



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**TESIS:**

**Control interno y la calidad del servicio en el Fondo de  
Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de  
la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali,  
Pucallpa 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORAS:**

**Bach. Mercy Elayne Izquierdo Salas**

**Bach. Rubí Salinas Aguilar**

**ASESORA:**

**Mg. Lila Ramírez Zumaeta**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Finanzas públicas y privadas**

**Sub-Línea:**

**Auditoría externa e interna**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2021**

## JURADO EVALUADOR



---

Presidente

Mg. Nora Ines Ríos Layche



---

Secretario

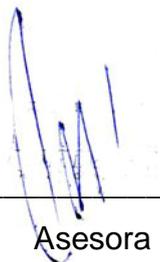
Mg. Quelbin Toledo Espinoza Carbajal



---

Vocal

Mg. Raúl Sotirio Thencera Pastor



---

Asesora

Mg. Lila Ramírez Zumaeta

## DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi madre e hijos, quienes han sido parte fundamental para elaborar este trabajo de investigación, ellos son quienes me dieron grandes enseñanzas y los protagonistas de este sueño alcanzado.

Mercy Elayne Izquierdo Salas

El presente trabajo está dedicado a mi esposo Genrry e hijas Yaiza Stef y Britney Rubí, a mis padres Hilton y Doris y hermanos, por haber sido mi apoyo, motor y motivo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida, todos ellos fueron la inspiración de mi crecimiento en diversas maneras y mejora como ser humano, gracias amores míos.

A todas las personas que siempre han estado ahí brindándome su apoyo incondicional y su paciencia en todo momento, y acompañaron en esta etapa, aportando a mí formación profesional, sin ustedes no estaría donde estoy.

Rubí Salinas Aguilar

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a mi madre a mis hijos por el apoyo recibido y a Dios por seguir dándome vida y salud, dicen que la mejor herencia que nos pueden dejar los padres son los estudios, sin embargo, no creo que sea el único legado del cual yo particularmente me siendo muy agradecida, por ser los principales promotores de este sueño, por confiar y creer en mis expectativas, los consejos, valores y principios que me han inculcado, han permitido trazar mi camino y caminar con mis propios pies, ellos son mis pilares de la vida, les dedico este trabajo.

Por último, muchas gracias a las personas especiales, que contribuyeron con su ayuda emocional y desarrollo al concluir mi tesis.

Mercy Elayne Izquierdo Salas

Agradecer a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad, por permitir sonreír ante todos mis logros que son el resultado de su ayuda y gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento, ofreciendo y buscando lo mejor para mi persona.

A la Universidad Privada de Pucallpa, por las oportunidades que nos brindaron y enseñaron, a mis maestros y compañeros de la carrera, por el apoyo académico para poder obtener el Título de Contador Público.

Agradecida contigo amado mío por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente.

Agradecer a mis padres, hermanos e hijas, a ellos les estaré grandemente agradecida.

Rubí Salinas Aguilar

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mercy Elayne Izquierdo Salas, identificada con DNI N° 10599867, y Rubí Salinas Aguilar, identificada con DNI N° 46668857, egresadas de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras, de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, de la Universidad Privada de Pucallpa.

Declaramos bajo juramento que:

Somos autoras de la tesis titulada: "Control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020"

- 1) La cual presentamos para optar el título profesional de Contador Público.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa, 25 de febrero del 2021

  
\_\_\_\_\_  
Mercy Elayne Izquierdo Salas  
DNI N° 10599867

  
\_\_\_\_\_  
Rubí Salinas Aguilar  
DNI N° 46668857



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA “

**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD  
PRIVADA DE PUCALLPA**

**Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 29**

Pucallpa 09 de abril del 2021

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS EDESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: “CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL FONDO DE COOPERACION PARA EL DESARROLLO SOCIAL (FONCODES) DE LA PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, REGION UCAYALI, PUCALLPA 2020” perteneciente a los bachilleres, MERCY ELAYNE IZQUIERDO SALAS y RUBI SALINAS AGUILAR.

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron **26.2%**. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señora Decana.

Atentamente,

---

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano  
Coordinador de Investigación de la Facultad de CCyA

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020; en el estudio se utilizaron tres dimensiones y once indicadores de la variable control interno y tres dimensiones y nueve indicadores de la variable calidad del servicio. Se utilizó el diseño de estudio no experimental correlacional, la muestra de estudio estuvo conformada por 13 trabajadores del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020, que intervinieron en el estudio. A través de la prueba de hipótesis, utilizándose la prueba estadística Spearman se obtuvo  $r = 0,823$  correlación alta positiva y  $p\text{valor} = 0,001 < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 69.23% de encuestados refieren que siempre se realiza el control interno en la institución, seguido de 23,08% a veces y 7,69% nunca y luego en la variable calidad del servicio el 61,54% de encuestados refieren que siempre se percibe calidad del servicio, seguido de 23,08% a veces y 15,38% nunca. Se concluye existe relación significativa entre el control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

**Palabras clave:** Control interno, calidad del servicio.

## ABSTRACT

The present research work had as general objective to determine the relationship between internal control and service quality in the Cooperation Fund for Social Development (FONCODES) of the province of Coronel Portillo, Ucayali region, Pucallpa 2020; In the study, three dimensions and eleven indicators of the internal control variable and three dimensions and nine indicators of the quality of service variable were used. The correlational non-experimental study design was used, the study sample consisted of 13 workers from the Cooperation Fund for Social Development (FONCODES) from the province of Coronel Portillo, Ucayali region, Pucallpa 2020, who participated in the study. Through the hypothesis test, using the Spearman statistical test,  $r = 0.823$  was obtained high positive correlation and  $p\text{-value} = 0.001 < 0.01$ , that is, it is highly significant, the null hypothesis is rejected with a significance level of 1%. Likewise, 69.23% of respondents refer that internal control is always carried out in the institution, followed by 23.08% sometimes and 7.69% never and then in the quality of service variable, 61.54% of respondents refer that Service quality is always perceived, followed by 23.08% sometimes and 15.38% never. It is concluded that there is a significant relationship between internal control and the quality of the service in the Cooperation Fund for Social Development (FONCODES) of the province of Coronel Portillo, Ucayali region, Pucallpa 2020.

Keywords: Internal control, quality of service.

## ÍNDICE

<b>Jurado Evaluador</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iv</b>
<b>Constancia de originalidad</b>	<b>v</b>
<b>Constancia de originalidad de trabajo de investigación</b>	<b>vi</b>
<b>Resumen</b>	<b>vii</b>
<b>Abstract</b>	<b>viii</b>
<b>Índice</b>	<b>ix</b>
<b>Índice de tablas y figuras</b>	<b>xi</b>
<b>Introducción</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I.- EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>01</b>
1.1 Planteamiento del problema.	01
1.2 Formulación del problema.	03
1.2.1 Problema general	03
1.2.2 Problemas específicos	03
1.3 Formulación de objetivos	03
1.3.1 Objetivo general	03
1.3.2 Objetivos específicos	04
1.4 Justificación de la investigación	04
1.5 Delimitación de la investigación	05
1.6 Viabilidad del estudio	06
<b>CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO</b>	<b>07</b>
2.1 Antecedentes del problema	07
2.2 Bases teóricas	12
2.3 Definición de términos básicos	23
2.4 Formulación de hipótesis	25
2.4.1 Hipótesis general	25
2.4.2 Hipótesis específicas	25
2.5 Variables	25
2.5.1 Definición conceptual de la variable	25
2.5.2 Definición operacional de la variable	26

2.5.3 Operacionalización de las variables	26
<b>CAPITULO III.- METODOLOGÍA</b>	<b>29</b>
3.1 Diseño de la investigación	29
3.2 Población y Muestra	30
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	31
3.4 Validez y confiabilidad del instrumento	32
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información	35
<b>CAPITULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>36</b>
4.1 Resultados	36
4.2 Discusión	49
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>51</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>57</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	58
Anexo 2: Instrumentos de aplicación	60
Anexo 3: Matriz de validación	64
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	67

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla y Figura 1: Dimensión: Componentes del control interno	36
Tabla y Figura 2: Dimensión: Procesos del control interno	38
Tabla y Figura 3: Dimensión: Políticas del control interno	39
Tabla y Figura 4: Variable: Control interno	40
Tabla y Figura 5: Dimensión: Liderazgo y compromiso de trabajo en equipo	41
Tabla y Figura 6: Dimensión: Satisfacción de los usuarios	42
Tabla y Figura 7: Dimensión: Vocación de servicio al público	43
Tabla y Figura 8: Variable: Calidad del servicio	44
Tabla 9: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables Control interno y la calidad del servicio	45
Tabla 10: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la Dimensión componentes del control interno y la variable calidad del servicio	46
Tabla 11: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la Dimensión procesos del control interno y la variable calidad del servicio	47
Tabla 12: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la Dimensiones políticas del control interno y la variable calidad del Servicio	48

## INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente trabajo de investigación fue planteado con el fin de determinar la relación que existe entre el control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

Este trabajo de investigación fue estructurado en cuatro capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema de Investigación, se profundiza sobre el problema, su justificación, objetivos de la investigación y otros que se abordan para el correcto conocimiento del tema a investigar.

Capítulo II: El Marco Teórico, se trata la fundamentación teórica; en la tesis se emplearon tres dimensiones y 11 indicadores de la variable control interno, tres dimensiones y nueve indicadores de la variable calidad del servicio.

Capítulo III: La Metodología, contiene la metodología empleada para desarrollar el trabajo de investigación, como el diseño de estudio no experimental correlacional, el esquema de la investigación, la población, la muestra, se define operativamente al instrumento de recolección de datos y se detalla las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV: Resultados y discusión, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del SPSSV22. En la discusión de resultados se presenta la confrontación de la situación problemática formulada, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, en base a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

Se finaliza el trabajo de investigación con la conclusión referida al cumplimiento del objetivo de determinar la existencia de la relación entre la variable control interno y la variable calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Desde el año 2006 se han realizado diversos esfuerzos, a través de la emisión de normas y de documentos técnicos y orientadores, para establecer al control interno como herramienta de gestión que fortalezca y beneficie a las entidades públicas respecto al cumplimiento de sus objetivos y metas; sin embargo, a la actualidad hemos podido identificar que el avance de las entidades públicas en esta materia aun es débil o incipiente.

La Contraloría General de la República en su rol de orientar a las entidades del Estado en la efectiva implementación del control interno, publica el Marco Conceptual de Control Interno, documento con el que se pretende ayudar a las autoridades de las entidades públicas a que tengan claro aspectos básicos y relevantes del control interno, sobre lo siguiente: concepto, objetivos, normativa, roles, importancia, componentes y principios del Sistema de Control Interno, entre otros.

El Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES), es un programa nacional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) que trabaja en la generación de mayores oportunidades económicas sostenibles de los hogares rurales pobres extremos, facilitando la articulación entre los actores privados del lado de la demanda y de la oferta de los bienes y servicios que se requieren para fortalecer los emprendimientos de estos hogares, contribuyendo a la reducción de los procesos de exclusión que determinan que estos hogares no puedan articularse a dichos mercados.

La estrategia de desarrollo de capacidades para la generación de ingresos autónomos toma en cuenta lo siguiente:

- El desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de los sistemas de producción familiar y la gestión de emprendimientos como ejes de inserción en los mercados, que posibiliten el aprendizaje, la apropiación y la innovación de tecnologías como vehículos para la generación de oportunidades.
- El acceso de los hogares a los servicios de infraestructura económica productiva para mejorar su productividad y viabilizar procesos de inserción.
- La mejora de las capacidades de gestión de los gobiernos locales, la participación y concertación ciudadana, orientada a la promoción de alternativas sostenibles de generación de oportunidades económicas para los hogares rurales en situación de extrema pobreza y a la mejora de la inversión pública en infraestructura necesaria para sustentar y potenciar los emprendimientos de los hogares rurales.

Este programa está dirigido a la población en pobreza extrema en los distritos rurales pobres focalizados.

FONCODES desarrolla sus servicios y productos en los hogares rurales, considerando los siguientes aspectos:

- Que los proyectos correspondan a una de las líneas específicas de financiamiento.
- Que sean promovidos por los usuarios de programas de alivio.
- Que el Núcleo Ejecutor haya sido designado en Asamblea General Comunal y que el Fiscal, sea designado por la Municipalidad.
- Compromiso explícito de usuario de participar en el proceso.

Con este estudio se pretende conocer si existe una relación significativa entre el control interno y la calidad de servicio que brinda este Fondo para el desarrollo social, conocer si el servicio llega con prontitud y si los fondos del estado se distribuyen equitativamente y oportunamente a los sectores menos

favorecidos, ver si los trabajadores prestan este servicio con prontitud y calidad acorde a las necesidades de las personas beneficiadas que requieren de estos servicios.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre los componentes del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre los procesos del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre las políticas del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020?

## **1.3 Formulación de objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre los componentes del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

Determinar la relación que existe entre los procesos del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

Determinar la relación que existe entre las políticas del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación teórica**

La presente investigación se justifica por la necesidad de contar con la información necesaria sobre el control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020, lo que se quiso es determinar si los usuarios vienen recibiendo un buen servicio y cuanto contribuye para ello el control interno.

### **1.4.2 Justificación práctica**

El presente trabajo de investigación se justifica porque sirvió para que los usuarios tengan conocimiento acerca del control interno y la buena predisposición del Fondo de Cooperación para el desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020, de prestar un buen servicio de calidad y se logre la satisfacción de sus usuarios.

### **1.4.3 Justificación metodológica**

En el presente trabajo de investigación para lograr los objetivos de estudio, se desarrolló, diseñó y empleo los métodos, procedimientos, estrategias, técnicas e instrumentos, los cuales tienen validez, ya que fueron desarrollados teniendo en cuenta la importancia del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

### **1.4.4 Justificación social**

La relevancia social del estudio, se encuentra en que todos los miembros de la institución deben tomar conciencia de la trascendencia del control interno y la calidad del servicio y hacerlo extensivo a los usuarios del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES).

## **1.5 Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Delimitación espacial**

El ámbito donde se desarrolló la investigación fue en la ciudad de Pucallpa, periodo 2020; y se identificó la relación que existe entre los factores denominadas variables que es el control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

### **1.5.2 Delimitación temporal**

El desarrollo de la presente investigación fue durante los meses de agosto, setiembre, octubre, noviembre, diciembre 2020 y enero, febrero y marzo del 2021.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

### **1.6.1 Viabilidad técnica**

El trabajo de investigación fue factible por la disposición de los recursos teóricos, financieros, humanos, materiales necesarios para su ejecución, se contó con las técnicas, instrumentos, herramientas, métodos, procedimientos, metodología y asesoría de expertos.

### **1.6.2 Viabilidad ambiental**

La investigación fue viable porque los materiales a emplear como el instrumento (cuestionario) son biodegradable; es decir, no se utilizó equipos contaminantes e insumos químicos; asimismo, permitió lograr una cultura de ecoeficiencia ambiental.

### **1.6.3 Viabilidad financiera**

El estudio de investigación fue financiado en su totalidad por las investigadoras, fue posible realizarlo porque no requirió de una gran inversión económica, ni mucho tiempo para realizarlo, hubo facilidad de acceso a la información en la recolección de datos y existencia de literatura relacionada a las variables.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes del problema**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Díaz y Pacheco (2015) en su trabajo sobre: “*Control presupuestario en La Universidad del Zulia, Venezuela* analiza el control interno en la administración financiera de las dependencias de la Universidad del Zulia. Para lograr el objetivo, procedió a determinar el cumplimiento de las normas vigentes, caracterizar los procedimientos utilizados y determinar los controles en uso en la práctica dentro de la administración, desconcentrada, para después establecer las diferencias entre la norma y la praxis vigente. En sus conclusiones manifiesta que en términos generales existe control interno. Sin embargo, un examen más detallado le llevó a que: Se planifica la administración financiera, se supervisa, es decir hay control concurrente, y hay cierto control por retroalimentación. No obstante, todos están orientados al corto plazo, a evitar el error más que a la calidad del desempeño. Como menciono anteriormente, se da cumplimiento con las Normas y lineamientos vigentes en la materia de control financiero interno. Sin embargo, existe una persistente debilidad en cuanto a los mecanismos de rendición de cuentas, asesorías y auditorías. En conclusión, el trabajo analiza el control interno que existe en la administración financiera de la Universidad del Zulia (LUZ) se aplican básicamente los controles a priori y concurrente. Si se ha detectado la debilidad que existe en la Universidad del Zulia (LUZ) en cuanto a los mecanismos de rendición de cuentas,

asesorías y auditorías. Sin embargo, no se ha recomendado los procedimientos a seguir para mejorar la situación expuesta con lo que se mejoraría los procesos y aumentaría la eficacia y la eficiencia organizacional”.

Dugarte (2012) “*Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal .Mérida-Venezuela* indica que su investigación tiene como finalidad establecer estándares de control interno administrativo para prevenir defectos y deficiencias en obras civiles realizadas por los órganos ejecutivos de la administración pública municipal ubicados en el área metropolitana del estado de Mérida, el cual concluye que estos estándares permitirán fortalecer sus sistemas de control interno e incrementar la eficacia y efectividad de la gestión administrativa en relación con los actos de administración manejo y disposición de recursos públicos. La población de Mérida contiene el 48% de la población de la entidad estatal, Cerca de 400 mil habitantes y la muestra es de 20 funcionarios. Sin embargo, el autor utiliza una muestra muy pequeña el cual no involucra en su totalidad a los vinculados en la gestión administrativa pública municipal por lo que no se fortalecería en su totalidad los controles”.

Fernández (2013) en su ponencia referida al “*control de La administración estatal de Argentina* en el cual señala que el tema del control del aparato a través del cual actúa el Estado, también llamado administración estatal, adquiere gran relevancia debido a la evolución del concepto del control, que ya no se restringe a la simple detección de errores y corrección de desviaciones del pasado, sino que aparece como un valioso auxiliar de la toma de decisiones capaz de reorientar acciones y metas hacia lo que es mejor para las organizaciones y sus integrantes. Si bien el control es uno, aparece organizado como un sistema compuesto de órganos, cada uno con atribuciones, competencias y facultades propias, pero que con su actuación coordinada confluyen en producir el control de la administración estatal. En sus conclusiones manifiesta que actualmente existen problemas que son necesarios superar, mejorando el control gubernamental para que éste no solamente permita corregir rumbos, sino tomar las mejores

decisiones. Así, es necesario reforzar presupuestariamente los entes de control; dotarlos de mayor autonomía sobre todo los que operan en la órbita del Poder Ejecutivo (SIGEN, Oficina Anticorrupción); mejorar la comunicación entre órganos y con la ciudadanía; incorporar nuevas modalidades de control (competencia administrada, lógica de los resultados) que complementen las modalidades tradicionales; incrementar la participación de la sociedad no sólo en el control, sino también en el diseño y ejecución de las políticas públicas. El análisis es muy bueno, pero no ha especificado a manera de ejemplos específicos como se puede llevar a cabo un control eficiente en una Administración estatal indicando los procedimientos a seguir; no solo depende de reforzar presupuestalmente los entes de control y que haya una comunicación entre ellos sino que cada área administrativa tiene sus propias particularidades por lo cual necesitan independientemente su propio mecanismo de control por lo mismo una implementación de este si no existiese”.

Garrido (2011) en su tesis denominada: “*Sistema de control interno en el Área de Caja del instituto universitario tecnológico de Ejido*. Universidad de los Andes. República boliviana de Venezuela, menciona que el sistema de control interno debe estar orientado hacia la aplicación de la optimización del tiempo y la organización de la información, como parte de las estrategias del control interno, para así cumplir con las metas y objetivos (p. 12). De este trabajo se rescata aspectos muy interesantes como la optimización del tiempo, porque en las entidades que no se controla adecuadamente al personal ocurre gran desperdicio de tiempo al salir del trabajo o permanentemente y no estar en el puesto de trabajo para la atención de los usuarios, llegan Tarde, faltan, y el control debe garantizar que los empleados ingresen puntualmente y permanecen en sus puestos de trabajo, aun así no hubiera usuarios que atender, es más de ser así deben realizar las otras funciones que se les asigna, optimizando de esta manera el tiempo de labor; otros puntos de importancia está referido a la organización de la información, que debe estar a la mano o debidamente archivado y ordenado para atender cualquier consulta o solicitud de información de los

funcionarios y autoridades y del público en general, lo que efectivamente conducirá al cumplir las metas y objetivos con una calidad del servicio que satisfaga a la población usuaria”.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Domingo (2015) en su tesis titulada: “*Nuevo enfoque de control interno (coso) alternativa de solución para las municipalidades del Perú*”, menciona que: las municipalidades de nuestro país, tanto en la administración financiera gubernamental que comprende el sistema administrativo de contabilidad, tesorería, presupuesto y el sistema de control que comprende: el sistema de control interno y la auditoría gubernamental, vemos que actualmente en estos sistemas anteriormente mencionados vienen presentándose una serie de debilidades en su entorno o micro ambiental, como consecuencia de que el alcalde, regidores y funcionarios vienen aplicando la conceptualización y sus elementos de control interno tradicional y no lo establecido a partir de julio de 1998, por las normas técnicas de control interno, por el Órgano Superior de Control que es la Contraloría General del Perú (p. 3). Este trabajo de investigación menciona que las debilidades que uno encuentra en las municipales son porque no se implementa de manera correcta, como se encuentra estipulado en las normas técnicas del control interno, más el por el contrario continúan practicando el control interno tradicional, y llegó a la conclusión que en la actualidad no hay un trabajo en equipo en las diferentes áreas que confirman una municipalidad, debido a la falta de una organización y deficiente implementación de un sistema de control interno que ayude a mejorar y optimizar el trabajo interpersonal e intrapersonal para así lograr un ambiente laboral donde todas las áreas puedan trabajar de manera sistemática y ordenada obteniendo resultados favorables para la población en general”.

Inca (2015) en la tesis titulada: “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. La calidad en las entidades públicas es una exigencia por derecho y una obligación necesaria de las municipalidades. Esta tarea es una responsabilidad en conjunto tanto de todos los servidores públicos, como de

la autoridad máxima de la municipalidad, toda institución pública tiene un compromiso con la colectividad de dar un adecuado servicio de calidad y en un tiempo apropiado, esto involucra la mejora de las condiciones de atención al público que acude a la municipalidad. Como conclusión el autor menciona que la calidad de servicio público es responsabilidad de la autoridad máxima que es el alcalde, regidores y trabajadores públicos ya que al asumir el mando de una comunidad se hacen responsables por el progreso, bienestar y desarrollo de la población y comunidad en su conjunto”.

Pérez (2012) en su tesis titulada: *“La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC-Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. La tesista llega a la conclusión siguiente: Los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio de calidad, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse al requerimiento y así mejorar las perspectivas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos. El servicio al cliente en la empresa se encuentra en un nivel aceptable de prestación de un servicio, debido a las mejoras que ha ido implementando de un periodo a otro, la empresa es consciente que los clientes de hoy son más exigentes, y se requiere de una mayor preparación para la atención al cliente personalizado, y lograr una fidelización con los clientes por el servicio que presta. El restaurante analizado atiende a su clientela de manera adecuada, del mismo modo observó que podría mejorar dicha atención así superar las expectativas y generar fidelización de los comensales y como resultado obtendrá mayor ingreso económico; también se debe buscar estrategias en el sector público, para brindar un adecuado servicio a la población, logrando una interacción amena y cordial”.

### **2.1.2 Antecedentes locales**

Arce y Matos (2018) en su trabajo de investigación denominado: *“Control Interno y Gestión Administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Suiza de la ciudad de Pucallpa, Ucayali*, donde presentan como objetivo determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Suiza, Pucallpa-Ucayali, luego de aplicar la prueba de estadística Coeficiente de Correlación de Pearson, concluyen que existe relación directa y significativa entre el control interno y la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Suiza”.

Romero (2017) en su tesis de pre grado denominado: *“Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017”*, la investigación fue cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva, aplicó un cuestionario tipo COSO, cuya muestra fue de 10 Mypes, los resultados fueron: se configuran como Mypes por la cantidad de trabajadores que poseen, no diversifica su giro del negocio, no le dan importancia a las auditorías, no se cumple con la gestión tecnológica, se transmite la gestión del conocimiento entre sus miembros, la empresa organiza actividades sobre el medio ambiente, precisa que los componentes del control interno son la estructura del sistema y las funciones que desarrollan cada uno de ellos, están definidas, lo cual permite proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de control interno”.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Control interno**

Montoya (2004) nos dice: “antiguamente, la expresión control interno no significaba nada en absoluto para los incipientes banqueros, ya que ellos mismos se encargaban de colocar y recuperar sus capitales. Estos banqueros conocían a la perfección todos sus negocios y tenían el control de todas las operaciones, ya que se realizaba en pequeña escala y si se originaba algún error, conocían de inmediato sus causas”.

Greiner (1972) manifiesta "las organizaciones que no crecen en tamaño pueden conservar los mismos instrumentos de dirección y prácticas a lo largo de muchos periodos de tiempo. La implantación de un sistema de control interno ha adquirido especial importancia y ha ido ampliando sus ámbitos de aplicación, en la medida en que el incremento de la dimensión empresarial ha supuesto un distanciamiento por parte de los propietarios en el control día a día de las operaciones que se producen en la empresa"

Collins y Valin (1979) afirman "que al manifestar que la noción de Control Interno es tan antigua como la contabilidad. Hay información de que en (1280) el Papa Nicolás II hacía levantar por su notario, un duplicado de todas las recaudaciones y de los pagos, con el fin de verificar la exactitud y el rigor del trabajo de sus propios administradores".

Fowler (1976) define "al Control Interno como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr a través de una efectiva planificación, ejecución y control del ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización".

Estupiñan (2006) define "el control interno es el conjunto de procedimientos, políticas y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente, seguridad y eficacia administrativa y operativa, así como alentar y supervisar una buena gestión financiera a fin de obtener información oportuna y adecuada y producir una seguridad razonable de poder lograr metas y objetivos producidos. Asimismo, es un proceso continuo, realizado por la dirección, gerencia y otros funcionarios de la entidad, la esencia del control interno está en las acciones tomadas para dirigir o llevar a cabo las operaciones, dichas medidas incluye corregir las deficiencias y mejorar las operaciones; es ejecutado por todos los integrantes de las diferentes áreas que conforman el ente, diseñado para asegurar la consecución de los objetivos de la institución. Intervienen diversos elementos (humanos, materiales y económicos) en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, los procedimientos para proteger los bienes de la institución y que estén en condiciones para cumplir con la función encomendada".

Holmes (1994) considera el control interno como: "una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. Estos objetivos han de lograrse mediante los controles de procedimientos internos de la Empresa".

También Gómez (1968), lo define de la siguiente manera: "El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración"

Catácora (1996) define al control interno de esta manera: "Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas los estados financieros. Una debilidad importante del Control Interno, o un Sistema de Control Interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable".

La Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado, define como sistema de Control Interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos institucionales que procura. Asimismo, la ley refiere que sus componentes están constituidos por: 1) Ambiente de control, 2) Evaluación de riesgos, 3) Actividades de control gerencial, 4) Actividades de prevención y monitoreo, 5) Sistemas de información y comunicación, 6) Seguimiento de resultados, 7) Compromisos de mejoramiento.

## 2.2.1.1 Dimensiones de la variable control interno

### a. Dimensión 1: Componentes del control

“Una entidad puede lograr un control interno efectivo cuando sus componentes están implementados, es decir, están presentes y funcionan adecuadamente. Los componentes del Sistema de Control Interno son cinco: ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividades de control, Información y comunicación y Actividades de supervisión. Los cuatro primeros se refieren al diseño y operación del control interno. El quinto, Actividades de supervisión, está diseñado para asegurar que el control interno continúa operando con efectividad. COSO, (2013, p. 6)”.

#### Indicadores:

- **Ambiente de control:** “El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado control interno en la entidad. COSO, (2013, p. 7)”.
- **Evaluación de riesgo:** “El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra o afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. COSO, (2013, p. 7)”.
- **Actividad de control:** “Las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad. COSO, (2013, p. 9)”.
- **Información y comunicación:** “La información y comunicación para mejorar el control interno se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos. COSO, (2013, p. 10)”.
- **Monitoreo (actividades de supervisión):** “Las actividades de supervisión del control interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de

supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación. COSO, (2013, p. 11)".

## **b. Dimensión 2: Procesos del control interno**

"Básicamente es el proceso, el que se encarga de eliminar el caos y dar congruencia a la organización, a fin de que pueda alcanzar sus objetivos, es esencial para una buena administración de la entidad u organización. Leiva, Herrera, & Vilcapoma, (2014, p. 34)".

### **Indicadores:**

- **Planificación:** "Comprende el diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno referente a las normas de control interno establecido por la Contraloría General de la República, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo. Leiva, Herrera, & Vilcapoma, (2014, p. 35)".
- **Ejecución:** "Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado. Leiva, Herrera, & Vilcapoma, (2014, p. 35)".
- **Evaluación:** "Es la fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua. Leiva, Herrera, & Vilcapoma, (2014, p. 35)".

## **b. Dimensión 3: Políticas del control interno**

Chiavenato (2004) “Sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración y la salvaguarda de los bienes”.

### **Indicadores:**

- **Autocontrol:** “Es la capacidad de todos los colaboradores de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, identificar y aplicar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus responsabilidades. Mantilla, (2006, p. 43)”.
- **Autorregulación:** “Es la capacidad institucional de toda entidad pública para reglamentar, con base en la Constitución, los asuntos propios de su función y definir aquellas normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación efectiva y transparente de sus acciones. Mantilla, (2006, p. 45)”.
- **Autogestión:** “Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido delegada por la Constitución y las normas legales. Mantilla, (2006, p. 48)”.

### **2.2.2 Calidad del servicio**

#### **Concepto de calidad**

Kaoru Ishikawa (1988), “define que es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.

Deming (1989), “establece que es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado. La calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.

Philip Crosby (1989), "puntualiza que la calidad es entregar a los clientes y a los compañeros de trabajos, productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo".

Yamaguchi (1989) citado por Armas (2006), "precisa que la calidad es el conjunto de propiedades o características que definen su actitud para satisfacer necesidades establecidas.

Juran (1993), "define que Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente".

Feigenbaum (1971-1994), considera que calidad es un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión, de los distintos grupos de la organización para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente, a un costo que sea económico para la empresa, agregando posteriormente: calidad es la resultante de una combinación de características de ingeniería y de fabricación, determinantes del grado de satisfacción que el producto proporcione al consumidor durante su uso".

Hansen (1996) citado por López (2005), señala que "la calidad es el grado o nivel de excelencia, es una medida de lo bueno de un producto o servicio".

Cuatrecasas (1999), "considera la calidad como: el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requisitos del usuario".

La norma (ISO 9000:2005), "plantea que es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Desde diferentes perspectivas se ha abordado este concepto por los diferentes autores citados, aunque hay que destacar que en la mayoría de ellos, existe coincidencia en asociar el término de calidad con satisfacción

de los clientes y cumplimiento de los requisitos”, por lo que para la presente investigación se define como “calidad”, el cumplimiento de requisitos en función de satisfacer las necesidades de los clientes y otras partes interesadas”.

Jurán (1990), “la calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio al producto”.

### **Concepto de servicio**

” Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. Sanguesa, Mateo, & Ilzarbe, (2006, p. 60)”.

### **Calidad del servicio**

“La calidad del servicio se define como el conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie. Esta definición muestra las dos características esenciales del término. De una parte, la subjetividad de su valoración: de otra, su relatividad. No es una cualidad absoluta que se posee, o no se posee, sino un atributo relativo: se tiene más o menos calidad. Centrándose en el producto, el término calidad se entiende como un concepto relativo no ligado solamente a aquél, sino más bien el binomio producto/cliente. Reúne un conjunto de cualidades relacionadas entre sí que todos los bienes y servicios poseen en mayor o menor medida. Constituye un modo de ser del bien o servicio: en consecuencia, es subjetivo y distinto según el punto de vista de quien la ofrece y de quien la consume. Larrea, (2001, p. 57)”.

Albrecht (1998), “es un nivel tal de calidad en el servicio que, comparado con el de sus competidores, sea tan alto a los ojos de los clientes que le permita a su organización percibir honorarios más altos, lograr una participación de mercado fuera de lo normal y/o disfrutar de márgenes de beneficios más altos que los de sus competidores”.

### 2.2.2.1 Dimensiones de la variable calidad del servicio

#### a. Dimensión 1: Liderazgo y compromiso de trabajo en equipo

“El liderazgo es parte de la dirección, pero no toda. A un gerente se le quiere para que planee, organice, ejecute, controle, coordine, pero lo más que se le pide o espera del líder, es que haga que otros lo sigan. El liderazgo es la habilidad para persuadir a otros, a que busquen con entusiasmo objetivos definidos. Es, el que hace que un grupo se conjunte y motive hacia los objetivos. Las funciones directivas tales como: planeación, organización, ejecución, control, coordinación, innovación, son partes estáticas hasta que el líder libera el poder de motivación en la gente y la guía hacia los planes y objetivos establecidos. Cardona & Rey, (2002, p. 47)”.

#### **Indicadores:**

- **Saber escuchar a los usuarios:** “Saber escuchar es entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. Es comprender más allá de las palabras; es decir, no sólo retener lo que tu interlocutor expresa directamente, sino ser capaz de percibir sus ideas, pensamientos, actitudes y gestos. Cuando hablas con un usuario, el principal objetivo no es contarle lo maravilloso que son tus servicios sino conocer y entender sus problemas, sus penas, sus deseos y expectativas. Este es el condicionante de la relación que se está creando y el determinante si ese vínculo curará años o sólo unos minutos. Cardona & Rey, (2002, p. 48)”.
- **Atender necesidades de los usuarios:** “Dicen que al usuario lo que pida, y se han tomado muy en serio este papel. Cada vez se tiene que trabajar más para satisfacer las necesidades del usuario, cumplir con el servicio que prometimos o con la calidad de los productos que ofrecemos. Los usuarios de hoy buscan que los servicios sean rápidos, que los productos cumplan con la calidad y que la experiencia

en su totalidad supere sus expectativas. Cardona & Rey, (2002, p. 48)”.

- **Trabajo articulado:** “El trabajo en equipo consiste en realizar una tarea en particular entre un grupo de dos o más personas. Es de suma importancia mantener un buen nivel de coordinación, también son importantes la unión del grupo y el buen clima durante la actividad para mantener la armonía entre los integrantes. El objetivo en común es el fundamento que distingue a un equipo de trabajo o grupo de trabajo del resto de organizaciones que no poseen un fin a alcanzar en común, sino que son acciones dirigidas particularmente. De este modo podemos distinguir colectivos de personas que no forman un trabajo en equipo. Cardona & Rey, (2002, p.49)”.

#### **b. Dimensión 2: Satisfacción de los usuarios**

“El concepto de satisfacción, se ha ajustado a lo largo del tiempo según el avance de la investigación, resaltando distintos aspectos y modificando su concepto. La satisfacción, es la valoración que realiza el usuario respecto de un producto o servicio, y si es producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas. La satisfacción del usuario es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad. Cardona & Rey, (2002, p. 52)”.

#### **Indicadores:**

- **Amabilidad en la atención:** “Los usuarios no solo demandan un producto o servicio, sino que también demandan atención. Un trato personal y afable. Y una forma de proporcionarles esta atención además de un trato educado es: cuidando nuestro vestuario e higiene personal, tratarlo de usted a menos que ellos nos indiquen lo contrario, saber escuchar. Cardona & Rey, (2002, p. 54)”.
- **Atención rápida:** “A los usuarios no les gusta esperar, y este es un hecho que se acentúa aún más cuando lo hacemos en

calidad de usuario. La espera innecesaria en una entidad semivacío o en una tienda es inversamente proporcional a nuestro grado de satisfacción hacia el servicio. Es decir, cuanto más tarda en atendernos el personal de un establecimiento menos valorados nos sentimos como usuarios. Esto se traducirá en una actitud posterior si no negativa, al menos reticente a interactuar de nuevo con esa entidad. Fornell, (2008, p. 15)".

- **Resultados eficaces:** "El término eficaz es un adjetivo utilizado para señalar la capacidad o habilidad de obtener los resultados esperados en determinada situación. Aplicado para personas e individuos, también puede ser eficaz un dispositivo, un tipo de tecnología, un fenómeno natural y diversas cosas ya que no es necesariamente una posibilidad humana. Ser eficaz implica que la metodología de acción que se aplica (conscientemente o no) es la apropiada y que, por tanto, la consecuencia será la esperada para cada efecto. Duque, (2005, p. 15)".

### **c. Dimensión 3: Vocación de servicio al público**

"La vocación de servicio al público está ligada a lo siguiente: Ayuda a los usuarios, empatía, accionar desinteresadamente. Inca, 2015, p. 18)".

#### **Indicadores:**

- **Ayuda a los usuarios:** "Es colaborar o cooperar de manera desinteresada para otra persona por aliviarle el trabajo, para que consiga un determinado fin, para paliar o evitar una situación de aprieto o riesgo que le pueda afectar. Toso, (2003, p.18)".
- **Empatía:** "Es la disposición de la entidad que ofrece a los usuarios; cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el usuario, aunque la cortesía es parte

importante de la empresa, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el usuario, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos. Si bien es cierto, que no siempre que nos ponemos en el lugar de otro. Esto quiere decir; que el hecho de experimentarla es consecuencia de poseer unas cualidades concretas, las cuales en su justa medida y estableciéndolas como cimientos de la empatía, hacen que aplicadas correctamente en esa lectura que hacemos del otro, nos hagan que seamos capaces de ejercer como persona empática. Este don requiere cierta dosis de compasión, en el sentido positivo de la palabra, si alguien llora a mi lado, mi rostro adopta una expresión triste, pero si alguien ríe a mi lado, percibo en mi cara una sonrisa y en mi persona, sentimiento de felicidad. También debemos ser altruistas, tener capacidad de escucha activa, ser optimistas, comprensivos, saber compartir y ser flexibles. Duque, (2005, p. 25)".

- Accionar desinteresadamente: "Es poner las necesidades de su comunidad por encima de las tuyas en lugar de siempre actuar bajo tu propio interés. Actuar de manera desinteresada no es sencillo, pero mientras más practiques, mejor te volverás al ser amable y generoso con mayor frecuencia. Si te acostumbras a tomar medidas para ayudar a los demás a sentirse bien y a hacer del mundo un lugar mejor, veras que ser desinteresado puede hacerte realmente más feliz. Chiavenato, (2008, p. 35)".

### 2.3 Definición de términos básicos

- **Calidad:** "La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Ramírez, (2002, p. 22)".

- **Calidad de servicio:** “Se define calidad de servicio como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. Horowitz, (2002, p. 42)”.
- **Control:** “El control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Barquero, (2013, p. 40)”.
- **Control interno:** “El control interno es el conjunto de procedimientos, políticas y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente, seguridad y eficacia administrativa y operativa. COSO, (2013, p. 12)”.
- **Componentes del control interno:** “Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. COSO, (2013, p. 6)”.
- **Liderazgo:** “Conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona para influir en la manera de pensar y actuar de las personas, motivándolos para hacer que las tareas que deben llevar sean realizadas de manera eficiente. Cardona & Rey, (2002, p. 45)”.
- **Políticas del control interno:** “Son las medidas, pautas, parámetros que debe seguir el personal que desarrolla las actividades de control interno. COSO, (2013, p. 10)”.
- **Procesos del control interno:** “Son las etapas que comprende el control interno. Cada etapa tiene su propia metodología, sus técnicas, acciones y procedimientos. COSO, (2013, p. 11)”.
- **Satisfacción del usuario:** “La satisfacción del usuario es un concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa ya, que la satisfacción que experimenta un cliente o usuario en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido, haya cubierto en pleno las expectativas depositadas. Fornell, (2008, p. 17)”.
- **Vocación del servicio:** “Esto implica que su motivación se basa en la satisfacción de sus usuarios, en atenderles amablemente y de manera honesta y, en definitiva, en el ejercicio de su profesión con criterios profesionales y, al mismo tiempo, éticos. Toso, (2003, p. 18)”.

## **2.4 Formulación de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre los componentes del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

Existe relación significativa entre los procesos del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

Existe relación significativa entre las políticas del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

## **2.5 Variables**

### **2.5.1 Definición conceptual de la variable**

#### **Variable 1: Control interno**

“El Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. (Contraloría General de la República, 2014)”.

### **Variable 2: Calidad del servicio**

“Se define calidad de servicio como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. Horowitz, (2002, p. 42)”.

## **2.5.2 Definición operacional de las variables**

### **Variable 1: Control interno**

Operacionalmente la cultura tributaria se define mediante tres dimensiones: Componentes del control interno (5 ítems), Procesos del control interno (3 ítems), Políticas del control interno (3 ítems), con tres opciones: Siempre (3), A veces (2), y Nunca (1). Dicha medición se realizó con un cuestionario para obtener información sobre el control interno.

### **Variable 2: Calidad del servicio**

Operacionalmente la calidad del servicio se define mediante tres dimensiones: Liderazgo y compromiso de trabajo en equipo (3 ítems), Satisfacción de los usuarios (4 ítems), Vocación de servicio al público (3 ítems) con tres opciones: Siempre (3), A veces (2) y Nunca (1). Dicha medición se realizó con un cuestionario para obtener información sobre la calidad del servicio.

## **2.5.3 Operacionalización de las variables**

Hernández, et al (2010) refiriéndose a la operacionalización de las variables, afirman que es: “el proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica” (p. 77).

### Variable 1: Control interno

Dimensión	Indicadores	Ítems		Escala Valorativa
		N°	Contenido	
Componentes del control interno	Ambiente de control	1	¿La jefatura apoya el establecimiento y mantenimiento del control interno en su institución?	3. Siempre
	Evaluación de riesgo	2	¿La jefatura evalúa los riesgos de control de las operaciones en su institución?	
	Actividad de control	3	¿Existe una adecuada segregación de funciones, se evalúa el desempeño de los trabajadores cumpliendo con la documentación de procesos, actividades tareas?	
	Información y comunicación	4	¿La institución tiene establecidos canales de comunicación adecuados para desarrollar acciones de control?	
	Monitoreo	5	¿Se hace un monitoreo oportuno en la cual se reporten las deficiencias para poder implantar las medidas correctivas necesarias?	
Procesos del control interno	Planificación	6	¿Se lleva a cabo el proceso de planificación del control interno?	2. A veces
	Ejecución	7	¿La jefatura supervisa las acciones de ejecución de control interno de la institución?	
	Evaluación	8	¿Los responsables verifican si las actividades y tareas desarrolladas por el personal a su cargo están de acuerdo a lo en la normativa vigente?	
Políticas del control interno	Autocontrol	9	¿Existe la política del autocontrol en el sistema de control interno?	1. Nunca
	Autorregulación	10	¿La institución realiza acciones para conocer oportunamente si los procesos y operaciones en los que intervienen se desarrollan de forma adecuada?	
	Autogestión	11	¿La institución cuenta con mecanismos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?	

## Variable 2: Calidad del servicio

Dimensión	Indicadores	Ítems		Escala Valorativa
		N°	Contenido	
Liderazgo y compromiso de trabajo en equipo	Saber escuchar a los usuarios	1	¿Existe un adecuado liderazgo por parte de la jefatura en la institución?	3. Siempre
	Atender necesidades de los usuarios	2	¿Usted atiende las necesidades del usuario en instalaciones adecuadas?	
	Trabajo articulado	3	¿En la institución existe trabajo en equipo y funciona de manera articulada?	
Satisfacción de los usuarios	Amabilidad en la atención	4	¿Los empleados atienden amablemente a los usuarios en todo momento?	2. A veces
	Atención rápida	5	¿El personal está capacitado para brindar un rápido y buen servicio al usuario?	
	Resultados eficaces	6	¿Considera usted que los resultados de la atención causan satisfacción de los usuarios?	
Vocación de servicio al público	Ayuda a los usuarios	7	¿Con el trabajo que desempeña, usted considera que ayuda a los usuarios?	1. Nunca
	Empatía	8	¿Existe empatía al atender a los usuarios?	
	Accionar desinteresadamente	9	¿Usted cumple con atender adecuadamente a los usuarios y en forma desinteresada sin ningún interés particular?	

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño de la investigación**

Es no experimental correlacional

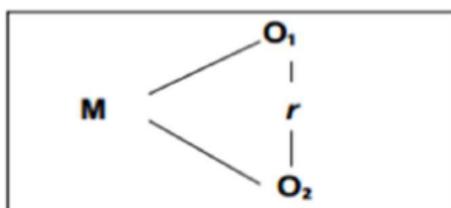
#### **No experimental**

Este estudio es no experimental, dado que el investigador no manipulara los datos de las variables. Al respecto, Hernández, et, al. (2010). Señalan: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149).

#### **Correlacional**

La presente investigación es de nivel correlacional, dado que se pretenderá determinar la relación o asociación entre las variables en estudio. Al respecto, Hernández et. Al. (2010) sostuvieron que: “Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 87).

El diseño de este estudio, se representa en la figura siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio.

O<sub>1</sub>: Observaciones sobre la variable: Control interno

O<sub>2</sub>: Observaciones sobre la variable: Calidad del servicio

r: Relación de la variable control interno y calidad del servicio

### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1 Población

“La población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”; Hernández, et al (2006, p. 174).

La presente investigación tendrá como población a 13 trabajadores del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020, distribuidos en las siguientes áreas:

Ítem	Áreas	Cantidad Trabajadores	Total
1	Jefatura	1	1
2	Secretaria Jefatura	1	1
3	Asesoría Legal	1	1
4	Asistente Administrativo	5	5
5	Liquidador y Transferencista	2	2
7	Supervisor/Evaluador	3	3
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	

Fuente: FONCODES, 2020.

### **3.2.2 Muestra**

Para Hernández, et al (2010) “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población”.

La muestra de estudio estará conformada por los 13 trabajadores del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020. Al respecto Arias (2006) “plantea que la muestra censal busca recabar información acerca de la totalidad de una población finita”.

## **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.3.1 Técnica**

Para el recojo de información de la presente investigación, se aplicará la técnica de la encuesta.

### **3.3.2 Instrumento**

Para el recojo de información se utilizará un cuestionario estructurado en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables. El instrumento es sometido a juicio de expertos para su validación y al proceso de confiabilidad de la prueba Alfa de Cron Bach.

Se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel Científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión 22 (Programa de estadística para ciencias sociales).

### 3.4 Validez y confiabilidad del instrumento

#### 3.4.1 Validez del instrumento

Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado, o como afirman Anastasi y Ubina, la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuan bien lo hace”. La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos. La validez de los instrumentos de esta investigación se realizó mediante el juicio de expertos de los instrumentos de recolección de datos.

#### **Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable Control interno**

<b>Grado académico</b>	<b>Apellidos y nombres del experto</b>	<b>Apreciación</b>
Doctor	Rojas Medina, Percy Orlando	Aplicable
Doctor	Rojas Elescano, Jaime Augusto	Aplicable
Magister	Tovar Yachachi, Saul	Aplicable

Según el dictamen de los expertos, el instrumento si cumplió con las consideraciones para su aplicabilidad, dado que tiene coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio.

#### **Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable Calidad del servicio**

<b>Grado académico</b>	<b>Apellidos y nombres del experto</b>	<b>Apreciación</b>
Doctor	Rojas Medina, Percy Orlando	Aplicable
Doctor	Rojas Elescano, Jaime Augusto	Aplicable
Magister	Tovar Yachachi, Saul	Aplicable

Según el dictamen de los expertos, el instrumento si cumplió con las consideraciones para su aplicabilidad, dado que tiene coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio.

### 3.4.2 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios; o como afirman McDaniel y Gates “es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible”. Es decir, el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a la siguiente. De acuerdo con los mencionados autores, la confiabilidad de los instrumentos de esta investigación se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

#### Variable: Control interno

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,842	11

**Interpretación:** El estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,842 por ende, el instrumento es confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

## BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CONTROL INTERNO

N°	ITEMS1	ITEMS2	ITEMS3	ITEMS4	ITEMS5	ITEMS6	ITEMS7	ITEMS8	ITEMS9	ITEMS10	ITEMS11
1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
5	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3
6	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2
7	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
8	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
9	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSSV22. Escala 3: Siempre 2. A veces 1: Nunca

### Variable: Calidad del servicio

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,860	9

**Interpretación:** El estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,860 por ende, el instrumento es confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

## BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

N°	ITEMS1	ITEMS2	ITEMS3	ITEMS4	ITEMS5	ITEMS6	ITEMS7	ITEMS8	ITEMS9
1	2	2	2	2	2	2	3	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	2	2	2	3
7	3	3	2	3	2	2	3	2	2
8	2	2	3	2	3	3	2	3	3
9	2	2	3	2	3	3	2	2	2
10	3	3	2	3	3	2	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	2	3	3
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	3	3	2	2	3	3	3	3	2

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSSV22. Escala 3: Siempre 2. A veces 1: Nunca

### 3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

Las principales técnicas que se utilizarán en el trabajo de investigación serán la tabulación de datos y el análisis estadístico de las encuestas a través del programa SPSS-V22 y se procesará en tables y figuras las variables y dimensiones del estudio.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Resultados

Se procesa las encuestas a través del programa SPSSV22 y EXCEL 2010 se presenta resultados en tablas, figuras de las variables y dimensiones en estudio luego se contrasta la hipótesis general y específica.

**Tabla 1**

**Dimensión:** Componentes del control interno en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	8	61,54
	A VECES	3	23,08
	NUNCA	2	15,38
	TOTAL	13	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

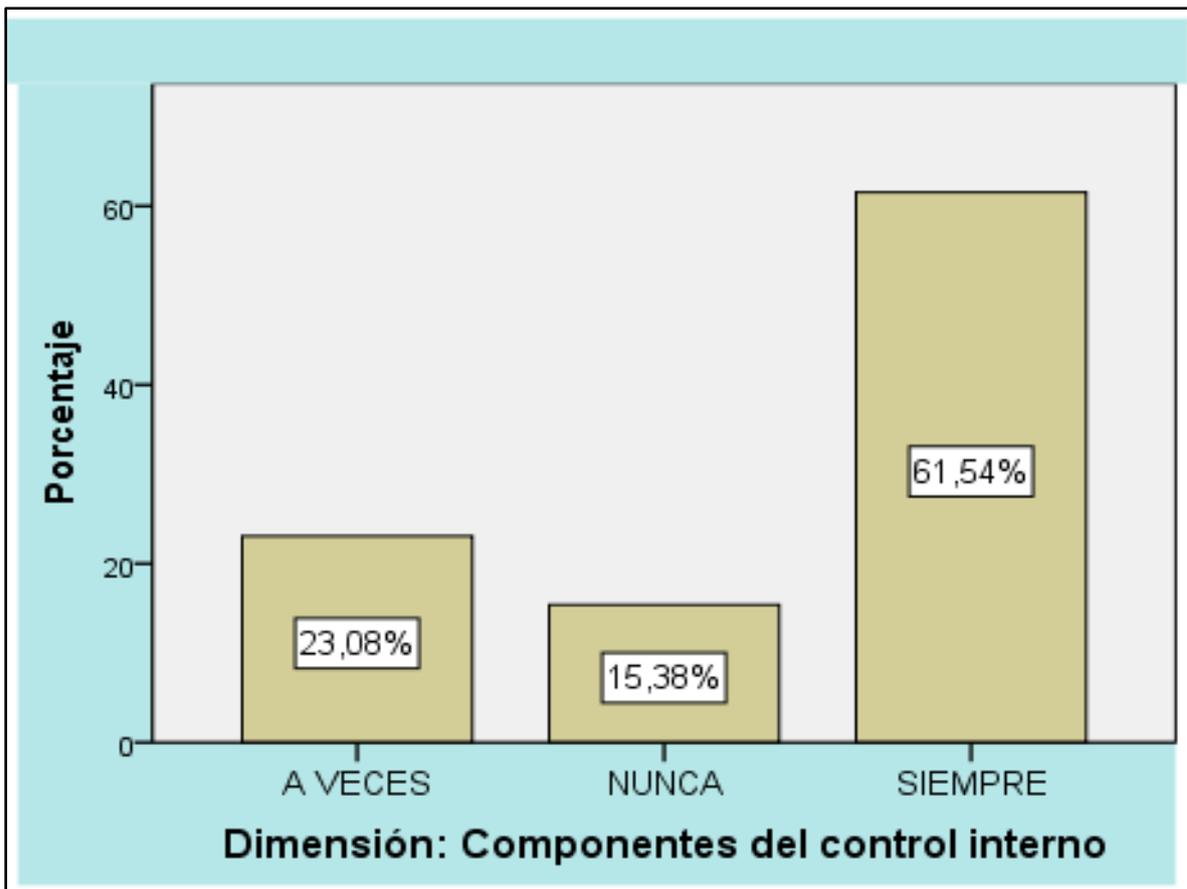


Figura 1: Dimensión: Componentes del control interno  
 Fuente: Tabla 1

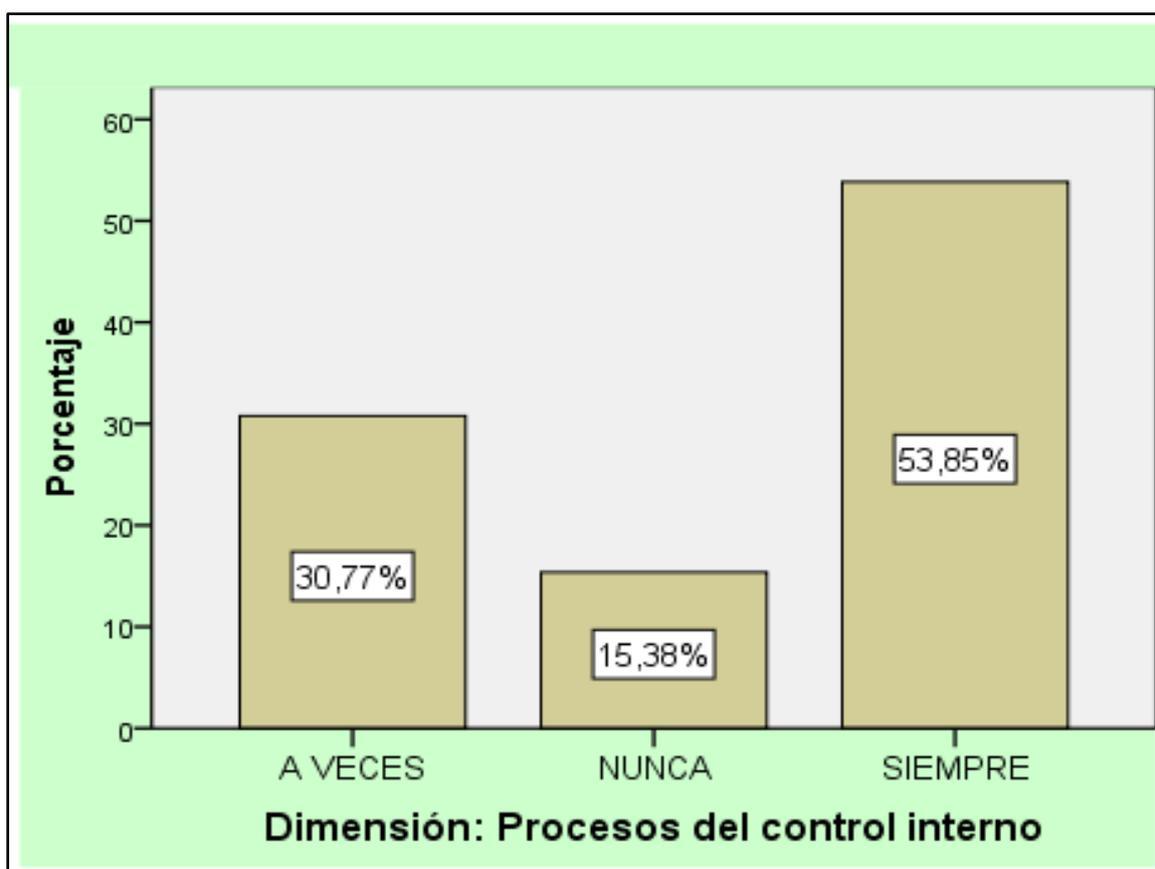
**Interpretación:** De la tabla y figura 1, se observa el 61,54% de encuestados refieren que siempre se toman en cuenta los componentes de control interno, seguido de 23,08% a veces y 15,38% nunca.

**Tabla 2**

**Dimensión:** Procesos del control interno en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	7	53,85
	A VECES	4	30,77
	NUNCA	2	15,38
	TOTAL	13	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22



**Figura 2: Dimensión: Procesos del control interno**  
Fuente: Tabla 2

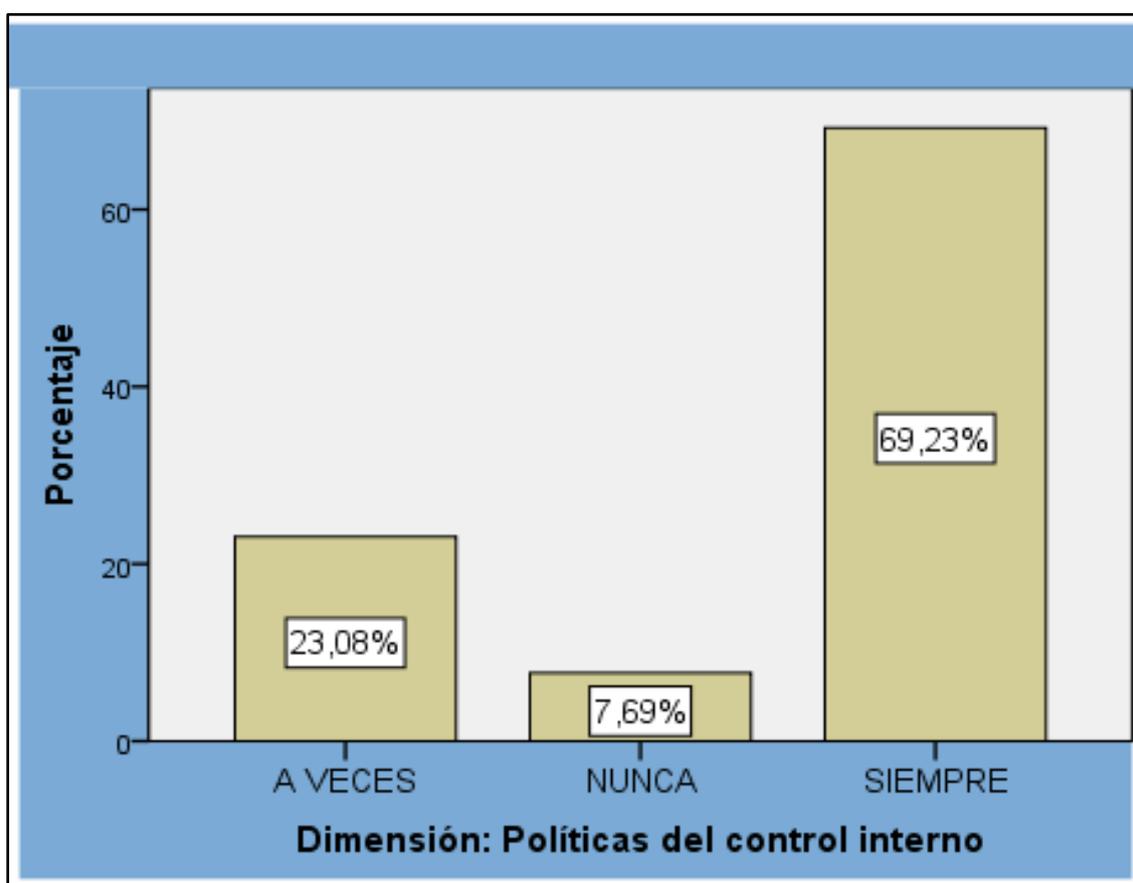
**Interpretación:** De la tabla y figura 2, se observa el 53,85% de encuestados refieren que siempre se toman en cuenta los procesos de control interno, seguido de 30,77% a veces y 15,38% nunca.

**Tabla 3**

**Dimensión:** Políticas del control interno en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	9	69,23
	A VECES	3	23,08
	NUNCA	1	7,69
	TOTAL	13	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22



**Figura 3: Dimensión: Políticas del control interno**

Fuente: Tabla 3

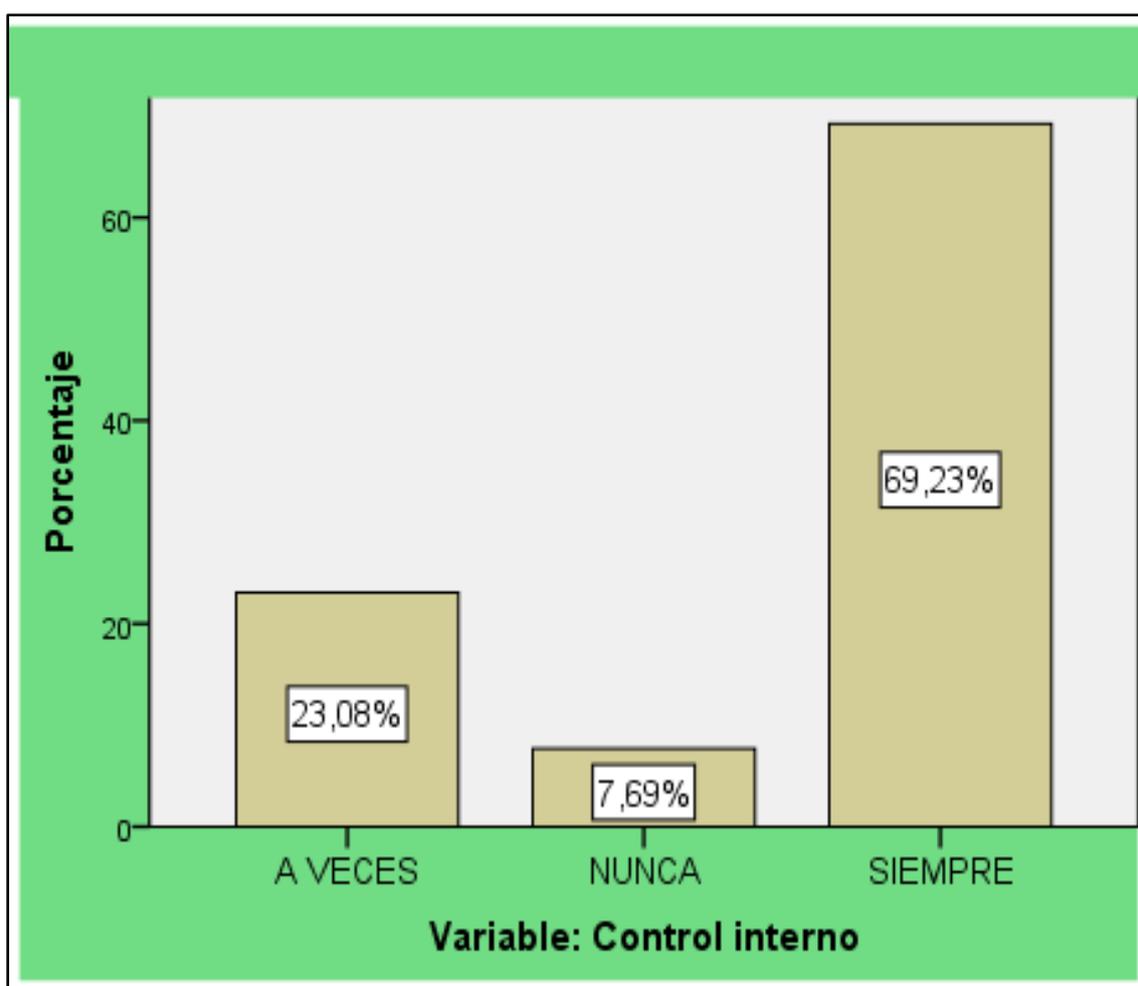
**Interpretación:** De la tabla y figura 3, se observa el 69,23% de encuestados refieren que siempre se toman en cuenta las políticas de control interno, seguido de 23,08% a veces y 7,69% nunca

**Tabla 4**

**Variable:** Control interno en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	9	69,23
	A VECES	3	23,08
	NUNCA	1	7,69
	TOTAL	13	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22



**Figura 4: Variable: Control interno**

Fuente: Tabla 4

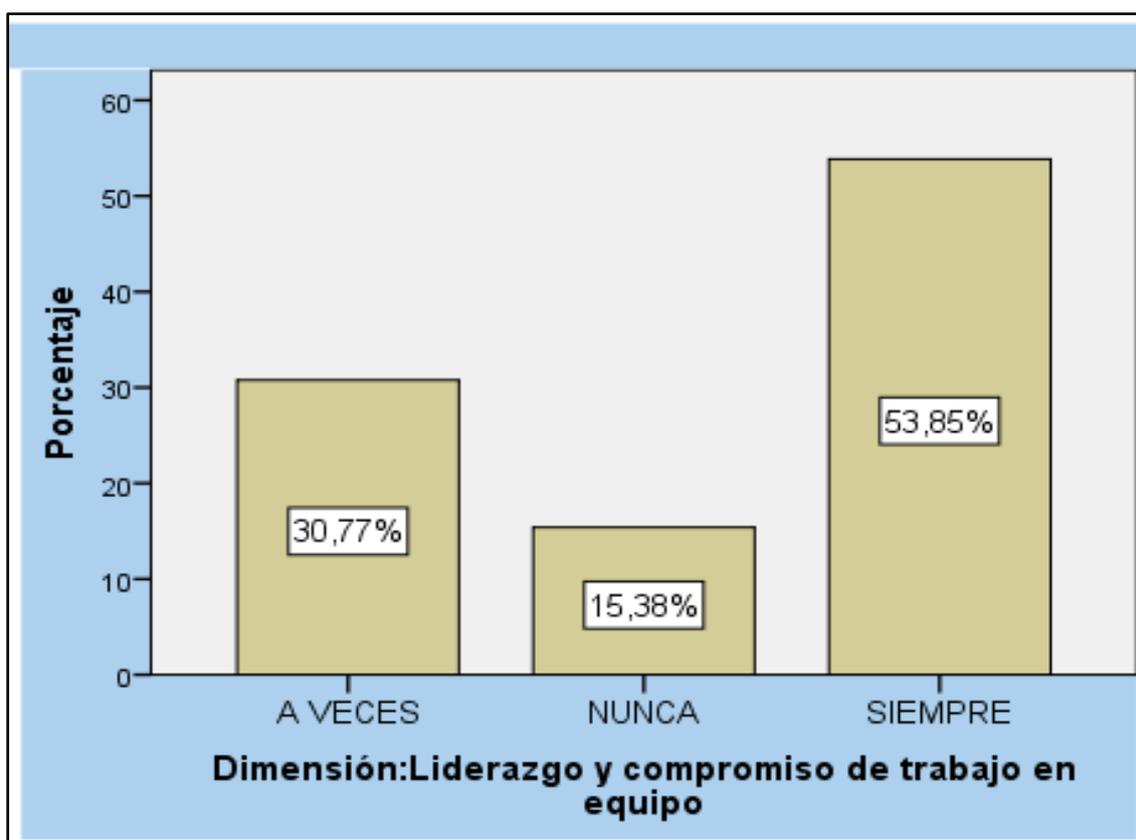
**Interpretación:** De la tabla y figura 4, se observa el 69,23% de encuestados refieren que siempre se realiza el control interno en la institución, seguido de 23,08% a veces y 7,69% nunca.

**Tabla 5**

**Dimensión:** Liderazgo y compromiso de trabajo en equipo en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	7	53,85
	A VECES	4	30,77
	NUNCA	2	15,38
	TOTAL	13	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22



**Figura 5: Dimensión:** Liderazgo y compromiso de trabajo en equipo  
Fuente: Tabla 5

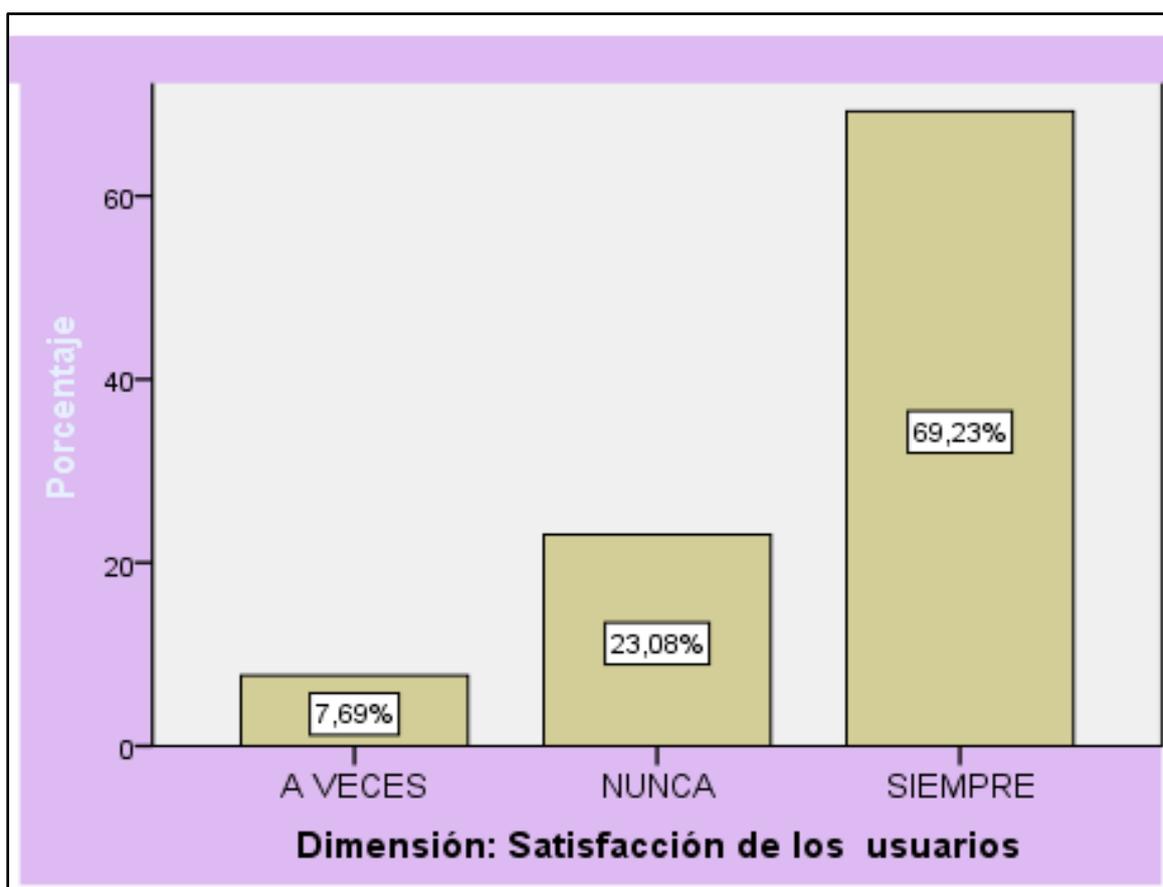
**Interpretación:** De la tabla y figura 5, se observa el 53,85% de encuestados refieren que siempre se percibe liderazgo y compromiso de trabajo en equipo, seguido de 30,77% a veces y 15,38% nunca.

**Tabla 6**

**Dimensión:** Satisfacción de los usuarios en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	9	69,23
	A VECES	1	7,69
	NUNCA	3	23,08
	TOTAL	13	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22



**Figura 6:** Dimensión: Satisfacción de los usuarios

Fuente: Tabla 6

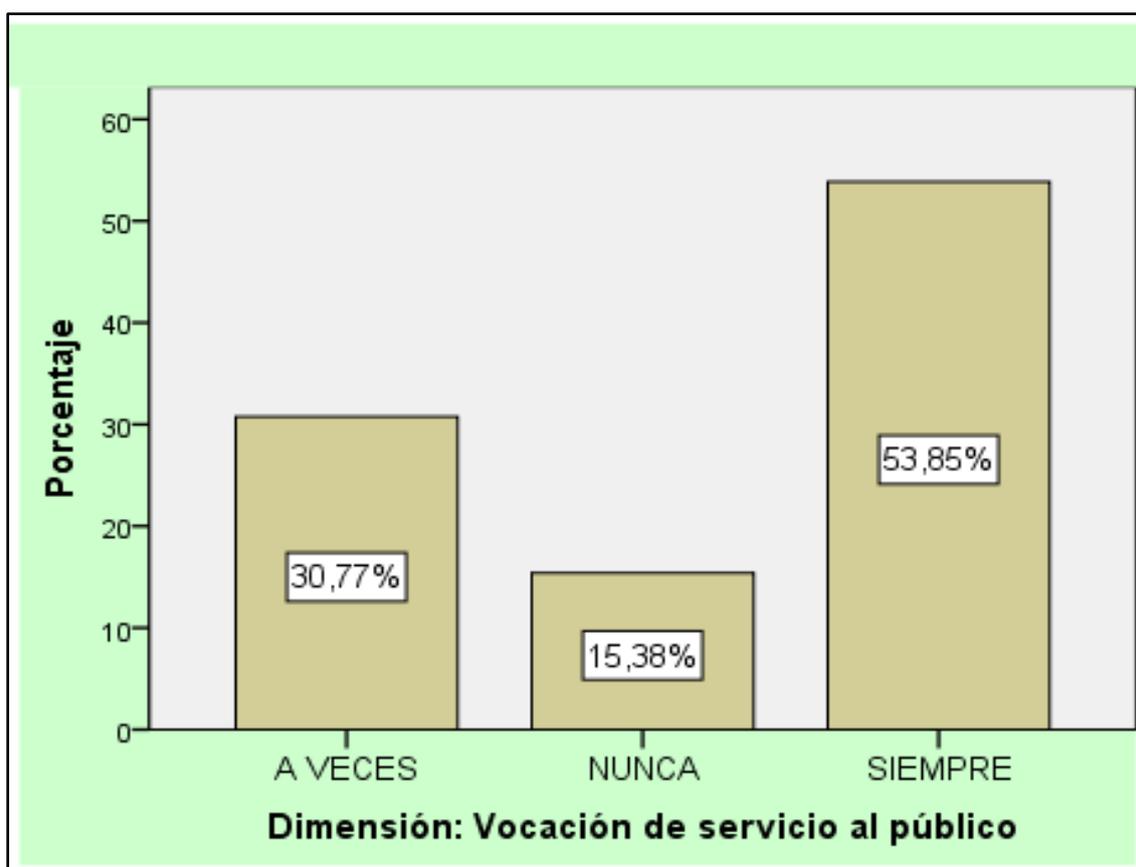
**Interpretación:** De la tabla y figura 6, se observa el 69,23% de encuestados refieren que siempre se percibe satisfacción de los usuarios, seguido de 7,69% a veces y 23,08% nunca.

**Tabla 7**

**Dimensión:** Vocación de servicio al público en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	7	53,85
	A VECES	4	30,77
	NUNCA	2	15,38
	TOTAL	13	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22



**Figura 7:** Dimensión: Vocación de servicio al público  
Fuente: Tabla 7

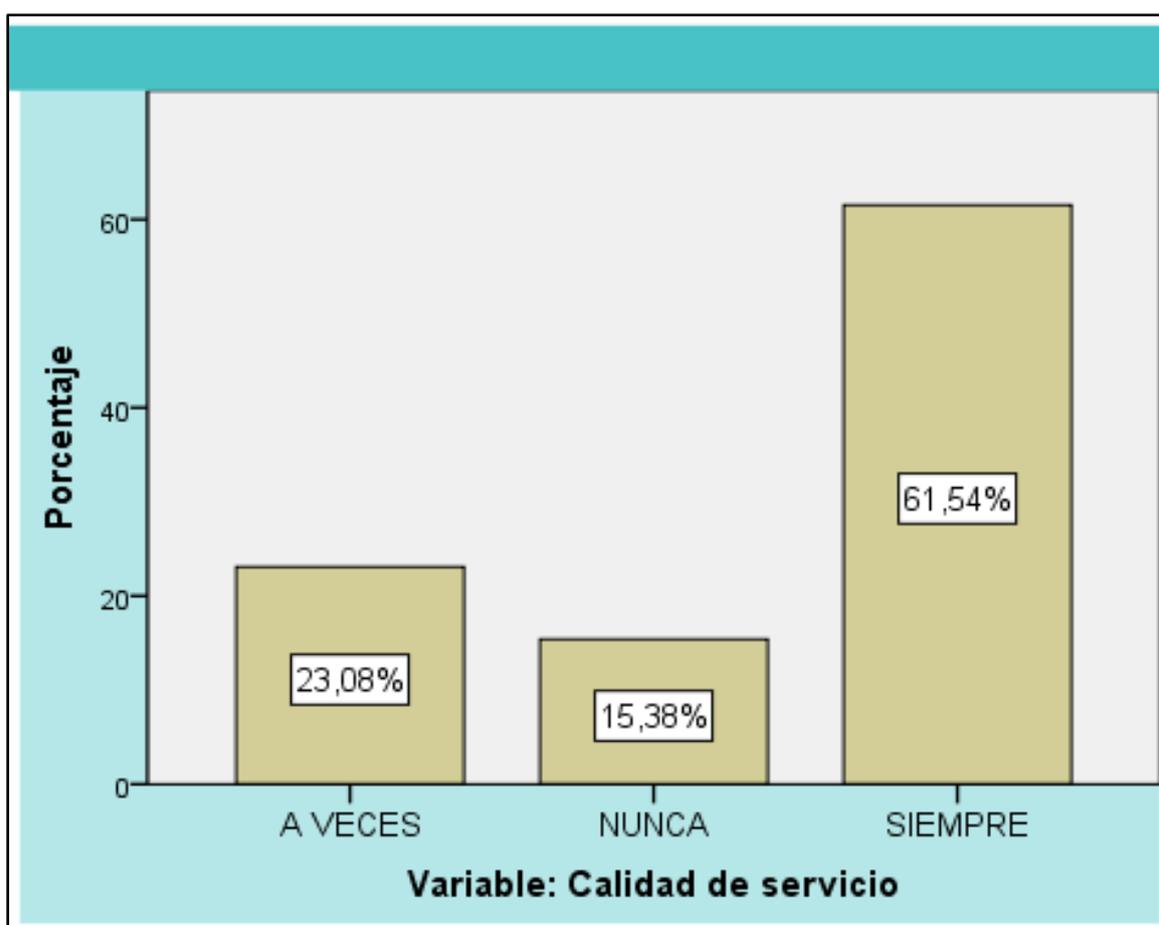
**Interpretación:** De la tabla y figura 7, se observa el 53,85% de encuestados refieren que siempre se percibe vocación de servicio al público, seguido de 30,77% a veces y 15,38% nunca.

**Tabla 8**

**Variable:** Calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	8	61,54
	A VECES	3	23,08
	NUNCA	2	15,38
	TOTAL	13	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22



**Figura 8: Variable:** Calidad de servicio  
**Fuente:** Tabla 8

**Interpretación:** De la tabla y figura 8, se observa el 61,54% de encuestados refieren que siempre se percibe calidad de servicio, seguido de 23,08% a veces y 15,38% nunca.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

### HIPÓTESIS GENERAL

**Ho:** No existe relación significativa entre el control interno y calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

**Hi:** Existe relación significativa entre el control interno y calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

**Tabla 9**

Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables Control interno y Calidad del servicio.

Correlaciones				
			V1	V2
Rho de Spearman	Variable Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,823**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	13	13
	Variable: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,823**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	13	13

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

**Interpretación:** De la tabla 9, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,823$  correlación alta positiva y  $p\text{valor} = 0,001 < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre control interno y calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 1

**Ho:** No existe relación significativa entre los componentes del control interno y calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

**Hi:** Existe relación significativa entre los componentes del control interno y calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

**Tabla 10**

Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión componentes del control interno y variable calidad del servicio.

		Correlaciones		
			D1	V2
Rho de Spearman	Dimensión:	Coefficiente de correlación	1,000	,828**
	Componentes del control interno	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	13	13
	Variable: Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,828**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	13	13

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

**Interpretación:** De la tabla 10, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,828$  correlación alta positiva y  $p\text{valor} = 0,000 < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre los componentes del control interno y calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 2

**Ho:** No existe relación significativa entre procesos del control interno y calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

**Hi:** Existe relación significativa entre procesos del control interno y calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

**Tabla 11**

Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión procesos del control interno y variable calidad del servicio.

Correlaciones				
			D2	V2
Rho de Spearman	Dimensión: Proceso del control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	13	13
	Variable: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	13	13

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

**Interpretación:** De la tabla 11, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,747$  correlación alta positiva y  $p\text{valor} = 0,003 < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre procesos del control interno y calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 3

**Ho:** No existe relación significativa entre políticas del control interno y calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

**Hi:** Existe relación significativa entre políticas del control interno y calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

**Tabla 12**

Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión políticas del control interno y variable calidad del servicio.

		Correlaciones		
			D3	V2
Rho de Spearman	Dimensión: Políticas del control interno	Coefficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	13	13
	Variable: Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	13	13

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

**Interpretación:** De la tabla 12, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,763$  correlación moderada positiva y  $p\text{-valor} = 0,002 < 0,01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre políticas del control interno y calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

## 4.2 Discusión

Para efectos de la discusión de los resultados de esta investigación, partiendo de la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020?, se ha obtenido que existe relación significativa entre ambas variables que genera discusión de la tesis.

De la Tabla y figura 4 sobre la variable control interno observa el 69,23% de encuestados refieren que siempre se realiza el control interno en la institución, seguido de 23,08% a veces y 7,69% nunca. Estos resultados tienen relación con las conclusiones Díaz y Pacheco (2015), donde señala que se ha detectado debilidad en cuanto a los mecanismos de rendición de cuentas, asesorías y auditorías, es decir existe por mejorar la eficacia y la eficiencia organizacional, lo mismo coinciden con Dugarte (2012) , refiere se debe aplicar estándares de control interno permitirán fortalecer los sistemas de control interno e incrementar la eficacia y efectividad de la gestión administrativa en relación con los actos de administración manejo y disposición de recursos públicos y lo confirma Domingo (2015) cuando señala que las debilidades se dan por no implementar correctamente las normas de control interno que ayude a mejorar y optimizar el trabajo. Esta variable se respalda en Montoya (2004), La Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado y la variable calidad de servicio se respalda en Albrecht (1998), Larrea, (2001). De la tabla 09 habiendo aplicado la prueba estadística Spearman se obtiene  $r = 0,823$  correlación alta positiva y  $p\text{valor} = 0,001 < 0.01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye existe relación significativa entre control interno y calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

De los resultados obtenidos de la tabla 1, 2, 3, 10, 11 y 12 sobre las dimensiones: Componentes del control interno, procesos del control interno, políticas del control interno están en niveles siempre, es decir se percibe la entidad

Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social realiza control interno, sin embargo, se ha encontrado falencias en algunos procesos de control que deben ser superado para lograr eficacia y eficiencia en la entidad. Luego de realizar la prueba de hipótesis específicas se obtiene, se rechazan las hipótesis nulas planteadas es decir cada dimensión de la variable control interno se relaciona significativamente calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020. Estas dimensiones están respaldadas en Díaz y Pacheco (2015), Garrido (2011), Domingo (2015), Pérez (2012), Arce y Matos (2018), Montoya (2004), Collins y Valin (1979), Estupiñan (2006), La Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado, COSO, (2013), Leiva, Herrera, & Vilcapoma, (2014), Chiavenato (2004), Kaoru Ishikawa (1988) Jurán (1990), Sanguesa, Mateo, & Ilzarbe, Albrecht (1998), Cardona & Rey, (2002), Inca, (2015) y Yamaguchi (1989), Hansen (1996).

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

Al término de la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

#### Primera conclusión

Se concluye existe relación significativa entre control interno y calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r= 0,823$  correlación alta positiva y  $pvalor= 0,001 <0.01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 69,23% de encuestados refieren que siempre se realiza el control interno en la institución, seguido de 23,08% a veces y 7,69% nunca y luego en la variable calidad de servicio el 61,54% de encuestados refieren que siempre se percibe calidad de servicio, seguido de 23,08% a veces y 15,38% nunca.

#### Segunda conclusión

Se concluye existe relación significativa entre los componentes del control interno y calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r= 0,828$  correlación alta positiva y  $pvalor= 0,000 <0.01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 61,54% de encuestados refieren que siempre se toman en cuenta los componentes de control interno, seguido de 23,08% a veces y 15,38% nunca

#### Tercera conclusión

Se concluye existe relación significativa entre procesos del control interno y calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r= 0,747$  correlación alta positiva y  $pvalor= 0,003 <0.01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza

la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 53,85% de encuestados refieren que siempre se toman en cuenta los procesos de control interno, seguido de 30,77% a veces y 15,38% nunca

#### **Cuarta conclusión**

Se concluye existe relación significativa entre políticas del control interno y calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020, luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene  $r= 0,763$  correlación moderada positiva y  $pvalor= 0,002 < 0.01$ , es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 69,23% de encuestados refieren que siempre se toman en cuenta las políticas de control interno, seguido de 23,08% a veces y 7,69% nunca.

## **RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones son las siguientes

- Se recomienda a la entidad FONCODES de acuerdo a los resultados obtenidos fortalecer los procesos de control que permita cumplir los objetivos que se ha propuesto en la institución y redunde en la calidad de servicio frente al usuario
- Se recomienda a la entidad FONCODES de acuerdo a los resultados obtenidos afianzar los componentes de control de ambiente, comunicación, actividad de control, evaluación y monitoreo que permita incrementar la eficiencia y eficacia en la organización.
- Se recomienda a la entidad FONCODES de acuerdo a los resultados obtenidos fortalecer el proceso de control planificación, ejecución y evaluación que permita cumplir los objetivos propuestos de la entidad.
- Se recomienda a la entidad FONCODES de acuerdo a los resultados obtenidos afianzar las políticas de control asegurando administración eficiente en la conducción de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y Control Interno*. España: Cultura S.A. Madrid.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno: Teoría y aplicación práctica*. Barcelona: Editorial Profit.
- Berlinches, C. A. (2002). *Estrategias de calidad en el servicio como ventaja competitiva en los salones de belleza en Valle Chalco*. España: Thomsom Editores.
- Berry, L., Brown C., & Bennett, D. (2008). *Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Diaz de Santos.
- Campos, C. (2003). *Los procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una empresa del estado*. Lima, Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Cardona, P., & Rey., C. (2002). *El liderazgo centrado en la misión*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Centty, D. (2006). *Manual metodológico para el investigador científico*. Lima: Edición Electrónica Gratuita.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. México: Editorial Mc. Graw Hill.
- COSO. (2013). *Committee of sponsoring organizations of the Tredway Commission*. Washintong: XIV Congreso Mundial de Contadores.
- Diccionario de la Real Academia Española*. (1714). Madrid, España.
- Domingo, C. (2015). *Nuevo enfoque de control interno (coso) alternativa de solución para las municipalidades del Perú*. Perú.
- Drucker, P. F. (2013). *Gerencia y Recursos Humanos*. Bogotá: Ediciones Leconex S.R.L.

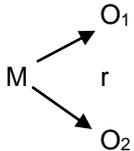
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15, 18.
- Estupiñan, R. (2006). *Control interno y Fraudes (Segunda Edición)*. Bogotá: Ediciones Ecoe.
- Fornell, C. (2008). *El cliente satisfecho: Estrategias cuantitativas y cualitativas para fidelizar al consumidor*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Garrido, B. (2011). *Sistema de control interno en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido*. Caracas: Universidad de los Andes.
- Hernández, R. Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores SA.
- Horna, A. A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Empresa Editora Macro E.I.R.L.
- Horovitz, J. (2009). *La calidad del servicio*. España: Editorial Mac. Graw-Hill.
- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Larrea, P. (2001). *Calidad de servicio*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos SA.
- Leiva, D., Herrera, V., & Vilcapoma, J. (2014). *Contraloría General de la República*. Lima: Asociación Gráfica Educativa.
- Lira, M. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes*. México: Ediciones Lira Mejía.
- Mantilla, S. (2006). *Control interno: Informe caso*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Márquez, L., Matos, J., & Lozano, P. (2018). *Contabilidad*. Lima: XYZ.
- Ortiz, F., & García, M. (2007). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Limusa.
- Parasuraman, A. Z (1992). *Modelo SERVQUAL*. Estados Unidos: Michelsen Consulting.

- Perdomo, A. (2005). *Fundamentos del control interno*. México: Thompson Novena Edición.
- Pérez, C. (2012). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC – Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. Chiclayo.
- Pimentel, E. (2011). *Control interno basado en el Informe COSO-ERM de la auditoría Interna en una Entidad Gubernamental*. Guatemala: Universidad Panamericana.
- Popper, K. (1993). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos.
- Ramírez, C. (2002). *Calidad total en las empresas turísticas*. México: Editorial Trillas SA.
- Sanguesa, M., Mateo, R., & Ilizarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. España: Paraninfo.
- Santillana, J. (2002). *Auditoría Interna Integral*. México: Thompson Segunda Edición.
- Toso, K. (2003). *Atención al cliente*. Lima: Editora Business EIRL.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. (segunda Edición ed.). Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Vilchez Cisneros, D. (2008). *Control interno y su incidencia en la ejecución de gastos de la Municipalidad Provincial de Huamanga Periodos: 2006-2007*. Huamanga: Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga.
- Vizcarra Moscoso, J. (2005). *Auditoría Financiera*. Lima: San Marcos.
- Zarpan, D. (2013). *Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad distrital de Pomalca*. Pomalca.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Tesis: Control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable			Metodología
			Nombre	Dimensiones	Indicadores	
¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Provincia 2020?	Determinar la relación que existe entre el control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.	Existe relación significativa entre el control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa, 2020.	Variable 1: <b>Control interno</b>	1. Componentes del control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de control</li> <li>• Evaluación de riesgo</li> <li>• Actividad de control</li> <li>• Información y comunicación</li> <li>• Monitoreo</li> <li>• Planificación</li> <li>• Ejecución</li> <li>• Evaluación</li> <li>• Autocontrol</li> <li>• Autorregulación</li> <li>• Autogestión</li> <li>• Saber escuchar a los usuarios</li> <li>• Atender necesidades de los usuarios</li> <li>• Trabajo articulado</li> <li>• Amabilidad en la atención</li> <li>• Atención rápida</li> </ul>	Diseño de Investigación: No Experimental Correlacional, cuyo diagrama es el siguiente:  <pre>                     graph TD                         M -- r --&gt; O1                         M -- r --&gt; O2                     </pre> Dónde: M=Muestra de estudio O <sub>1</sub> = Control interno r= relación O <sub>2</sub> =Calidad del servicio  Población y muestra:
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifica		Variable 2: <b>Calidad del servicio</b>		
¿Cuál es la relación que existe entre los componentes del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020?	Determinar la relación que existe entre los componentes del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.	Existe relación significativa entre los componentes del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.				
¿Cuál es la relación que existe entre los procesos del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020?	Determinar la relación que existe entre los procesos del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.	Existe relación significativa entre los procesos del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.				

<p>el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las políticas del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020?</p>	<p>calidad de, l servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las políticas del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.</p>	<p>Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre las políticas del control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.</p>		<p>3. Vocación de servicio al público</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados eficaces</li> <li>• Ayuda a los usuarios</li> <li>• Empatía</li> <li>• Accionar desinteresadamente</li> </ul>	<p>La población estará conformada por 13 trabajadores.</p> <p>La muestra estará conformada por los 13 trabajadores.</p> <p>Técnicas de recolección de datos: La encuesta.</p> <p>Para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión 22 Programa de estadística para ciencias sociales).</p>
---	--	--	--	---	---	---

## Anexo 2: Instrumentos de aplicación

### CUESTIONARIO 1

Con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al control interno en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020, mucho agradeceremos a usted marcar con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso.

#### VARIABLE 1: CONTROL INTERNO

CATEGORIA	VALOR
Siempre	3
A veces	2
Nunca	1

Dimensión: Componentes del control interno				
Indicador: Ambiente de control		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
1	¿La jefatura apoya el establecimiento y mantenimiento del control interno en su institución?			
Indicador: Evaluación de riesgo		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
2	¿La jefatura evalúa los riesgos de control de las operaciones en su institución?			
Indicador: Actividad de control		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
3	¿Existe una adecuada segregación de funciones, se evalúa el desempeño de los trabajadores cumpliendo con la documentación de procesos, actividades tareas?			
Indicador: Información y comunicación		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
4	¿La institución tiene establecidos canales de comunicación adecuados para desarrollar acciones de control?			
Indicador: Monitoreo		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
5	¿Se hace un monitoreo oportuno en la cual se reporten las deficiencias para poder implantar las medidas correctivas necesarias?			
Dimensión: Procesos del control interno				
Indicador: Planificación		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
6	¿Se lleva a cabo el proceso de planificación del control interno?			
Indicador: Ejecución		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca

7	¿La jefatura supervisa las acciones de ejecución de control interno de la institución?			
Indicador: Evaluación		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
8	¿Los responsables verifican si las actividades y tareas desarrolladas por el personal a su cargo están de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente?			
Dimensión: Políticas del control interno				
Indicador: Autocontrol		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
9	¿Existe la política del autocontrol en el sistema de control interno?			
Indicador: Autorregulación		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
10	¿La institución realiza acciones para conocer oportunamente si los procesos y operaciones en los que intervienen se desarrollan de forma adecuada?			
Indicador: Autogestión		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
11	¿La institución cuenta con mecanismos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?			

¡Muchas gracias!

## Anexo 2: Instrumentos de aplicación

### CUESTIONARIO 2

Con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020, mucho agradeceremos a usted marcar con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso.

#### VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO

CATEGORIA	VALOR
Siempre	3
A veces	2
Nunca	1

Dimensión: Liderazgo y compromiso de trabajo en equipo				
Indicador: Saber escuchar a los usuarios		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
1	¿Existe un adecuado liderazgo por parte de la jefatura en la institución?			
Indicador: Atender necesidades de los usuarios		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
2	¿Usted atiende las necesidades del usuario en instalaciones adecuadas?			
Indicador: Trabajo articulado		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
3	¿En la institución existe trabajo en equipo y funciona de manera articulada?			
Dimensión: Satisfacción de los usuarios				
Indicador: Amabilidad en la atención		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
4	¿Los empleados atienden amablemente a los usuarios en todo momento?			
Indicador: Atención rápida		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
5	¿El personal está capacitado para brindar un rápido y buen servicio al usuario?			
Indicador: Resultados eficaces		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
6	¿Considera usted que los resultados de la atención causan satisfacción de los usuarios?			
Dimensión: Vocación de servicio al público				
Indicador: Ayuda a los usuarios		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca

7	¿Con el trabajo que desempeña, usted considera que ayuda a los usuarios?			
Indicador: Empatía		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
8	¿Existe empatía al atender a los usuarios?			
Indicador: Accionar desinteresadamente		Escala valorativa		
N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
9	¿Usted cumple con atender adecuadamente a los usuarios y en forma desinteresada sin ningún interés particular?			

¡Muchas gracias!

### Anexo 3: Matriz de validación

Matriz de validación

Tesis: Control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020

Variables	Dimensión	Indicador	Items	Siempre		A veces		Nunca		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		Observación y/o recomendación	
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
1. Control interno	Componentes del control interno	Ambiente de control	1	X						X	X	X	X	X					
		Evaluación de riesgo	2	X						X	X	X	X	X	X				
		Actividad de control	3	X						X	X	X	X	X	X				
		Información y comunicación	4	X						X	X	X	X	X	X				
	Procesos del control interno	Monitoreo	5							X	X	X	X	X	X				
		Planificación	6							X	X	X	X	X	X				
		Ejecución	7							X	X	X	X	X	X				
		Evaluación	8							X	X	X	X	X	X				
		Autocontrol	9							X	X	X	X	X	X				
		Autoregulación	10							X	X	X	X	X	X				
		Autogestión	11							X	X	X	X	X	X				
2. Calidad del servicio	Liderazgo y compromiso de trabajo en equipo	Saber escuchar a los usuarios	12	X					X	X	X	X	X	X					
		Atender necesidades de los usuarios	13	X					X	X	X	X	X	X					
		Trabajo articulado	14							X	X	X	X	X					
	Satisfacción de los usuarios	Amabilidad en la atención	15							X	X	X	X	X					
		Atención rápida	16							X	X	X	X	X					
		Resultados eficaces	17							X	X	X	X	X					
	Vocación de servicio al público	Ayuda a los usuarios	18							X	X	X	X	X					
		Empatía	19							X	X	X	X	X					
		Accionar desinteresadamente	20							X	X	X	X	X					

Pucallpa, 11 de diciembre del 2020

  
 Dr. Percy Ojando Rojas Medina  
 Validador

Matriz de validación

Tesis: Control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020

Variables	Dimensión	Indicador	Items	Siempre		A veces		Nunca		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		Observación y/o recomendación
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Control interno	Componentes del control interno	Ambiente de control	1	X						X	X	X	X	X				
		Evaluación de riesgo	2	X						X	X	X	X	X				
		Actividad de control	3	X						X	X	X	X	X				
		Información y comunicación	4	X						X	X	X	X	X				
	Procesos del control interno	Monitoreo	5	X						X	X	X	X	X				
		Planificación	6	X						X	X	X	X	X				
		Ejecución	7	X						X	X	X	X	X				
		Evaluación	8	X						X	X	X	X	X				
		Autocontrol	9	X						X	X	X	X	X				
		Autorregulación	10	X						X	X	X	X	X				
2. Calidad del servicio	Liderazgo y compromiso de trabajo en equipo	Autogestión	11	X					X	X	X	X	X					
		Saber escuchar a los usuarios	12	X						X	X	X	X	X				
	Satisfacción de los usuarios	Atender necesidades de los usuarios	13	X						X	X	X	X	X				
		Trabajo articulado	14	X						X	X	X	X	X				
		Amabilidad en la atención	15	X						X	X	X	X	X				
		Atención rápida	16	X						X	X	X	X	X				
Vocación de servicio al público	Resultados eficaces	17	X						X	X	X	X	X					
	Ayuda a los usuarios	18	X						X	X	X	X	X					
		Empatía	19	X					X	X	X	X	X					
		Accionar desinteresadamente	20	X					X	X	X	X	X					

Pucallpa, 11 de diciembre del 2020



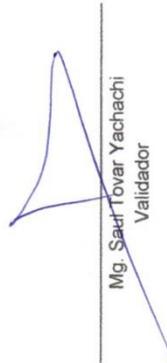
Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano  
Validador

Matriz de validación

**Tesis: Control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020**

Variables	Dimensión	Indicador	Items	Siempre		A veces		Nunca		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		Observación y/o recomendación	
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
1. Control interno	Componentes del control interno	Ambiente de control	1	X						X	X	X	X	X	X				
		Evaluación de riesgo	2	X						X	X	X	X	X	X				
		Actividad de control	3	X						X	X	X	X	X	X				
		Información y comunicación	4	X						X	X	X	X	X	X				
	Procesos del control interno	Monitoreo	5							X	X	X	X	X	X				
		Planificación	6							X	X	X	X	X	X				
		Ejecución	7							X	X	X	X	X	X				
		Evaluación	8							X	X	X	X	X	X				
		Autocontrol	9							X	X	X	X	X	X				
		Autoregulación	10							X	X	X	X	X	X				
2. Calidad del servicio	Liderazgo y compromiso de trabajo en equipo	Saber escuchar a los usuarios	11	X						X	X	X	X	X	X				
		Atender necesidades de los usuarios	12	X						X	X	X	X	X	X				
		Trabajo articulado	13	X							X	X	X	X	X				
		Amabilidad en la atención	14	X							X	X	X	X	X				
	Satisfacción de los usuarios	Atención rápida	15								X	X	X	X	X				
		Resultados eficaces	16								X	X	X	X	X				
	Vocación de servicio al público	Ayuda a los usuarios	17								X	X	X	X	X				
		Empatía	18								X	X	X	X	X				
		Accionar desinteresadamente	19								X	X	X	X	X				
			20								X	X	X	X	X				

Pucallpa, 11 de diciembre del 2020

  
 Mg. Saúl Tovar Yachachi  
 Validador

## Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Variable: Control interno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,842	11

Fuente: Propia, aplicando el programa SPSS V17.0

**Interpretación:** El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,842 por ende, el instrumento es confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Pucallpa, 14 de febrero del 2021



.....  
Validador  
Dr. Percy Orlando Rojas Medina

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Variable: Calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,860	09

Fuente: Propia, aplicando el programa SPSS V17.0

**Interpretación:** El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,860 por ende, el instrumento es confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Pucallpa, 14 de febrero del 2021



.....  
Validador  
Dr. Percy Orlando Rojas Medina



