**

Un acto registral se trata de una serie de acciones que ejecutan los usuarios a fin de inscribir el título en los registros públicos, comenzando con su respectiva solicitud que deberá ser presentada mediante lo establecido por la SUNARP, respetando siempre las formas en las que se da la presentación. Asimismo, existe el recurso de apelación ante las decisiones que tomen los Registradores, formalizándose por escrito e informando el número de título, la fecha de presentación y fundamentar las razones de dicha apelación (Novoa, 2013). También, se puede decir que un acto registral está orientado en la presencia de un documento público que comienza con la manifestación del acto en la Oficina Registral pertinente y que, mediante documentación establecida por la SUNARP, se da a conocer los pasos respectivos para la presentación de dichos títulos. Por lo que su finalidad está orientada en la filiación del título en los registros (Llaja, 2013).

Los riesgos en los actos registrales comprenden una serie de posibles amenazas que pueden comprometer la exactitud y validez de los registros públicos mantenidos por entidades como la SUNARP. Estos riesgos abarcan desde la duplicidad de partidas, donde un mismo bien puede estar registrado más de una vez, hasta la falsificación de documentos, que implica la presentación de información fraudulenta para obtener registros indebidos. La suplantación de identidad es otro riesgo, donde alguien puede hacerse pasar por otra persona para realizar trámites o registrar propiedades sin consentimiento. Errores administrativos, fraudes, conflictos de intereses, cambios legales y deficiencias en los controles internos también representan posibles amenazas. Por lo que, es imperativo que las entidades encargadas de los registros públicos establezcan medidas de control interno

efectivas para mitigar estos riesgos y así garantizar la integridad y precisión de la información registrada, preservando la confianza del público en el sistema de registros y protegiendo los derechos de propiedad de los ciudadanos (Lucena y Tengan, 2014). Por lo expuesto y teniendo en cuenta la que la misión institucional de la SUNARP radica en brindar un servicio de calidad accesible, oportuno y predecible, podemos considerar 3 tipos de riesgos que pueden perjudicar dicha misión como entidad, las cuales son riesgos de recursos humanos, riesgo de calidad y riesgo de reputación.

#### ***2.1.1.1. Dimensiones de los riesgos en los actos registrales***

##### ***a. Riesgo de Recursos Humanos***

El riesgo de recursos humanos se refiere a la posibilidad de que las actividades, operaciones y objetivos de una organización se vean afectados negativamente debido a problemas relacionados con su personal. Estos riesgos abarcan una serie de situaciones que pueden impactar negativamente el desempeño y eficacia del personal de una organización. Estos riesgos incluyen la mala actitud de los servidores puede verse como resultado de posibles problemas personales que tuviesen, así como también de los problemas generados dentro de la misma entidad donde laboran como una disminución en pagos de sueldos o salarios, además de un clima laboral tenso. Es por ello que esas actitudes pueden verse reflejado en comportamientos relacionados en baja de moral o pensamientos no colaborativos (Flores, 2022).

Es por ello que se hace necesario que afrontemos las malas actitudes y saber que existe un problema, y es de un líder actuar frente a ello para hacer sentir a los



demás servidores que están siendo defendidos de ese clima laboral nocivo, y es tan importante debido a que dicho clima podría mermar su productividad e incluso faltar a lo restrictivo de cada plazo de atención que requiera la entidad afectando de tal forma el prestigio de la misma (AMITAI, 2019).

Además de ello, si el personal labora en una entidad de cara a la ciudadanía o población y que a su vez muestra una actitud áspera y poco cordial, no favorecerá mucho a los intereses de dicha entidad. Es muy probable que genere muchas quejas hacia la calidad del servicio o atención que se brinda, e incluso si la entidad establezca políticas de gestión de talento, esas posibilidades de promoción en tu puesto de trabajo además de la interrelación con los demás compañeros, la cual será mermada debido a la propia actitud de la persona (SYNERGIE, 2022).

Es necesario plantear las prioridades laborales, es decir, como es natural entre muchos servidores de posponer las labores que no vencen en el día, resulta indispensable motivar al personal y generar conciencia acerca del tiempo proactivo o protiempo, para separar un tiempo de su horario para ejercer labores importantes, pero no urgentes para establecer mejores relaciones para con el usuario, en cuanto a plazos de atención se refiriese (La Camara, 2020).

#### *b. Riesgo de Calidad*

El riesgo de calidad se refiere a la posibilidad de que el servicio o proceso no cumpla con los estándares, especificaciones o expectativas de calidad establecidas. Puede surgir en cualquier etapa de la prestación del servicio y puede tener consecuencias tanto internas como externas para una organización (de la Fuente, 2019).

Siguiendo la misma línea, un procedimiento registral es el ejercicio que

realiza el Registrador Público de examinar todos los documentos presentados por el ciudadano. Entendiéndose que dicha calificación pueda ser de respuesta positiva o negativa. Por un lado, lo positivo se refiere a que la persona que presentó el trámite cumplió con las disposiciones y no incurrió en alguna diligencia u observación, por lo que se aprueba y se procede a tomar el registro del título que solicitó. Por otro lado, es negativo cuando el documento es negado o rebotado por el Registrador, es decir es sujeto a observación, liquidación o tacha del título (Llaja, 2013).

En un contexto de calidad de servicio registral, la predictibilidad implica que los usuarios pueden confiar en que los registros serán precisos, actualizados y que cumplirán con los estándares establecidos de manera consistente y confiable. Esto es esencial para mantener la confianza de los usuarios y para garantizar la seguridad jurídica en transacciones que involucren propiedades o derechos legales. Por lo que, la función que ejerce el registrador público es de vital importancia para la ciudadanía, y en caso cometa errores en la calificación registral, esto trae consecuencias o perjuicios a los administrados envueltos en aquella solicitud de inscripción, sin embargo se puede hacer ver a las autoridades competentes que actuó con la debida diligencia y razonabilidad, así que la culpa caería en la SUNARP y si esta entidad, demuestra que se actuó de acuerdo a la normativa, ello recaería en el Estado, quien deberá asumir toda la responsabilidad del caso (de la Fuente, 2019).

*c. Riesgo de Reputación*

El riesgo de reputación en el contexto de un servicio se refiere a la amenaza de que la percepción pública sobre la organización se deteriore debido a la entrega inoportuna del servicio y tiempos de espera prolongados. Esto puede ocurrir cuando

los usuarios del servicio experimentan demoras significativas en la obtención del servicio, lo que puede resultar en insatisfacción y afectar la confianza en la organización. Asimismo, entre estos factores se encuentran las barreras burocráticas, como trámites complicados o procesos engorrosos, pueden aumentar la frustración y afectar la confianza del público, y la atención insuficiente o ineficaz de reclamos también representa un riesgo importante, ya que puede resultar en la percepción de falta de compromiso con la satisfacción del cliente y la resolución de problemas (Guimaray y Romero, 2017).

Los tiempos de espera son índices que mide cuanto tiempo el usuario o ciudadano debe esperar para esperar la respuesta por parte de la entidad. Es por ello que tal índice determinará en gran parte la acogida que tendrá la empresa por parte del cliente, es así que a pesar de que se dé un buen servicio, todo ello puede no significar mucho si los tiempos de esperas son demasiado elevados (Zendesk, 2023).

Por lo que, resulta necesario realizar un énfasis en las barreras burocráticas que se imponen por parte del estado y que repercute en los plazos de atención que establecen. Para comenzar toda barrera burocrática es aquella limitación que imponen las entidades públicas que condicionan o restringen el acceso de personas jurídicas o naturales en el mercado económico o que afecten a los usuarios a que puedan realizar trámites administrativos sujetos a normas o principios que garanticen la simplificación administrativa. Por ello, las barreras burocráticas al tener origen en la función administrativa y no legislativa o jurisdiccional, las leyes o decretos aprobados por el Congreso de la Republica o el presidente o ministros respectivamente, no podrían ser considerados como barreras burocráticas

(Guimaray y Romero, 2017).

## **2.4. Definición de términos**

### **2.4.1. Riesgos**

Se entiende como aquella probabilidad de que suceda un evento adverso que influya de forma negativa en el logro de los objetivos institucionales que mantengan las instituciones (Contraloría General de la República, 2019). Comprende una amenaza tanto del entorno externo de determinada situación y también, por vulnerabilidad, causando una disminución de la existencia de un recurso llevándolo al punto de su escaseo, por lo cual genera unas afectaciones en el sistema. Dicha definición conlleva peligro hacia cada individuo que pertenezca al lugar donde están generando los riesgos, causando probables daños e incluso desastres o eventos inesperado. Por ello son importantes las acciones correctivas o de protección ante cualquier tipo de riesgo a los que estemos expuestos y sobre todo en el ámbito empresarial, donde es crucial para brindar certeza que los procesos vayan siendo ejecutados de forma adecuada por los trabajadores de la organización (Martínez, 2021).

### **2.4.2. Objetivos institucionales**

Los objetivos institucionales son entornos deseados por las entidades que se trazan para que se muestren de tal manera en un futuro sea distante o cercano, de esa forma, el entorno que por un momento fue ideal se convierta en real y presente. Tales entornos deben estar ligados con las operaciones de la organización, además de que deban estar correctamente planificados e interconectados, siendo fundamentales para la existencia de la institución a lo largo de las décadas. Por último, es bueno

que la organización se plantee diversos objetivos para que pueda acaparar la totalidad de las operaciones que realice desde la más específica a la más general (Terry, 2012).

#### **2.4.3. Evaluación de desempeño**

Las eficacias en los controles deben ser puestas a prueba para verificar que, si en algún momento fueron satisfactorias, en el presente no esté ocurriendo de dicha forma, algunos controles podrían estar sobrando o redundando e incluso ya no siendo necesarias. Por lo que las fallas en los controles pueden ser típicas de cambios numerosos y en cortos tiempos en la organización, el análisis de los peligros que afecten a la entidad no se estén llevando de buena manera o estén teniendo fallas o errores, los controles que se están llevando a cabo no estén siendo las más adecuadas para los peligros de la organización; los controles estén correctos para los riesgos identificados, pero que operativamente se estén llevando con deficiencias ya sea por falta de herramientas o supervisiones por parte del personal responsable (Hernández, 2015).

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el sistema de control interno y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.

### **3.1.2. Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre el ambiente de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.

Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.

Existe relación significativa entre las actividades de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.

Existe relación significativa entre la información y comunicación, y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.

Existe relación significativa entre la supervisión y monitoreo, y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.

## **3.2. Variables**

### **3.2.1. Sistema de control interno**

X1 = Ambiente de control

X2 = Evaluación de riesgos

X3= Actividades de control

X4= Información y comunicación

X5= Supervisión y monitoreo

### **3.2.2. Riesgos en los actos registrales**

Y1 = Riesgo de Recursos Humanos

Y2 = Riesgo de Calidad

Y3 = Riesgo de Reputación

### 3.3. Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>(V1)</b> <b>Sistema de control interno</b>	Se basa en un grupo de herramientas que ayuda a verificar probables errores en los procesos institucionales que desarrolla la organización (González, 2013).	El control interno como base para la reorganización institucional incluye tópicos como el ambiente de control, actividades de control y seguimiento de control (Rodríguez, 2021).	Ambiente de control	1. Cultura organizacional 2. Objetivo institucional 3. Estructura organizacional
			Evaluación de Riesgos	1. Evaluaciones de riesgos 2. Identificación y clasificación de riesgos 3. Valoración de riesgos
			Actividades de Control	1. Cumplimiento de procedimientos y políticas establecidas 2. Eficiencia en la ejecución de controles preventivos y correctivos 3. Resultados de auditorías y revisiones internas.
			Información y Comunicación	1. Grado de precisión y actualización de la información operativa 2. Efectividad de los canales de comunicación internos y externos 3. Medidas de seguridad implementadas para proteger la confidencialidad de la información 4. Calidad de la Información
			Supervisión y Monitoreo	1. Revisiones y monitoreos 2. Seguimiento de resultados 3. Mejora continua
<b>(V2)</b> <b>Riesgos en los actos registrales</b>	Comprenden una serie de posibles amenazas que pueden comprometer la exactitud y validez de los registros públicos mantenidos por entidades como la SUNARP (Lucena y Tengan, 2014).	Debido a que los riesgos son situaciones adversas que dificultan el logro de los objetivos institucionales, que en el caso de la entidad es el logro de un servicio de calidad accesible, oportuno y predecible. Por esa razón, el cambio de la actitud del personal, la precisión en la calificación registral, la reducción de los plazos de atención, la inmolación de las barreras burocráticas, entre otras son formas de aumentar la probabilidad del alcance de dichos objetivos. (Garazatúa, 2018).	Riesgo de Recursos Humanos	1. Cordialidad 2. Empatía 3. Compromiso 4. Ética
			Riesgo de Calidad	1. Seguridad jurídica 2. Predictibilidad 3. Errores del registrador
			Riesgo de Reputación	1. Tiempos de espera 2. Barreras burocráticas 3. Atención de reclamos

## **IV. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **4.1. Área de estudio**

La actual indagación se llevó a cabo en la Zona Registral N° IX – Sede Lima, ubicado en el distrito de Jesús María del departamento de Lima, siendo más precisos dicha ubicación se encuentra en la avenida Edgardo Rebagliati N° 561, Lima, Perú.

### **4.2. Diseño de la investigación**

La investigación no experimental se caracteriza principalmente por la ausencia de manipulación activa de variables por parte del investigador. Se fundamenta en enfoques transversales, los cuales implican un análisis único realizado a un grupo de unidades en un momento específico. También, abarca enfoques longitudinales, que incluyen múltiples mediciones a lo largo de la investigación, abarcando el pasado, presente y futuro (Álvarez, 2020).

El enfoque cuantitativo consiste en la adquisición de conocimientos fundamentales y la elección de un procedimiento adecuado que nos permita visualizar una realidad imparcial a raíz de la recogida de medidas y conceptos medibles para su posterior análisis (Neill y Cortez, 2017). Aquella investigación descriptiva es aquella investigación que se refiere a la creación de preguntas y análisis de la información que conciernen a respectivos temas que se requieren conocer y son base de investigación observacional debido a que ninguna variable sometida a estudio ha sido influenciada o modificada. Por esa razón, estos estudios son relacionado a estudios cuantitativos. (Ortega, 2018)



Una investigación aplicada es aquel estudio cuyo propósito es de encontrar soluciones a problemas específicos cuya índole puede ser de nivel individual, grupal o social, es por ello que también se le conoce como no sistemática, por que actúa de forma directa hacia la solución de los problemas. Es por ello, que el investigador identifica el problema, formula la hipótesis y luego experimenta para tenerla a prueba. (Ortega, 2022)

#### **4.3. Población y muestra**

La población que se tomó en consideración para la indagación fue la Unidad de Administración debido a que es la unidad orgánica responsable de la implementación del sistema de control interno en la entidad sujeta a estudio. Además de ello, sostiene la fundamental función de dirigir y supervisar dicha implementación y de capacitar a las demás unidades en materia de control interno. En el contexto de este estudio, dado que la población es limitada, se seleccionará una muestra que consistirá en el mismo número de individuos. En consecuencia, tanto la población como la muestra constarán de 9 colaboradores pertenecientes a la Unidad de Administración.

#### **4.4. Procedimientos, Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Durante la realización de la investigación, se empleó la técnica de encuesta para abordar todos los aspectos fundamentales de las variables, alineándonos con los objetivos generales y específicos del estudio. Además, los instrumentos utilizados para la medición de estas variables fueron cuestionarios, documentos que se

estructuraron a partir de un conjunto de preguntas diseñadas para recopilar información sobre los indicadores empleados en la investigación. Estos cuestionarios se fundamentaron en conceptos teóricos, permitiendo una comprensión objetiva de los resultados obtenidos (Ortega, 2021).

#### **4.5. Análisis estadístico**

La herramienta empleada en la investigación fue sometida a un análisis de confiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Este enfoque se orientó hacia la evaluación de la consistencia interna, facilitando la medición gradual de la correlación entre los ítems del instrumento, según señalan (Celina y Campos, 2005). El análisis continuó mediante la aplicación de tablas estadísticas, las cuales proporcionaron datos numéricos derivados del contenido del cuestionario. El objetivo fue destacar la relación entre las dos variables mencionadas anteriormente a través del enfoque cuantitativo, como indicado por Ortega (2017). En cuanto a los procedimientos estadísticos, se optó por utilizar SPSS Statistics 26 debido a su relevancia y las facilidades que ofrece para llevar a cabo nuestra investigación.

En relación con la validez de expertos, según la conceptualización proporcionada por Corral (2008), este método se define como el grado de representación de cada ítem. Se lleva a cabo mediante el juicio de expertos, en el cual individuos con experiencia profesional, educativa e investigativa en cada área abordada por el instrumento evalúan cada pregunta propuesta en el mismo.

Para medir la relación en cuanto a estadística se utilizó el coeficiente R de Pearson, buscando que la asociación entre los tópicos sea lineal. Dicho ello, que

puede resultar un índice relacionado fuertemente y que, sin embargo, no sea de manera lineal, por lo que el índice queda totalmente descartado George y Mallery (2003). Finalmente, el baremo que, sin duda, aportó a la indagación debido a que nos permite utilizar una tabla de cálculos o normas que nos ayudan a parametrizar o evaluar los méritos correspondientes a una persona o en este caso a las variables propuestas (Coll, 2020).

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación y análisis de los resultados

#### 5.1.1. Confiabilidad

Para garantizar la fiabilidad de los instrumentos, se procedió a realizar una evaluación de consistencia interna. Por lo que mediante Alfa de Cronbach se pretendió medir los ítems que se correlacionan entre sí, siendo su interpretación de la siguiente forma.

**Tabla 2.**

*Interpretaciones tomadas para el coeficiente Alfa*

Coeficiente Alfa	Interpretación
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Es pobre
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Es cuestionable
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Es aceptable
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Es bueno
$0,9 \leq \alpha \leq 1$	Es excelente

*Nota.* Extraído de George y Mallery (2003)

De acuerdo a la tabla que se muestra anteriormente, se muestra las diferentes interpretaciones como resultado del procedimiento de las variables de estudio:

**Tabla 3.***Alfa de Cronbach sobre la variable sistema de control interno*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,783	16

Según el resultado de la tabla, se encontró un resultado de Alfa de 0,783. De forma que los 16 ítems respecto a la variable Sistema de control de inventario presentaron una confiabilidad aceptable.

**Tabla 4.***Alfa de Cronbach sobre la variable Riesgos en los actos registrales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,709	16

Según el resultado de la tabla, se encontró un resultado de Alfa de 0,709. De forma que los 16 ítems respecto a la variable Riesgos en los actos registrales presentaron una confiabilidad aceptable.

## 5.2. Resultados descriptivos

### 5.2.1. Sistema de Control Interno

**Ítem 1:** Se difunde el Código de ética de la Función Pública entre servidores y funcionarios.

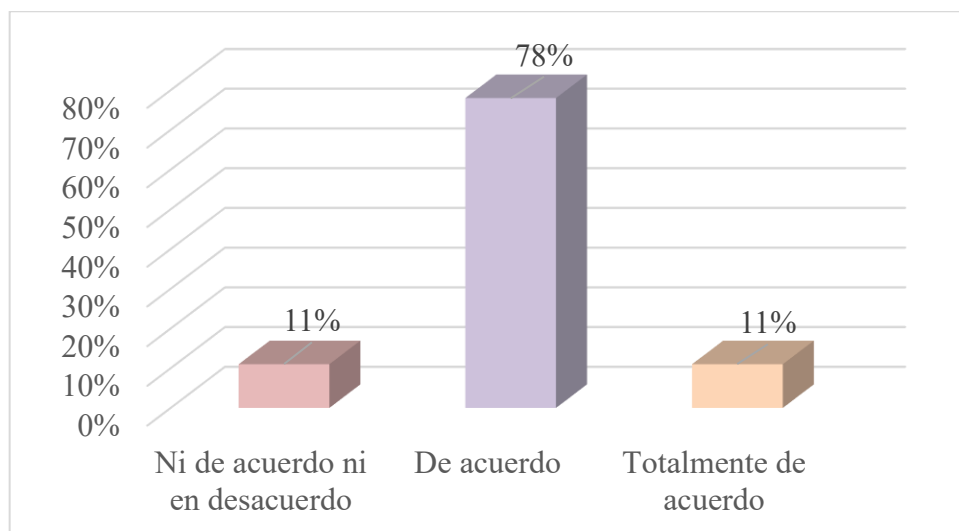
**Tabla 5.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 1*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	1	11%
De acuerdo	7	78%
Totalmente de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

**Figura 1.**

*Porcentajes sobre el ítem 1*



Se observó que el 78% de los participantes indicó estar de acuerdo con lo que se difunde en el Código de ética de la Función Pública en los servidores y funcionarios de la Zona Registral N° IX. No obstante, el 11% consideró parcialmente estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

**Ítem 2:** La entidad desarrolla mecanismos para retener a servidores públicos competentes de acuerdo lo objetivos institucionales.

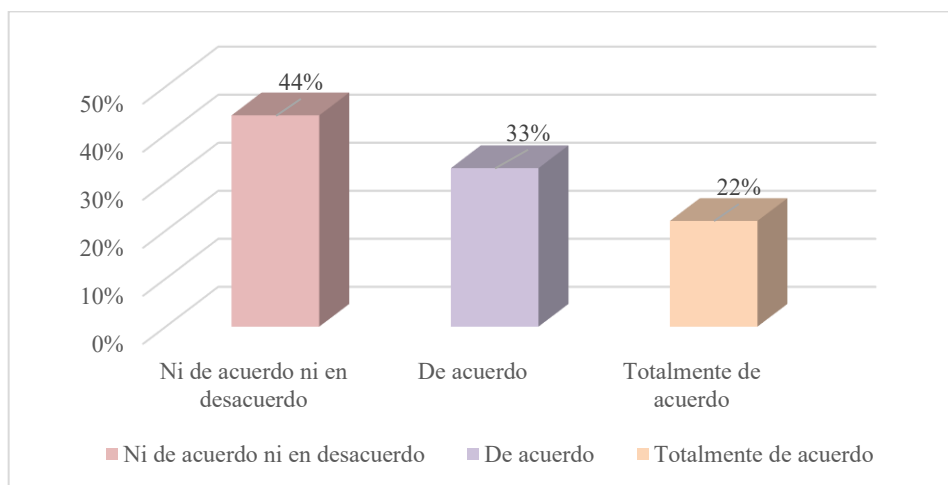
**Tabla 6.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 2*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	4	44%
De acuerdo	3	33%
Totalmente de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

**Figura 2.**

*Porcentajes sobre el ítem 2*



De acuerdo a lo mostrado, de manera mayoritaria, un 44% de los participantes manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el desarrollo de mecanismos para retener servidores públicos competentes en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 33% mostró estar de acuerdo y un 22% totalmente de acuerdo.

**Ítem 3:** Se promueve una estructura orgánica eficiente respecto a las actividades de la entidad.

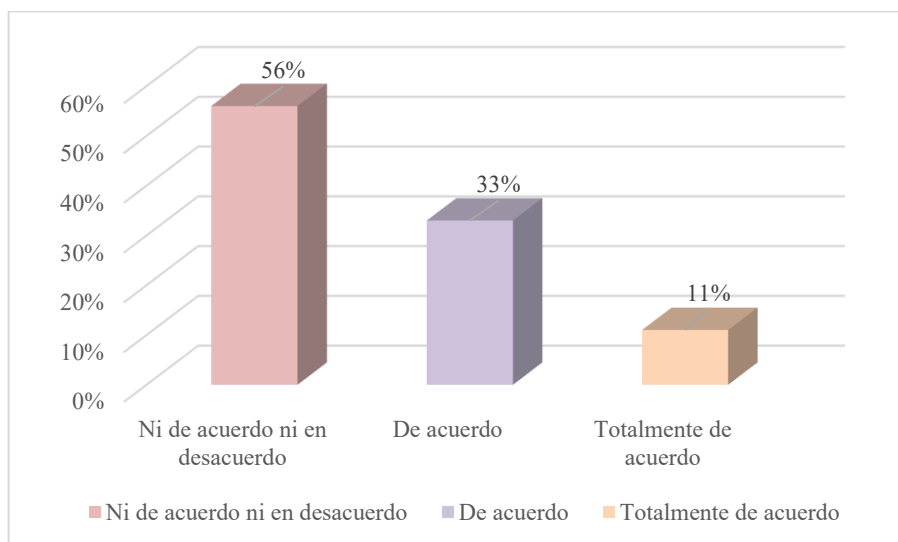
**Tabla 7.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 3*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	5	56%
De acuerdo	3	33%
Totalmente de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

**Figura 3.**

*Porcentajes sobre el ítem 3*



Se observó que, de manera mayoritaria, el 56% de los participantes se mostró no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con una estructura orgánica eficiente en las actividades de la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 33% mostró estar de acuerdo y un 11% totalmente de acuerdo.

**Ítem 4:** La entidad realiza evaluaciones de riesgos en el área donde usted cumple sus funciones.

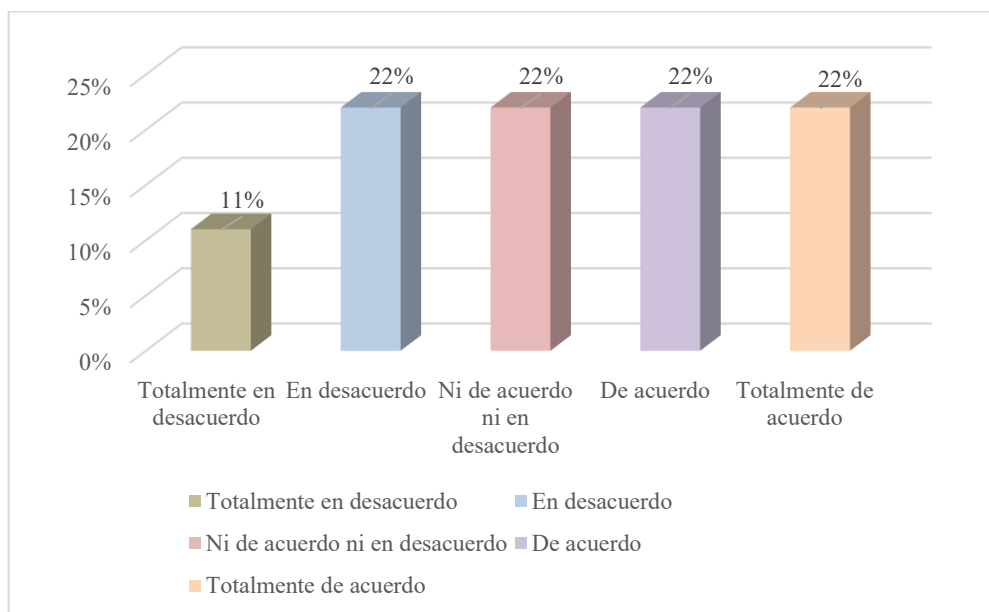
**Tabla 8.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 4*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	11%
En desacuerdo	2	22%
Indiferente	2	22%
De acuerdo	2	22%
Totalmente de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

**Figura 4.**

*Porcentajes sobre el ítem 4*



De manera mayoritaria, un 22% de los participantes apuntó estar de acuerdo con las evaluaciones de riesgo las áreas de trabajo de la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 11% mostró estar totalmente en desacuerdo.



**Ítem 5:** Se identifican y clasifican correctamente los riesgos en el área donde labora.

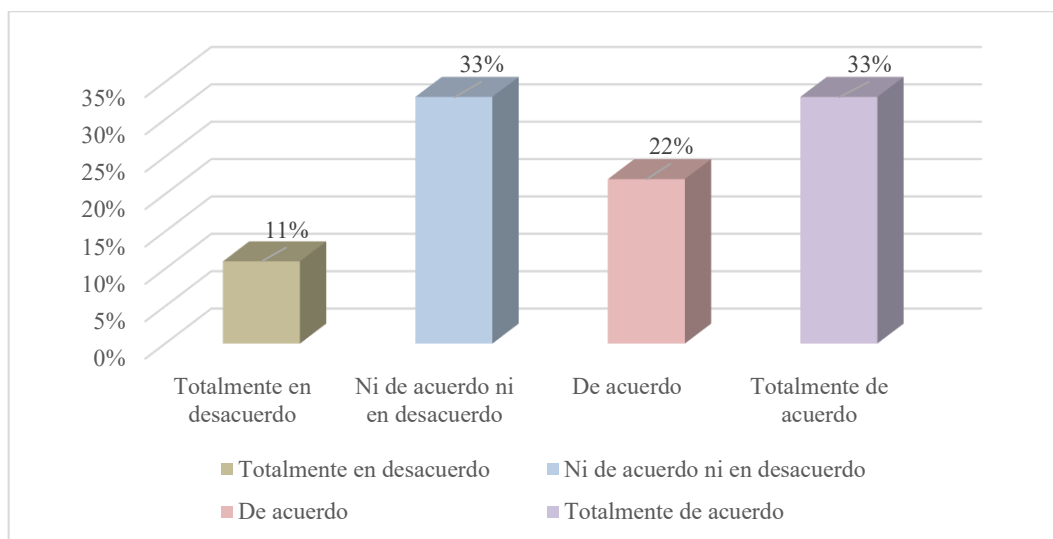
**Tabla 9.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 5*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	11%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	3	33%
De acuerdo	2	22%
Totalmente de acuerdo	3	33%
Total	9	100%

**Figura 5.**

*Porcentajes sobre el ítem 5*



El 33% de los participantes indicó estar totalmente de acuerdo con identificar y clasificar correctamente los riesgos en las áreas de la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 22% mostró estar de acuerdo y un 11% totalmente en desacuerdo.

**Ítem 6:** Se asigna el nivel de prioridad adecuado a los riesgos identificados.

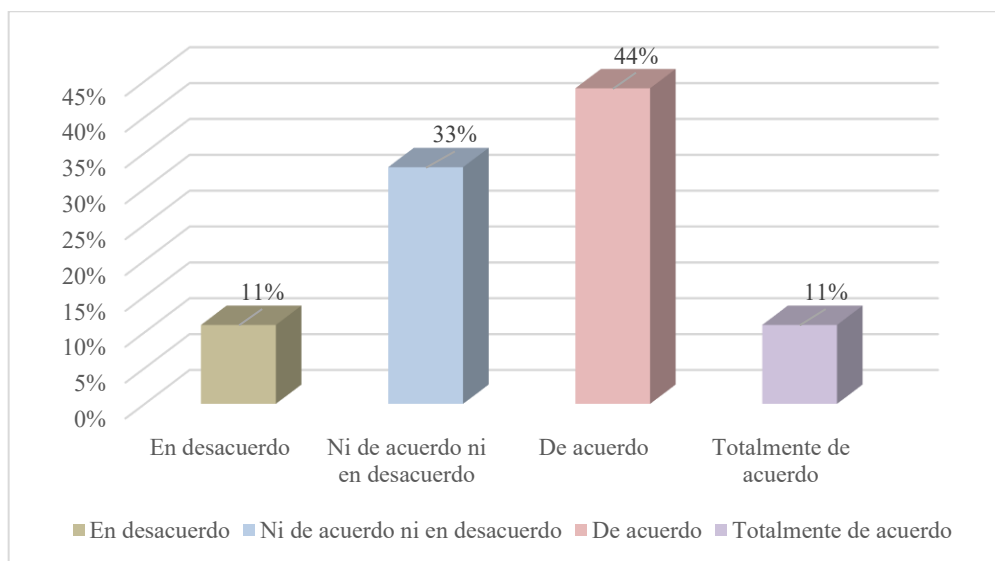
**Tabla 10.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 6*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	11%
Indiferente	3	33%
De acuerdo	4	44%
Totalmente de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

**Figura 6.**

*Porcentajes sobre el ítem 6*



El 44% de los participantes indicó estar de acuerdo con el nivel de prioridad adecuado a los riesgos identificados de la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 11% mostró estar en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

**Ítem 7:** El área cumple de manera consistente con los procedimientos y políticas establecidas en la entidad.

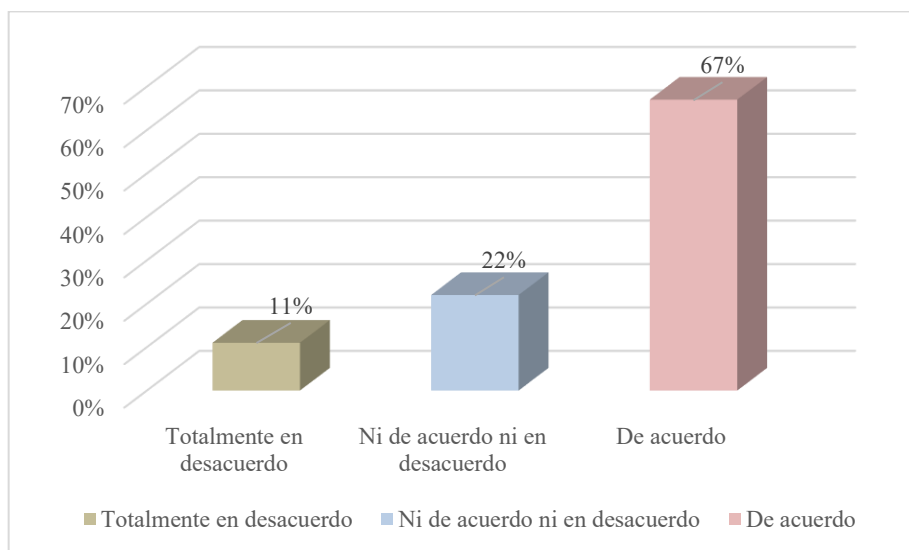
**Tabla 11.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 7*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	11%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	2	22%
De acuerdo	6	67%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	9	100%

**Figura 7.**

*Porcentajes sobre el ítem 7*



De acuerdo a lo mostrado, el 67% de los participantes indicó estar de acuerdo con la manera consistente de los procedimientos y políticas de la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 22% mostró no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 11% totalmente en desacuerdo.

**Ítem 8:** Los controles preventivos y correctivos son eficientes para mitigar riesgos en tu área.

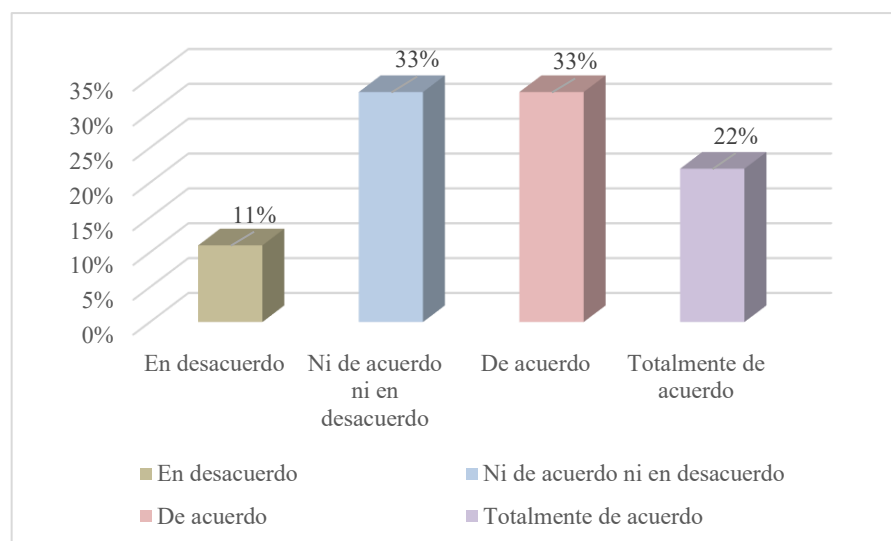
**Tabla 12.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 8*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	11%
Indiferente	3	33%
De acuerdo	3	33%
Totalmente de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

**Figura 8.**

*Porcentajes sobre el ítem 8*



El 33% de los participantes indicó estar de acuerdo con los registros preventivos y correctivos eficientes para mitigar riesgos en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 22% mostró estar totalmente de acuerdo y un 11% en desacuerdo.

**Ítem 9:** Se realizan auditorías y revisiones internas de manera periódica en tu área.

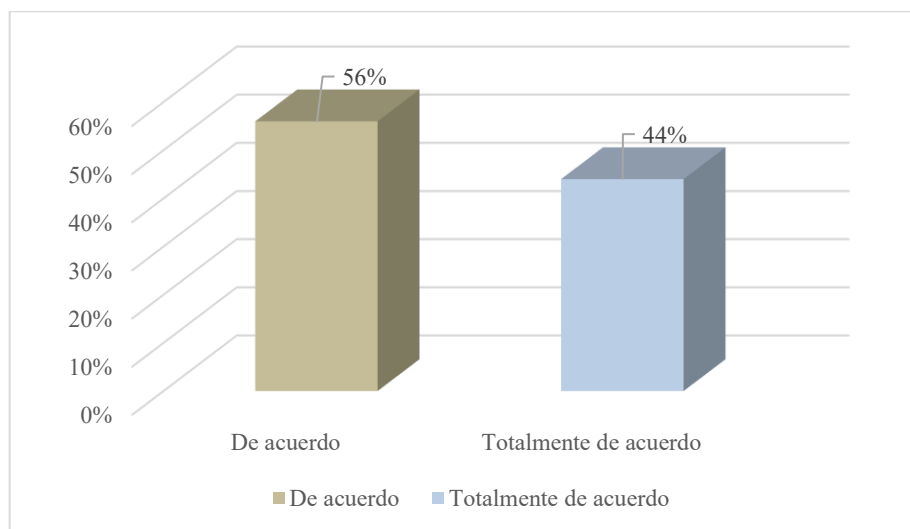
**Tabla 13.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 9*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en		
desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	5	56%
Totalmente de		
acuerdo	4	44%
Total	9	100%

**Figura 9.**

*Porcentajes sobre el ítem 9*



El 56% de los participantes indicó estar de acuerdo con la realización de auditorías y revisiones internas de forma periódica en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 44% mostró estar totalmente de acuerdo.

**Ítem 10:** La información operativa en su área se mantiene precisa y actualizada de manera consistente.

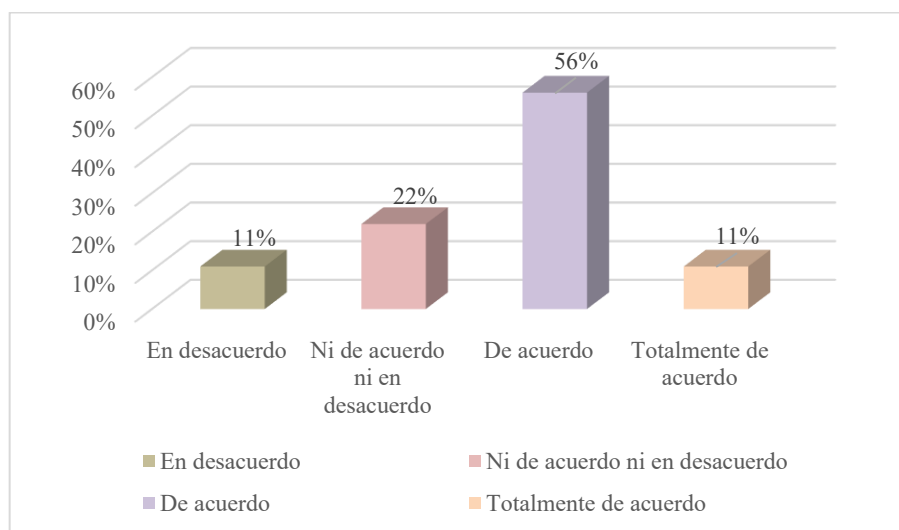
**Tabla 14.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 10*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	11%
Indiferente	2	22%
De acuerdo	5	56%
Totalmente de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

**Figura 10.**

*Porcentajes sobre el ítem 10*



El 56% de los participantes indicó estar de acuerdo con la información operativa que se mantiene precisa y actualizada en las áreas de la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 22% mostró no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 11% en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

**Ítem 11:** Los canales de comunicación son efectivos facilitando el flujo de información.

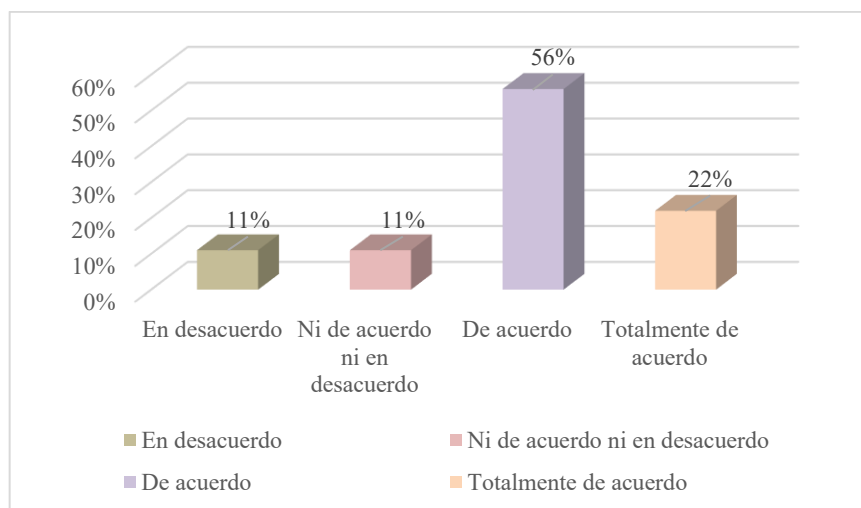
**Tabla 15.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 11*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en		
desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	11%
Indiferente	1	11%
De acuerdo	5	56%
Totalmente de		
acuerdo	2	22%
Total	9	100%

**Figura 11.**

*Porcentajes sobre el ítem 11*



El 56% de los participantes indicó estar de acuerdo con los canales de comunicación efectivos que facilitan el flujo de información en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 22% mostró estar totalmente de acuerdo y un 11% en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Ítem 12:** Se han implementado medidas de seguridad eficaces para proteger la confidencialidad de la información.

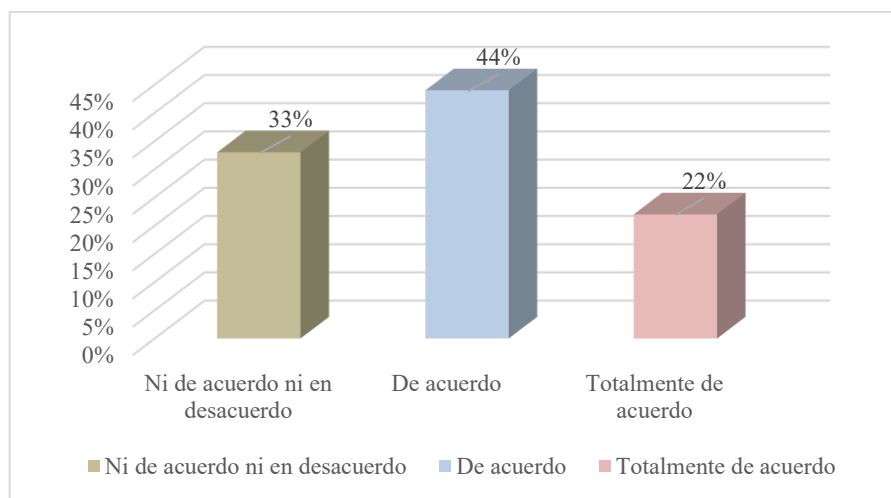
**Tabla 16.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 12*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	3	33%
De acuerdo	4	44%
Totalmente de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

**Figura 12.**

*Porcentajes sobre el ítem 12*



Se observó que, un 44% de los participantes indicó estar de acuerdo con la implementación de medidas eficaces para salvaguardar la privacidad de la información en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 33% mostró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 22% totalmente de acuerdo.



**Ítem 13:** La calidad de la información en el área es buena y efectiva para el desempeño de sus operaciones.

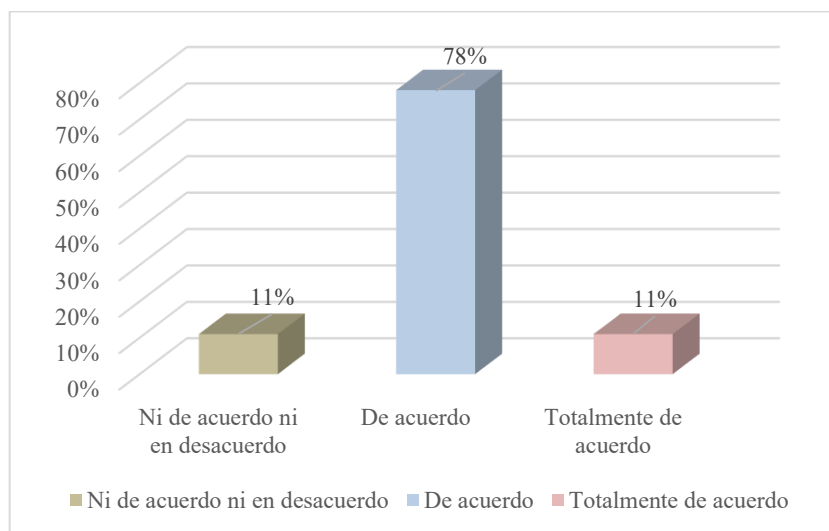
**Tabla 17.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 13*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	1	11%
De acuerdo	7	78%
Totalmente de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

**Figura 13.**

*Porcentajes sobre el ítem 13*



Un 78% de los participantes indicó estar de acuerdo con la calidad de la información en el área siendo efectiva para el desempeño de sus operaciones en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 11% mostró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente de acuerdo equitativamente.

**Ítem 14:** Considera que la calidad del servicio es sujeto a monitoreos constantes.

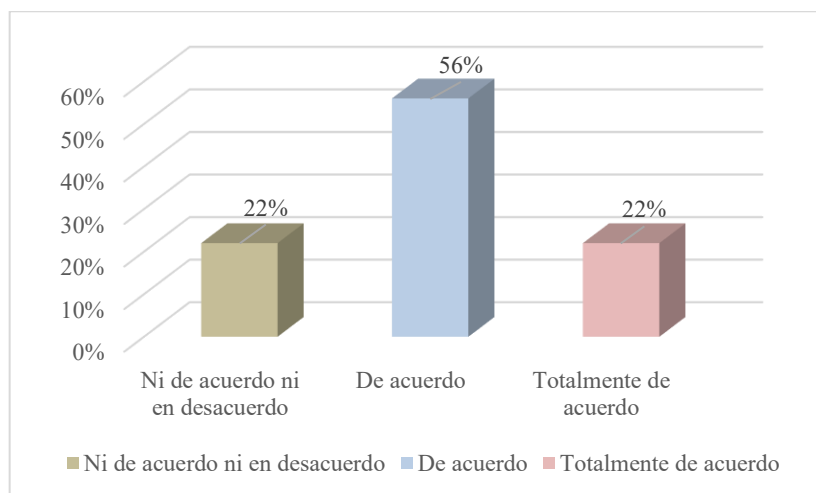
**Tabla 18.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 14*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	2	22%
De acuerdo	5	56%
Totalmente de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

**Figura 14.**

*Porcentajes sobre el ítem 14*



De forma general, un 56% de los participantes indicó estar de acuerdo con la calidad del servicio es sujeto a monitoreos constantes en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 22% mostró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente de acuerdo equitativamente.

**Ítem 15:** Se realiza el seguimiento a los controles establecidos en el área.

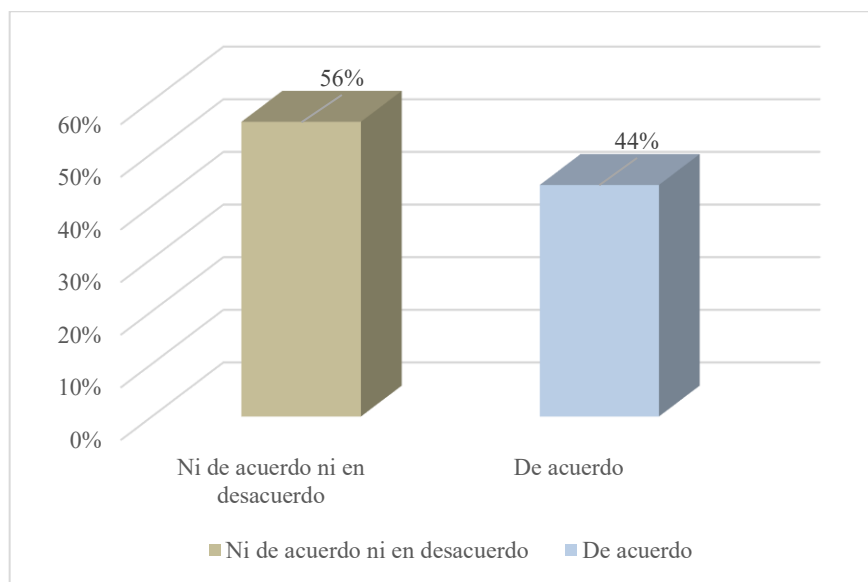
**Tabla 19.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 15*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	5	56%
De acuerdo	4	44%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	9	100%

**Figura 15.**

*Porcentajes sobre el ítem 15*



Se evidenció que el 56% de los participantes se mostró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con los seguimientos a los controles establecidos en el área en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 44% mostró estar de acuerdo.

**Ítem 16:** Se establecen propuestas de mejora relacionadas a las actividades que realiza.

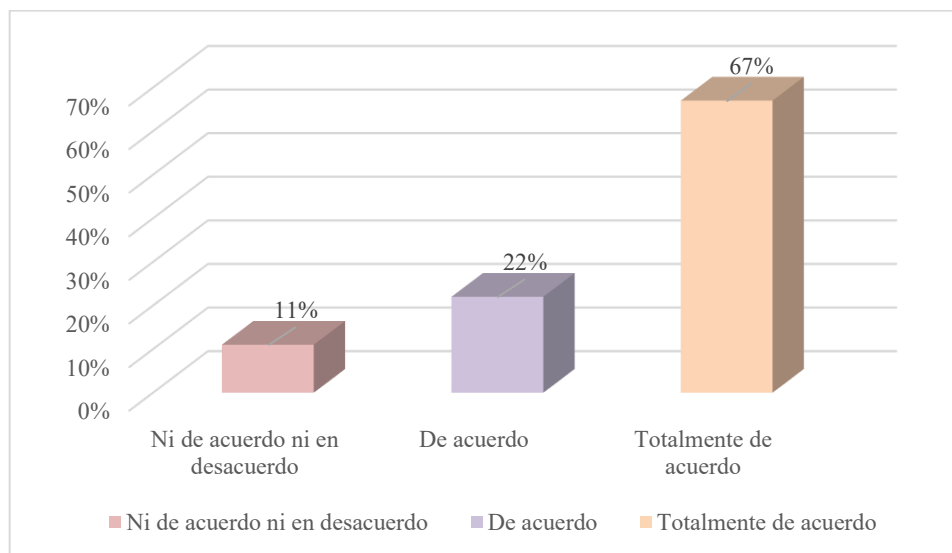
**Tabla 20.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 16*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	1	11%
De acuerdo	2	22%
Totalmente de acuerdo	6	67%
Total	9	100%

**Figura 16.**

*Porcentajes sobre el ítem 16*



Un 67% de los participantes indicó estar totalmente de acuerdo con las propuestas de mejora relacionadas a las actividades que se realizan en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 22% mostró estar de acuerdo y un 11% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

### 5.2.3. Riesgos en los actos registrales

**Ítem 17:** La atención brindada suele ser calificada como una atención cordial hacia los usuarios del servicio.

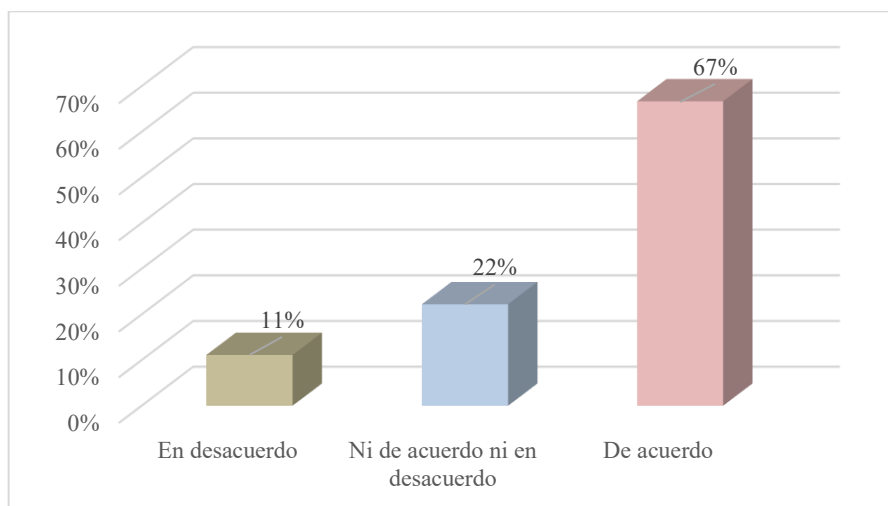
**Tabla 21.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 17*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	11%
Indiferente	2	22%
De acuerdo	6	67%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	9	100%

**Figura 17.**

*Porcentajes sobre el ítem 17*



De manera mayoritaria, el 67% de los participantes se mostró estar totalmente de acuerdo con la atención brindada calificándola como una atención cordial hacia los usuarios del servicio en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 22% mostró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 11% en desacuerdo.

**Ítem 18:** Existe empatía entre los colaboradores durante el ejercicio de sus funciones.

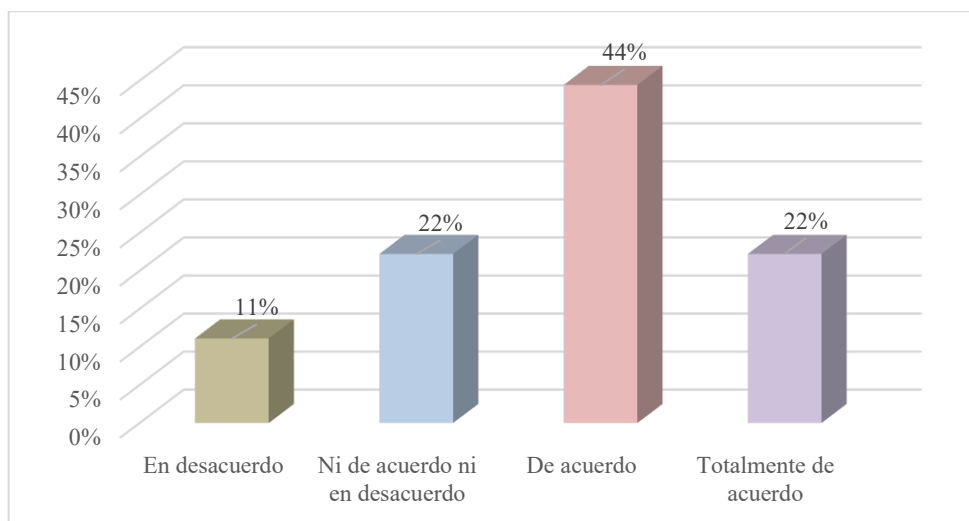
**Tabla 22.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 18*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	11%
Indiferente	2	22%
De acuerdo	4	44%
Totalmente de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

**Figura 18.**

*Porcentajes sobre el ítem 18*



Se observó que un 44% de los participantes indicó estar de acuerdo con la empatía entre los colaboradores durante el ejercicio de sus funciones en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 22% mostró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 11% en desacuerdo.

**Ítem 19:** Se siente comprometido con la entidad para laborar de acuerdo a sus objetivos institucionales.

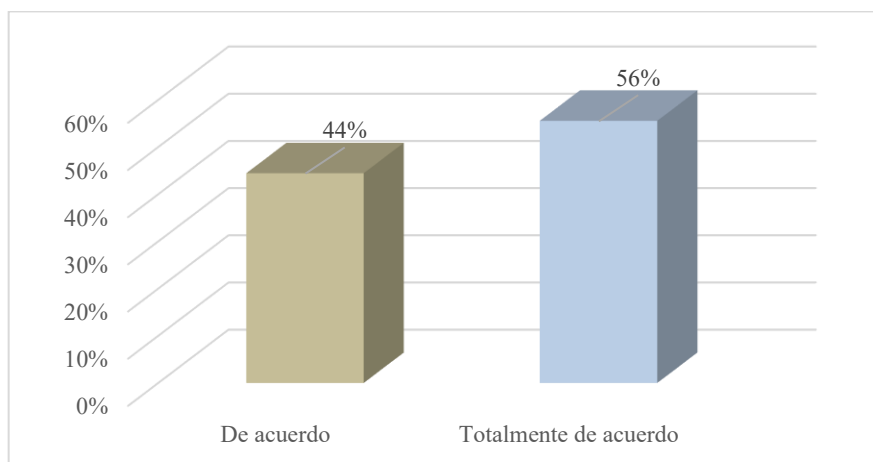
**Tabla 23.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 19*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	4	44%
Totalmente de acuerdo	5	56%
Total	9	100%

**Figura 19.**

*Porcentajes sobre el ítem 19*



Un 56% de los participantes indicó estar totalmente de acuerdo con el compromiso con la entidad para laborar en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 44% mostró estar totalmente de acuerdo.

**Ítem 20:** Se llevan a cabo evaluaciones para asegurar el compromiso institucional entre los funcionarios.

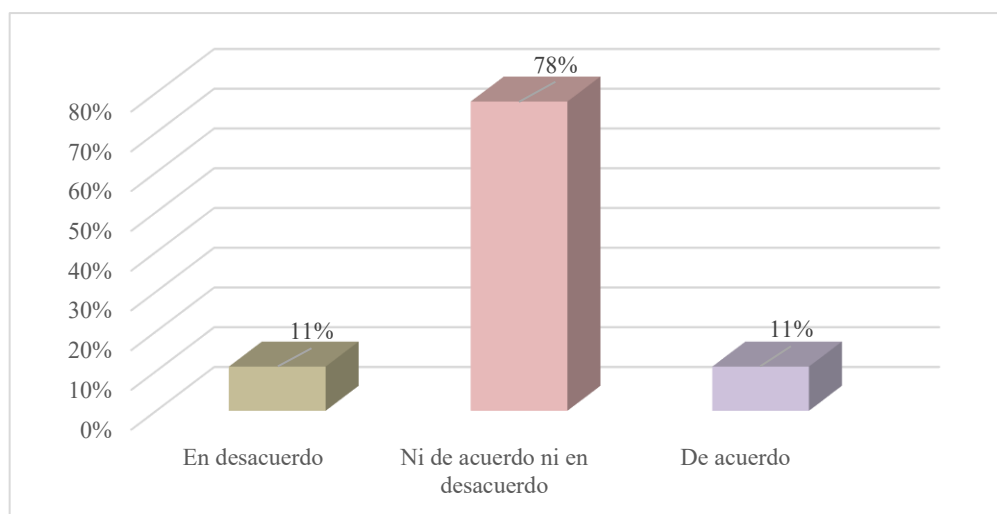
**Tabla 24.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 20*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	11%
Indiferente	7	78%
De acuerdo	1	11%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	9	100%

**Figura 20.**

*Porcentajes sobre el ítem 20*



De manera mayoritaria, un 78% de los participantes manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con las evaluaciones para asegurar el compromiso institucional entre los funcionarios en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 11% mostró estar en desacuerdo y de acuerdo.



**Ítem 21:** Se nota una fuerte colaboración y coordinación entre los compañeros del área donde labora.

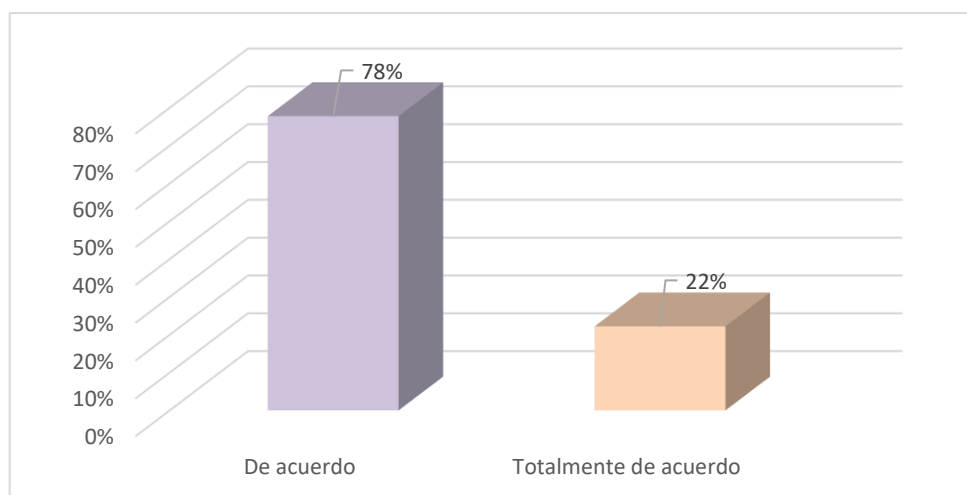
**Tabla 25.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 21*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	7	78%
Totalmente de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

**Figura 21.**

*Porcentajes sobre el ítem 21*



Un 78% de los participantes indicó estar de acuerdo con la fuerte colaboración y coordinación entre los compañeros de las áreas en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 22% mostró estar totalmente de acuerdo.

**Ítem 22:** Como colaborador sigue los principios éticos de la organización al llevar a cabo sus responsabilidades laborales.

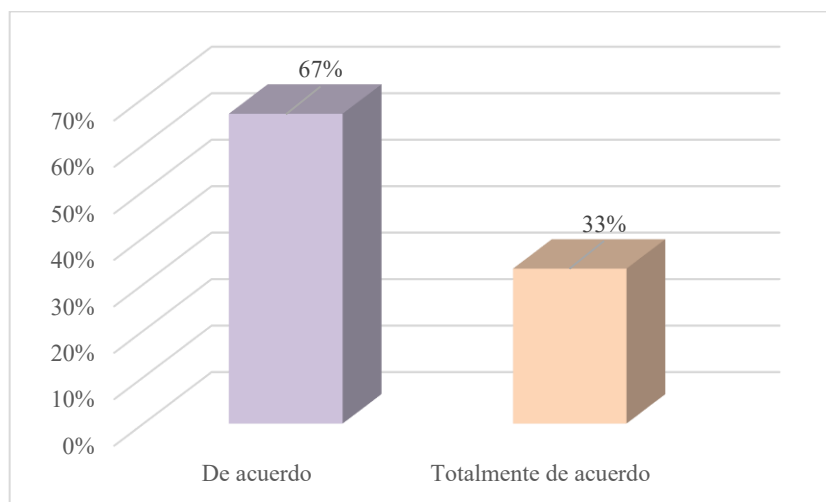
**Tabla 26.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 22*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	6	67%
Totalmente de acuerdo	3	33%
Total	9	100%

**Figura 22.**

*Porcentajes sobre el ítem 22*



Un 67% de los participantes indicó estar de acuerdo con los principios éticos de la organización al llevar a cabo sus responsabilidades en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 33% mostró estar totalmente de acuerdo.

**Ítem 23:** Se asegura una comunicación constante con los usuarios del servicio, garantizando la seguridad en el proceso de registro.

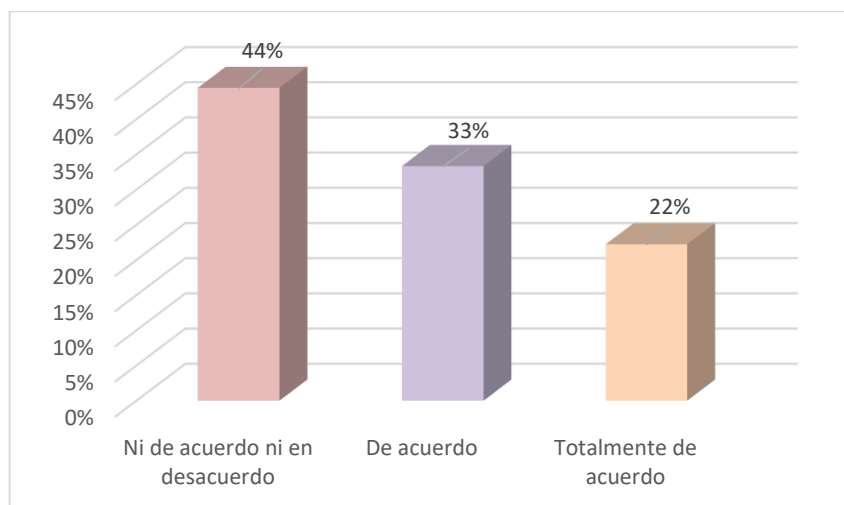
**Tabla 27.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 23*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	4	44%
De acuerdo	3	33%
Totalmente de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

**Figura 23.**

*Porcentajes sobre el ítem 23*



Un 44% de los participantes indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la comunicación constante de los usuarios en el servicio en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 33% mostró estar de acuerdo y un 22% totalmente de acuerdo.

**Ítem 24:** La precisión y eficiencia del servicio ofrecido es alto debido a los programas de formación y capacitación.

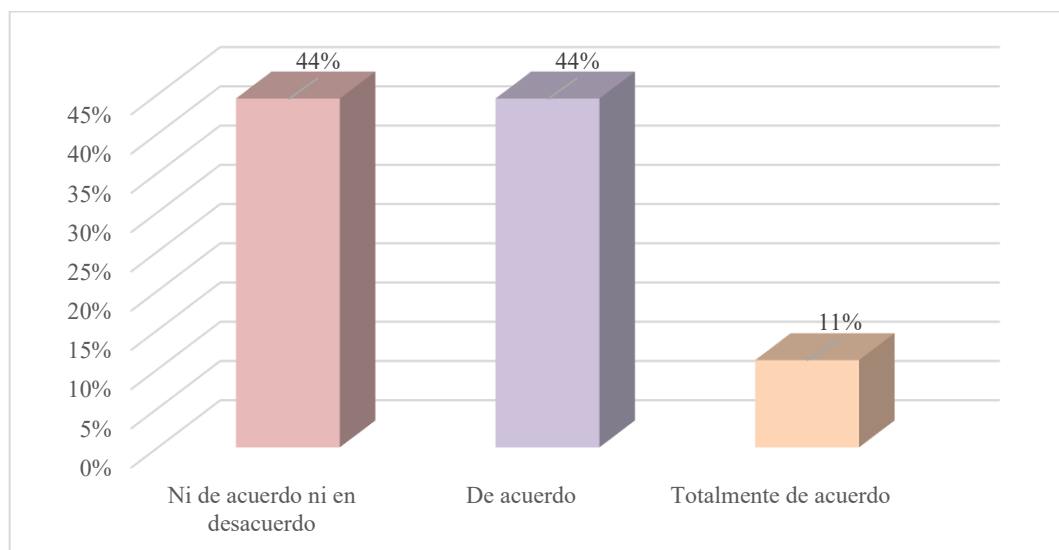
**Tabla 28.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 24*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	4	44%
De acuerdo	4	44%
Totalmente de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

**Figura 24.**

*Porcentajes sobre el ítem 24*



Un 44% de los participantes indicó estar de acuerdo con la precisión y eficiencia del servicio ofrecido en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 11% mostró estar totalmente de acuerdo.

**Ítem 25:** Usted acepta su responsabilidad ante los errores cometidos en el ejercicio de sus funciones.

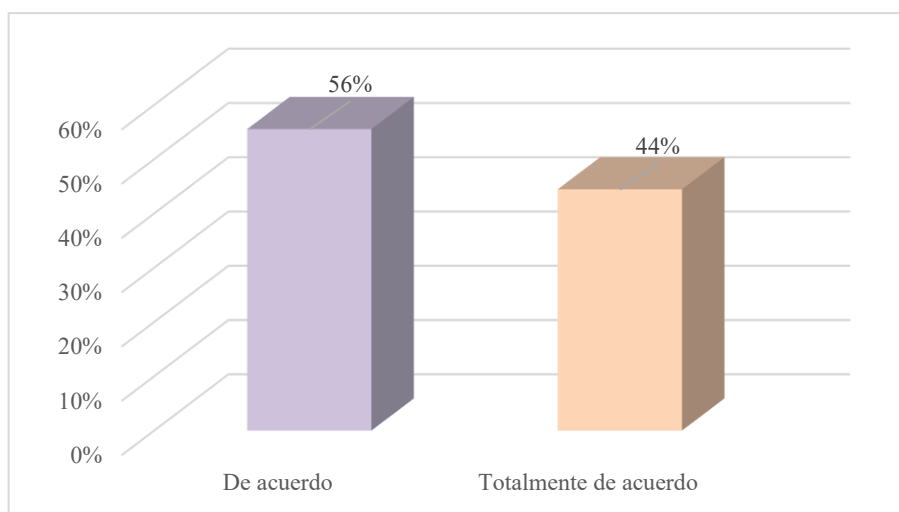
**Tabla 29.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 25*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	5	56%
Totalmente de acuerdo	4	44%
Total	9	100%

**Figura 25.**

*Porcentajes sobre el ítem 25*



Un 56% de los participantes indicó estar de acuerdo con las responsabilidades ante los errores cometidos en las funciones en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 44% mostró estar totalmente de acuerdo.

**Ítem 26:** Existe claridad en los servicios tanto para el usuario como para los trabajadores.

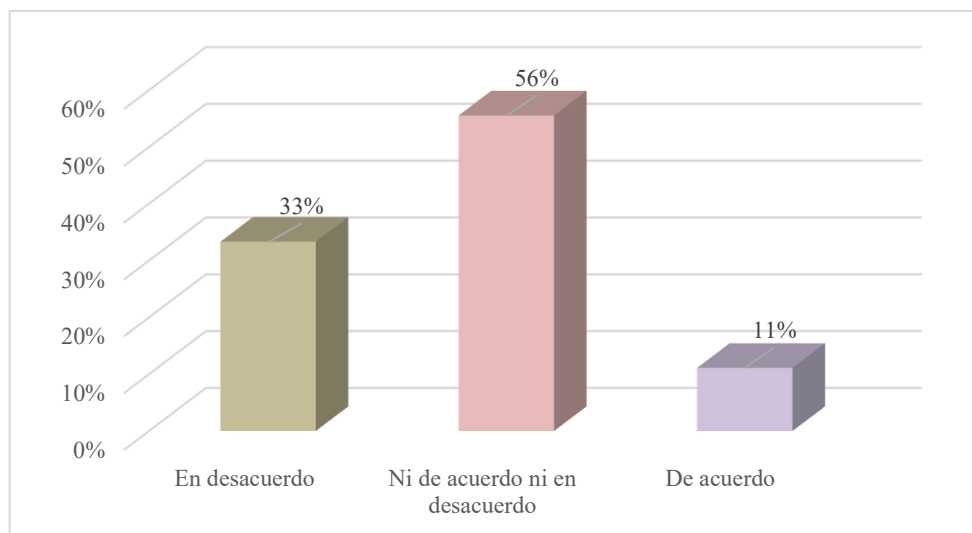
**Tabla 30.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 26*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	33%
Indiferente	5	56%
De acuerdo	1	11%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	9	100%

**Figura 26.**

*Porcentajes sobre el ítem 26*



Un 56% de los participantes evidenció estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la claridad de los servicios tanto para el usuario como para los trabajadores en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 33% mostró estar en desacuerdo y un 11% de acuerdo.

**Ítem 27:** El servicio de la entidad brinda a los ciudadanos una sensación de certeza y predictibilidad.

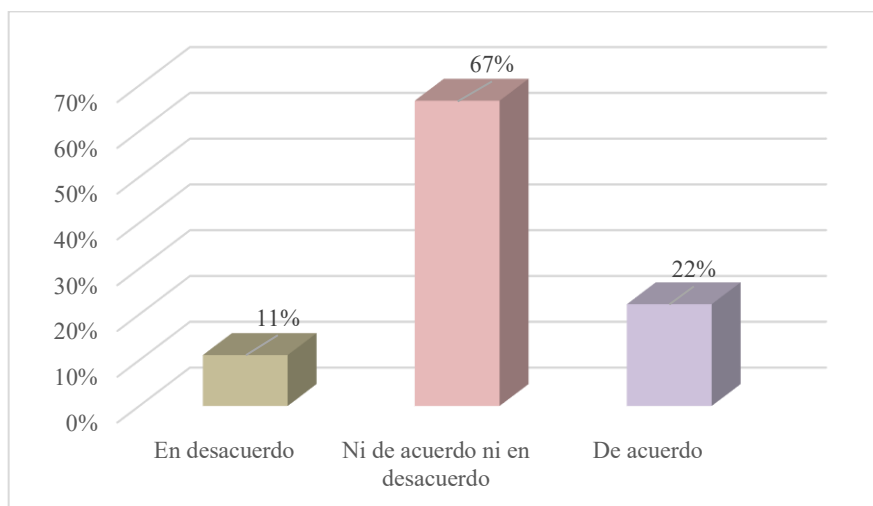
**Tabla 31.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 27*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	11%
Indiferente	6	67%
De acuerdo	2	22%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	9	100%

**Figura 27.**

*Porcentajes sobre el ítem 27*



Un 67% de los participantes evidenció estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el servicio que se les brinda a los ciudadanos en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 22% mostró estar de acuerdo y un 11% en desacuerdo.

**Ítem 28:** Existe una adecuada distribución del personal para una rápida atención al cliente.

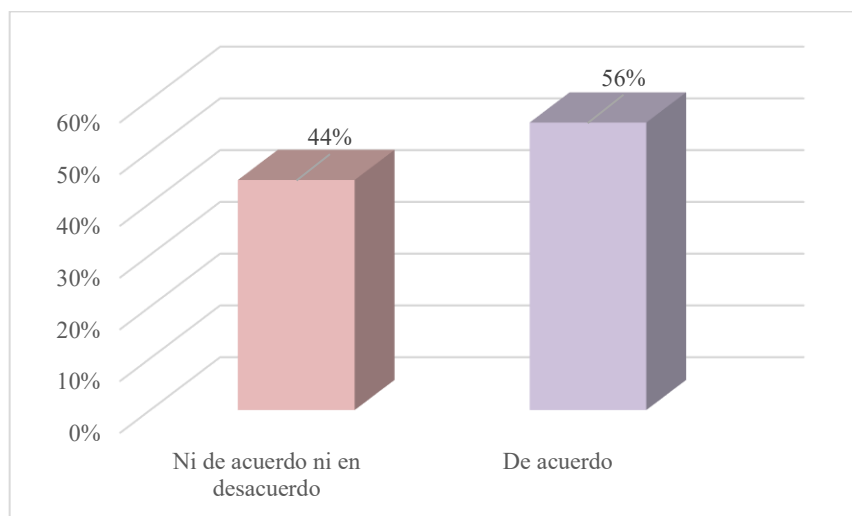
**Tabla 32.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 28*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	4	44%
De acuerdo	5	56%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	9	100%

**Figura 28.**

*Porcentajes sobre el ítem 28*



Un 56% de los participantes indicó estar de acuerdo con la distribución del personal para una rápida atención al cliente en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 22% mostró estar de acuerdo y un 11% en desacuerdo.



**Ítem 29:** Las barreras burocráticas no representan una dificultad en el proceso de atención al usuario del servicio.

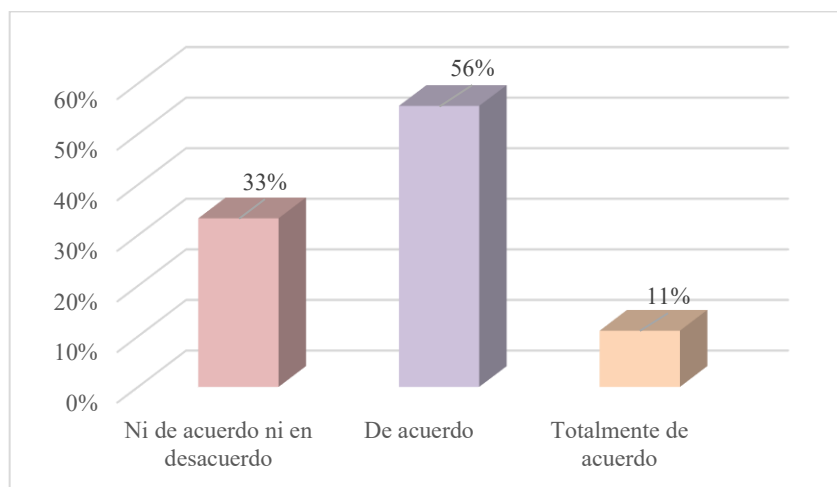
**Tabla 33.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 29*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	3	33%
De acuerdo	5	56%
Totalmente de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

**Figura 29.**

*Porcentajes sobre el ítem 29*



Un 56% de los participantes indicó estar de acuerdo con las barreras burocráticas que no representar dificultades en los procesos de atención al usuario en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 33% mostró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 11% totalmente de acuerdo.

**Ítem 30:** Los tiempos de espera para la atención de reclamos son adecuados.

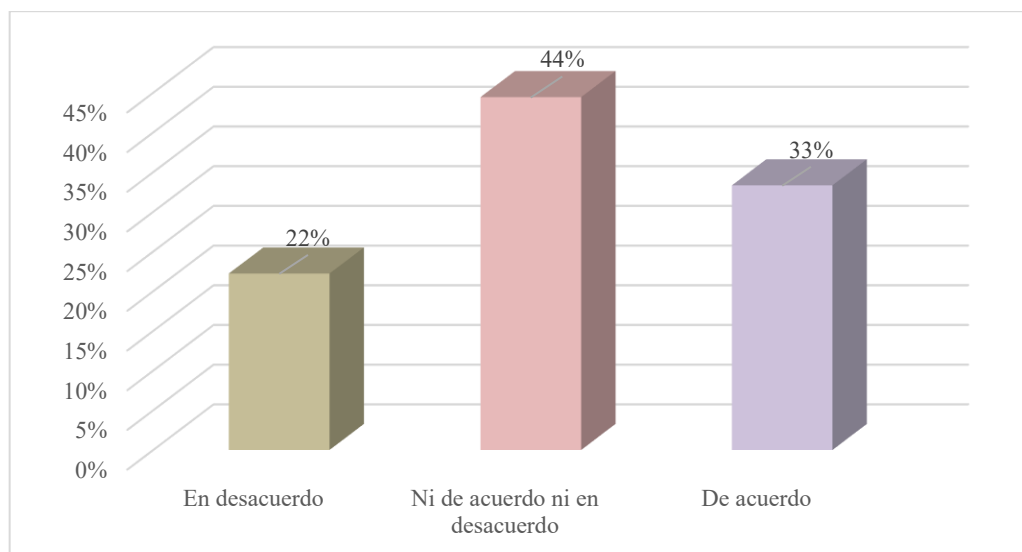
**Tabla 34.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 30*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	22%
Indiferente	4	44%
De acuerdo	3	33%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	9	100%

**Figura 30.**

*Porcentajes sobre el ítem 30*

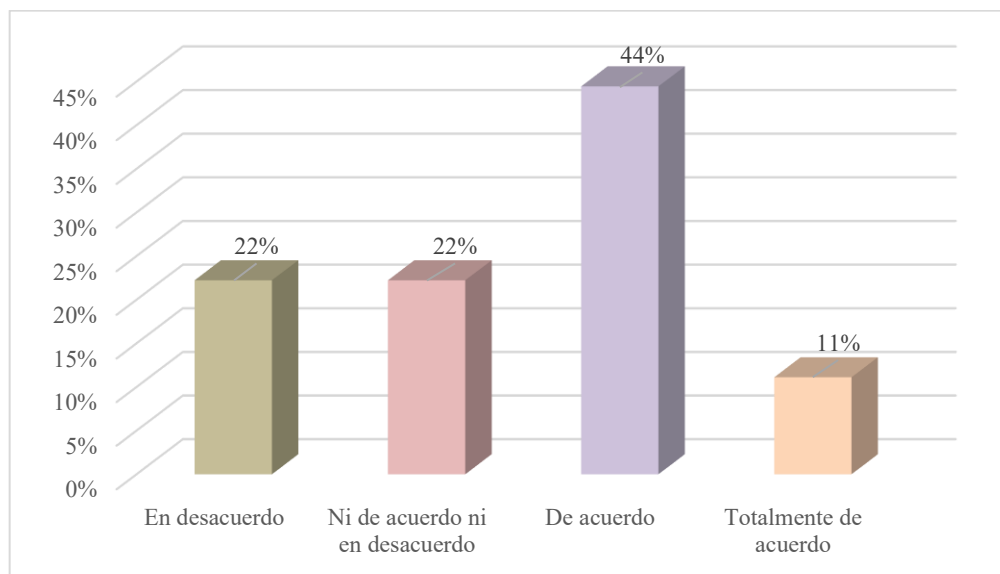


Un 44% de los participantes evidenció estar de ni de acuerdo ni en desacuerdo con los tiempos de espera para la atención de los reclamos en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 33% mostró estar de acuerdo y un 22% en desacuerdo.

**Ítem 31:** La entidad rara vez solicita subsanaciones documentales fuera de plazo.

**Tabla 35.***Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 31*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	22%
Indiferente	2	22%
De acuerdo	4	44%
Totalmente de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

**Figura 31.***Porcentajes sobre el ítem 31*

Un 44% de los participantes indicó estar de acuerdo con la solicitud de subsanaciones documentales fuera del plazo en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 22% mostró estar en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 11% totalmente de acuerdo.

**Ítem 32:** Los trámites registrales son atendidos con prontitud.

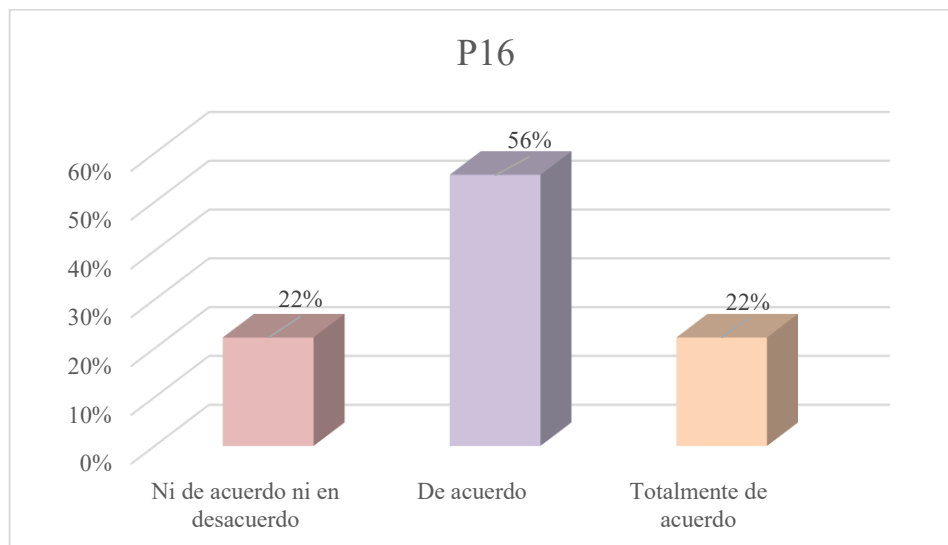
**Tabla 36.**

*Frecuencias y porcentajes sobre el ítem 32*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	2	22%
De acuerdo	5	56%
Totalmente de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

**Figura 32.**

*Porcentajes sobre el ítem 32*



Un 56% de los participantes indicó estar de acuerdo con los tramites registrales atendidos con prontitud en la Zona Registral N° IX. Por otro lado, un 22% mostró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

#### **5.2.4. Resultados agrupados sobre la variable sistema de control interno**

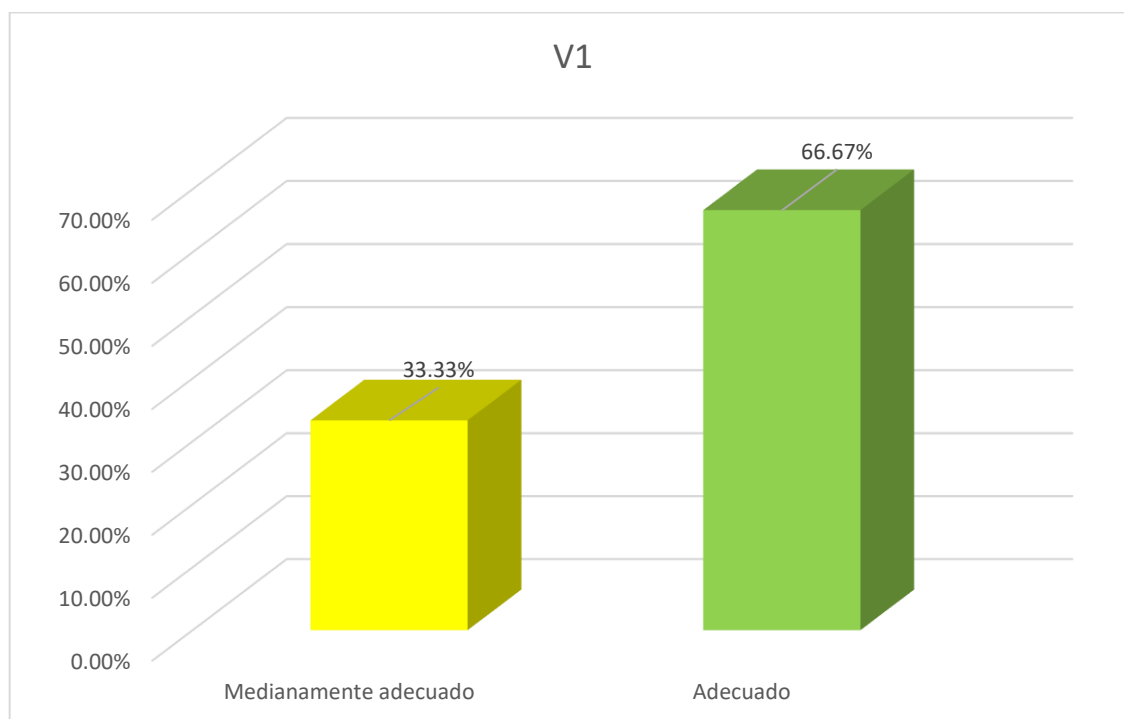
**Tabla 37.**

*Frecuencias y porcentajes sobre la variable 1: Sistema de control interno*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	0.00	0%
Medianamente adecuado	3.00	33%
Adecuado	6.00	67%
Total	9.00	100%

**Figura 33.**

*Porcentajes sobre la variable 1: Sistema de control interno*



Como lo mostrado, un 66.67% de los participantes encuestados consideró que existió un rango adecuado de sistema de control interno en la Zona Registral N° IX – Sede Lima. Mientras que el 10,0% consideró presentarse un rango medianamente adecuado.

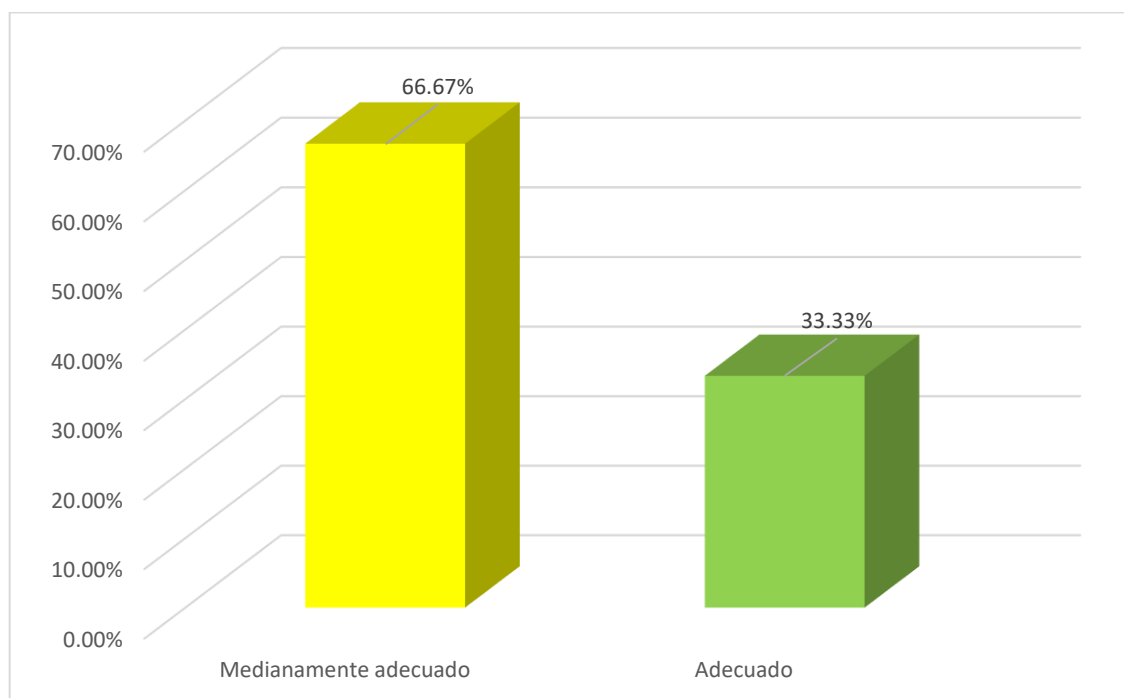
**Tabla 38.**

*Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 1: Ambiente de control*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	0	0%
Medianamente adecuado	6	67%
Adecuado	3	33%
Total	9	100%

**Figura 34.**

*Porcentajes sobre la dimensión 1: Ambiente de control*



Tal como se manifiesta, un 66.67% de los participantes consideró que existió un rango medianamente adecuado del sistema de control interno según el ambiente de control en la entidad sujeta a indagación. Mientras que el 33.33% evidenció que existió un rango adecuado.

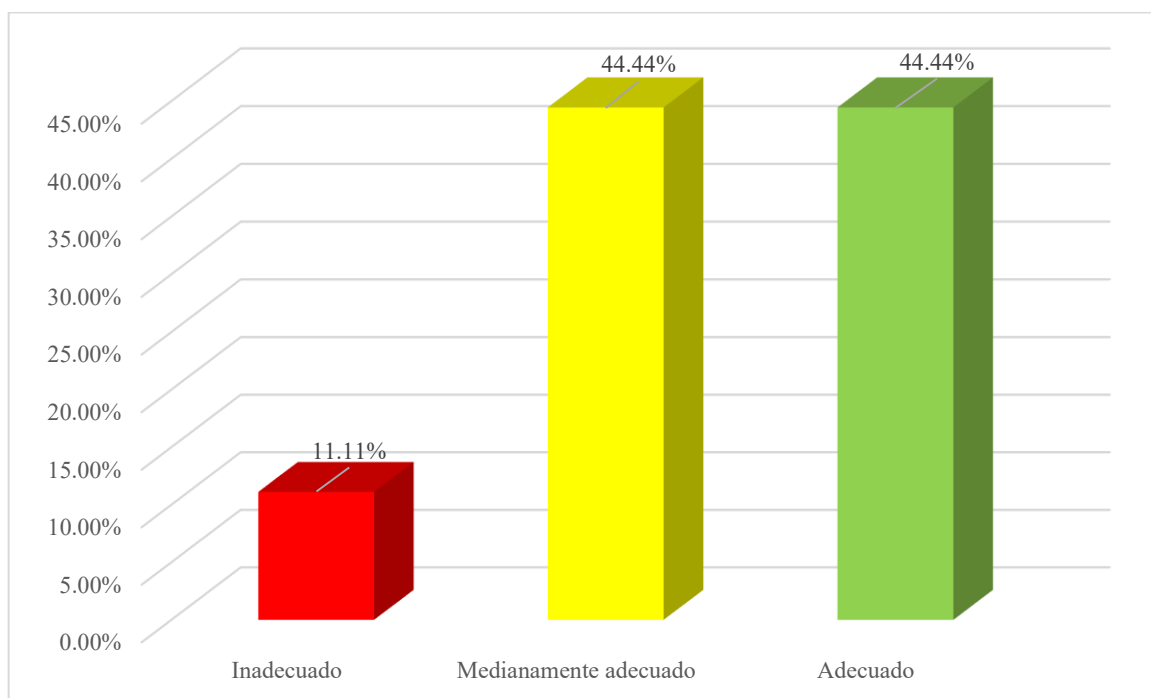
**Tabla 39.**

*Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 2: Evaluación de riesgos*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	1	11%
Medianamente adecuado		
adecuado	4	44%
Adecuado	4	44%
Total	9	100%

**Figura 35.**

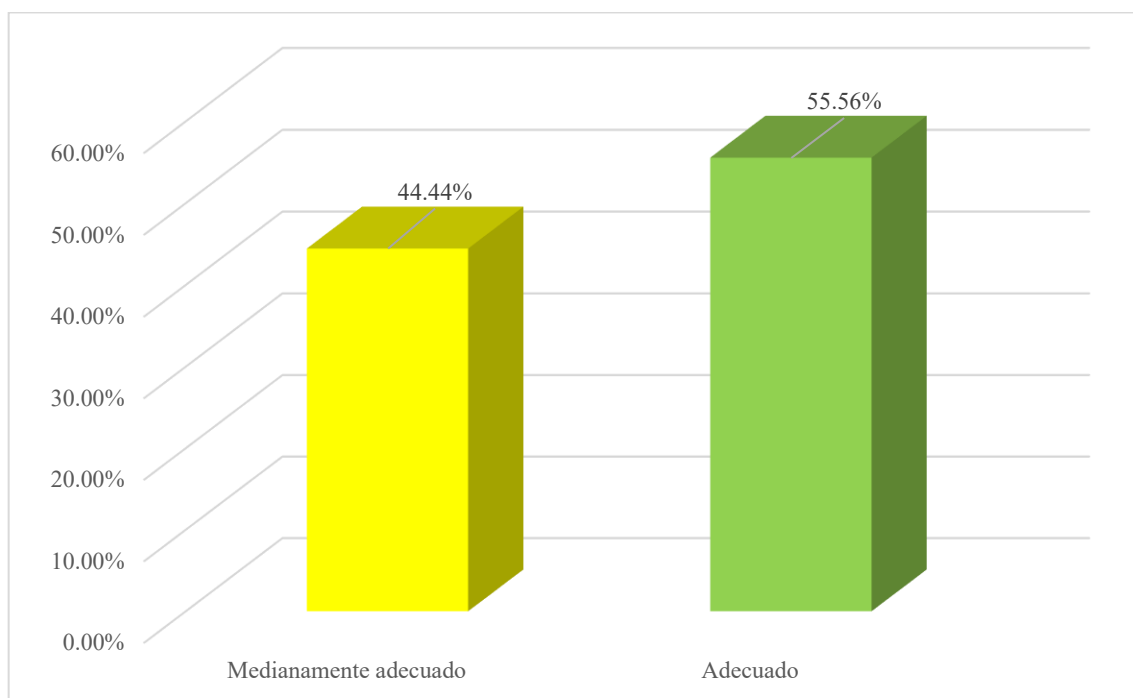
*Porcentajes sobre la dimensión 2: Evaluación de riesgos*



Tal como se observa, el 44.44% de los participantes consideró que existió un rango adecuado del sistema de control interno según la evaluación de riesgos en la entidad. Mientras que un 11.11% consideró que hubo un nivel inadecuado.

**Tabla 40.***Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 3: Actividades de control*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	0	0%
Medianamente adecuado	4	44%
Adecuado	5	56%
Total	9	100%

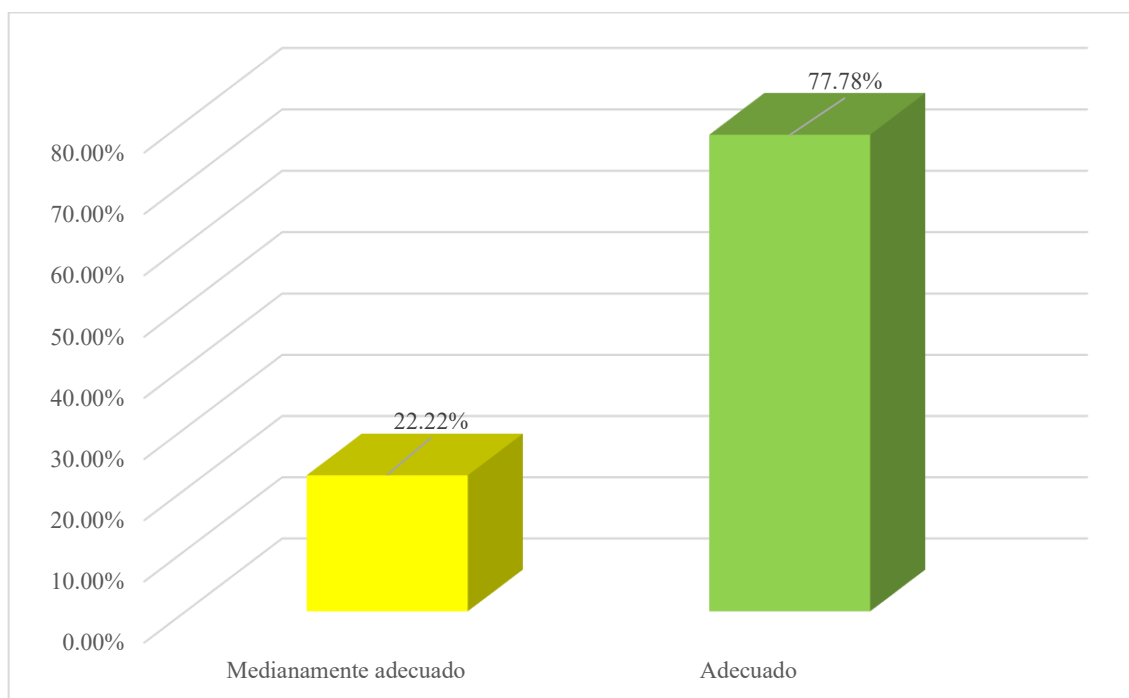
**Figura 36.***Porcentajes sobre la dimensión 3: Actividades de control*

Tal como se observa, un 55.56% de los participantes consideró que existió un rango adecuado del sistema de control interno según las actividades de control en la entidad sujeta a indagación. Mientras que un 44.44% consideró que hubo un nivel medianamente adecuado.



**Tabla 41.***Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 4: Información y comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	0	0%
Medianamente adecuado	2	22%
Adecuado	7	78%
Total	9	100%

**Figura 37.***Porcentajes sobre la dimensión 3: Información y comunicación*

Tal como se observa, un 77.78% de los participantes consideró que existió un rango adecuado del sistema de control interno según la información y comunicación en la entidad. Mientras que un 22.22% consideró que hubo un nivel medianamente adecuado.

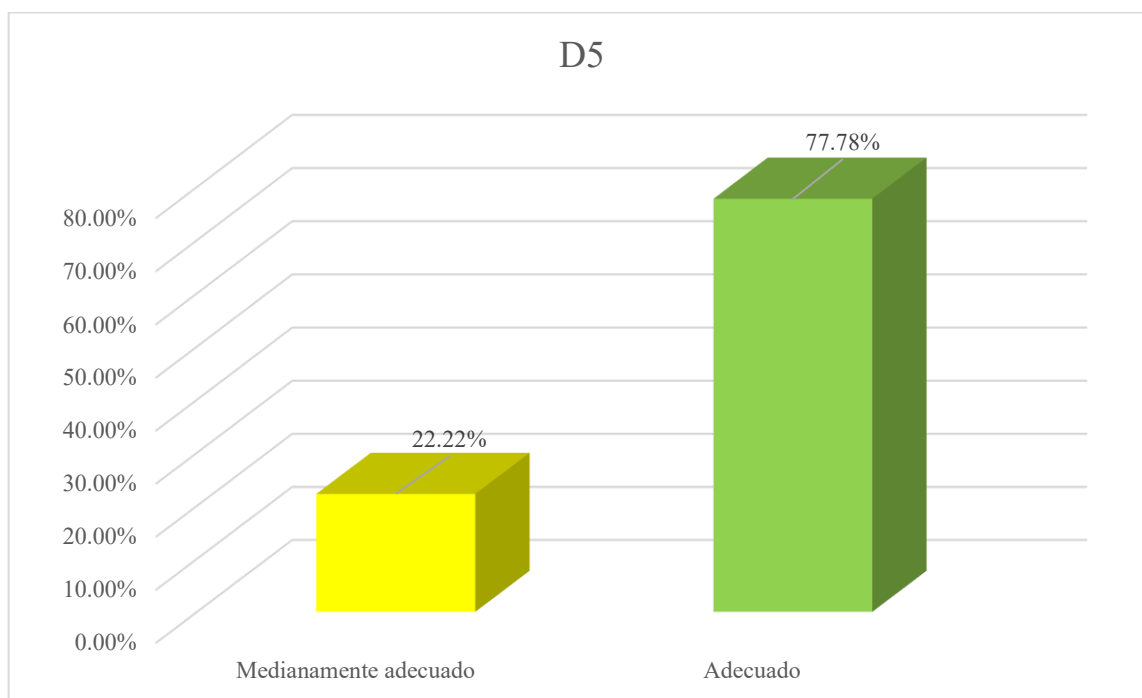
**Tabla 42.**

*Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 5: supervisión y monitoreo*

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	0	0%
Medianamente adecuado	2	22%
Adecuado	7	78%
Total	9	100%

**Figura 38.**

*Porcentajes sobre la dimensión 5: Supervisión y monitoreo*



Tal como se observa, un 77.78% de los participantes consideró que existió una categoría adecuada del sistema de control interno según la supervisión y monitoreo en la entidad. Mientras un 22.22% consideró que hubo un nivel medianamente adecuado.

### 5.2.5. Resultados agrupados sobre la variable riesgos en los actos registrales

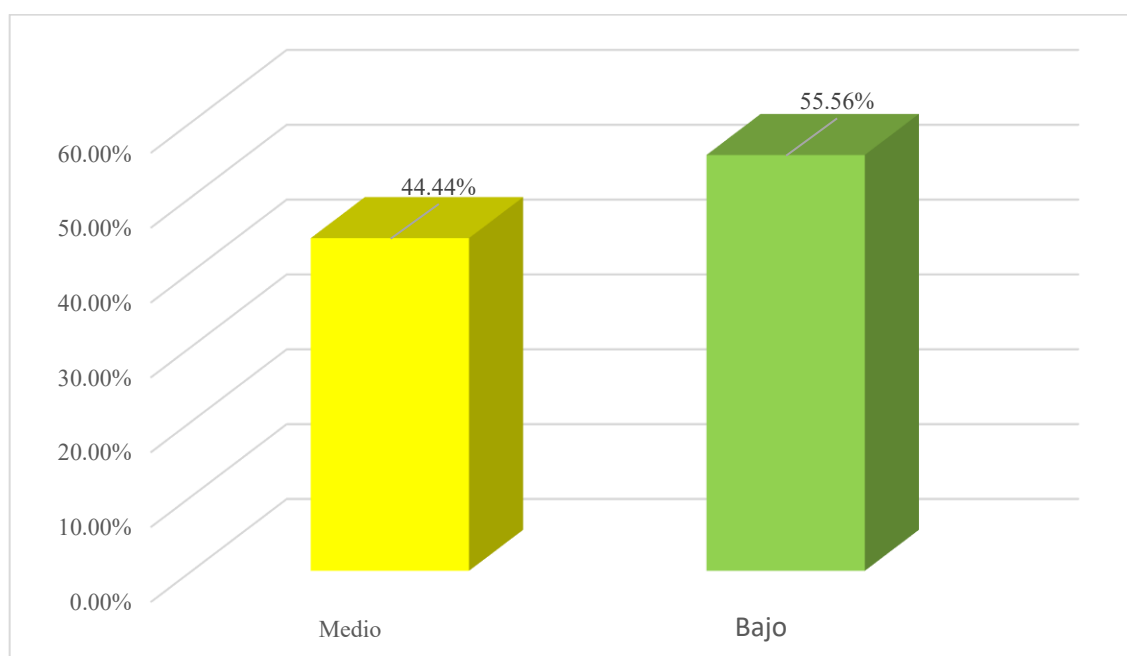
**Tabla 43.**

*Frecuencias y porcentajes sobre la variable 2: Riesgos en los actos registrales*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	0%
Medio	4	44%
Alto	0	56%
Total	9	100%

**Figura 39.**

*Porcentajes sobre la variable 2: Riesgos en los actos registrales*



En forma general, un 55.56% de los participantes consideró que existió una categoría baja de riesgos en los actos registrales en la entidad. Mientras que un 44.44% consideró que existió un rango medio.

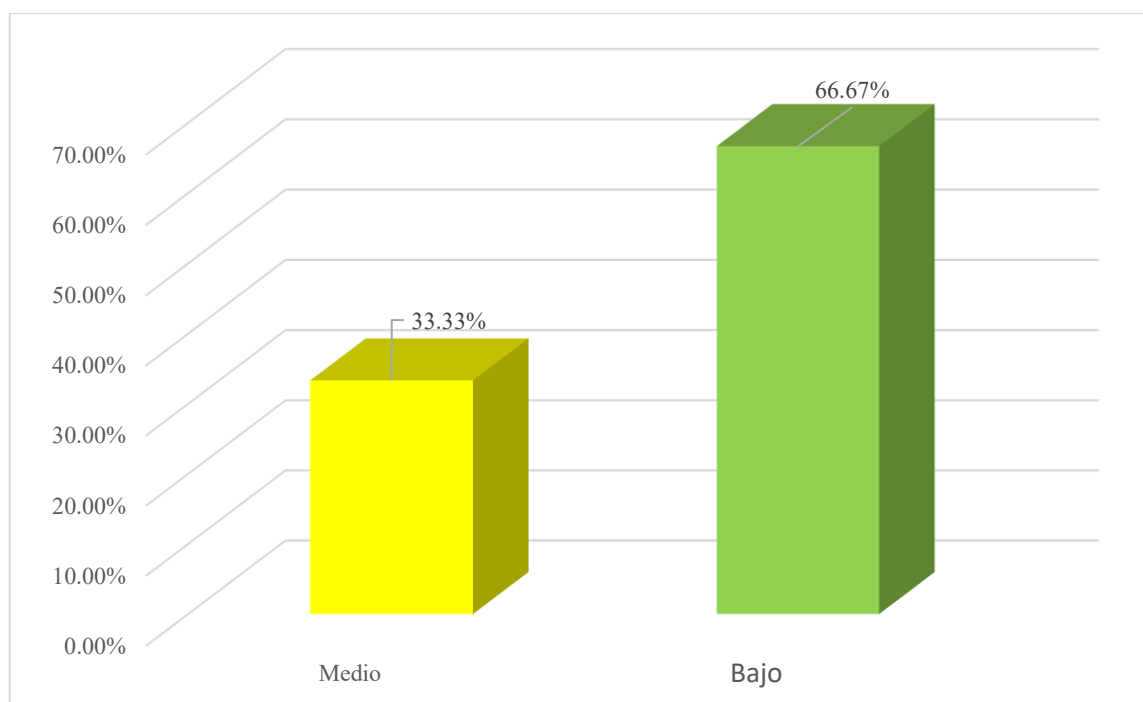
**Tabla 44.**

*Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 1: Actitud del personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	0%
Medio	3	33%
Alto	0	67%
Total	9	100%

**Figura 40.**

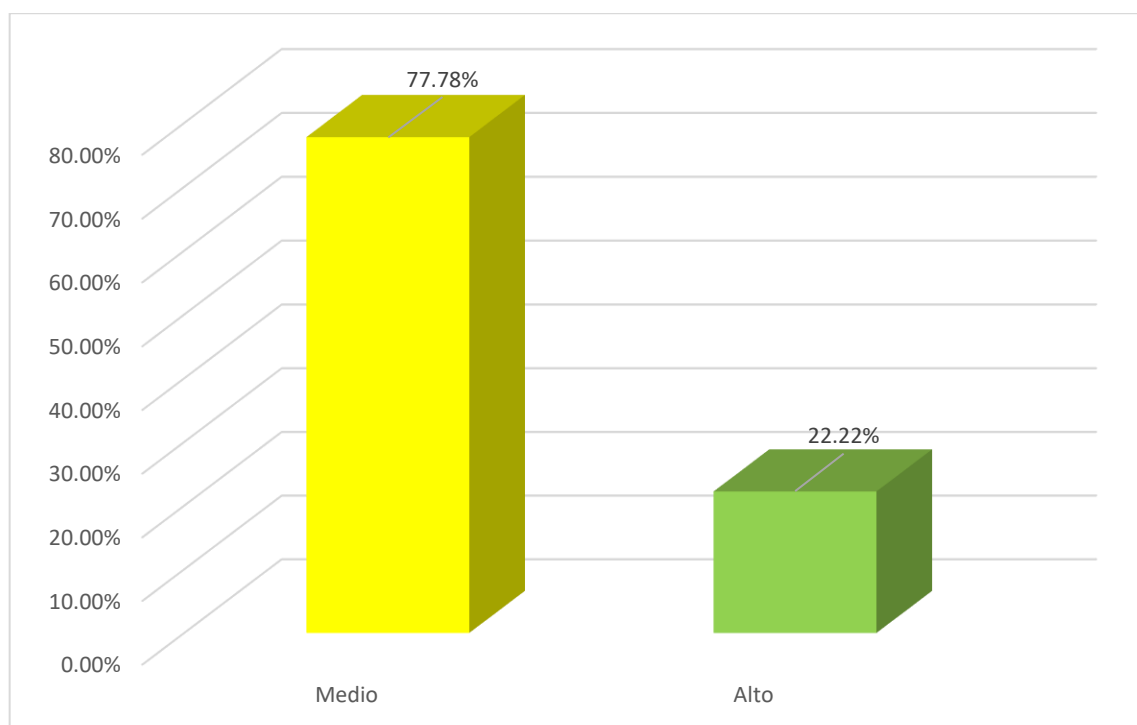
*Porcentajes sobre la dimensión 1: Actitud del personal*



De forma general un 66.67% de los participantes encuestados consideró que existió un rango bajo de riesgos en los actos registrales según la actitud del personal en la entidad sujeta a indagación. Mientras que el 33.33% manifestó que existió un grado medio.

**Tabla 45.***Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 2: Calificación registral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	7	78%
Alto	2	22%
Total	9	100%

**Figura 41.***Porcentajes sobre la dimensión 2: Calificación registral*

De forma general, un 77.78% de los participantes consideró que existió un rango medio de riesgos en los actos registrales según la calificación registral en la entidad. Mientras que el 22.22% manifestó que existe un rango alto.

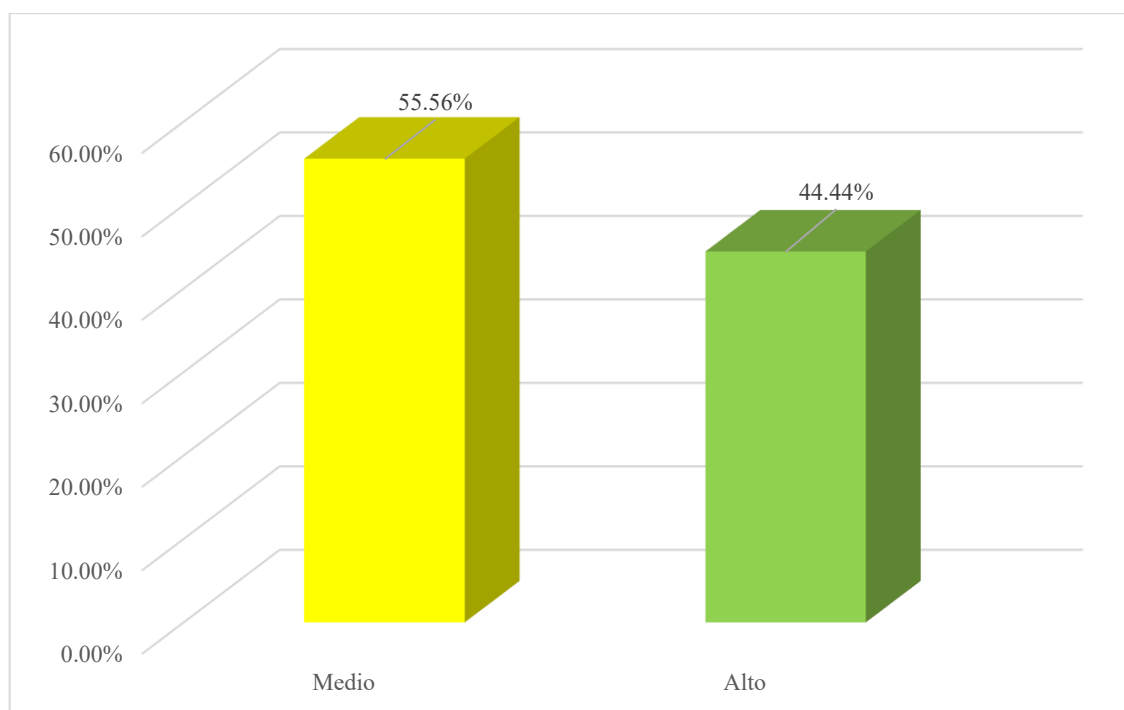
**Tabla 46.**

*Frecuencias y porcentajes sobre la dimensión 3: Plazos de atención al ciudadano*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	5	56%
Alto	4	44%
Total	9	100%

**Figura 42.**

*Porcentajes sobre la dimensión 3: Plazos de atención al ciudadano*



De forma general, un 55.56% de los participantes consideró que existe un rango medio de riesgos en los actos registrales según los plazos de atención al ciudadano en la entidad sujeta a indagación Mientras que el 44.44% consideró que hubo un nivel alto.

### 5.3. Resultados inferenciales

Para reconocer la estadística paramétrica o no paramétrica se evaluó las hipótesis correlaciones, por lo que en primer lugar se aplicó la prueba de Shapiro Wilk, debido a que los elementos evaluados fueron menos de 50. Seguidamente se debe encontrar una distribución normal lo cual indica una prueba paramétrica de Pearson, caso contrario al hallarse una distribución no normal sería propicio aplicar la prueba no paramétrica de Spearman. Asimismo, el coeficiente de correlación resultante se evaluará conforme a las diferentes interpretaciones sugeridas por Hernández y Mendoza (2018).

**Tabla 47.**  
*Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Sistema de control interno	0,883	9	0,168
Dimensión 1: Ambiente de control	0,867	9	0,113
Dimensión 2: Evaluación de riesgo	0,785	9	0,014
Dimensión 3: Actividades de control	0,924	9	0,430
Dimensión 4: Información y comunicación	0,683	9	0,001
Dimensión 5: Supervisión y monitoreo	0,766	9	0,008
Variable 2: Riesgos en los actos registrales	0,932	9	0,497

Como se aprecia la variable 1: Sistema de control interno presentó un Sig. de 0,168, la dimensión 1: Ambiente de control un Sig. de 0,113, la dimensión 2: Evaluación de riesgo un Sig. de 0,014, la dimensión 3: Actividades de control un Sig. de 0,430, la dimensión 4: Información y comunicación un Sig. De 0.001 y la dimensión 5: Supervisión y monitoreo un Sig. de 0.008. Estos resultados muestran valores de Sig. por encima del nivel de 0,05. De tal manera que se permite indicar que la variable 1: Sistema de control interno, cada una de sus dimensiones, y la variable 2: Riesgos en los actos registrales presentaron datos con distribución normal. En vista de ello se permite la utilización de la prueba paramétrica de Pearson para evaluar cada una de las hipótesis formuladas.

### 5.3.1. Hipótesis general

**H1:** Existe relación entre el sistema de control interno y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

**H0:** No existe relación entre el sistema de control interno y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

#### Nivel de significancia

0,05

**Tabla 48.**

*Prueba de correlación de Pearson entre la variable 1: Sistema de control interno y la variable 2: riesgos en los actos registrales*

		Variable 1: Sistema de control interno	Variable 2: Riesgos en los actos registrales
Variable 1: Sistema de control interno	Correlación de Pearson	1	-0,848**
	Sig. (bilateral)		0,004
	N	9	10
Variable 2: Riesgos en los actos registrales	Correlación de Pearson	-0,848**	1
	Sig. (bilateral)	0,004	
	N	9	10

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

#### Interpretación

Según se aprecia hubo un valor de Sig. de 0,004 (Sig. < 0,05), es decir, significa que se debe dar rechazo a la H0. De manera que existe relación inversa entre el sistema de control interno y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima. Asimismo, el coeficiente R de Pearson de -0,848 muestra que la relación entre la variable 1: Sistema de control interno y la variable 2: Riesgos en los actos registrales fue negativa y de intensidad fuerte, por lo tanto, a un mejor sistema de control interno, implica que los riesgos en los actos registrales disminuyen muy fuertemente.



### 5.3.2. Hipótesis específica 1

**H1:** Existe relación significativa entre el ambiente de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

**H0:** No existe relación significativa entre el ambiente de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

#### Nivel de significancia

0,05

**Tabla 49.**

*Prueba de correlación de Pearson entre la dimensión 1: Ambiente de control y la variable 2: riesgos en los actos registrales*

		Dimensión 1: Ambiente de control	Variable 2: Riesgos en los actos registrales
Dimensión 1: Ambiente de control	Correlación de Pearson	1	-0,713*
	Sig. (bilateral)		0,031
	N	10	10
Variable 2: Riesgos en los actos registrales	Correlación de Pearson	-0,713*	1
	Sig. (bilateral)	0,031	
	N	10	10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Interpretación

Tal como se evidencia, hubo un valor de Sig. de 0,031 (Sig. < 0,05). Por lo cual se da rechazo a la H0, por lo tanto, existe relación significativa inversa entre el ambiente de control y los riesgos en los actos registrales de la entidad. Asimismo, el coeficiente R de -0,713 muestra una correlación negativa y de intensidad considerable en la dimensión Ambiente de control y la variable 2: riesgos en los actos registrales, de manera que, a un mejor ambiente de control, implica que los riesgos en los actos registrales disminuyen de forma considerable.

### 5.3.3. Hipótesis específica 2

**H1:** Existe relación significativa entre evaluación de riesgos y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

**H0:** No existe relación significativa entre evaluación de riesgos y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

#### Nivel de significancia

0,05

**Tabla 50.**

*Prueba de correlación de Pearson entre la dimensión 2: evaluación de riesgo y la variable 2: riesgos en los actos registrales*

		Dimensión 2: Evaluación de riesgos	Variable 2: Riesgos en los actos registrales
Dimensión 2: Evaluación de riesgo	Rho de Spearman	1	-0,620
	Sig. (bilateral)		0,075
	N	10	10
Variable 2: Riesgos en los actos registrales	Rho de Spearman	-0,620	1
	Sig. (bilateral)	0,075	
	N	10	10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Interpretación

Se aprecia que, existe un valor de Sig. de 0,075 (Sig. < 0,05). Por lo cual se da rechazo a la H0, por lo tanto, hay relación significativa inversa entre evaluación de riesgo y los riesgos en los actos registrales de la entidad. Asimismo, el coeficiente R de -0,620 muestra una correlación negativa y de intensidad considerable en la dimensión Evaluación de riesgos y la variable 2: riesgos en los actos registrales, de manera que, a una mejor evaluación de riesgos, implica que los riesgos en los actos registrales disminuyen de forma considerable.

### 5.3.4. Hipótesis específica 3

**H1:** Existe relación significativa entre las actividades de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

**H0:** No existe relación significativa entre las actividades de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

#### Nivel de significancia

0,05

**Tabla 51.**

*Prueba de correlación de Pearson entre la dimensión 2: Actitud de control y la variable 2: riesgos en los actos registrales*

		Dimensión 3: Actividades de control	Variable 2: Riesgos en los actos registrales
Dimensión 2: Actividades de control	Correlación de Pearson	1	-0,839*
	Sig. (bilateral)		0,005
	N	10	10
Variable 2: Riesgos en los actos registrales	Correlación de Pearson	-0,839*	1
	Sig. (bilateral)	0,005	
	N	10	10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Interpretación

Tal como se evidencia, hubo un valor de Sig. de 0,005 (Sig. < 0,05). Por lo cual se da rechazo a la H0, por lo tanto, hay relación significativa inversa entre la actitud de control y los riesgos en los actos registrales de la entidad. Asimismo, el coeficiente R de -0,839 muestra una correlación negativa y de intensidad fuerte en la dimensión Actividades de control y la variable 2: riesgos en los actos registrales, de manera que, a mejores actividades de control, implica que los riesgos en los actos registrales disminuyen de forma considerable.

### 5.3.5. Hipótesis específica 4

**H1:** Existe relación significativa entre la información y comunicación y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

**H0:** No existe relación significativa entre la información y comunicación y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

#### Nivel de significancia

0,05

**Tabla 52.**

*Prueba de correlación de Pearson entre la dimensión 4: Información y comunicación y la variable 2: riesgos en los actos registrales*

		Dimensión 4: Información y comunicación	Variable 2: Riesgos en los actos registrales
Dimensión 4: Información y comunicación	Rho de Spearman	1	-0,787*
	Sig. (bilateral)		0,012
	N	10	10
Variable 2: Riesgos en los actos registrales	Rho de Spearman	-0,787*	1
	Sig. (bilateral)	0,012	
	N	10	10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Interpretación

Se evidencia que hay un valor de Sig. de 0,012 (Sig. < 0,05). Por lo cual se da rechazo a la H0, por lo tanto, existe relación significativa inversa entre la información y comunicación y los riesgos en los actos registrales de la entidad. Asimismo, el coeficiente R de -0,787 muestra una correlación negativa y de intensidad considerable en la dimensión Información y comunicación y la variable 2: riesgos en los actos registrales, de manera que, a mejor información y comunicación, implica que los riesgos en los actos registrales disminuyen de forma considerable.

### 5.3.6. Hipótesis específica 5

**H1:** Existe relación significativa entre supervisión y monitoreo y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

**H0:** No existe relación significativa entre supervisión y monitoreo y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

#### Nivel de significancia

0,05

**Tabla 53.**

*Prueba de correlación de Pearson entre la dimensión 5: Supervisión y monitoreo y la variable 2: riesgos en los actos registrales*

		Dimensión 5: Supervisión y monitoreo	Variable 2: Riesgos en los actos registrales
Dimensión 5: Supervisión y monitoreo	Correlación de Pearson	1	-0,766
	Sig. (bilateral)		0,333
	N	10	10
Variable 2: Riesgos en los actos registrales	Correlación de Pearson	-0,766	1
	Sig. (bilateral)	0,033	
	N	10	10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Interpretación

Existe un valor de Sig. de 0,033 (Sig. < 0,05). Por lo cual se da rechazo a la H1, por lo tanto, existe relación significativa entre la supervisión y monitoreo y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima. Asimismo, el coeficiente R de -0,766 muestra una correlación negativa y de intensidad considerable en la dimensión Supervisión y monitoreo y la variable 2: riesgos en los actos registrales. De manera que, a un mejor seguimiento de control, implica que los riesgos en los actos registrales disminuyen de forma considerable.

## VI. DISCUSIÓN

Una vez que se recolectó la información y después de haberla procesado mediante las herramientas estadísticas mencionadas en los capítulos precedentes, se vertieron los resultados que darán lugar a las discusiones.

1. Comenzando con la hipótesis general: Existe relación significativa entre el sistema de control interno y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023. Ello se encuentra alineado a la afirmación de Vega y Marrero (2021), quienes concuerdan que se debe alcanzar un control interno efectivo para se pueda mejorar los componentes relacionados a los procesos que realiza la empresa, y por ende llevar una mayor satisfacción al cliente. De esta manera a un adecuado control interno habrá menos equivocaciones en los procesos de la institución, y por ende menos riesgos a la hora de brindar los servicios a los usuarios conllevando a una mayor satisfacción de cada uno de ellos. De manera adicional, es similar a lo que propone Alcócer (2019) donde afirma que existe una relación negativa entre el control y los riesgos de las instituciones públicas sujetas a indagación, ellas representadas en su totalidad por los gobiernos locales de la región Junín que, sin embargo, al tratarse de entidades públicas, puede contrastarse con la actual investigación. Es por ello que, se vierte la importancia de mantener adecuado control sobre todo para gestionar los riesgos a los que se enfrenta la entidad, la cual en tanto se encuentre funcionando correctamente pueda entregar mayores beneficios a la población en general.
2. Respecto a la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre el ambiente de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023. Según Rodríguez (2015), en su tesis: El ambiente de control y el riesgo de

auditoría en la empresa de calzado “INOLA” de la Ciudad de Ambato. Encontró que los riesgos nacen en la institución nacen a partir de la falta de conocimiento absoluto en los estilos de dirección (cultura organizacional) e instrumentos que ayuden a mejorar la eficacia de las actividades. Por lo que se condice con lo mencionado, al hallarse una correlación significativa de 71.3% entre el ambiente de control y los riesgos en los actos registrales.

3. Respecto a la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023. Según Gonzales (2019) en su tesis: Identificación de peligros, evaluación de riesgos y las medidas de control en el área administrativa de la empresa Costa del Pacífico Perú S.A.C. concluyó que la identificación de riesgos, evaluación de peligros y las medidas de control ayudan a la entidad a mejorar sus operaciones y por consiguiente lograr los objetivos propuestos que la institución mantenga. Que de acuerdo a la presente investigación el cual mantiene una relación significativa de 62.00%.
4. Respecto a la hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre las actividades de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023. Según Ramos (2015), en su tesis: Diseño del sistema de control interno en la empresa Ab Optical de la Ciudad de Loja concluye que el diseño de un sistema de control interno beneficiará a la entidad debido a que ayudará a disminuir los riesgos de errores o fraudes siendo objeto de respuesta del 100% de los encuestado. De la misma forma se lleva una relación significativa de 83.90%.
5. Respecto a la hipótesis específica 4: Existe relación significativa entre la información y

comunicación, y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023. Según Flores (2021) en su tesis: Propuesta de control interno basado en la metodología COSO III en la empresa fabricante de CALZADOS JAGUAR SAC, Trujillo 2019. Encontró correlación entre el componente información y comunicación y los riesgos al evidenciarse una falta de documentación que formalice los requerimiento y rotación de productos y de acuerdo a ello llevarse a cabo un aumento en los riesgos en las gestiones de la empresa y uso de los recursos de ella. De acuerdo a la correlación significativa de 78.7% entre ambas variables.

6. Respecto a la hipótesis específica 5: Existe relación significativa entre la supervisión y monitoreo, y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023. Según Araujo (2017) en su tesis: Evaluación de Riesgos, Supervisión y Monitoreo en el logro de objetivos, en el Fondo de Aseguramiento Saludpol - Perú. A través de los resultados se encontró un índice de correlación significativo de 96.7% entre los niveles de evaluación de riesgos, supervisión y monitoreo y el logro de los objetivos, por ende, la minoración de riesgos que la institución mantenga. Se condice con la correlación resultante de 36.6% entre la supervisión y monitoreo y los riesgos en los actos registrales.



## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 7.1. Conclusiones:

1. En relación al objetivo general: Se concluye que existe relación significativa entre el sistema de control interno y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.
2. En relación al objetivo específico 1: Existe relación significativa entre el ambiente de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023. La entidad realiza las acciones correctas, políticas atinadas y una buena conducta de los funcionarios, sin importar el cargo y función que realicen, además de ello, la calidad humana y la estructura sobre la cual se labore ayuda a la seguridad de que los procesos registrales que se elaboren en favor de la ciudadanía sean cada vez de mejor calidad.
3. En relación al objetivo específico 2: Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023. La entidad identifica, valoriza y concede respuestas a los riesgos de manera periódica tomando en consideración aquellos riesgos como la duplicidad de partidas, la falsificación de documentos y la suplantación de identidad.
4. En relación al objetivo específico 3: Existe relación significativa entre las actividades de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023. La entidad está llevando a cabo políticas de control orientadas a mitigar los riesgos que podrían perjudicar los objetivos institucionales, Además con el soporte tecnológico, de forma conjunta ayuda a que la entidad genere acciones preventivas y correctivas que permiten mejorar las actividades y procesos en el día a día de su funcionamiento.
5. En relación al objetivo específico 4: Existe relación significativa entre la información y

comunicación, y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023. La entidad está llevando a cabo actualizaciones constantes de las informaciones operativas facilitando el flujo de la información procurando estar en niveles prósperos en cuanto a la calidad de información que vierte la entidad y la seguridad informática que todos los procesos deben sostener.

6. En relación al objetivo específico 5: Existe relación significativa entre la supervisión y monitoreo, y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023. La entidad he implementado un proceso continuo de retroalimentación que le permite la verificación de las operaciones, de detectando el funcionamiento si existe alguna falencia, se pueda remediar. De tal forma que se disminuye los riesgos significativamente.

## 7.2. Recomendaciones:

1. El presente trabajo debe ser de conocimiento del personal de la entidad para que se pueda conocer lo valioso que puede llegar a ser el sistema de control interno en aras de reducir los riesgos que pueden surgir a partir de los procesos registrales que se llevan a cabo como beneficio a la ciudadanía, siendo de importante valor, el hecho de que se pueda dar de forma oportuna, con una calidad accesible y de forma predecible. Es necesario que los valores y conductas de cada integrante se mantengan siempre con la disposición a realizar las funciones con transparencia, aprendizaje y buscando lograr la eficiencia en cada una de dichas labores.
2. En concordancia con lo recomendación mencionada en el primer numeral, resulta necesario que las políticas de la entidad se encuentren actualizadas periódicamente y orientadas a la prevención de riesgos. Una de las formas para identificar tal procedimiento es asegurándonos de que el personal cuente con una adecuada tecnología para realizar labores y para que el propio sistema tenga una base donde desarrollarse.
3. Las capacitaciones hacia el personal que brinda atención al usuario y de la calificación oportuna que brindan los Registradores Públicos deben intensificarse a costas de llevar un servicio de calidad al ciudadano y que de esa forma el personal se encuentre más cerca de lograr los objetivos institucionales, interponiéndose y mejorando cada riesgo o situación adversa que surge a raíz de las operaciones y procesos producto del propio funcionamiento de la entidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alcócer, C. (2019). Control interno y gestión de los riesgos corporativos en los gobiernos locales de la región Junín [tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5914>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones, <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20C%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arcia, V. y Castaño, Y. (2013). Historia del arte del control interno [tesis de grado, Universidad San Buenaventura]. Repositorio Institucional USB. <https://bibliotecadigital.usb.edu.co/entities/publication/d40cf8c2-74cd-403f-85fe-7742bacfc11f>
- AMITAI. (2019). Clima Laboral. <https://www.amitai.com/es/actitudes-danan-clima-laboral/>
- Andicoechea Arondo, L. (2014). El Control Interno. Concepto e interés creciente del control interno. OpenCourseWare. <https://ocw.ehu.es/mod/resource/view.php?id=35417>
- Araujo, T. (2017). Evaluación de Riesgos, Supervisión y Monitoreo en el logro de objetivos, en el Fondo de Aseguramiento Saludpol – Perú [tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4360/Araujo\\_BTA-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4360/Araujo_BTA-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Argudo-Tello, K. J., Erazo-Álvarez, J. C. y Narvaez-Zurita, C. I. (2019). Evaluación de Control Interno en Riesgos Estratégicos para la Dirección de Planificación de la

- Universidad de Cuenca. KOINONIA, 4(1), 67-96.  
<https://doi.org/10.35381/r.k.v4i1.372>
- AUDITOOL. (2014). Actividades de Control según COSO III.  
<https://www.auditool.org/blog/control-interno/actividades-de-control-segun-coso-iii>
- Baltazar Caballero, J. (2002). Sistematización de los procesos de inscripción y publicidad registral. Tesis Digitales UNMSM.  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/baltazar\\_c\\_j/cap2.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/baltazar_c_j/cap2.pdf)
- Camacho Villota, W. A., Gil Espinoza, D. J. y Paredes Tobar, J. A. (2017). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. OBELA, (marzo, 2017). <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Candia-Gutierrez, R. N. y Guanilo-Gómez, S. L. (2022). El Control Interno y la gestión administrativa, en un Municipio de la región Tacna. Veritas Et Scientia, 11(2), 231-242. <https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/680>
- Chavez, W. (2016). La incompatibilidad de los mandatos judiciales con los asientos registrales del registro de predios urbanos, en el alto índice de medidas cautelares en la Zona Registral N° IX – Sede Lima [tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/592>
- Celina, H. y Campos, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Revista Colombiana de Psiquiatría, 34(4), 572-580.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80634409>
- Contraloría General de la República. (2006). Resolución 320.

[https://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC\\_320\\_2006\\_CG.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf)

Congreso de la República. (2002). Ley 27785. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/361328-27785>

Contraloría General de la República. (2019). Directiva N° 06-2019-CG/INTEG: Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/normas-legales/2614036-006-2019-cg-integ>

Corral, Y. (2008). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. Revista Ciencias de la Educación, 19(33), Enero-Junio. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Coll, F. (2020). Baremo. <https://economipedia.com/definiciones/baremo.html>

Cortés, A. (2019). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. Revista FAECO SAPIENS, 2(2), 13-26. [https://uptv.up.ac.pa/index.php/faeco\\_sapiens/article/view/700](https://uptv.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/700)

Díaz, H. (2021). El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgos operativos en la UCI. RNPS 2(4), 48-60. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5810694>

De la Fuente, M. (2019). La Responsabilidad Civil del Estado Peruano frente al error del Registrador Público de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos [tesis para optar el título profesional, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional UL. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8796/Z%C3%BA%C3%B1iga\\_de\\_la\\_Fuente\\_Melissa.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8796/Z%C3%BA%C3%B1iga_de_la_Fuente_Melissa.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Flores, E. (2022). La actitud negativa ante el trabajo como virus contagioso. LinkedIn.

<https://es.linkedin.com/pulse/la-actitud-negativa-ante-el-trabajo-como-virus-flores-carretero>

Flores, L. (2021) Propuesta de control interno basado en la metodología COSO III en la empresa fabricante de CALZADOS JAGUAR SAC, Trujillo 2019 [tesis para optar el título profesional, Universidad Peruana del Norte]. Repositorio Institucional UPN.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30021/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Galindo, P. (2011). Fraude del acto jurídico en el Código Civil Peruano de 1984. *Revista Vinculando*.

[https://vinculando.org/articulos/sociedad\\_america\\_latina/fraude\\_del\\_acto\\_juridico\\_codigo\\_civil\\_peruano\\_1984.html](https://vinculando.org/articulos/sociedad_america_latina/fraude_del_acto_juridico_codigo_civil_peruano_1984.html)

Gonzales, C. (2019). Identificación de peligros, evaluación de riesgos y las medidas de control en el área administrativa de la empresa Costa del Pacífico Perú S.A.C [tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35872/Gonzales\\_NC\\_A.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35872/Gonzales_NC_A.pdf?sequence=1)

González, R. (2013). Marco integrado de control interno. Modelo COSO III - Manual del Participante. Qualpro Consulting S.C

Garzatúa, J. (2018). Priorizaremos mejorar la calidad de los servicios registrales al ciudadano. <https://www.sunarp.gob.pe/PRENSA/inicio/post/2018/06/12/priorizaremos-mejorar-la-calidad-de-los-servicios-registrales-al-ciudadano>

Guimaray, A. S. y Romero, Y. L. (2017). Manual sobre Prevención y Eliminación de

Barreras Burocráticas. Repositorio INDECOPI.

Guimaray, A. (2016). Alcances generales sobre la eliminación de barreras burocráticas.

Ministerio de Economía y Finanzas.

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/metastaller\\_capacitacion\\_meta25\\_4.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metastaller_capacitacion_meta25_4.pdf)

George, D. y Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by Step: A simple guide and reference. 11.0. (4ta ed.). Boston, Allyn y Bacon.

Guevara-Alban, G. P., Verdesoto-Arguello, A. E. y Castro-Molina, A. E. (2020).

Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.

<http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Hernández, D. (2018). Gestión del riesgo y control, una mirada tridimensional. *Revista*

*Científica Hermes*, 22, 449(465).

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477658116002>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill.

Hernández, D. (2015). La evaluación del control interno como plataforma para la auditoria

de desempeño. <https://www.gestiopolis.com/la-evaluacion-del-control-interno-como-plataforma-para-la-auditoria-de-desempeno/>

Huiman, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina*, 6(2), 2316-2335.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2030](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030)

La Camara (2020). Pilares para mantener motivados a los trabajadores.



<https://lacamara.pe/pilares-para-mantener-motivados-a-los-trabajadores/>

Llaja, I. (2013). Procedimiento Registral: Primera y Segunda Instancia. Derecho y Cambio Social. <http://www.derechoycambiosocial.com/>

Lucena, C. y Tengan, C. (2014). Propiedad registrada, ¿propiedad segura? *Revista De Derecho Administrativo*, (14), 105-115. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13445>

Martínez, A. (2021). Definición de Riesgo. Concepto Definición. <https://conceptodefinicion.de/riesgo/>

Mena, J. (2019). *El control interno y su incidencia en la gestión del riesgo de las unidades de gestión educativa local de la región Tumbes – 2019*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional UNT. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2027>

Merino, G. (2020). Los procesos registrales y su influencia en la calidad de servicio de la Zona Registral XIII – Oficina Tacna, periodo 2020 [tesis para optar el título profesional, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1773>

Neill, D., y Cortez, L. (2017). Procesos y fundamentos de la investigación científica. UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

Novoa, J. (2013, 10 de julio). Procedimiento Registral. UNLADECH. [http://files.uladech.edu.pe/docente/32800028/DERECHO\\_REGISTRAL/01\\_Sesio n/Contenido\\_01.pdf](http://files.uladech.edu.pe/docente/32800028/DERECHO_REGISTRAL/01_Sesio n/Contenido_01.pdf)

Ortega, C. (2021, mayo). 5 instrumentos para recopilar información.

<https://www.questionpro.com/blog/es/instrumentos-para-recopilar-informacion/>

Ortega, C. (2018, 24 de octubre). ¿Qué es la investigación descriptiva?

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>

Ortega, C. (2022, diciembre). Investigación aplicada: Definición, tipos y ejemplos. QuestionPro.

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-aplicada/>

Ortega, C. (2017, 12 de setiembre). Investigación cuantitativa. Qué es y cómo realizarla

<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>

Chan, A. & Gutierrez, R. (2022). Sunarp aprueba lineamientos para el procedimiento de cierre de partidas por duplicidad en el registro de predios. <https://prcp.com.pe/wp-content/uploads/2022/02/Sunarp-aprueba-lineamientos-para-el-procedimiento-de-cierre-de-partidas-por-duplicidad-en-el-registro-de-predios.pdf>

Poder Judicial. (2006). Ley 28716.

[https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/OCI/s\\_cci/as\\_normas/#:~:text=El%20Estado%2C%20a%20trav%C3%A9s%20de,en%20las%20Entidades%20del%20Estado](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/OCI/s_cci/as_normas/#:~:text=El%20Estado%2C%20a%20trav%C3%A9s%20de,en%20las%20Entidades%20del%20Estado)

Quinde, K. (2019). *Los principales mecanismos de protección de la propiedad inmueble para evitar los fraudes inmobiliarios por suplantación de identidad y falsificación de documentos. ¿Son estos mecanismos eficientes?* [Tesis para optar el título de

Abogado, Universidad de Piura].

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3938/DER\\_141.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3938/DER_141.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos, M. (2015). Diseño del sistema de control interno en la empresa Ab Optical de la

Ciudad de Loja [tesis para optar el título profesional, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio Institucional UNL.  
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>

Reunión Especializada de Organismos Gubernamentales de Control Interno del Mercosur. (2022). Estructura de control interno en los países del MERCOSUR.  
<https://www.reogci.org/documentacion/pdfs/2022-Estructuras-de-Control-Interno-ESPAÑHOL.pdf>

Rodríguez, E. (2015). El ambiente de control y el riesgo de auditoría en la empresa de calzado “INOLA” de la Ciudad de Ambato [tesis para optar el título profesional, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17515/1/T3064i.pdf>

Rodríguez, A. (2021). El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019 [tesis para optar el título profesional, Universidad Continental]. Repositorio Institucional UC.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9234/4/IV\\_FCE\\_31\\_0\\_TE\\_Rodriguez\\_Mendoza\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9234/4/IV_FCE_31_0_TE_Rodriguez_Mendoza_2021.pdf)

Romero, J. (2012). Control interno y sus 5 componentes según COSO. Gestipolis.  
<https://www.gestipolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

SYNERGIE. (2022). Claves para cambiar la actitud negativa en el trabajo.  
<https://www.synergie.es/blog/pasion-por-el-trabajo/>

SUNARP. (2022). Sunarp aprueba lineamientos para el procedimiento de cierre de partidas por duplicidad en el registro de predios. *Payet, Rey, Cauvi, Pérez Abogados.*

<https://prcp.com.pe/wp-content/uploads/2022/02/Sunarp-aprueba-lineamientos-para-el-procedimiento-de-cierre-de-partidas-por-duplicidad-en-el-registro-de-predios.pdf>

Terry, G. (2012). Principios de Administración. Compañía Editorial Continental SA.

Vega-de la Cruz L., y Marrero-Delgado F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. Estudios de la Gestión, 10 (julio-diciembre de 2021), 211-230.

<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2861/2608>

Zendesk. (2023) ¿Qué es tiempo de espera en atención al cliente y cómo disminuirlo?

[https://www.zendesk.com.mx/blog/tiempo-de-](https://www.zendesk.com.mx/blog/tiempo-de-espera/#:~:text=El%20tiempo%20de%20espera%20en%20atenci%C3%B3n%20a)

[espera/#:~:text=El%20tiempo%20de%20espera%20en%20atenci%C3%B3n%20a](https://www.zendesk.com.mx/blog/tiempo-de-espera/#:~:text=El%20tiempo%20de%20espera%20en%20atenci%C3%B3n%20a)

[1%20cliente%20es%20un,servicio%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente](https://www.zendesk.com.mx/blog/tiempo-de-espera/#:~:text=El%20tiempo%20de%20espera%20en%20atenci%C3%B3n%20a)

**ANEXOS:**

**Matriz de consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>PG: ¿De qué manera se relaciona el sistema de control interno y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023?</p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación entre el ambiente de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgos y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre las actividades de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023?</p> <p>P4: ¿Cuál es la relación entre la información y comunicación y los riesgos en los actos registrales de la</p>	<p>OG: Determinar la relación entre el sistema de control interno y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.</p> <p>OE1: Identificar la relación entre el ambiente de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.</p> <p>OE2: Establecer la relación entre la evaluación de riesgos y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.</p> <p>OE3: Identificar la relación entre las actividades de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.</p> <p>O4: Establecer la relación entre la información y comunicación y los riesgos en los actos registrales de la</p>	<p>HG: Existe relación significativa entre el sistema de control interno y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.</p> <p>HE1: Existe relación significativa entre el ambiente de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.</p> <p>HE2: Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.</p> <p>HE3: Existe relación significativa entre las actividades de control y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.</p> <p>H4:</p>	<p><b>Método de Investigación:</b> <b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional.</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> No experimental.</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento de recolección de datos:</b> Cuestionario.</p>

<p>Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023?</p> <p>P5: ¿Cuál es la relación entre la supervisión y monitoreo y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023?</p>	<p>Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.</p> <p>O5: Identificar la relación entre la supervisión y monitoreo y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre la información y comunicación y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.</p> <p>H5: Existe relación significativa entre la supervisión y monitoreo y los riesgos en los actos registrales de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, 2023.</p>	
--	---	--	--

## Instrumento de Investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

ESCUELA ACADÉMICA DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

“EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LOS RIESGOS EN LOS ACTOS REGISTRALES DE LA ZONA REGISTRAL N° IX – SEDE LIMA, 2023”

N°	Variable 1 - Sistema de control interno: Se basa en un grupo de herramientas que ayuda a verificar probables errores en los procesos institucionales que desarrolla la organización (Navarro y Ramos, 2016).	VALORACIÓN				
		TD	ED	N	DA	TA
Dimensión 1: <b>Ambiente de control:</b> Consiste en las conductas que mantiene la organización en cuanto al apego de las actitudes y valores entre los miembros de la entidad abarcando la estructura organizativa que lo comprende (Andrade, 2020).						
1	Se difunde el Código de ética de la Función Pública entre servidores y funcionarios.					
2	La entidad desarrolla mecanismos para retener a servidores públicos competentes de acuerdo lo objetivos institucionales.					
3	Se promueve una estructura orgánica eficiente respecto a las actividades de la entidad.					
Dimensión 2: <b>Evaluación de Riesgos:</b> tiene como finalidad reconocer los peligros relacionados al logro de los fines institucionales de la organización para que de esa forma puedan ser evaluados y la misma entidad pueda establecer una economía sólida y una correcta imagen hacia los usuarios del servicio y la población en general (González, 2013).						
4	La entidad realiza evaluaciones de riesgos en el área donde usted cumple sus funciones.					
5	Se identifican y clasifican correctamente los riesgos en el área donde labora.					
6	Se asigna el nivel de prioridad adecuado a los riesgos identificados.					

Dimensión 3: <b>Actividades de control:</b> Se entiende como el componente que ayuda a mitigar los riesgos hasta estándares básicos, sirviendo además la tecnología como uno de las fuentes de apoyo y las políticas que lleven a cabo para fortalecer las acciones necesarias para mitigar dichos riesgos (Contraloría General de la República, 2019).						
7	El área cumple de manera consistente con los procedimientos y políticas establecidas en la entidad.					
8	Los controles preventivos y correctivos son eficientes para mitigar riesgos en tu área.					
9	Se realizan auditorías y revisiones internas de manera periódica en tu área.					
Dimensión 4: <b>Información y Comunicación:</b> Este componente engloba la generación, recopilación, procesamiento y comunicación de datos cruciales para las operaciones de la organización (CGR, 2006).						
10	La información operativa en su área se mantiene precisa y actualizada de manera consistente.					
11	Los canales de comunicación son efectivos facilitando el flujo de información.					
12	Se han implementado medidas de seguridad eficaces para proteger la confidencialidad de la información.					
13	La calidad de la información en el área es buena y efectiva para el desempeño de sus operaciones.					
Dimensión 5: <b>Supervisión y Monitoreo:</b> se refiere a la evaluación sistemática de cada control implementado para encontrar aquellos que son débiles con la finalidad de ajustarlos y ejecutarlos (Romero, 2012).						
14	Considera que la calidad del servicio es sujeto a monitoreos constantes.					
15	Se realiza el seguimiento a los controles establecidos en el área.					
16	Se establecen propuestas de mejora relacionadas a las actividades que realiza.					
Nº	<b>Variable 2 – Riesgos en los actos registrales:</b> El avance de la calidad de los servicios registrales se cumple mediante el cambio de la actitud del personal de las distintas oficinas registrales, la precisión en la calificación registral, la reducción de los plazos de atención, la inmolación de las barreras burocráticas, entre otras (Garzatúa, 2018).	VALORACIÓN				
		TD	ED	N	DA	TA
Dimensión 1: <b>Riesgo de Recursos Humanos:</b> El riesgo de recursos humanos se refiere a la posibilidad de que las actividades, operaciones y objetivos de una organización se vean afectados negativamente debido a problemas relacionados con su personal (Flores, 2022).						
1	La atención brindada suele ser calificada como una atención cordial hacia los usuarios del servicio.					
2	Existe empatía entre los colaboradores durante el ejercicio de sus funciones.					



3	Se siente comprometido con la entidad para laborar de acuerdo a sus objetivos institucionales.					
4	Se llevan a cabo evaluaciones para asegurar el compromiso institucional entre los funcionarios.					
5	Se nota una fuerte colaboración y coordinación entre los compañeros del área donde labora.					
6	Como colaborador sigue los principios éticos de la organización al llevar a cabo sus responsabilidades laborales.					
Dimensión 2: <b>Riesgo de Calidad:</b> Se refiere a la posibilidad de que el servicio o proceso no cumpla con los estándares, especificaciones o expectativas de calidad establecidas (de la Fuente, 2019).						
7	Se asegura una comunicación constante con los usuarios del servicio, garantizando la seguridad en el proceso de registro.					
8	La precisión y eficiencia del servicio ofrecido es alto debido a los programas de formación y capacitación.					
9	Usted acepta su responsabilidad ante los errores cometidos en el ejercicio de sus funciones.					
10	Existe claridad en los servicios tanto para el usuario como para los trabajadores.					
11	El servicio de la entidad brinda a los ciudadanos una sensación de certeza y predictibilidad.					
Dimensión 3: <b>Riesgo de Reputación:</b> Se refiere a la amenaza de que la percepción pública sobre la organización se deteriore debido a la entrega inoportuna del servicio y tiempos de espera prolongados (Guimaray y Romero, 2017).						
12	Existe una adecuada distribución del personal para una rápida atención al cliente.					
13	Las barreras burocráticas no representan una dificultad en el proceso de atención al usuario del servicio.					
14	Los tiempos de espera para la atención de reclamos son adecuados.					
15	La entidad rara vez solicita subsanaciones documentales fuera de plazo.					
16	Los trámites registrales son atendidos con prontitud.					