UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

“Control Interno y Gestión de Calidad en los Procedimientos de Control en el Área Administrativa del Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Davila Tito, Erick Lizandro (ORCID 0000-0002-6200-3608)

ASESOR:

Mgtr. Cardenas Canales, Daniel Armando (ORCID 0000-0002-8033-3424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios quien me bendice cada día. A mis hijos José Carlos y Lizbeth a quienes amo. A mis queridos padres Baldomero y Zoraida y a mi hermano Iván. A todos ellos que forman parte de mi vida y están conmigo en todo momento.

Agradecimiento

A Dios por cuidarme y guiar mi camino.
A mi querida familia que con su aliento incondicional me dieron la fuerza y la motivación necesaria para fortalecerme en todo momento.

A todos mis docentes y compañeros quienes me acompañaron en esta aventura académica y que aportaron desde sus lugares el empuje y las ganas de seguir hasta el final.

Índice de contenidos

Dedicatoria ii
Agradecimiento iii
Índice de contenidos iv
Índice de tablas v
Índice de figuras vii
Resumen vi
Abstract vii
I. INTRODUCCIÓN 1
II. MARCO TEÓRICO 4
III. METODOLOGÍA 10
3.1. Tipo y diseño de investigación 10
3.2. Operacionalización de Variables 11
3.3. Población y muestra 12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 13
3.5. Procedimiento de datos 15
3.6. Método de análisis de datos 15
3.7. Aspectos éticos 15
IV. RESULTADOS 16
4.1. Análisis descriptivo 16
4.2. Análisis inferencial 29
V. DISCUSIÓN 36
VI. CONCLUSIONES 40
VII. RECOMENDACIONES 41
REFERENCIAS 42
ANEXOS 47

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de Colaboradores del Área Administrativa del Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019 12
Tabla 2 Distribución de Colaboradores del Área Administrativa del Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019 13
Tabla 3 Validación del Instrumento 13
Tabla 4 Prueba de Fiabilidad, Variable Control Interno 14
Tabla 5 Prueba de Fiabilidad, Variable Gestión de Calidad 14
Tabla 6 Percepción de los Colaboradores sobre el Control Interno en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019. 16
Tabla 7 Percepción de los Colaboradores sobre la Gestión de Calidad en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019 17
Tabla 8 Percepción de los Colaboradores sobre el Ambiente de Control en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019 18
Tabla 9 Percepción de los Colaboradores sobre la Evaluación de Riesgos en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019. 19
Tabla 10 Percepción de los Colaboradores sobre la Actividades de Control en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019 20
Tabla 11 Percepción de los Colaboradores sobre la Información y Comunicación en el Proyecto especial Juegos Panamericanos Lima 2019 21
Tabla 12 Percepción de los Colaboradores sobre la Supervisión y Monitoreo en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019 22
Tabla 13 Tabla Cruzada de Comparación entre Control Interno y Gestión de Calidad para el Área Administrativa del Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019 23
Tabla 14 Tabla Cruzada Comparación entre el Ambiente de Control y la Variable Gestión de Calidad en el área Administrativa del Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019 24
Tabla 15 Tabla Cruzada Comparación entre la Evaluación de Riesgos y la Variable Gestión de Calidad en el Área Administrativa del Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019 25

Tabla 16 Tabla Cruzada Comparación entre las Actividades de Control y la Variable Gestión de Calidad en el Área Administrativa del Proyecto Especial Juegos panamericanos Lima 2019 26
Tabla 17 Tabla Cruzada Comparación entre la Información y Comunicación y la Variable Gestión de Calidad en el Área Administrativa del Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019 27
Tabla 18 Tabla Cruzada Comparación entre la Supervisión y Monitoreo y la Variable Gestión de Calidad en el Área Administrativa del Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019 28
Tabla 19 Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk 29
Tabla 20 Prueba de Correlación de Control Interno y Gestión de Calidad 30
Tabla 21 Prueba de Correlación Ambiente de Control y Gestión de Calidad 31
Tabla 22 Prueba de Correlación Evaluación de Riesgos y Gestión de Calidad... 32
Tabla 23 Prueba de Correlación Actividades de Control y Gestión de Calidad ... 33
Tabla 24 Prueba de Correlación Información y Comunicación y Gestión de Calidad 34
Tabla 25 Prueba de Correlación Supervisión o Monitoreo y Gestión de Calidad. 35

Índice de figuras

Figura 1. Percepción de los Colaboradores Sobre el Control Interno en el Proyecto Especial de Juegos Panamericanos Lima 2019 16
Figura 2. Percepción de Colaboradores sobre la Gestión de Calidad en el Proyecto Especial de Juegos Panamericanos Lima 2019 17
Figura 3. Percepción de los Colaboradores sobre Dimensión Ambiente de Control en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019 18
Figura 4. Percepción de los Colaboradores sobre Dimensión de Evaluación de Riesgos en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019. 19
Figura 5. Percepción de los Colaboradores sobre la Dimensión Actividades de Control en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019 20
Figura 6. Percepción de los Colaboradores sobre la Dimensión Información y Comunicación en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019 21
Figura 7. Percepción de los Colaboradores sobre la Dimensión Supervisión o Monitoreo en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019 22

RESUMEN

El objetivo de nuestra investigación es establecer la relación que tiene el control interno y la Gestión de Calidad en los procedimientos de control del área administrativa del Proyecto especial Juegos Panamericanos Lima 2019, visto desde la perspectiva del personal que realiza las acciones de control.

El diseño es no experimental, transversal, correlacional causal; de alcance descriptivo correlacional; es de tipo básica; se empleó el método deductivo; así mismo el enfoque fue cuantitativo.

La investigación tuvo una población de 20 personas; se aplicó la técnica de la encuesta, y se tuvo como instrumento el cuestionario. La fiabilidad del instrumento para la variable control interno fue de ,942 y para la variable gestión de calidad la fiabilidad fue de ,912 lo que significa que es confiable.

Se concluye que hay una correlación de Rho de Spearman en un ,620 lo que significa que una correlación negativa media. Así mismo, se obtuvo el grado de significancia entre las variables estudiadas control interno y gestión de calidad en ,004 ($p<0,05$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Control interno, Gestión de calidad, Proyecto especial

ABSTRACT

The objective of our research is to establish the relationship between internal control and Quality Management in the control procedures of the administrative area of the Lima 2019 Pan American Games Special Project, seen from the perspective of the personnel who carry out the control actions.

The design is non-experimental, cross-sectional, causal correlational; descriptive correlational scope; it is basic type; the deductive method was used; likewise the approach was quantitative.

The research had a population of 20 people; The survey technique was applied, and the questionnaire was used as an instrument. The reliability of the instrument for the internal control variable was .942 and for the quality management variable, the reliability was .912, which means that it is reliable.

It is concluded that there is a Spearman Rho correlation at .620, which means that there is a mean negative correlation. Likewise, the degree of significance between the variables studied internal control and quality management was obtained in .004 ($p < 0.05$). Therefore, the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: Internal control, Quality management, Special project)

I.INTRODUCCIÓN

La imagen de la Gestión Pública en Latinoamérica se encuentra dañada debido a los serios cuestionamientos a sus autoridades de gobierno por casos Odebrecht en Brasil. En el Perú tener a cinco expresidentes y dos exalcaldes metropolitanos cumpliendo prisión preventiva refleja con claridad la crisis que mencionamos.

En plena emergencia nacional por la pandemia, los medios de comunicación informaron muchos casos de corrupción, compras sobrevaloradas o productos que no cumplen con las especificaciones técnicas, hospitales mal hechos que no permiten el paso de camillas, equipo de protección personal que no llega a los médicos y sale de los almacenes para comercializarlos al público, canastas sobrevaloradas que no llegan a todos los que necesitan, etc. Centraremos nuestra atención en un tema clave a nuestro juicio para frenar no solo casos de corrupción sino también posibles errores en el mismo proceso administrativo: el control interno. Este elemento constituye un esfuerzo por minimizar los riesgos de fraude y error para salvaguardar los intereses públicos y coadyuvar a la realización de los fines del Estado. Pero no solo en control debe estar presente, también la calidad debe acompañar el proceso de control, de esta forma estos dos factores obtendremos estándares más altos en los productos y servicios a entregar a la población por parte de las entidades públicas.

En el planteamiento del problema se propone una conexión entre nuestra variable independiente y dependiente los cuales se ha formulado como sigue: ¿Cuál es la conexión entre control interno y gestión de calidad en procedimientos en el área administrativa en el Proyecto Especial de los Juegos Panamericanos Lima 2019? Tomando esto como base se desagrega en lo siguiente: Primero, ¿Cómo están enlazados gestión de calidad y ambiente de control en los procedimientos del área administrativa en el Proyecto Juegos Panamericanos Lima 2019? Segundo, ¿Cómo se corresponde la gestión de calidad y evaluación de riesgos en los procedimientos del área administrativa en el Proyecto de los Juegos Panamericanos Lima 2019? Tercero, ¿Cómo se conectan actividades de control y gestión de calidad en los procedimientos en el área administrativa en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019? Cuarto, ¿Cómo se corresponden información y

comunicación y gestión de calidad en procedimientos en el área administrativa del Proyecto Especial de los Juegos Panamericanos Lima 2019? Quinto, ¿Cuál es la conexión que existe entre la supervisión y monitoreo y gestión de calidad en procedimientos de control en el área administrativa del proyecto juegos panamericanos Lima 2019?

Se justifica el presente trabajo en la medida de posibilitar un nuevo acercamiento al campo de la Gestión Pública, además pone a discusión un tema que aún está poco implementado y desarrollado en nuestro país, también se justifica en la normatividad vigente para sector público oficializada y publicada en el diario oficial. Empleamos para nuestro caso diseño no experimental de corte trasversal y correlacional causal, primero deseamos conocer si hay relación de nuestras variables desde la perspectiva los trabajadores que desarrollan actividades relacionadas a dichos temas, en el Proyecto Lima 2019; de otro parte busca describir cuáles son las dimensiones de las variables que destacan para explorar como están relacionadas entre sí. La investigación es cualitativa, porque acerca a la realidad y permite comprender mejor el mundo representado por la teoría y la práctica.

Se usarán recursos como encuestas y entrevistas por medios virtuales para desarrollar el trabajo de investigación. Al trabajar en el proyecto se cuenta con la posibilidad de obtener información de fuente directa para hacer el trabajo de investigación.

Como objetivo del trabajo es establecer la existencia de conexión entre nuestras variables en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019. En ese sentido se desprenden los siguientes objetivos: Primero, Identificar si hay o no correspondencia entre el ambiente de control y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019. Segundo, identificar si entre evaluación de riesgo y gestión de calidad para los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019 hay una relación. Tercero, identificar si están

conectadas las actividades de control y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto panamericanos Lima 2019. Cuarto, identificar si para la dimensión información y comunicación y la variable gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019 existe correlación. Quinto, identificar si existe o no enlace entre supervisión y monitoreo y gestión de calidad en procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial Lima 2019.

La presente investigación plantea la hipótesis principal siguiente: existe conexión directa para el control interno y la gestión de calidad en procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019. De esta a su vez derivaron las siguientes hipótesis específicas: Primero, para establecer si para ambiente de control y gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019 existe relación directa. Segundo, si existe para la evaluación de riesgos y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019 enlace directo. Tercero, Para actividades de control y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019 existe conexión directa. Cuarto, para la información y comunicación y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019 existe conexión directa. Quinto, para la supervisión o monitoreo y gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019 existe una relación directa.

II.MARCO TEÓRICO

Para esta parte se ha revisado algunos antecedentes, tanto nacionales como internacionales a fin de conocer otros trabajos desarrollados previamente y las conclusiones a las que llegaron los investigadores.

Para (Cholan y Rojas, 2017) concluyen que la mayoría de procesos de control interno en áreas administrativas del Hospital no son los adecuados encontrando deficiencias en la parte operativa de la gestión. Existe problemas en la aplicación y en las actividades por el desconocimiento, ello abarca son quiénes son los responsables de su ejecución.

Por su parte Jiménez (2016) el investigador llega a la concluye que el resultado de su trabajo muestra un enlace alto entre operatividad de la gestión y el control interno. En este caso al no aplicarse un correcto sistema control interno a los Centros de Hemodiálisis del Callao, no se cumplieron los fines de la gestión operativa.

Para Criollo (2018) su investigación concluye la presencia de una relación importante para control interno y gestión pública.

Para Pajuelo (2018) concluye lo siguiente: se aprecia luego de los resultados una influencia directa entre ambas variables estudiadas por lo cual el cumplimiento de normas de ejecución presupuestal es influenciado en forma directa por el control interno.

Para Mamani (2016) nos dice que su trabajo permitió observar la importancia que tienen ambas variables, con lo cual la población se beneficia en mejores servicios y atención cuando la Gestión Administrativa de la entidad es influenciada por las acciones de control.

En su trabajo Cubillos y Cardenas (2014) confirman su hipótesis de investigación en la cual determinan que hay falencias en la puesta en marcha del modelo, debiéndose a la metodología empleada, a partir de ellos se producen mejoras o ajustes.

Para los investigadores Castromán y Porto (2005) establecer sistemas de control adecuados potenciara el comportamiento virtuoso al interior de la organización lo que impactara en una información confiable de la misma.

Aunque podríamos rastrear los antecedentes del control interno muchos años atrás, incluso remontarnos hasta las primeras civilizaciones y organizaciones complejas como lo refieren algunos autores, obviaremos este paso y buscaremos las bases teóricas de nuestra primera variable de estudio en épocas más recientes.

Nos remitiremos para este propósito a 1985, año de conformación de la comisión Treadway también conocida como COSO, una iniciativa para disuadir el fraude en las organizaciones y contar con una herramienta que asegure un nivel de confianza aceptable en la calidad de su información y el logro de sus objetivos. Muchos actores importantes del sector privado y público se vieron representados por la comisión que lideró James C. Treadway, Jr.

La conformación de esta comisión marcaría un hito importante para las organizaciones en la manera de entender el control interno.

Fue recién en 1992 que la comisión emitiría el Informe COSO, posteriormente COSO I. A través de este documento se les da a las organizaciones un marco conceptual y una herramienta para implementar un buen control interno o mejorar el que ya tenían.

En concordancia con la afirmación anterior Romero (2012) resalta la concepción para control interno expresada en COSO como el proceso llevado y aplicado en todos los niveles existentes de una entidad, cuyo diseño proveerá un buen nivel de seguridad respecto del logro de objetivos de la misma.

Catácora (1996) menciona sobre los aspectos positivos de contar con un control interno confiable lo cual influye positivamente en el sistema contable, su nivel de fortaleza será determinante para que las operaciones reflejadas en la información financiera sean consideradas razonables. El caso inverso sucede cuando el control interno no es confiable.

Nuestro país no ha sido ajeno a la influencia del informe COSO y su esencia está presente en el marco conceptual que propone la Contraloría que da los lineamientos en materia de control para todos los entes públicos.

En el mismo marco conceptual la contraloría (2014) reconoce al informe COSO como uno de los modelos a ser tomados en cuenta por entidades públicas y privadas por que permiten adaptarse mejor a los tiempos actuales en los que se requiere migrar a un gobierno corporativo.

Recientemente la Contraloría (2019) publicó a través del diario oficial la resolución N° 409-2019-G y aprobó la Directiva N° 011-2019-CG/INTEG; teniendo como finalidad la implementar el Control Interno como sistema.

La directiva indica quienes son responsables principales de la implementación: los Titulares de las entidades, seguidos por sus gerentes y administradores. Aquí define control interno como aquellas medidas constituidas por planes, políticas, normativas, registros, actividades, formas de organización, métodos y procedimientos; involucrando al personal y a la plana directiva de las entidades estatales, apuntando a los objetivos de la institución, promoviendo una gestión eficaz, eficiente y transparente sin faltar la ética (Contraloría general de la república, p. 74, 2019).

Muy similar al concepto anterior es lo que propone Estupiñan (2006), al reafirmar que la participación de la todos sin importar su rango en la entidad es importante para llevar a cabo las tareas de control, de esta manera se podrá lograr una seguridad aceptable que los objetivos más importantes en una entidad se cumplan

con la eficacia y eficiencia requeridas y podamos usar con confianza la información financiera obtenida.

Para clasificar los tipos de control que existen en el sector público recogeremos lo expresado por Otoya (2016) que los tipifica en dos: 1) control interno y 2) control externo.

Como ya se había hecho mención desde el año 1985, se establece la comisión Treadway que elaboraría y publicaría años después el informe COSO, una guía con recomendaciones para las organizaciones con una nueva concepción del control interno llevándolo a una escala de modelo mundial. Desde su creación la comisión no ha dejado de trabajar y continúa publicando directrices y recomendaciones orientadas a mejorar el control interno las cuales son tomadas en cuenta por las organizaciones públicas o privadas.

En el modelo COSO, propone la participación de todo el personal desde el nivel más alto al más bajo y todos se hacen responsables de su funcionamiento y del mejoramiento de los procesos internos. De esta forma todos tienen algún tipo de rol y son parte en el sistema de control, desde los directores hasta el personal que la está implementando físicamente. Los mandos intermedios y quienes realizan tareas de administración directa ejecutan funciones de control de gestión como resultado de sus funciones propias, y como consecuencia de los controles automáticos y controles integrados en los procesos, los subordinados también aplican actividades de control de acuerdo a su rango en las tareas que les competen (Moeller, 2015, p.112-144.)

Para el dimensionamiento del control interno nos basamos en cinco componentes a saber: “ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de monitoreo o supervisión” (R. N°64-2002-PCNM). Lo cual tiene similitud con Estupiñan (2006). Los cuales se aplicará en la presenten investigación.

En su tesis Alva (2018) destaca que a pesar de los años y los cambios constantes el factor que permanece sigue siendo conocer las necesidades de los clientes para poder satisfacerlos, lo cual exige buscar mejores servicios y productos.

Para Mateo (2009) si estamos frente a una agrupación de procesos que al interactuar logran un servicio de calidad que beneficiara a un público objetivo se puede hablar entonces de sistema de gestión de calidad.

Viendo ambas propuestas hay coincidencia que el propósito final es satisfacer a los usuarios directos del servicio. Es decir que uno de los indicadores de la calidad será el grado de satisfacción dichos usuarios.

Para muchas organizaciones que buscan satisfacer a sus clientes y mejorar continuamente sus procesos internos la gestión de calidad es una buena filosofía. Esto implica que el personal se encuentre capacitado y dispuesto a tomar decisiones. Es muy común y hasta aceptado que al hablar de calidad también estamos hablando de eficiencia.

Al hablar de gestión de calidad rápidamente vienen a nuestra mente las normas ISO. Los ISO son documentos cuyo cumplimiento certifica que las organizaciones pueden garantizar a sus clientes que lo que ofrecen cumple con la calidad requerida. Muchos organismos públicos, al seguir el modelo deberán procurar contar con estándares que garanticen cumplir sus fines públicos con calidad.

Para Solano (2003) una toma de decisión es una elección entre alternativas. En las cuales se sigue un proceso común, no importa si estas son del tipo personal o colectiva. Los pasos de este proceso son aplicables a todas las situaciones en las que se requiera tomar una decisión.

Moody (1983) propone un circuito cerrado, en el cual los acontecimientos siguen un orden que inicia con el conocimiento del problema, el análisis de las alternativas, para finalmente elegir la que se considere la mejor opción. Luego de esta toma de

decisión y su implementación recién se podrá evaluar si decisión tomada fue la correcta.

Otro elemento que no puede faltar al hablar la calidad es el liderazgo. Existen muchas corrientes teóricas sobre liderazgo, sin embargo, hay algunas coincidencias con respecto a su definición como proceso natural que se manifiesta entre el líder y sus seguidores. Además, hay coincidencia al señalar que el proceso se explica por las características del líder, por las percepciones de los seguidores y el contexto donde ocurre. Aquí el factor humano tiene una fuerte influencia en la definición del líder.

Para Zaccaro (2001) señala que es muy aceptado que el liderazgo resulte indispensable para conducir a las personas y por inercia a las organizaciones a lograr los objetivos estratégicos de esta última.

Al revisar la Norma ISO 9000:2001, encontramos que para esta norma para cumplir las expectativas es preciso que la mejora continua sea una actividad permanente que incremente dicha capacidad de cumplimiento.

Para Fahmi, Abu y otros (2020) sostiene que cuando se habla de mejorar constante debe ser aplicado en total de actividades y niveles de la organización lo cual permitirá tener una gestión de calidad eficaz que permita alcanzar los objetivos trazados.

La variable gestión de calidad, su función es garantizar la calidad requerida para los productos ofrecidos. La gestión de calidad tiene muchas dimensiones. Sin embargo, Tarí (2009) señala las dimensiones más utilizadas por los estudiosos son las siguientes: dimensión de toma de decisiones, dimensión de liderazgo y dimensión de mejora continua (p.2).

III.METODOLOGÍA

La metodología son pasos a dar en un trabajo de investigación, con aquel objetivo de lograr hallazgos o resultados más óptimos, con información valida (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.128).

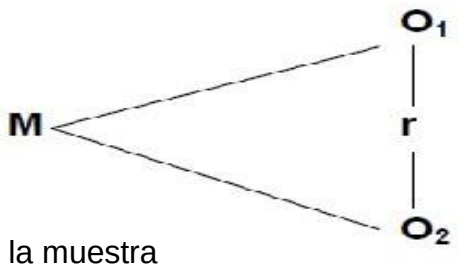
3.1. Diseño de la investigación y Tipo

Nuestro estudio efectuado es de tipo básico, en la cual tiene como consecuencia, solo profundizar en el conocimiento teórico científico, sin implicancia en poder ser aplicado; ello quiere decir, que su objetivo primordial es el recojo de teorías (Valderrama, 2015, p.164).

La tesis se encuentra dentro de los parámetros de un diseño considerado no experimental, por cuanto, no tiene por objeto manipular variables; es trasversal, ya que el acopio de los datos se hizo en un tiempo único y es correlacional causal, puesto que estamos buscando mensurar si hay grado de relación o asociación entre al menos dos o más variables (Hernández et al., 2014, p.154).

Alcance, se presenta el descriptivo correlacional, el cual propone como objetivo mensurar el grado de conexión a existir entre variables (Valderrama, 2015, p.179).

Gráfico 1: Diagrama de Correlación



Donde:

M = representa la muestra

O1 = es el examen de la primera variable

O2 = es el reconocimiento de la variable dos

r = es la relación que hay entre variables

Es de enfoque cuantitativo, porque se va emplear el uso de la estadística procesarlos y establecer la correlación, las frecuencias los datos de los resultados de la encuesta (Hernández et al., 2014, p.4).

Empleamos lo que se denomina procedimiento deductivo, ya que mediante la investigación se partirá de casos generales a casos específicos o también porque no decirlo a casos particulares; es decir, el fenómeno se da internacionalmente, como a nivel nacional y local (Córdova, 2012, p. 79).

3.2. Operacionalización de las Variables de Estudio

Para Control interno, tenemos que está definido como proceso que coadyuva encontrando deficiencias en la gestión operativa en todos los niveles de una organización. Su desconocimiento recae en los responsables de la ejecución. La Contraloría General (2006) establece las 5 dimensiones siguientes: el ambiente de control, la evaluación del riesgo, las actividades de control, la información y comunicación y actividades de monitoreo o supervisión (R. N°64-2002-PCNM).

Para poder medir esta variable se elaboró un cuestionario, instrumento que fue aplicado usando la técnica de encuesta basado en escala Likert, totalizando 22 ítems.

Nuestra otra variable gestión de calidad, su función es garantizar la calidad requerida del producto que se ofrece. La gestión de calidad tiene muchas dimensiones. Sin embargo, Tarí (2009) señala las dimensiones más utilizadas por los estudiosos son las siguientes: dimensión de toma de decisiones, dimensión de liderazgo y dimensión de mejora continua (p.2).

A su vez es muy importante señalar que las Normas ISO, son los que certifica la calidad en los diversos sectores, salud, educación, producción, etc.)

Para lograr medir la variable se confeccionó un nuevo instrumento, es decir otro cuestionario aplicando la misma técnica de encuesta basado en escala Likert, obteniendo esta vez 15 ítems en total.

3.3. Población y muestra

Para Tamayo (2013, p.48), hablar de la población es referirse al total de los elementos que se manifiestan en un estudio y contiene la totalidad de individuos del estudio que conforman dicho universo, que debe ser cuantificado y así poder efectuar un análisis integrando el llamado conjunto N, o población para nuestro análisis.

Para Bernal (2010, p.160) esta totalidad de individuos que comparten propiedades similares se le llama población.

La presente investigación tiene como población a los colaboradores de la unidad de administración del proyecto de los Juegos Panamericanos conformado por personal de las áreas de Logística, Contabilidad y Tesorería, siendo en total 20 colaboradores quienes llevan a cabo tareas de control.

Tabla 1
Distribución de Colaboradores del Área Administrativa del Proyecto Especial Juegos Panamericanos

Tipo	Administración Lima 2019
Colaboradores	17
Funcionarios	3
Total	20

Fuente: Elaboración propia, datos del proyecto de junio 2020.

Para Arias (2006, p.144) el conjunto de sujetos que son tomados de la población para fines de estudio de un fenómeno estadístico se llama muestra. Y cuando la población es pequeña no es recomendable extraerle de ella una muestra sino trabajar con toda ella ya que estamos ante una población censal (Córdova, 2010, p. 85).

Tabla 2
Distribución de Colaboradores del Área Administrativa del Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019

Tipo	**Administración Lima 2019**
Trabajadores	17
Funcionarios	3
Total	20

Fuente: Elaboración propia, datos del proyecto de junio 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Empleamos como técnica la encuesta, Vara (2012, p.44) la define como una técnica de uso frecuente en investigaciones de tipo cuantitativo, en virtud a que para esta técnica los sujetos estudiados proporcionan datos relevantes de las variables, dicho instrumento se materializara con dos cuestionarios sobre las variables y sus dimensiones para ser aplicadas en el proyecto especial Lima 2019.

El instrumento es el conjunto de preguntas relacionadas a las variables estudiadas, que posteriormente serán medidas se llama cuestionario. El cual mediaran las dos variables de investigación y las dimensiones correspondientemente (Hernández et al., 2014, p. 217).

El instrumento se encuentra formulado por 37 preguntas de las cuales, 22 es de la variable primera y 15 preguntas de la variable segunda, divididas en 4,5 o 7 preguntas por cada dimensión de cada una de las variables investigadas.

Tabla 3
Validación del Instrumento

Experto	Observaciones	Puntaje
Dr. Johnny, Farfán Pimentel	Si hay idoneidad, se puede aplicar	Muy alto
Mg. Daniel, Cárdenas Canales	Si hay idoneidad, se puede aplicar	Muy alto

Mg. Yolanda, Vega López	Si hay idoneidad, se puede aplicar	Muy alto

Fuente: Elaboración propia.

Para probar la confiabilidad de nuestro instrumento se hizo mediante software SPSS V23 y el coeficiente alfa de Cronbach, mensurado de acuerdo a los valores que detallamos:

Valores para Alfa de Cronbach

0,90 – 1,00: Muy satisfactoria.

0,80 – 0,89: Adecuada.

0.70 – 0.79: Moderada

0,60 – 0,69: Baja

< 0,50: El instrumento no se acepta.

Tabla 4

Prueba de Fiabilidad, Variable Control Interno

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	22

Elaboración propia.

Explicación: la variable obtuvo el valor de 0,942, que lo califica como satisfactoria, pasando así la prueba de fiabilidad las 22 preguntas.

Tabla 5

Prueba de Fiabilidad, Variable Gestión de Calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	15

Elaboración propia.

Explicación: la variable gestión de calidad conformada por 15 preguntas del cuestionario, obtuvo un valor de 0.912, que lo califica como satisfactoria, es decir pasa la prueba de fiabilidad.

3.5. Procedimiento de datos

Luego de obtener los datos a partir de la encuesta se procesaron, seguidamente fueron registrados en hoja de cálculo y luego importados al software para fines estadisticos SPSS 23; sometiendo dichos datos al Alfa de Cronbach para probar la fiabilidad, el análisis descriptivo de los resultados y las tablas cruzadas. Por otro lado, se eligió Shapiro Wilk como prueba de normalidad y para terminar con Rho Spearman en cuanto a la prueba de hipótesis; el mismo que nos permitió mensurar la asociación entre dimensiones y variables.

3.6. Método para el análisis de datos

Un análisis de datos demuestra la idoneidad de los materiales de comprobación y el instrumento. Este último sometido a revisión de 3 expertos para establecer su validez y la fiabilidad por el coeficiente Alfa de Cronbach. Este último se usó para tener seguridad en los datos recolectados, el cual da un grado mayor de confiabilidad y formalidad al trabajo. Luego se a ejecutó la prueba de normalidad con Shapiro Wilk, la cual fue elegida ya que la cantidad de datos no superaban los 50, estos resultados permitieron verificar si los datos proceden de una distribución normal o atípica, lo cual permite establecer el tipo de prueba de hipótesis que usaremos.

Los resultados obtenidos en el trabajo confirman que los datos vienen de una repartición anormal o asimétrica, razón por la cual se usó Rho Spearman, prueba no paramétrica para probar las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Nuestro estudio respetó la estructura metodológica de esta casa de estudios, y contó con la venia para el levantamiento de información a los trabajadores del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019, también se garantiza la reserva y especialidad de los participantes manteniendo el respeto a todos ellos.

Hemos respetado a los autores de la información, haciendo las referencias requeridas a su autoría.

IV.RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

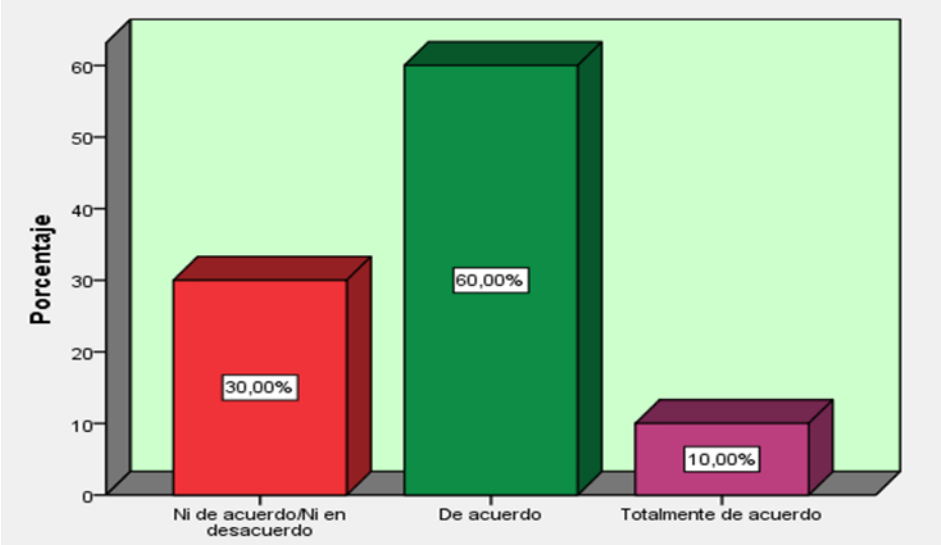
Tabla 6

Percepción de los Colaboradores sobre el Control Interno en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019.

	Frec.	%	% válido	% acum.
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	30,0
De acuerdo	12	60,0	60,0	90,0
Totalmente de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaboración propia.

Figura 1. Percepción de los Colaboradores Sobre el Control Interno en el Proyecto Especial de Juegos Panamericanos Lima 2019



Elaboración propia.

Explicación

Se aprecia las consideraciones siguientes que para el 30% del total sobre el control interno refieren estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que para un 60% de acuerdo y para un 10% del total se muestra que están totalmente de acuerdo.

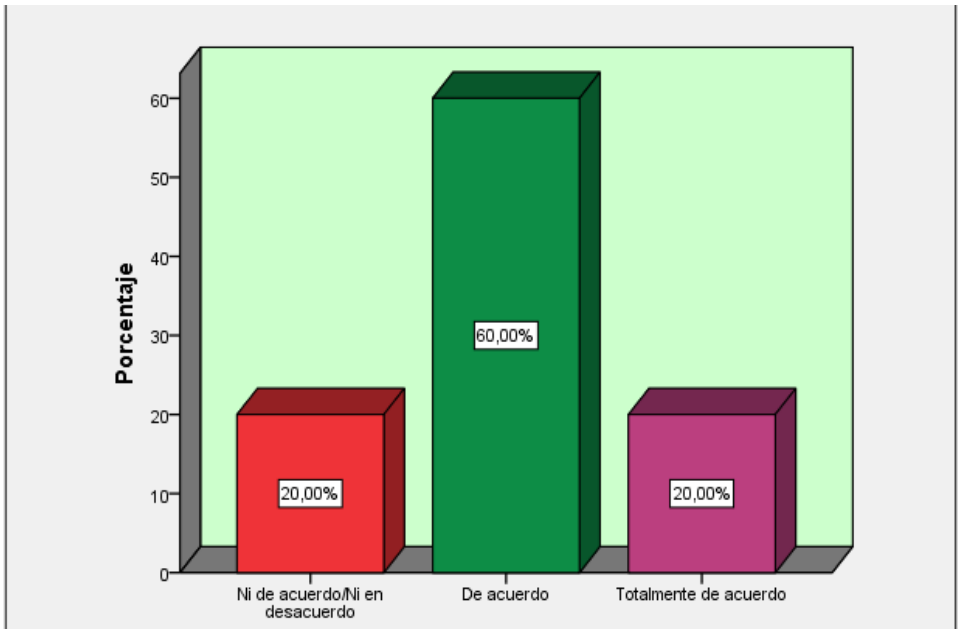
Tabla 7

Percepción de los Colaboradores sobre la Gestión de Calidad en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019

	Frec	%	% válido	% Acum.
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	12	60,0	60,0	80,0
Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaboración propia.

Figura 2. Percepción de Colaboradores sobre la Gestión de Calidad en el Proyecto Especial de Juegos Panamericanos Lima 2019



Elaboración propia

Explicación

Se aprecia las consideraciones siguientes que para el 20% del total de la gestión de calidad refieren estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que para otro 60% están de acuerdo y para un 20% del total se muestra que están totalmente de acuerdo.

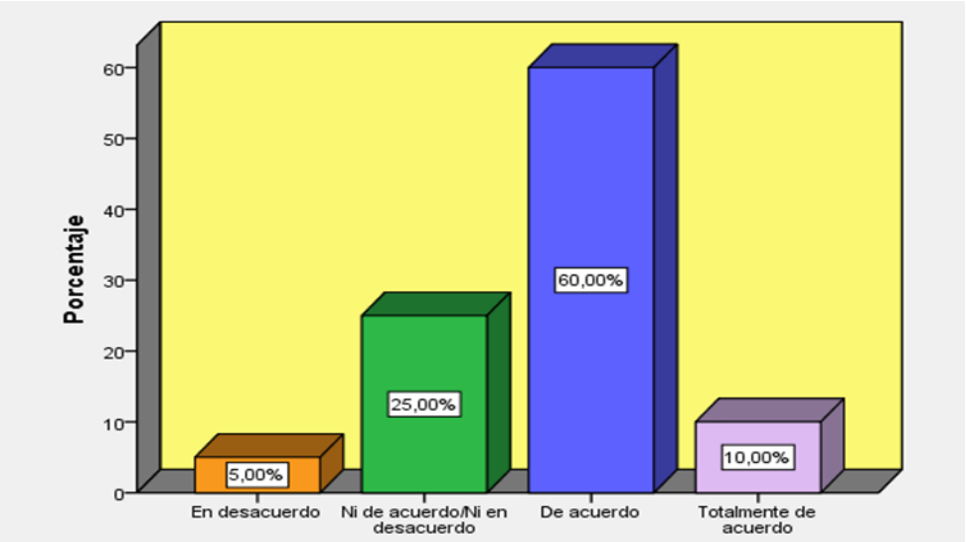
Tabla 8

Percepción de los Colaboradores sobre el Ambiente de Control en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019

	Frec.	%	% válido	% acumulado
En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	30,0
De acuerdo	12	60,0	60,0	90,0
Totalmente de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaboración propia.

Figura 3. Percepción de los Colaboradores sobre Dimensión Ambiente de Control en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019



Elaboración propia

Explicación

Se aprecia las consideraciones siguientes que para el 40% del total (8 de los encuestados) las evaluaciones de riesgos refirieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo para un 55% (11 encuestados) están de acuerdo y finalmente para un 5% del total (1 encuestados) se muestra que están totalmente de acuerdo.

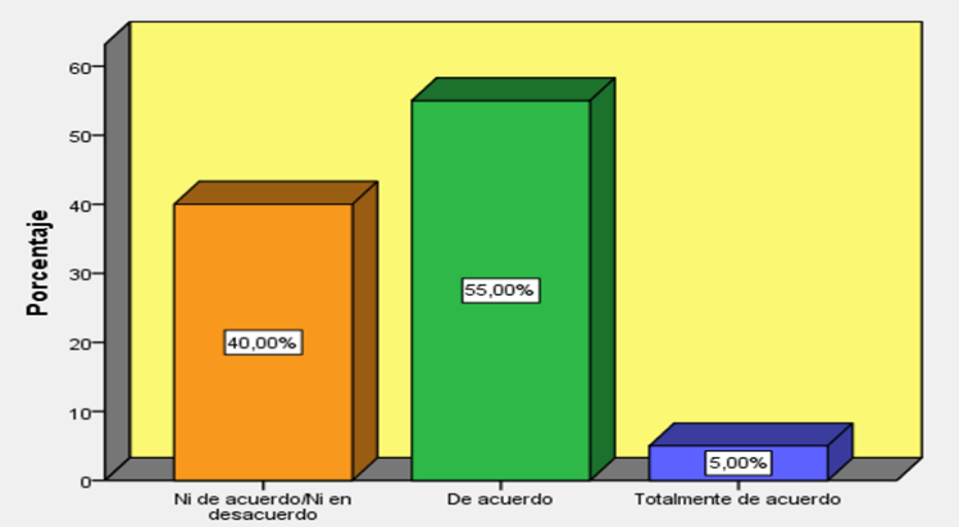
Tabla 9

Percepción de los Colaboradores sobre la Evaluación de Riesgos en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019.

	Frec.	%	% válido	% Acum.
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	8	40,0	40,0	40,0
De acuerdo	11	55,0	55,0	95,0
Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaboración propia.

Figura 4. Percepción de los Colaboradores sobre Dimensión de Evaluación de Riesgos en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019.



Elaboración propia

Explicación

Se aprecia las consideraciones siguientes que para el 40% del total (8 de los encuestados) las evaluaciones de riesgo refirieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo para un 55% están de acuerdo y finalmente para un 5% del total se muestra que están totalmente de acuerdo.

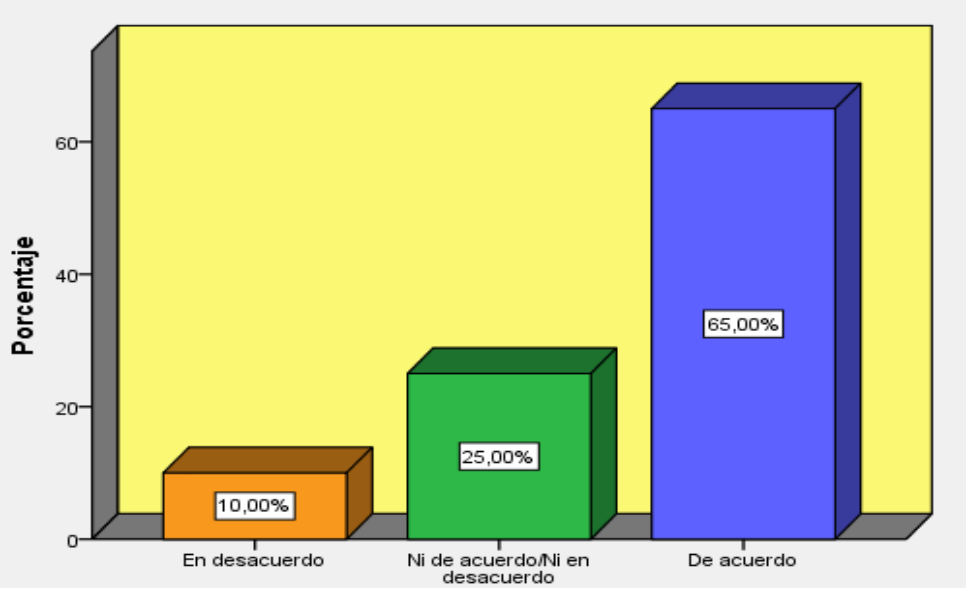
Tabla 10

Percepción de los Colaboradores sobre la Actividades de Control en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019

	Frec.	%	% válido	% Acum.
En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	35,0
De acuerdo	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaboración propia.

Figura 5. Percepción de los Colaboradores sobre la Dimensión Actividades de Control en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019



Elaboración propia

Explicación

Se aprecia las consideraciones siguientes que para el 10% del total (2 de los encuestados) las actividades de control están en desacuerdo, para otro 25% (5 encuestados) están ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente para un 65% del total (13 encuestados) están de acuerdo.

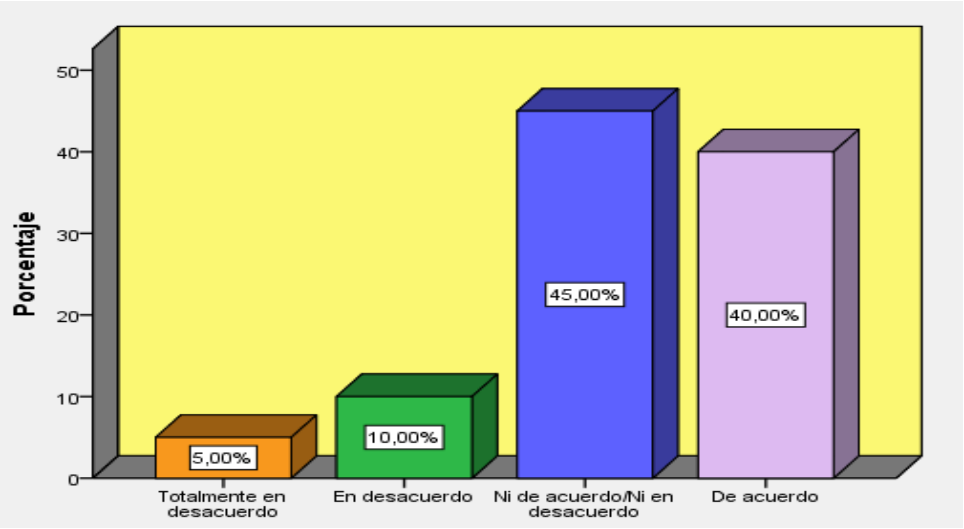
Tabla 11

Percepción de los Colaboradores sobre la Información y Comunicación en el Proyecto especial Juegos Panamericanos Lima 2019

	Frec.	%	% válido	% Acum.
Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	2	10,0	10,0	15,0
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	9	45,0	45,0	60,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaboración propia.

Figura 6. Percepción de los Colaboradores sobre la Dimensión Información y Comunicación en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019



Elaboración propia

Explicación

Se aprecia las consideraciones siguientes que para el 5% del total (1 de los encuestados) respecto a la información y comunicación están totalmente en desacuerdo, para otro 10% (2 encuestados) están en desacuerdo, para un 45% del total (9 encuestados) están ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente para un 40% del total (8 encuestados) se observa que están de acuerdo.

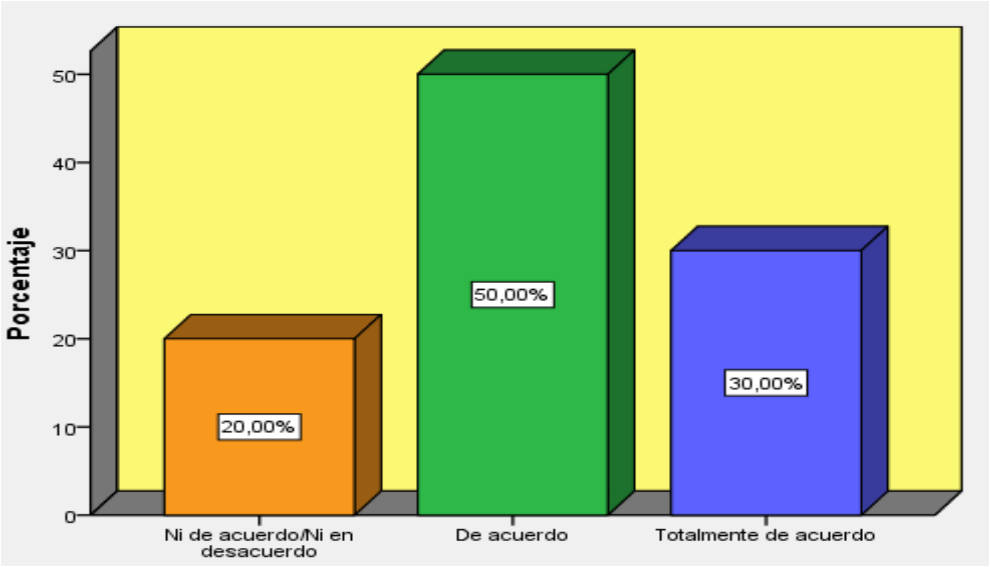
Tabla 12

Percepción de los Colaboradores sobre la Supervisión y Monitoreo en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019

	Frec.	%	% válido	% Acum.
Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	10	50,0	50,0	70,0
Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7. Percepción de los Colaboradores sobre la Dimensión Supervisión o Monitoreo en el Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019



Elaboración propia

Explicación

Se aprecia las consideraciones siguientes que para el 20% del total (4 de los encuestados) respecto a la supervisión o monitoreo están ni de acuerdo ni en desacuerdo, para otro 50% (10 encuestados) están de acuerdo y para un 30% del total (6 encuestados) están totalmente de acuerdo.

Tabla 13

Tabla Cruzada de Comparación entre Control Interno y Gestión de Calidad para el Área Administrativa del Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019

			Gestión de Calidad			
			Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Control Interno	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	Recuento	2	4	0	6
		% dentro de control interno (agrupado)	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
	De acuerdo	Recuento	2	7	3	12
		% dentro de control interno	16,7%	58,3%	25,0%	100,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	1	1	2
		% dentro de control interno	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total		Recuento	4	12	4	20
		% dentro de control interno	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%

Elaboración propia.

Explicación

Se evidencia que, cuando la variable control interno es ni de acuerdo ni en desacuerdo; la gestión de calidad también es ni de acuerdo/ni en desacuerdo en 33,3%, se vuelve de acuerdo en un 66,7% y totalmente de acuerdo 0,0%. Mientras tanto, cuando la variable control interno es de acuerdo; la gestión de calidad se vuelve ni de acuerdo ni en desacuerdo en un 16,7%, se vuelve de acuerdo en 58,3% y se vuelve totalmente de acuerdo en una 25,0%. Finalmente, cuando la variable control interno es totalmente de acuerdo, la gestión de calidad es ni de acuerdo ni en desacuerdo en 0,0%, se vuelve de acuerdo en 50,0% y se vuelve totalmente de acuerdo en un 50,0%.

Tabla 14

Tabla Cruzada Comparación entre el Ambiente de Control y la Variable Gestión de Calidad en el área Administrativa del Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019

			Gestión de Calidad			
			Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Ambiente de Control	En desacuerdo	Recuento	0	1	0	1
		% dentro de Ambiente de Control (agrupado)	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	Recuento	2	3	0	5
		% dentro de Ambiente de Control (agrupado)	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
	De acuerdo	Recuento	2	8	2	12
		% dentro de Ambiente de Control (agrupado)	16,7%	66,7%	16,7%	100,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	2	2
		% dentro de Ambiente de Control (agrupado)	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	4	12	4	20
		% dentro de Ambiente de Control (agrupado)	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%

Elaboración propia.

Explicación

Se evidencia que, cuando la dimensión ambiente de control es en desacuerdo; la gestión de calidad es ni de acuerdo/ni en desacuerdo en 0,0%, se vuelve de acuerdo en un 100% y totalmente de acuerdo 0,0%. Mientras tanto, cuando la dimensión ambiente de control es ni de acuerdo ni en desacuerdo; la gestión de calidad también es ni de acuerdo ni en desacuerdo en un 40%, se vuelve de acuerdo en 60% y se vuelve totalmente de acuerdo en una 0,0%. Cuando la dimensión ambiente de control es de acuerdo, la gestión de calidad es ni de acuerdo ni en desacuerdo en 16.7%, se vuelve de acuerdo en 66,7% y se vuelve totalmente de acuerdo en un 16,7%. Finalmente, cuando la dimensión ambiente de control es totalmente de acuerdo y la gestión de calidad es ni de acuerdo ni en desacuerdo en 0,0%, se vuelve de acuerdo en 0,0% y se vuelve totalmente de acuerdo en un 100%.

Tabla 15

Tabla Cruzada Comparación entre la Evaluación de Riesgos y la Variable Gestión de Calidad en el Área Administrativa del Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019

			Gestión de Calidad			
			Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Evaluación de riesgos	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	Recuento	2	6	0	8
		% dentro de Evaluación de riesgos	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
	De acuerdo	Recuento	2	6	3	11
		% dentro de Evaluación de riesgos	18,2%	54,5%	27,3%	100,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	1	1
		% dentro de Evaluación de riesgos	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	4	12	4	20
		% dentro de Evaluación de riesgos	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%

Elaboración propia.

Explicación

Se evidencia que, cuando la dimensión evaluación de riesgo es ni de acuerdo ni en desacuerdo; la gestión de calidad también es ni de acuerdo/ni en desacuerdo en 25,0%, se vuelve de acuerdo en un 75,0% y totalmente de acuerdo 0,0%. Mientras tanto, cuando la dimensión evaluación de riesgo es de acuerdo; la gestión de calidad es ni de acuerdo ni en desacuerdo en un 18,2%, se vuelve de acuerdo en 54,5% y se vuelve totalmente de acuerdo en una 27,3%. Finalmente, cuando la dimensión evaluación de riesgo es totalmente de acuerdo y la gestión de calidad es ni de acuerdo ni en desacuerdo en 0,0%, se vuelve de acuerdo en 0,0% y se vuelve totalmente de acuerdo en un 100%.

Tabla 16

Tabla Cruzada Comparación entre las Actividades de Control y la Variable Gestión de Calidad en el Área Administrativa del Proyecto Especial Juegos panamericanos Lima 2019

			Gestión de Calidad			
			Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Actividades de Control	En desacuerdo	Recuento	1	1	0	2
		% dentro de Actividades de Control	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	Recuento	1	3	1	5
		% dentro de Actividades de Control	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%
	De acuerdo	Recuento	2	8	3	13
		% dentro de Actividades de Control	15,4%	61,5%	23,1%	100,0%
Total		Recuento	4	12	4	20
		% dentro de Actividades de Control	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%

Elaboración propia.

Explicación

Se evidencia que, cuando la dimensión actividades de control es en desacuerdo; la gestión de calidad es ni de acuerdo/ni en desacuerdo en 50,0%, se vuelve de acuerdo en un 50,0% y totalmente de acuerdo 0,0%. Mientras tanto, cuando la dimensión actividades de control es ni de acuerdo ni en desacuerdo; la gestión de calidad es ni de acuerdo ni en desacuerdo en un 20,0%, se vuelve de acuerdo en 60,0% y se vuelve totalmente de acuerdo en una 20,0%. Finalmente, cuando la dimensión actividades de control es de acuerdo y la gestión de calidad es ni de acuerdo ni en desacuerdo en 15,4%, se vuelve de acuerdo en 60,0% y se vuelve totalmente de acuerdo en un 20,0%.

Tabla 17

Tabla Cruzada Comparación entre la Información y Comunicación y la Variable Gestión de Calidad en el Área Administrativa del Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019

			Gestión de Calidad			
			Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Información y Comunicación	Totalmente en desacuerdo	Recuento	0	1	0	1
		% dentro de Información y comunicación	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	En desacuerdo	Recuento	0	2	0	2
		% dentro de Información y comunicación	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	Recuento	3	5	1	9
		% dentro de Información y comunicación	33,3%	55,6%	11,1%	100,0%
	De acuerdo	Recuento	1	4	3	8
		% dentro de Información y comunicación	12,5%	50,0%	37,5%	100,0%
Total		Recuento	4	12	4	20
		% dentro de Información y comunicación (agrupado)	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%

Elaboración propia.

Explicación

Se evidencia que, cuando la dimensión Información y comunicación es totalmente en desacuerdo; la gestión de calidad es ni de acuerdo/ni en desacuerdo en 0,0%, se vuelve de acuerdo en un 100,0% y totalmente de acuerdo 0,0%. Mientras tanto, cuando la dimensión información y comunicación es en desacuerdo; la gestión de calidad es ni de acuerdo ni en desacuerdo en un 0,0%, se vuelve de acuerdo en 100,0% y se vuelve totalmente de acuerdo en una 0,0%. Cuando la dimensión información y comunicación es ni de acuerdo ni en desacuerdo y la gestión de calidad también es ni de acuerdo ni en desacuerdo en 33,3%, se vuelve de acuerdo en 55,6% y se vuelve totalmente de acuerdo en un 11,1%. Finalmente, cuando la dimensión información y comunicación es de acuerdo y la gestión de calidad es ni

de acuerdo ni en desacuerdo en 12,5%, se vuelve de acuerdo en 50,0% y se vuelve totalmente de acuerdo en un 37,5%.

Tabla 18

Tabla Cruzada Comparación entre la Supervisión y Monitoreo y la Variable Gestión de Calidad en el Área Administrativa del Proyecto Especial Juegos Panamericanos Lima 2019

			Gestión de Calidad			
			Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Supervisión y Monitoreo	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	Recuento	1	3	0	4
		% dentro de Supervisión o monitoreo	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
	De acuerdo	Recuento	2	7	1	10
		% dentro de Supervisión o monitoreo	20,0%	70,0%	10,0%	100,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	1	2	3	6
		% dentro de Supervisión o monitoreo	16,7%	33,3%	50,0%	100,0%
Total		Recuento	4	12	4	20
		% dentro de Supervisión o monitoreo	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%

Elaboración propia.

Explicación

Se evidencia que, cuando la dimensión supervisión o monitoreo es ni de acuerdo ni en desacuerdo; la gestión de calidad también es ni de acuerdo/ni en desacuerdo en 25,0%, se vuelve de acuerdo en un 75,0% y totalmente de acuerdo 0,0%. Mientras tanto, cuando la dimensión supervisión o monitoreo es de acuerdo; la gestión de calidad es ni de acuerdo ni en desacuerdo en un 20,0%, se vuelve de acuerdo en 70,0% y se vuelve totalmente de acuerdo en una 10,0%. Finalmente, cuando la dimensión supervisión o monitoreo es totalmente de acuerdo y la gestión de calidad es ni de acuerdo ni en desacuerdo en 16,7%, se vuelve de acuerdo en 33,3% y se vuelve totalmente de acuerdo en un 50,0%.

4.2. Análisis inferencial

Para nuestra prueba de Normalidad se usó Shapiro-Wilk, en vista que la muestra encuestada de la población (n= 20), no superaba los 50 datos. Con la aplicación de la prueba se pretendió determinar normalidad de la distribución, que para nuestro caso no proviene de una distribución normal. Esto me permitió elegir el método para probar hipótesis.

Viendo el nivel de significancia $p < 0,05$, deducimos que los datos provienen de una distribución asimétrica; lo que nos lleva a emplear la prueba no paramétrica Rho Spearman.

H0: Los datos de la muestra provienen de una distribución normal.

Ha: Los datos de la muestra no provienen de una distribución normal.

Tabla 19

Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
Variables y Dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	,803	20	,001
Gestión de Calidad	,797	20	,001
Ambiente de Control	,766	20	,000
Evaluación de Riesgos	,787	20	,001
Actividades de Control	,803	20	,001
Información y comunicación	,670	20	,000
Supervisión y monitoreo	,803	20	,001

Elaboración propia.

Explicación

La tabla nos ilustra el resultado de la prueba de normalidad usando Shapiro – Wilk. Dicho resultado refiere que se tiene la distribución con nivel de significancia $p < 0,05$, lo cual se aprecia para todos los casos, lo que nos hace rechazar la hipótesis nula, en consecuencia, aceptar la hipótesis alterna, es decir que los datos de la muestra no provienen de una distribución normal. Por tal razón, se eligió el método rho de Spearman como prueba no paramétrica que permitió establecer el coeficiente de correlación entre variables y dimensiones.

Prueba de hipótesis general

Para dar por aceptada o rechazar la hipótesis general y las hipótesis específicas se procede a determinar el nivel de relación de variables y dimensiones, tomando el nivel de significancia de 0,05 (5%), como sigue:

Si el valor p es mayor a 0,05: No hay relación

Si el valor p es menor a 0,05: Sí hay relación.

H0: No hay relación significativa entre control interno y la gestión de calidad.

Ha: Sí hay relación significativa entre control interno y la gestión de calidad.

Tabla 20

Prueba de Correlación de Control Interno y Gestión de Calidad

			Control Interno	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	620**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	20	20
	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	, 620**	1,000
		Sig. (bilateral)	,044	.
		N	20	20

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

Elaboración propia.

Explicación

Según la tabla 20, apreciamos la relación entre la variable control interno y la variable gestión de calidad en una correlación de Rho de Spearman en un ,620 lo que significa que una correlación negativa media; así mismo se observa que p valor ,004 (p<0,05). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 1

Para dar por aceptadas la hipótesis general e hipótesis específicas o en caso contrario rechazarlas determinaremos el nivel de relación de variables y dimensiones, tomando como nivel de significancia el 0,05 (5%), y lo realizaremos de acuerdo a lo siguiente:

Si p valor es mayor a 0,05: No hay relación.
Si p valor es menor a 0,05: Sí hay relación.

H0: No hay relación significativa entre ambiente de control y gestión de calidad.
Ha: Sí hay relación significativa entre ambiente de control y gestión de calidad.

Tabla 21
Prueba de Correlación Ambiente de Control y Gestión de Calidad

			Ambiente de Control	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	20	20
	Ambiente de Control	Coeficiente de correlación	,603**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	20	20

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

Explicación

Según la tabla 21, se observa que existe relación entre la dimensión ambiente de control y la variable gestión de calidad en una correlación de Rho de Spearman de un ,603 lo que significa que una correlación negativa media; así mismo se observa que p valor ,005 (p<0,05). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 2

Para dar por aceptadas la hipótesis general e hipótesis específicas o rechazarlas determinaremos el nivel de correlación de variables y dimensiones, tomando como nivel de significancia el 0,05 (5%), con arreglo a lo siguiente:

Si p valor es mayor a 0,05: No existe relación.
Si p valor es menor a 0,05: Sí existe relación.

H0: No existe relación significativa entre evaluación de riesgos y gestión de calidad.
Ha: Sí existe relación significativa entre evaluación de riesgos y gestión de calidad.

Tabla 22

Prueba de Correlación Evaluación de Riesgos y Gestión de Calidad

			Evaluación de Riesgos	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Evaluación de Riesgos	,515*	1,000	,515*
		,020	.	,020
		20	20	20
	Gestión de Calidad	1,000	,515*	1,000
		.	,020	.
		20	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Elaboración propia.

Explicación

Según la tabla 22, apreciamos que el nivel de relación entre evaluación de riesgos y la gestión de calidad para el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019 es de 0,515, por lo que podemos decir que existe un nivel de correlación, con p valor ,020 (p<0,05). Por tanto, aceptamos la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, no hay relación significativa entre la dimensión evaluación de riesgos y la variable Gestión de Calidad.

Prueba de hipótesis específica 3

Para dar por aceptada o rechazar la hipótesis general e hipótesis específicas se tomará el nivel de significancia de 0,05 (5%), de acuerdo con los siguientes criterios:

Si p valor es mayor a 0,05: No existe relación.

Si p valor es menor a 0,05: Sí existe relación.

H0: No existe relación significativa entre actividades de control y gestión de calidad.

Ha: Sí existe relación significativa entre actividades de control y gestión de calidad.

Tabla 23

Prueba de Correlación Actividades de Control y Gestión de Calidad

			Actividades de Control	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Actividades de Control	Coeficiente de correlación	1,000	,424
		Sig. (bilateral)	.	,062
		N	20	20
	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	,424	1,000
		Sig. (bilateral)	,062	.
		N	20	20

Elaboración propia.

Explicación

Según la tabla 23, se observa un nivel de conexión entre variables para el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019 de 0,424, por lo que se afirma que existe un nivel de correlación, con p valor ,062 ($p<0,05$). Por lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, no hay relación significativa entre la dimensión actividades de control y la variable gestión de calidad.

Prueba de hipótesis específica 4

Para dar por aceptada o rechazar nuestra hipótesis general e hipótesis específicas se determinará el nivel de relación de variables y dimensiones, tomando el nivel de significancia el 0,01 (1%), en concordancia con lo siguiente:

No hay relación: Si p valor es mayor a 0,01.

Sí hay relación: Si p valor es menor a 0,01.

H0: No hay relación significativa entre información y comunicación y gestión de calidad.

Ha: Sí hay relación significativa entre información y comunicación y gestión de calidad.

Tabla 24

Prueba de Correlación Información y Comunicación y Gestión de Calidad

			Información y Comunicación	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Información y Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,479*
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	20	20
	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	,479*	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Elaboración propia.

Explicación

Según la tabla 24, se estableció el nivel de relación entre información y comunicación y la gestión de calidad en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019 de 0,479, por tanto, se afirma que existe un nivel de correlación, con p valor ,004 (p<0,31). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, si hay conexión significativa entre dimensión información y comunicación y variable gestión de calidad.

Prueba de hipótesis específica 5

Para poder establecer una conexión entre variables y dimensiones, se hará uso del nivel de significancia el 0,05 (5%) para dar por aceptada o rechazar la hipótesis general e hipótesis específicas, siguiendo los criterios que detallamos a continuación:

No hay relación: Si p valor es mayor a 0,05.

Sí hay relación: Si p valor es menor a 0,05.

H0: No existe relación significativa entre supervisión y gestión de calidad.

Ha: Sí existe relación significativa entre supervisión y gestión de calidad.

Tabla 25

Prueba de Correlación Supervisión o Monitoreo y Gestión de Calidad

			Supervisión y Monitoreo	Gestión de Calidad
Rho de Spearman	Supervisión y Monitoreo	Coeficiente de correlación	1,000	,642**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	20	20
	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	,642**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	20	20

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

Elaboración propia.

Explicación

Según la tabla 25, se aprecia que el nivel de relación entre supervisión o monitoreo y la gestión de calidad en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019 es de 0,642, por lo que se afirma que existe un nivel de correlación, con p valor ,002 (p<0,05). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, si hay conexión significativa entre dimensión supervisión o monitoreo y variable gestión de calidad.

V.DISCUSIÓN

Revisaremos nuestros resultados de investigación contrastándolas con los que obtuvieron otros autores quienes en su propio trabajo exploraron variables como la nuestra.

Al realizar la prueba de nuestra hipótesis se encontró conexión entre nuestras variables de estudio, cuyo p valor es 0,044 (<0,05) y nivel Rho de Spearman 0,454 de correlación, considerándose moderado. Dicho de otro modo, a más control interno, mayor gestión de calidad, aunque a un nivel moderado. Este resultado confirma nuestra premisa al comenzar esta investigación, es decir nuestra creencia que nuestras variables si están relacionadas entre sí.

Dicho esto, al revisar los resultados de si hay o no conexión entre las dimensiones de nuestra primera variable con la segunda, nos encontramos con el hecho de que no todas las dimensiones encuentran esta correlación, aspectos como el ambiente de control, la evaluación de riesgos y las actividades de control no alcanzan el resultado esperado. Lo que si ocurre con las dimensiones de información y comunicación y de supervisión o monitoreo. Interpretamos que esto se explicaría por la cercanía de estas dos últimas dimensiones con las dimensiones de la segunda variable como son el liderazgo, la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.

Si bien nuestros resultados solo nos muestran una correlación moderada, esto nos alienta a pensar que si ponemos un mayor empeño y énfasis en el desarrollo de ambos aspectos en el quehacer diario de la gestión pública nos encaminara a la tan ansiada modernización del Estado.

En la investigación similar a la nuestra que hicieran Cholan y Rojas (2017) en cuanto a control interno y gestión operativa, concluyen que al no haber adecuados procesos de control interno la gestión operativa presenta deficiencias, es decir hay

correlación entre estas dos variables. A pesar de que la segunda variable del estudio es distinta a la nuestra, vemos que existe relación positiva. En nuestra opinión esto sucede por las características de la primera variable cuya fortaleza influye en las buenas prácticas de la organización.

En el trabajo de Jiménez (2016) desarrollado en los centros de Hemodiálisis del Callao el año 2016, el investigador determina que entre las variables en su trabajo la relación es alta. Concluyendo que los fines de la gestión operativa no se cumplieron, al no poseer un sistema idóneo de control interno que se aplique con validez en los Centros de Hemodiálisis del Callao. Una vez más hay similitud con nuestros resultados en la relación de las variables al ser esta positiva, aunque con un mayor grado de correlación.

En otro trabajo de Investigación realizado por Criollo (2018) el investigador determina relación importante entre variables de su estudio, de acuerdo a la prueba estadística utilizada nos indica un r=0,855 que arroja una correlación alta positiva y un valor de P=0,000<0,01 altamente significativa entre Control interno y gestión administrativa. Aquí también sucede algo parecido al caso anterior en la cual se aprecia una correlación positiva alta lo cual refuerza nuestra apreciación sobre la importancia del control interno en los diferentes aspectos de su organización. Al compararla con nuestra investigación el autor al igual que nosotros confronta sus hipótesis con la realidad y a través del uso de pruebas estadísticas determinando similar a nuestro caso la existencia de correlación entre sus variables.

Por su parte Pajuelo (2018) al efectuar un trabajo similar al nuestro en el municipio de Rahuapampa en Huari departamento de Ancash, se plantea la importancia de investigar el control interno y su relación con otra variable importante como la ejecución presupuestal, obteniendo como resultado de su investigación relación directa entre sus variables estudiadas precisando que si hay influencia directa del control interno en cuanto al cumplimiento de normas de ejecución presupuestal. En este caso en nuestra opinión el resultado obtenido es consistente con uno de los pilares del control interno que es asegurar el cumplimiento normativo que rige el accionar en el sector público.

Mamani (2016) por otro lado en un trabajo similar realizado en el municipio de Cuchumbaya distrito, en el año 2015, aplicado a colaboradores y funcionarios del municipio y una muestra muy cercana a la nuestra, nos dice en su trabajo que se pudo conocer la capacidad que tiene la variable control interno en influir en otras variables, demostrando que la población se beneficia en mejores servicios y atención cuando la gestión administrativa se ve influenciada por las acciones de control. Otro aspecto que de coincidencia a nuestra investigación es la cercanía de conceptos como satisfacción de la población y mejores servicios con nuestra segunda variable de estudio gestión de calidad, ya que esta última por definición contempla todos estos aspectos.

En otro trabajo realizado por Cubillos y Cardenas (2014) al investigar sobre un modelo estándar de control interno en una búsqueda similar a la nuestra los autores tratan de encontrar una relación con la gestión de calidad a través de la cercanía teórica de conceptos como buen gobierno y vocación por el servicio. En un aspecto que difiere de nuestro trabajo ellos presuponen fallas en la implementación de dicho modelo. Luego corroboran su hipótesis planteada en su investigación en la cual determinan que hay fallas en el modelo al implementarlo, debido a aspectos metodológicos, sobre los cuales se deben basar puntos de mejora.

También nos referiremos a los investigadores Castromán y Porto (2005) quienes coinciden con nuestra búsqueda de hallar relación entre el control interno y los beneficios de contar con este ya que permitirá establecer sistemas de control adecuados y como lo manifiestan ellos potenciar el comportamiento virtuoso al interior de la organización lo que impactara en una información confiable de la misma. Lo que para nosotros se traduce en una cercanía a nuestras dos variables de estudio.

Finalmente queremos dejar como aporte poner a discusión la importancia de continuar el estudio de variables como las nuestras, ya que tenemos la convicción del impacto positivo que pueden tener para los peruanos si se trabajan de manera conjunta en todas las entidades de nuestro país, lo cual no solo permitirá el

aseguramiento de mejores resultados tanto para las propias organizaciones públicas como para las personas, quienes merecen recibir bienes y servicios de calidad por parte del Estado. Tener mejores prácticas nos alejará de la sombra de corrupción que nos acecha desde hace décadas y que tanto daño nos ha hecho y nos sigue haciendo como país, sembrando la desazón de los ciudadanos en sus autoridades lo cual se traduce en inestabilidad política, económica y social. De esta forma esperamos contribuir a que otros investigadores sigan explorando estos temas u otros similares y alcanzar un mejor futuro para nuestro querido Perú.

VI.CONCLUSIONES

Primera

Se pudo demostrar la conexión entre nuestras variables de estudio, cuyo p valor es 0,044 (<0,05) y nivel de correlación de Rho de Spearman 0,454, aunque no es una correlación alta, los resultados moderado. En otras palabras, podemos concluir que el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019 el control interno, se relaciona de manera positiva con la gestión de calidad, aunque en un nivel moderado.

Segunda

La información y comunicación tienen una conexión importante con la gestión de calidad en el área administrativa del Proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019, con un nivel de correlación moderada (Rho de Spearman 0,611) y con p valor 0,004, es decir a mayor nivel de información y comunicación se mejorará el nivel de gestión de calidad en la entidad.

Tercera

La supervisión o monitoreo se relacionan significativamente con la gestión de calidad en el área administrativa del proyecto especial Lima 2019, con una correlación moderada (Rho de Spearman 0,514) y con p valor 0,020, es decir a mayor supervisión o monitoreo veremos mejoras el nivel de gestión de calidad en el proyecto.

Cuarta

El ambiente de control, la evaluación de riesgos y las actividades de control no muestran una relación con la gestión de calidad en el área administrativa del proyecto especial de los juegos panamericanos Lima 2019, según los resultados obtenidos.

VII.RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda apoyándonos en los resultados del trabajo realizado que el área de administración del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019, busque mejorar el control interno en el área administrativa del proyecto para así tener mejoras de resultados en lo que se refiere a calidad de gestión.

Segunda

Recomendamos para el área administrativa, brindar más información y fortalecer la comunicación entre la comunidad que conforma la administración en el proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019, ya que, en base a los resultados obtenidos, mejorar este aspecto ayudará a mejorar la calidad de la gestión.

Tercera

Se recomienda para el área administrativa, mejorar la supervisión o monitoreo de las actividades que se desarrollan en dicha área, ya que basándonos en los resultados mejorar este aspecto ayudara a lograr mejores efectos en la calidad de la gestión.

Cuarta

Finalmente, al área de administración del proyecto de los juegos panamericanos basándonos en los resultados obtenidos que algunos componentes del control interno como ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control no necesitaran ser reforzados para obtener mejores resultados en calidad de la gestión.

REFERENCIAS

Alslihat, N. & Matarneh, A. & Moneim, U. & Alali, H. & Alrawashedh, N. (2018). The Impact of Internal Control System Components of the COSO Model in Reducing the Risk of Cloud Computing: The Case of Public Shareholding Companies. *Ciência e Técnica Vitivinícola.* 33(188).

Alva Aguirre, J. Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa atipana dex sac, San Martín de Porres, 2018.

Amelung, V. (2019). Quality Management. 10.1007/978-3-662-59568-8_11.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogota, Colombia: Pearson.

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Bogota, Colombia: Pearson.

Besaldush, E. V. (s.f.). Control de Calidad: Control estadístico de Proceso. Obtenido de concretonline. ttp://www.concretonline.com/pdf/SERVICIOS/04_calidad/art_tec/29_control 20esta distico20de20procesos.pdf

Bonilla E. (2015). Mejora continua de procesos. Lima: Fondo Editorial Luz

Burnaby, P. & Howe, M. & Muehlmann, B. (2011). Detecting Fraud in the Organization: An Internal Audit Perspective. Journal of Forensic & Investigative Accounting. 3.

Büschgens, T., Bausch, A. and Balkin, D.B. (2013), Organizational Culture and Innovation. J Prod Innov Manag, 30: 763-781. doi:10.1111/jpim.12021

Cárdenas A. (2017). “Sistema de gestión de la calidad para la empresa Alimentos balanceados del ecuador” (tesis). Universidad técnica de Ambato, Ecuador.

Carrasco Díaz S. (2009) Metodología de la investigación científica. Lima-Perú: Editorial San Marcos

Castillo Cholan, I. A., & Rojas Mendoza, J. (2017). *Control interno para mejorar la gestión operativa en el Hospital de la Policía Nacional del Perú*, Chiclayo-2016.

Castromán Diz J. L. & Porto Serantes N. *Revista Universo Contabilidad*; Blemenau

Catacora, F (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*, Primera Edición. Venezuela Editorial Mcgraw-Hill.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2009). *COSO Internal control - integrated framework: Guidance on monitoring internal control systems*. Volumen III: Examples. https://egrove.olemiss.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1462&context=aicpa_assoc

Contraloría General de la República (2006). *Normas de Control Interno. Resolución de Contraloría N°320-2006-CG.* http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/RC_320_2006_CG.pdf

Contraloría General de la República (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

Criollo Hidalgo, V. (2018). *El control interno y la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018.*

Cubillos Benavides, M. & Cárdenas Manosalva, I. R. (2014). *Evaluación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y desarrollo de un modelo diferencial para el nivel territorial en Colombia*, 2014

Curtis, Mary B; Wu, Frederick H. (s.f.). *The components of a comprehensive framework of internal control.*

Diamond, Jack. (2013). Internal Control and Internal Audit. 10.1057/9781137315304_18.

Estupiñan, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogota:Ecoe.

Fahmi, A. & Shibhab, P. &, Fahmi Abu Al-Rub. (2020). *Quality management tools.* 10.29011/978-1-951814-00-7-001.

Faudziah, H. F., Haron, H., & Jantan, M. (2005). Internal auditing practices and internal control system. Managerial Auditing Journal, 20(8), 844-866. doi:http://dx.doi.org/10.1108/02686900510619683.

Fourie, Houdini & Ackermann, Christo. (2013). The impact of COSO control components on internal control effectiveness: An internal audit perspective. *Journal of Economic and Financial Sciences,* 6, 495-518.

10.4102/jef.v6i2.272.

Geiger, M. A., Cooper, S. M., & Boyle, E. J. (2004). Internal control components: Did COSO get it right?: Certified public accountant. The CPA Journal, 74(1), 28-31. Retrieved from https://search.proquest.com/docview/212336444?accountid=37408.

Gómez Arenas L. Metodología Para Evaluar La Calidad De Los Sistemas De information. http://www.greensqa.com/archivos/Metodologia %20BaQEM.pdf

Hermanson D., Smith J. & Stephens N. (2012, 1 June). How effective are organizations' internal controls? Insights into specific internal control elements. *Auditing,* 6 (1): A31–A50. doi: https://doi.org/10.2308/ciia-50146

Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.

Hoitash U. Hoitash R. & Bedard, J. (2009, 1 May). Corporate Governance and Internal Control. Financial Reporting: A Comparison of Regulatory Regimes. *The Accounting,* 84 (3): 839–867.
doi: https://doi.org/10.2308/accr.2009.84.3.839

Jiménez Sánchez, L. M. (2016). *El control interno en la gestión operativa de los centros de Hemodiálisis del Callao año 2016.*

Kano K. & Romero Y. (2018). Sistema de gestión de calidad para la mejora de los procesos de atención en consultorios externos del hospital San Javier de Bellavista.

Leontyuk, S & Vinogradova, A. & Silivanov, M.. (2019). Fundamentals of ISO 9001:2015. *Journal of Physics: Conference Series* 1384. 012068. 10.1088/1742-6596/1384/1/012068.

Levine, D. I., & Toffel, M. W. (2010). Quality management and job quality: How the ISO 9001 standard for quality management systems affects employees and employers. *Management Science*, 56(6), 978-996.
https://search.proquest.com/docview/506409706?accountid=37408

Mamani Pare, M. M. (2016). *El cumplimiento de las normas de Control Interno en el área de contabilidad y su incidencia en la evaluación de riesgos operativos en la Municipalidad Distrital de Cuchumbaya en el año 2015.*

Mateo, R. (2009, 18 de diciembre). Sistema de gestión de la calidad – Un camino hacia la satisfacción del cliente. *Suprema Qualitas.* http://www.squalitas.com/site/article/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-uncamino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i.

Moeller R. (2015) *COSO enterprise risk management understanding the new integrated erm framework.* Canada Ed. Willey.

Moody, P. (1983). *Decision making: methods for better decisions.* New York. Mc. GrawHill.

Novoselov, K. (2007). *Internal controls, collusion, and hierarchical structure.* https://search.proquest.com/docview/304826029?accountid=37408.

Pajuelo Sanchez, J. H. (2018). *El control interno de los recursos financieros y el cumplimiento de las normas en la ejecución presupuestal de la municipalidad distrital de Rahuapampa – Huari, 2017*.

Parales, J. D. (2010). *Perceptions of organizational ethics, governance, compliance, risk, and internal control* (Order No. 3504521). https://search.proquest.com/docview/964011055?accountid=37408.

Parra, M. (2005). *Fundamentos epistemológicos, metodológicos y teóricos que sustentan un Modelo de Investigación Cualitativa en las Ciencias Sociales* [tesis doctoral no publicada, Universidad de Chile]. http://www. cybertesis.cl/tesis/uchile/2005/parra_m/html/

Petrovits, C.; Shakespeare C. and Shih A. (2011, 1 January). The Causes and Consequences of Internal Control Problems in Nonprofit Organizations. *The Accounting*, 86 (1): 325–357. doi: https://doi.org/10.2308/accr.00000012

Rae, K. and Subramaniam, N. (2008), "Quality of internal control procedures: Antecedents and moderating effect on organisational justice and employee fraud". *Managerial Auditing Journal,* 23(2), 104-124.

https://doi.org/10.1108/02686900810839820

Real Academia Española. Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2018). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: Espasa.

Rittenberg, L. E. (2006). Internal control: no small matter. *The Internal Auditor,* 63(5), 47-51. https://search.proquest.com/docview/202734209?accountid=37408.

Ruiz-Torres, A., Ayala-Cruz, J., Alomoto, N., & Acero-Chavez, J. (2015). Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en hispanoamérica y España/Literature review of quality management: *The case of journals published in latin-america and spain. Estudios Gerenciales,* 31(136), 319-334.

https://search.proquest.com/docview/1717522468?accountid=37408.

Solano-Brenes, A. I. (1). Toma de decisiones gerenciales. *Revista Tecnología En Marcha,* 16(3), 44-51.

https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/1467

Swinkels, W. (2020). *Contributions and limits of Internal Auditing to the internal control of the firm.*

Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica, IV. Noriega editores.

Tarí, J. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 15(3), 135-148.*

Velásquez, M. (2013). *Diagnóstico e implementación de las bases de un sistema de gestión de la calidad en la biblioteca de la Universidad la gran Colombia, seccional armenia.* Universidad La Gran Colombia, Colombia.

Villegas, M. y González, F. (2011). La investigación cualitativa de la vida cotidiana. Medio para la construcción de conocimiento sobre lo social a partir de lo individual*. Psicoperspectivas,* 10(2), 35-59. http://www.psicoperspectivas.cl

Zaccaro, S. J. (2001). The nature of executive leadership: A conceptual and empirical analysis of success. *American Psychological Association.*

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las Variables y Matriz de Consistencia

Operacionalización de la Variable Independiente Control Interno

Definición de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y Rango
La variable de Control interno, se define como el proceso que coadyuva encontrando deficiencias en la gestión operativa en todos los niveles de una organización. Su desconocimiento recae en los responsables de la ejecución. La Contraloría General (2006) establece cinco dimensiones: el ambiente de control, la evaluación del riesgo, las actividades de control, la información y comunicación y actividades de monitoreo y supervisión (R. N°64-2002-PCNM).	Ambiente de Control	Compromiso Participación del personal Directivas claras	1,2 3,4 5	**Ordinal de tipo Likert** **[1]** "Totalmente en desacuerdo" **[2]** "Desacuerdo" **[3]** "Ni en desacuerdo ni de acuerdo" **[4]** "De acuerdo" **[5]** "Totalmente de acuerdo"	**"Optimo"** [63 – 95] **"Regular"** [31 – 62] **"Bajo**" [19-30]
	Evaluación de Riesgos	Personal Calificado Complejidad de operaciones Conocimiento de la norma	6,7 8,9 10		
	Actividades de Control	Procedimientos de Control Cumplimiento de la normatividad.	11,12,13 14,15		
	Información y comunicación	Acceso a la Información y comunicación	16,17 18,19,20		
	Supervisión o monitoreo	Seguimiento de operaciones Grado de supervisión	21,22		

Fuente: Elaboración propia.

Operacionalización de la Variable Dependiente Gestión de Calidad

Definición de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y Rango
La variable gestión de calidad, su función es garantizar la calidad requerida de un producto o servicio. La gestión de la calidad tiene muchas dimensiones. Sin embargo, Tarí (2009) señala las dimensiones más utilizadas por los estudiosos son las siguientes: dimensión de toma de decisiones, dimensión de liderazgo y dimensión de mejora continua (p.2). A su vez es muy importante señalar que las Normas ISO, son los que certifica la calidad en los diversos sectores, salud, educación, producción, etc.).	Toma de decisiones	Sistema de información Alineamiento con objetivos institucionales Experiencia	1,2 3,4 5	**Ordinal de tipo Likert** **[1]** "Totalmente en desacuerdo" **[2]** "Desacuerdo" **[3]** "Ni en desacuerdo ni de acuerdo" **[4]** "De acuerdo" **[5]** "Totalmente de acuerdo"	**"Optimo"** [67 – 100] **"Regular"** [33 – 66] **"Bajo"** [20-32]
	Liderazgo	Empatía Distribución del trabajo Trabajo en equipo	6 7 8,9,10		
	Mejora Continua	Retroalimentación	11,12,13,14,15		

Fuente: Elaboración propia.

Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores
Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno y gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019? **Problemas específicos:** ¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente de control y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación de riesgo y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre las actividades de control y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre la información y comunicación y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión y monitoreo y gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019?	**Objetivo general:** Establecer la relación que existe entre el control interno y la gestión de calidad en los procedimientos del área administrativa en el Proyecto Especial Lima 2019 **Objetivos específicos:** Identificar la relación que existe entre el ambiente de control y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019. Identificar la relación que existe entre la evaluación de riesgo y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019. Identificar la relación que existe entre las actividades de control y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019. Identificar la relación que existe entre la información y comunicación y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019. Identificar la relación que existe entre la supervisión y monitoreo y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019.	**Hipótesis general:** Existe relación directa entre el control interno y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019. **Hipótesis secundarias:** Existe relación directa entre el ambiente de control y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019. Existe relación directa entre la evaluación de riesgos y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019. Existe relación directa entre las actividades de control y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019. Existe relación directa entre la información y comunicación y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019. Existe relación directa entre la supervisión o monitoreo y la gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019.	**V. Independiente 1: Control Interno** **Dimensiones** / **Indicadores** / **Escala de valores** / **Rango** Ambiente de Control Evaluación de riesgos Acciones de Control Información y comunicación Supervisión o monitoreo Compromiso Participación del personal Directivas Claras Personal Calificado Complejidad de operaciones Conocimiento de la norma Procedimientos de Control Cumplimiento de Normatividad Acceso a la Información y comunicación Seguimiento de Operaciones Ordinal de tipo Likert 1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo Eficiente (63-95) Regular (31-62) Ineficiente (19-30) **V. Dependiente 2: Gestión de la Calidad** **Dimensiones** / **Indicadores** / **Escala de valores** / **Rango** Toma de decisiones Liderazgo Mejora Continua Sistema de Información Alineamiento con objetivos Experiencia Empatía Distribución del trabajo Trabajo en equipo Retroalimentación Ordinal de tipo Likert 1 Totalmente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo Eficiente (63-95) Regular (31-62) Ineficiente (19-30)

Fuente: Elaboración propia.

Matriz de Consistencia

Método y Diseño	Población	Técnicas e Instrumentos	Estadística
Para Hernández. Fernández y Baptista (2014, p. 93), para medir dos variables en una investigación cuantitativa, se debe buscar el nivel de correlación. Esta investigación tiene como propósito medir el grado de relación y/ o correlación entre las variables propuestas, por eso se dice que es de tipo correlacional. El diseño es no experimental, las variables no fueron alteradas en el proceso; también es transversal porque la información recolectada se da un periodo de tiempo determinado, es retrospectivo; porque los datos existen y correlacional porque va a permitir establecer el nivel de asociación entre la variable independiente y dependiente.	Bernal (2010, p.160) la población es la totalidad de elementos e individuos con características similares. En este trabajo, la población estuvo compuesta por los por trabajadores y funcionario del área de administración del Proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019. Para Arias (2006, p.144) la muestra es el conjunto de sujetos que se toma de la población para estudiar un fenómeno estadístico. En esta investigación se usó el muestreo no probabilístico; que consiste en escoger un tipo de la población por el hecho de que sea viable, por tal razón se está seleccionando a los colaboradores de área de administración tributaria, por ser accesibles, más no porque se haya usado un juicio estadístico. La población y muestra estuvo conformado por: Trabajadores: 17 Funcionarios: 3 Total:20	Para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 217) el cuestionario es un conjunto de preguntas referente a una o más variables, que posteriormente serán medidas. Vara (2012, p.44) define a la encuesta, es una técnica recurrente en las investigaciones cuantitativas, ya a través de esta técnica los sujetos de estudio ofrecen información relevante de la variable a utilizar. El cuestionario de la variable independiente: está compuesto por 5 dimensiones con un total de 22 ítems y el cuestionario de la variable dependiente: está compuesto por 3 dimensiones dando un total de 15 ítems.	**Fase descriptiva:** En esta investigación, los datos se procesaron a partir de la encuesta, luego estos datos fueron tabulados en Microsoft Excel 2010 para ser ingresados al software de estadística SPSS V 23; en donde se realizaron la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, el análisis de frecuencia y las tablas de comparaciones o cruzadas. **Fase Inferencial** Se inicia con la prueba de normalidad de Shapiro de Wilk, se usó este método, debido a que los datos almacenados no son mayores a 50, estos resultados permitieron verificar si los datos obtenidos provienen de una distribución normal o atípica, de acuerdo con el resultado obtenido se elegiría el tipo de prueba de hipótesis a usar. El resultado obtenido en la investigación, indican los datos provienen de una distribución asimétrica o anormal, por tal razón en la prueba de hipótesis se usó la prueba no paramétrica de Rho Spearman. **Fórmula prueba de normalidad – Shapiro Wilk** $W = \frac{\left(\sum_{i=1}^{n} a_i x_{(i)}\right)^2}{\sum_{i=1}^{n}(x_i - \overline{x})^2}$ **Fórmula prueba de hipótesis – Rho de Spearman** $r_s = 1 - \frac{6\sum D^2}{n\left(n^2 - 1\right)}$

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Instrumento de Investigación

Instrumento 1:
Control Interno

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre control interno

Autor: Erick Lizandro Dávila Tito

Año: 2020

Tipo del instrumento: Cuestionario

Objetivo: Medir el grado relación del control interno y la gestión de calidad, en los procedimientos de control en el área administrativa del proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019.

Población: 20 trabajadores administrativos.

Cantidad de ítem: 22 ítems.

Aplicación: Encuesta directa.

Duración: 30 min.

Pautas para aplicar: El encuestado elegirá cada ítem, según decida libremente.

Escala: [1] “Totalmente en desacuerdo”, [2] “Desacuerdo”, [3] “Ni en desacuerdo ni de acuerdo”, [4] “De acuerdo”, [5] “Muy de acuerdo”.

Niveles y rango: “Eficiente” [63 – 95], “Regular” [31 – 62], “Ineficiente” [19-30].

Cuestionario

Estimados: estoy realizando una encuesta para recopilar datos acerca del control interno y la gestión de calidad, en los procedimientos de control del área administrativa en el proyecto especial de los juegos panamericanos Lima 2019. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:
INSTRUCCIONES:
Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

V1. CONTROL INTERNO

	Ambiente de Control	1	2	3	4	5
1	La participación del personal administrativo es proactiva en las actividades de control interno.					
2	El personal es capacitado para ejercer las labores de control interno.					
3	El personal está permanentemente motivado para realizar actividades de control.					
4	El personal cuenta con autonomía para ejercer el control interno					
5	Las políticas y directivas son las adecuadas para ejercer el control interno.					
	Evaluación de riesgos	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
6	Se detectan los errores oportunamente					
7	Los errores detectados siempre se corrigen satisfactoriamente					
8	El nivel de control interno que se ejerce en la entidad es alto					
9	Los riesgos de control son muy bajos en la entidad					
10	Considera que faltan directivas y procedimientos para un mejor control.					
	Actividades de Control	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11	Las políticas y procedimientos de la entidad son suficientes para cumplir con los objetivos de control					
12	Se identifican los errores en base a las políticas y procedimientos establecidos					
13	Hay suficientes filtros de control para minimizar los errores de detección.					
14	Existe un grado de cumplimento adecuado de los procedimientos de control.					
15	La experiencia del personal es suficiente para ejercer un control adecuado.					
	Información y comunicación	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
16	La información que se necesita siempre está disponible.					
17	Se cuenta casi siempre con la información completa y suficiente para un control adecuado					
	Supervisión o monitoreo	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
18	Existe un seguimiento a las operaciones de principio a fin					
19	Se cuenta con visto bueno del jefe inmediato superior					
20	La supervisión de las operaciones es continua					
21	El personal que supervisa cuenta con la experiencia necesaria					
22	La supervisión es clave en el logro de los objetivos					

Instrumento 2:

Gestión de calidad

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre gestión de calidad

Autor: Erick Lizandro Dávila Tito

Año: 2020

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Medir el grado relación del control interno y la gestión de calidad, en los procedimientos de control del área administrativa en el proyecto especial juegos panamericanos Lima 2019

Población: 20 trabajadores administrativos.

Cantidad de ítem: 15 ítems.

Aplicación: Encuesta directa.

Duración: 30 min.

Pautas para aplicar: El encuestado seleccionará un ítem, según lo decida.

Escala: [1] “Totalmente en desacuerdo”, [2] “Desacuerdo”, [3] “Ni en desacuerdo ni de acuerdo”, [4] “De acuerdo”, [5] “Muy de acuerdo”.

Niveles y rango: “Eficiente” [67 – 100], “Regular” [33 – 66], “Ineficiente” [20-32].

V2. GESTION DE CALIDAD

Toma de decisiones		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Se cuenta con un sistema de información adecuado para la toma de decisiones.					
2	La toma de decisiones cuenta con los niveles de autorización adecuada.					
3	Es importante contar con el compromiso de los trabajadores para el logro de los objetivos					
4	Considera que las decisiones se alinean siempre con los objetivos institucionales.					
5	La experiencia de los trabajadores influye de manera significativa en el logro de mejores resultados					
Liderazgo		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
6	Se promueve la empatía entre los miembros del equipo y los jefes					
7	Existe una buena distribución del trabajo entre los miembros del equipo					

8	Se considera el trabajo en equipo como parte importante en el cumplimiento de los objetivos.					
9	El personal está permanentemente motivado para el desarrollo de sus funciones.					
10	Existe disposición de los jefes para absolver las dudas y consultas.					
Mejora continua		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11	Se atienden siempre las sugerencias para fortalecer el control.					
12	Se promueve la innovación entre los miembros del equipo.					
13	Se realiza una autoevaluación del equipo para ver posibles mejoras.					
14	Se practica la excelencia como parte de la filosofía del grupo de trabajo.					
15	Se dan indicaciones claras a los miembros del equipo para el mejor desempeño de sus funciones.					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 3: Matriz de Validación de Expertos

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Control Interno

OBJETIVO: Describir la relación del control interno y la gestión de calidad en los procedimientos del área administrativa en el Proyecto Especial Lima 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA: Control Interno

DIRIGIDO A: Los trabajadores que desarrollan actividades relacionadas a dichos temas, en el Proyecto Lima 2019.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Cardenas Canales Daniel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en Docencia e Investigación

VALORACIÓN:

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
				X

Firma del Experto

DNI: 07279232

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Ambiente de Control	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	La participación del personal administrativo es proactiva en las actividades de control interno.	X		X		X		
2	El personal está permanentemente motivado para realizar actividades de control.	X		X		X		
3	El personal es capacitado para ejercer las labores de control interno.	X				X		
4	El personal cuenta con autonomía para ejercer el control interno.	X		X		X		
5	Las políticas y directivas son las adecuadas para ejercer el control interno.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
6	Se detectan los errores oportunamente.	X		X		X		
7	Los errores detectados siempre se corrigen satisfactoriamente.	X		X		X		
8	El nivel de control interno que se ejerce en la entidad es alto.	X		X		X		
9	Los riesgos de control son muy bajos en la entidad.	X		X		X		
10	Considera que faltan directivas y procedimientos para un mejor control.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Actividades de Control	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
11	Las políticas y procedimientos de la entidad son suficientes para cumplir con los objetivos de control	X		X		X		
12	Se identifican los errores en base a las políticas y procedimientos establecidos.	X		X		X		
13	Hay suficientes filtros de control para minimizar los errores de detección.	X		X		X		
14	Existe un grado de cumplimento adecuado de los procedimientos de control.	X		X		X		
15	La experiencia del personal es suficiente para ejercer un control adecuado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Información y Comunicación	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
16	La información que se necesita siempre está disponible.	X		X		X		
17	Se cuenta casi siempre con la información completa y suficiente para un control adecuado	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Supervisión y monitoreo	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
18	Existe un seguimiento a las operaciones de principio a fin.	X		X		X		
19	Se cuenta con visto bueno del jefe inmediato superior.	X		X		X		

20	La supervisión de las operaciones es continua.	X		X		X		
21	El personal que supervisa cuenta con la experiencia necesaria.	X		X		X		
22	La supervisión es clave en el logro de los objetivos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: …CARDENAS CANALES DANIEL…… **DNI:**……07279232……

Grado y Especialidad del validador:……MAESTRÍA EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN ……

[1] **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2] **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3] **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Juan de Lurigancho 20…….**de JULIO**……..**del 2020**….

……

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión de Calidad

OBJETIVO: Describir la relación del control interno y la gestión de calidad en los procedimientos del área administrativa en el Proyecto Especial Lima 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA: Gestión de Calidad

DIRIGIDO A: Los trabajadores que desarrollan actividades relacionadas a dichos temas, en el Proyecto Lima 2019.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Cardenas Canales Daniel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en Docencia e Investigación

VALORACIÓN:

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
				X

Firma del Experto

DNI: 07279232

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Toma de decisiones	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Se cuenta con un sistema de información adecuado para la toma de decisiones.	X		X		X		
2	La toma de decisiones cuenta con los niveles de autorización adecuada.	X		X		X		
3	Es importante contar con el compromiso de los trabajadores para el logro de los objetivos.	X		X		X		
4	Considera que las decisiones se alinean siempre con los objetivos institucionales.	X		X		X		
5	La experiencia de los trabajadores influye de manera significativa en el logro de mejores resultados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Liderazgo	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
6	Se promueve la empatía entre los miembros del equipo y los jefes.	X		X		X		
7	Existe una buena distribución del trabajo entre los miembros del equipo.	X		X		X		
8	Se considera el trabajo en equipo como parte importante en el cumplimiento de los objetivos.	X		X		X		
9	El personal está permanentemente motivado para el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
10	Existe disposición de los jefes para absolver las dudas y consultas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Mejora Continua	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
11	Se atienden siempre las sugerencias para fortalecer el control.	X		X		X		
12	Se promueve la innovación entre los miembros del equipo.	X		X		X		
13	Se realiza una autoevaluación del equipo para ver posibles mejoras.	X		X		X		
14	Se practica la excelencia como parte de la filosofía del grupo de trabajo.	X		X		X		

15	Se dan indicaciones claras a los miembros del equipo para el mejor desempeño de sus funciones.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: …CARDENAS CANALES DANIEL…… **DNI:**……07279232……

Grado y Especialidad del validador:……MAESTRÍA EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN ……

[1] **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2] **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3] **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Juan de Lurigancho 20…….de JULIO……..del 2020….

……

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Control Interno

OBJETIVO: Describir la relación del control interno y la gestión de calidad en los procedimientos del área administrativa en el Proyecto Especial Lima 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA: Control Interno

DIRIGIDO A: Los trabajadores que desarrollan actividades relacionadas a dichos temas, en el Proyecto Lima 2019.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Vega Lopez, Yolanda Mercedes

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en Ciencia Política y Gobierno con especialidad de Gerencia Públca

VALORACIÓN:

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
				X

Vega Lopez, Yolanda Mercedes

_____

Firma del Experto

DNI: 42120791

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Ambiente de Control	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	La participación del personal administrativo es proactiva en las actividades de control interno.	X		X		X		
2	El personal está permanentemente motivado para realizar actividades de control.	X		X		X		
3	El personal es capacitado para ejercer las labores de control interno.	X				X		
4	El personal cuenta con autonomía para ejercer el control interno.	X		X		X		
5	Las políticas y directivas son las adecuadas para ejercer el control interno.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
6	Se detectan los errores oportunamente.	X		X		X		
7	Los errores detectados siempre se corrigen satisfactoriamente.	X		X		X		
8	El nivel de control interno que se ejerce en la entidad es alto.	X		X		X		
9	Los riesgos de control son muy bajos en la entidad.	X		X		X		
10	Considera que faltan directivas y procedimientos para un mejor control.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Actividades de Control	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
11	Las políticas y procedimientos de la entidad son suficientes para cumplir con los objetivos de control	X		X		X		
12	Se identifican los errores en base a las políticas y procedimientos establecidos.	X		X		X		
13	Hay suficientes filtros de control para minimizar los errores de detección.	X		X		X		
14	Existe un grado de cumplimento adecuado de los procedimientos de control.	X		X		X		
15	La experiencia del personal es suficiente para ejercer un control adecuado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Información y Comunicación	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
16	La información que se necesita siempre está disponible.	X		X		X		
17	Se cuenta casi siempre con la información completa y suficiente para un control adecuado	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Supervisión y monitoreo	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
18	Existe un seguimiento a las operaciones de principio a fin.	X		X		X		
19	Se cuenta con visto bueno del jefe inmediato superior.	X		X		X		

20	La supervisión de las operaciones es continua.	X		X		X		
21	El personal que supervisa cuenta con la experiencia necesaria.	X		X		X		
22	La supervisión es clave en el logro de los objetivos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene la suficiencia necesaria para aplicarse
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Vega Lopez, Yolanda Mercedes
DNI: 42120791

Grado y Especialidad del validador: Magister en Ciencia Politica y gobierno
Especialidad: gerencia Publica

[1] **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2] **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3] **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho, 16 de julio del 2020

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión de Calidad

OBJETIVO: Describir la relación del control interno y la gestión de calidad en los procedimientos del área administrativa en el Proyecto Especial Lima 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA: Gestión de Calidad

DIRIGIDO A: Los trabajadores que desarrollan actividades relacionadas a dichos temas, en el Proyecto Lima 2019.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Vega Lopez, Yolanda Mercedes

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en Ciencia Política y Gobierno con especialidad de Gerencia Públca

VALORACIÓN:

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
				X

Vega Lopez, Yolanda Mercedes

Firma del Experto

DNI: 42120791

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Toma de decisiones	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Se cuenta con un sistema de información adecuado para la toma de decisiones.	X		X		X		
2	La toma de decisiones cuenta con los niveles de autorización adecuada.	X		X		X		
3	Es importante contar con el compromiso de los trabajadores para el logro de los objetivos.	X		X		X		
4	Considera que las decisiones se alinean siempre con los objetivos institucionales.	X		X		X		
5	La experiencia de los trabajadores influye de manera significativa en el logro de mejores resultados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Liderazgo	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
6	Se promueve la empatía entre los miembros del equipo y los jefes.	X		X		X		
7	Existe una buena distribución del trabajo entre los miembros del equipo.	X		X		X		
8	Se considera el trabajo en equipo como parte importante en el cumplimiento de los objetivos.	X		X		X		
9	El personal está permanentemente motivado para el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
10	Existe disposición de los jefes para absolver las dudas y consultas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Mejora Continua	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
11	Se atienden siempre las sugerencias para fortalecer el control.	X		X		X		
12	Se promueve la innovación entre los miembros del equipo.	X		X		X		
13	Se realiza una autoevaluación del equipo para ver posibles mejoras.	X		X		X		
14	Se practica la excelencia como parte de la filosofía del grupo de trabajo.	X		X		X		

15	Se dan indicaciones claras a los miembros del equipo para el mejor desempeño de sus funciones.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene la suficiencia necesaria para aplicarse

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Vega Lopez, Yolanda Mercedes
DNI: 42120791

Grado y Especialidad del validador: Magister en Ciencia Politica y gobierno
Especialidad: gerencia Publica

[1] **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2] **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3] **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho, 16 de julio del 2020

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Control Interno

OBJETIVO: Describir la relación del control interno y la gestión de calidad en los procedimientos del área administrativa en el Proyecto Especial Lima 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA: Control Interno

DIRIGIDO A: Los trabajadores que desarrollan actividades relacionadas a dichos temas, en el Proyecto Lima 2019.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

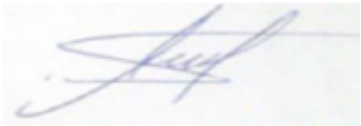
Johnny Félix Farfan Pimentel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Ciencias de la Educación / Metodólogo

VALORACIÓN:

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
				X



_____

Firma del Experto del Informante

DNI: 06269132

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Ambiente de Control	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	La participación del personal administrativo es proactiva en las actividades de control interno.	X		X		X		
2	El personal está permanentemente motivado para realizar actividades de control.	X		X		X		
3	El personal es capacitado para ejercer las labores de control interno.	X				X		
4	El personal cuenta con autonomía para ejercer el control interno.	X		X		X		
5	Las políticas y directivas son las adecuadas para ejercer el control interno.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
6	Se detectan los errores oportunamente.	X		X		X		
7	Los errores detectados siempre se corrigen satisfactoriamente.	X		X		X		
8	El nivel de control interno que se ejerce en la entidad es alto.	X		X		X		
9	Los riesgos de control son muy bajos en la entidad.	X		X		X		
10	Considera que faltan directivas y procedimientos para un mejor control.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Actividades de Control	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
11	Las políticas y procedimientos de la entidad son suficientes para cumplir con los objetivos de control	X		X		X		
12	Se identifican los errores en base a las políticas y procedimientos establecidos.	X		X		X		
13	Hay suficientes filtros de control para minimizar los errores de detección.	X		X		X		
14	Existe un grado de cumplimento adecuado de los procedimientos de control.	X		X		X		
15	La experiencia del personal es suficiente para ejercer un control adecuado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Información y Comunicación	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
16	La información que se necesita siempre está disponible.	X		X		X		
17	Se cuenta casi siempre con la información completa y suficiente para un control adecuado	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Supervisión y monitoreo	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
18	Existe un seguimiento a las operaciones de principio a fin.	X		X		X		
19	Se cuenta con visto bueno del jefe inmediato superior.	X		X		X		

20	La supervisión de las operaciones es continua.	X		X		X		
21	El personal que supervisa cuenta con la experiencia necesaria.	X		X		X		
22	La supervisión es clave en el logro de los objetivos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**
El instrumento tiene la suficiencia necesaria para aplicarse
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]
Apellidos y nombres del juez validador: **JOHNNY FÉLIX FARFÁN PIMENTEL**
DNI: 06269132
Grado y Especialidad del validador: **DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN / METODÓLOGO**

[1] **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2] **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3] **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho, 16 de julio del 2020

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

---

Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión de Calidad

OBJETIVO: Describir la relación del control interno y la gestión de calidad en los procedimientos del área administrativa en el Proyecto Especial Lima 2019.

VARIABLE QUE EVALÚA: Gestión de Calidad

DIRIGIDO A: Los trabajadores que desarrollan actividades relacionadas a dichos temas, en el Proyecto Lima 2019.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

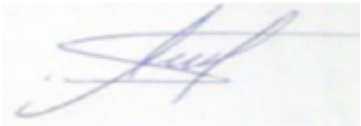
Johnny Félix Farfan Pimentel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Ciencias de la Educación / Metodólogo

VALORACIÓN:

MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
				X



_____

Firma del Experto del Informante

DNI: 06269132

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Toma de decisiones	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Se cuenta con un sistema de información adecuado para la toma de decisiones.	X		X		X		
2	La toma de decisiones cuenta con los niveles de autorización adecuada.	X		X		X		
3	Es importante contar con el compromiso de los trabajadores para el logro de los objetivos.	X		X		X		
4	Considera que las decisiones se alinean siempre con los objetivos institucionales.	X		X		X		
5	La experiencia de los trabajadores influye de manera significativa en el logro de mejores resultados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Liderazgo	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
6	Se promueve la empatía entre los miembros del equipo y los jefes.	X		X		X		
7	Existe una buena distribución del trabajo entre los miembros del equipo.	X		X		X		
8	Se considera el trabajo en equipo como parte importante en el cumplimiento de los objetivos.	X		X		X		
9	El personal está permanentemente motivado para el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
10	Existe disposición de los jefes para absolver las dudas y consultas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Mejora Continua	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
11	Se atienden siempre las sugerencias para fortalecer el control.	X		X		X		
12	Se promueve la innovación entre los miembros del equipo.	X		X		X		
13	Se realiza una autoevaluación del equipo para ver posibles mejoras.	X		X		X		
14	Se practica la excelencia como parte de la filosofía del grupo de trabajo.	X		X		X		
15	Se dan indicaciones claras a los miembros del equipo para el mejor desempeño de sus funciones.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

El instrumento tiene la suficiencia necesaria para aplicarse

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: JOHNNY FÉLIX FARFÁN PIMENTEL

DNI: 06269132

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN / METODÓLOGO

[1] **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2] **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3] **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Juan de Lurigancho, 16 de julio del 2020

Firma del Experto Informante

Anexo 4: Declaratoria de Originalidad del Autor

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Erick Lizandro Davila Tito, egresado de la Escuela de Posgrado y Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (San Juan de Lurigancho), declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: “Control interno y gestión de calidad en los procedimientos de control en el área administrativa en el proyecto especial juegos panamericanos lima 2019”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 05 de agosto del 2020

Apellidos y Nombres del Autor DAVILA TITO, ERICK LIZANDRO	
DNI: 10126090	Firma
ORCID: 0000-0002-6200-3608	

INVESTIGA UCV