



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**“Gestión Administrativa y Control del proceso de pago a
proveedores en una Entidad Pública del Sector Justicia, Lima, 2021”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

Autora:

Quiroz Quijano, Regina Esmeralda (ORCID:0000-0002-2147-9829)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi hijo Fabian, por ser mi motivación e impulso para seguir avanzando en mi vida profesional.

Agradecimiento

A Dios por darme fortaleza y permitir que esta meta este cumplida.

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad para estudiar Maestría y por los conocimientos dados para mi mejora profesional.

A mi asesor de tesis Mg Daniel Cardenas Canales por su constante apoyo y conocimiento, en la finalización de la presente tesis.

A mi madre Paulina y a mi difunto padre Alejandro por ser los autores de mi vida, por sus consejos de superación profesional y por su amor incondicional.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III METODOLOGÍA.....	16
3.1 Diseño y Tipo de investigación.....	16
3.2 Operacionalización de las variables.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método en el análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos Éticos.....	23
IV RESULTADOS.....	24
V DISCUSIÓN	43
VI CONCLUSIONES.....	50
VII RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS.....	61

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Criterios: muestra inclusión y exclusión</i>	19
Tabla 2. <i>Muestra</i>	20
Tabla 3. <i>Validación del instrumento</i>	21
Tabla 4. <i>Valores – Alfa de Cronbach</i>	21
Tabla 5. <i>Estadística de confiabilidad de Alfa de Cronbach, variable Gestión Administrativa</i> . 22	
Tabla 6. <i>Estadística de confiabilidad de Alfa de Cronbach, variable Control del proceso de pago</i>	22
Tabla 7. <i>Frecuencia y porcentaje variable Gestión Administrativa en una entidad pública del Sector Justicia</i>	24
Tabla 8. <i>Frecuencia y porcentaje variable Control del proceso de pago en una entidad pública del sector justicia</i>	25
Tabla 9. <i>Frecuencia y porcentaje dimensión 1 “Planificación” de la variable Gestión Administrativa</i>	26
Tabla 10. <i>Frecuencia y porcentaje dimensión 2 “Organización”, de variable Gestión Administrativa</i>	27
Tabla 11. <i>Frecuencia y porcentaje dimensión 3 “Dirección” de la variable Gestión Administrativa</i>	28
Tabla 12. <i>Frecuencia y porcentaje dimensión 3 “Control” de la variable Gestión Administrativa</i>	29
Tabla 13. <i>Tabla cruzada V1 Gestión Administrativa V2 Control del proceso de pago</i>	30
Tabla 14. <i>Tabla cruzada D1 Planificación V2 Control del proceso de pago</i>	31
Tabla 15. <i>Tabla cruzada D2 Organización V2 Control del proceso de pago</i>	32
Tabla 16. <i>Tabla cruzada D3 Dirección V2 Control del proceso de pago</i>	33
Tabla 17. <i>Tabla cruzada D4 Control V2 Control del proceso de pago</i>	34
Tabla 18. <i>Prueba Shapiro-Wilk</i>	36
Tabla 19. <i>Prueba de correlación: gestión administrativa y control del proceso de pago</i>	38

Tabla 20. <i>Prueba de correlación: Planificación y Control del proceso de pago</i>	39
Tabla 21. <i>Prueba de correlación: Organización y Control del proceso de pago</i>	40
Tabla 22. <i>Prueba de correlación: Dirección y Control del proceso de pago</i>	41
Tabla 23. <i>Prueba de correlación: Control y Control del proceso de pago</i>	42

Índice de figuras

Figura 1 Niveles de la Gestión Administrativa	24
Figura 2 Niveles del Control del proceso de pago.....	25
Figura 3 Niveles de la dimensión 1 Planificación	26
Figura 4 Niveles de la dimensión 2 Organización	27
Figura 5 Niveles de la dimensión 3 Dirección.....	28
Figura 6 Niveles de la dimensión 4 Control	29
Figura 7 Niveles del cruce V1 Gestión Administrativa V2 Control del proceso de pago	30
Figura 8 Niveles del cruce D1 Planificación V2 Control del proceso de pago	32
Figura 9 Niveles del cruce D2 Organización V2 Control del proceso de pago	33
Figura 10 Niveles del cruce D3 Dirección V2 Control del proceso de pago	34
Figura 11 Niveles del cruce D4 Control V2 Control del proceso de pago	35

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y el control del proceso de pago a proveedores en una entidad pública del Sector Justicia, Lima - 2021. Fue una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental: transversal descriptivo, correlacional. Se estudió la población de 38 trabajadores de las áreas de tesorería, contabilidad y logística de la entidad y el muestreo fue por conveniencia, se tomó a toda la población como muestra. Se aplicó la técnica de la encuesta y para la recolección de datos a través del instrumento de un cuestionario de 40 ítems para la medición. Los datos fueron analizados estadísticamente mediante el SPSS v.23, teniendo como resultado un nivel de relación positiva significativa entre las variables Gestión Administrativa y Control de procesos de pagos que se alcanzó un nivel de correlación de Rho de Spearman de 0,759 y un nivel de significancia de 0,000. Sin embargo, las dimensiones planificación, organización, dirección y control obtuvieron niveles regulares, se sugiere la implementación de estrategias adecuadas de gestión administrativa tanto en planificación y dirección para elevar los niveles del conocimiento administrativo y fortalecer ambas variables mencionadas.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Control del proceso de pago, Sector Justicia

Abstract

The main objective of this study was to determine the relationship between administrative management and the control of the payment process to suppliers in a public entity of the Justice Sector, Lima - 2021. It was an applied research, with a quantitative approach, non-experimental design: descriptive, correlational cross-sectional. The population of 38 workers from the entity's treasury, accounting and logistics areas was studied and the sampling was for convenience, the entire population was taken as a sample. The survey technique was applied and for data collection through the instrument of a 40-item questionnaire for measurement. The data were statistically analyzed using SPSS v.23, resulting in a significant positive relationship level between the variables Administrative Management and Control of payment processes, which reached a correlation level of Spearman's Rho of 0.759 and a level of significance of 0.000. However, the planning, organization, direction and control dimensions obtained regular levels, it is suggested the implementation of adequate administrative management strategies both in planning and direction to raise the levels of administrative knowledge and strengthen both mentioned variables.

Keywords: Administrative Management, control of the payment process, Justice Sector

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión administrativa es considerada una actividad más importante en el mundo de las empresas públicas y privadas toda vez que les permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos, obteniendo resultados favorables. Todos los procesos relacionados con las tareas administrativas se realizan de forma coordinada y es por ello que el control se debe dar en cada procedimiento, siendo uno de ellos el proceso de pagos a los proveedores que ha existido y existe inconvenientes.

En lo internacional, en Colombia en el año 2020 presento una deficiencia en gestión administrativa y que se debe a que los gerentes carecen de desarrollo directivo, es decir le falta más formación y más acercamiento al proceso educativo; también es que en Colombia tienen varios directivos que trabajan solos y no se apoyan en sus equipos para lograr resultados colectivos; y por último mantienen una baja cultura de retroalimentación. (Gómez, J. 2020). Por su parte, Gerardo (2018) menciona que, en instituciones de Guatemala, las actividades administrativas se efectuaron bajo una deficiente gestión, ocasionando problemas en los pagos a los proveedores. También Portal nos dijo que en México el control interno e integridad son elementos necesarios para el éxito en las organizaciones de la gobernanza pública.

Por otro lado, en el ámbito nacional, Pérez (2019) menciona que la gestión administrativa en la Alcaldía de Pólvora (San Martín, Perú) ha presentado problemas en los procesos administrativos dentro de la institución. Del mismo modo, Layme (2015) destaca a la Municipalidad de Mariscal Nieto en Moquegua, donde se presentó un deficiente control en la directiva de tesorería; ello llevó a que el área de tesorería programe una serie de mejoras. Según Gloria Maynas (2020), en todo el sector público se dan problemas como demora en el pago a proveedores y atraso en el pago de los gastos públicos, es una constante en preguntarse porque, resultando como respuesta que quizás se deba a la falta de voluntad de los servidores o jefes. Las causas que encontraron en las entrevistas que se realizó los jefes de logística, Finanzas, tesorería

en entidades se debe a la gestión interna ya que el SIAF en ocasiones tiene problemas técnicos o cuando los logísticos emiten orden de compra o servicio con errores como también se atribuye a errores del propio contratista tales como el CCI incorrecto, facturas con errores. Teniendo en claro las causas de la demora en los pagos es importante que el proveedor este realizando seguimiento oportuno a su conformidad y posterior pago.

Por último, a nivel local, Espinoza (2013) aborda el problema existente en el Municipio de Chorrillos donde la Tesorería tiene serias deficiencias en la administración de recursos asignados para el pago de servicios. Sumado a ello, Castro (2017) detalla los problemas presentados en G4S PERÚ S.A.C. empresa, ubicada en Lima, siendo el que destaca la mala gestión en la directiva de tesorería, lo que genera constantes disputas con el proveedor, generando que la empresa tenga una imagen negativa.

En ese contexto, la entidad pública, ubicada en la ciudad de Lima y la cual es objeto de estudio, si bien es cierto tiene definido los procesos de la gestión administrativa sin embargo presenta retraso en el pago a sus proveedores, producto de una deficiente gestión o la falta de control afectando la finalidad de la gestión.

El enfoque de las variables en el Perú se ha definido a través de los años en diversas normas y lineamientos, dentro de las cuales destacan las leyes N°27785, N°28716, N°28112, Contrataciones para el Estado y Directivas como la Tesorería (en adelante DT).

La justificación teórica tiene su sustento en el funcionamiento adecuado del control desde las bases teóricas, para poder comprender los problemas que aquejan a la Subgerencia de Tesorería de una institución pública. Asimismo, la justificación práctica se basa en el hecho de que el control es primordial para verificar diversos problemas, como los procesos de pagos a los proveedores. Mientras que la justificación metodológica destaca la preparación de instrumentos que servirán de

verificación de la información alcanzada y contar con resultados relacionados con el problema observado. Y finalmente, la justificación normativa, que se sustenta en las normas relacionadas con el control interno y de Tesorería.

Cabe señalar que, de acuerdo con lo indicado en la problemática expuesta, se enuncia el problema ¿En qué medida la Gestión Administrativa se relaciona con el control del procesos de pago a proveedores en una entidad pública del Sector Justicia, Lima - 2021? y los problemas específicos: ¿De qué manera la planificación se relaciona con el control del proceso de pago a proveedores en la entidad pública?; ¿De qué manera la organización se relaciona con el control del proceso de pago a proveedores en la entidad pública?; ¿De qué manera la dirección se relaciona con el control del proceso de pago a proveedores en la entidad pública?; y ¿De qué manera el control se relaciona con el control del proceso de pago a proveedores en la entidad pública?

Asimismo, se formula el objetivo del estudio: Determinar la medida en que la gestión administrativa se relaciona con el control de procesos de pago a proveedores en una entidad pública del Sector Justicia, Lima - 2021 y los específicos: Analizar de qué manera la planificación se relaciona con el control del proceso de pago a proveedores en la entidad pública; analizar de qué manera la organización se relaciona con el control del proceso de pago a proveedores en la entidad pública; analizar de qué manera la dirección se relaciona con el control el proceso de pago a proveedores en la entidad pública; analizar de qué manera el control se relaciona con el control del proceso de pago a proveedores en la entidad pública.

Finamente el esquema de la hipótesis: La Gestión Administrativa, se relaciona con el control de proceso de pago a proveedores en una entidad pública del Sector Justicia, Lima – 2021 y, los específicos: La planificación se relaciona con el control del proceso de pago a proveedores en la entidad pública; la organización se relaciona con el control del proceso de pago a proveedores en la entidad pública; la dirección se relaciona con el control del proceso de pago a proveedores en la entidad pública; y el

control se relaciona con el control del proceso de pago a proveedores en la entidad pública.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación sustentó las variables en antecedentes de estudios internacionales y nacionales.

En cuanto a las referencias de la variable **gestión administrativa a nivel internacional**, contamos con las siguientes investigaciones, tal como Cevallos (2016), en su estudio referido a la Gestión administrativa-operativa, su **objetivo** fue evaluar la gestión administrativa operativa y su impacto en la empresa CA Futuro Lamanense del Cantón La Maná, en el 2014. Para ello utilizó la **metodología** analítica, descriptiva, con enfoque cualitativa y diseño no experimental; además se apoyó en las herramientas de entrevistas. Los **resultados** obtenidos mostraron que hubo un cumplimiento del 83% en la atención que es de calidad, un 76% en el levantamiento de quejas y un cumplimiento del 88% en procedimientos de transacción tanto en caja, como en créditos y en cobranzas; sin embargo, la gestión de recuperación de cartera es significativamente poco eficiente. A partir de ello **concluyo** que a través de la instauración de un manual de funciones por competencia al personal se podría beneficiar la Cooperativa a través de la correcta delegación de funciones.

Guerra y Redrovan (2017) realizó una investigación de la necesidad de una reestructuración de la gestión administrativa en el proceso de pago al proveedor en Carvagu, S.A. El **objetivo** del estudio fue hacer un análisis sobre el impacto que genera el proceso de pago al proveedor para formular la correcta reestructuración de la gestión administrativa de la empresa. Su **Metodología**, se trató de una investigación con enfoque cuantitativo y cualitativo donde se aplicó como instrumento, entrevistas a 6 directivos de la empresa y a proveedores, reuniones con personal de la empresa y un cuestionario a proveedores, con una población de 600 de ellos y 176 como muestra. Tuvo como **Resultado**, los proveedores indicaron que algunas veces la empresa se retrasa con sus pagos (58%) seguido de un 38% que precisó que siempre existe retraso; un 93% expresó que no se respeta el periodo de pagos por parte de la empresa y que la mayoría de las veces se demoran entre 1 y 2 meses. Como **conclusiones** del estudio, los autores indicaron que la empresa estudiada presentó

grandes falencias en cuanto a los procedimientos de pagos a proveedores, ya que no tenían un proceso adecuado que permitía un control permanente de los insumos y materias primas que ingresaban, ni de los volúmenes necesarios, para que pueda mantener la producción que requería el mercado. Los pagos serían más efectivos si le darían atención al fortalecimiento de la gestión administrativa como aspecto global de las áreas financieras, pagos a proveedores y otros.

Torres (2015) a través de su estudio relacionado como la calidad estaba influenciada por la gestión administrativa en la empresa Matagalpa, su **objetivo** fue analizar como la calidad de la referida empresa impacta sobre la gestión, en el periodo comprendido entre 2013 y el 2014. Para ello utilizó una **metodología** cuya investigación fue cuantitativa, descriptiva y transversal; apoyándose en herramientas; encuestas, guías de observación y documental. El **resultado** señaló, que el 42.86% afirmó que no siempre se determinan claras las metas y los objetivos, el 57.14% afirmaron que no se cuenta con manuales para procedimientos, el 100% de los encuestados mencionaron que antes de tomar decisiones se consulta a los jefes inmediatos, el 71.43% manifestaron no haber sido capacitados y el 100% respondieron que nunca han sido motivados con incentivos para mejorar la productividad. A partir de ello se **concluyó** que hay una falta de cultura de planificación y que la administración de la institución objeto de estudio fue realizado empíricamente, lo cual generó un impacto negativo en la empresa, en cuanto a su calidad.

Para las **investigaciones nacionales** de la variable **gestión administrativa**, contamos con Tola en el año 2015 su investigación realizada como en los hospitales EsSalud Puno ha impactado la gestión administrativa, indico que su **objetivo** fue evaluar como los servicios en los hospitales mejoran con la gestión. Para ello utilizó una **metodología** con enfoque cuantitativo, básica, aplicada, descriptiva, y no experimental; además se apoyó en las técnicas de encuesta y entrevista, con el uso del instrumento cuestionario. Los **resultados** mostraron que el 37% dijo que el concepto del ciclo de aplicación tecnológica no guarda relación con la gestión de tecnologías de salud, el 32% opinaron que la gestión basado en competencias no son

enfocados por los directivos, lo que género que los recursos humanos no desarrollen su talento humano y no logren transformar su cultura en la organización, el 44% no entendieron que el colaborativo de mejoramiento a otros métodos de calidad, el 21% indicaron que los hospitales carecen de planes colaborativos de mejoramiento que aporten a una mayor eficiencia administrativa y el 40% manifestaron que no existe sistemas de seguimiento para pacientes con enfermedades crónicas en los hospitales Essalud de Puno. **Concluyo** que la gestión administrativa tiene un porcentaje elevado en cuanto a cuestiones de calidad de servicios, aunque este podría ser mejorado al igual que el nivel de atención.

Espinoza (2013) mediante el estudio del control sobre la gestión administrativa en la Alcaldía de Chorrillos, su **objetivo** fue evaluar la confiabilidad del control sobre la gestión administrativa en la referida institución. Para ello se utilizó una **metodología** aplicada, apoyada en entrevistas y cuestionarios. Con los **resultados** indico que el 59.5% de la subgerencia de tesorería no estaba de acuerdo con el control interno, el 67.5% dijo que en los recursos propios debe mejorar el Control Interno en la Tesorería, el 56.5% opinaron que el asesoramiento técnico es el aspecto más importante para tomar decisiones en Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos y 64.8% consideraron que en las medidas correctivas no hay seguimiento. A partir de ello, ha **concluido** que para optimizar la dirección de Tesorería en el Municipio de Chorrillos deben mejorar en el control interno sus procedimientos.

Tirado (2014) en su investigación relacionado con calidad en el servicio y gestión de administración que se da dentro del Colegio Químico de Trujillo, su **objetivo** fue dar a conocer si la calidad del servicio al cliente tiene influencia de la gestión administrativa. Para ello hizo uso de una **metodología** de tipo explicativa y correlacional, transversal, y, apoyada en la entrevista. **Resultados** nos dijo que el 75% calificaron el grado por definición de funciones en la institución como bueno y muy bueno, el 75% de los encuestados calificaron la promoción de la capacitación de la alta dirección como baja y muy baja, el 75% calificaron como medio el grado de motivación de los trabajadores y el 75% de los trabajadores manifestaron que el

mantenimiento de los sistemas computarizados y estado de operación de la institución es regular. A partir de ello **concluyó** que la calidad de servicio del colegio farmacéutico es influenciada por la gestión

En las investigaciones **Internacionales** para la variable **Control del proceso de pago**, contamos Pérez (2019) su investigación señaló que para gestionar los pagos al proveedor de Operfel S.A. se debe diseñar el procedimiento de control interno. Se planteo como **objetivo** que el proceso de pagos de la empresa antes referida debe ser eficaz y eficiente, toda vez que están siendo afectados por la falta de un procedimiento del control para que pueda cumplir con los pagos a los proveedores dentro del plazo indicado en el contrato. El autor realizó la investigación bajo **metodología** de enfoque mixto, exploratorio, descriptiva, correlacional. Como técnica utilizó encuestas y de instrumento un cuestionario aplicado a una muestra de 47 empleados de los 65 que representaban a la población, una entrevista aplicada a los 4 jefes de la empresa. Entre los **resultados** se encontró que en la organización el cronograma y delegación de funciones están limitadas y desactualizadas, afectando a todas las áreas y por ende en el pago a los proveedores. Además de ello, mostraron que el 45% de las personas encuestadas tuvieron problemas al solicitar insumos, el 57% mencionaron que los problemas con el pedido de insumos afectaban la productividad, el 57% considero que los problemas con la productividad afectaron al cronograma, el 49% mencionaron que los problemas del cronograma influyen en el proceso del producto terminado y el 70% considero que los problemas en el proceso del producto afectan a los pedidos del cliente. Por lo anterior, se **concluyó** que se propuso implementar un control en la gestión de pagos sí es factible, ya que las dos variables están vinculadas.

En cuanto a Neira en el año 2016 su investigación sobre diseñar un proceso de control en el pago al proveedor en Asisbane, su **objetivo** fue implantar un proceso de control fidedigno tomando en cuenta la estructura COSO y así contar con una buena gestión en los pagos al proveedor tanto de bienes y servicios en la Agrupación Bananera del Ecuador (Asisbane). Uso una **metodología** cuantitativa apoyada de entrevistas a funcionarios y encuestas según escala de Likert. **Resultados** nos dijo

que 81% estaba “poco de acuerdo” cuando se afirma que la organización realiza conciliación contable y estado de cuenta dados por el proveedor, el 78% dijo estar “poco de acuerdo” cuando manifiestan que se realizan transacciones periódicas con el proveedor más crítico e importante y el 56% manifestó estar “poco de acuerdo” con la afirmación de que hay supervisión en el registro de pago al proveedor y que se los anticipos entregados se descuentan. A partir de ello **concluyo** que la organización carece de normas para realizar control a las cuentas por pagar al proveedor. Así también, concluyo que la organización no tiene un mof adecuado donde se establece que áreas deben intervenir en las cuentas por pagar al proveedor.

Jarrin, Zabala en el 2014, su tema se relaciona con el pago de obligaciones en el área financiera del gobierno autónomo municipal de Palora, tuvo como **objetivo** crear un manual tanto en política y procedimiento en el departamento financiero para el pago de las obligaciones. Para ello se hizo uso de una **metodología** cuantitativa y cualitativa, descriptivo, bibliográfico, que ayudaran a detallar los problemas y recopilar información. **Resultados** obtenidos el 62% manifestó que previo al pago observan las disposiciones, el 75% dijeron que no existe control previo al pago, el 50% manifestaron que el pago debe justificarse y comprobarse con documentos auténticos, el 62% confirmaron que, si existe o no asuntos pendientes en cuanto al reconocimiento total o parcial de las obligaciones, y el 62% se fijaron que la transacción no haya variado el presupuesto. A partir de ello se **concluyó** que dentro del GA Municipal de Palora se carece de un control eficiente, hay desconocimiento del proceso para el pago de obligaciones. Además de ello, existen pago de obligaciones pues estos usualmente presentan retrasos al ser demorados.

A continuación, presentamos investigaciones de orden **Nacional** sobre la variable **Control**, teniendo como referente a Torres en el 2018 con la investigación la gestión en la administración y control interno, senasa, señaló de **objetivo** establecer entre las variables una relación. **Metodología** fue correlacional, no experimental, realizo encuestas. El **resultado** evidencio que hay correlación entre las dos variables, margen de error al < 5 % la correlación es Rho de Spearman = 0,879 y el valor $p <$

0,05, se acepta hipótesis general. Se **concluyo** la existente relación alta con ambas variables de investigación.

2015 Campos, su análisis Diseño de Control Interno busco una mejora para la eficiencia en el área financiera de una organización orientada a la construcción, señalo como **objetivo**, la creación de controles que mejoren la eficiencia financiera en la mencionada organización. Para ello se hizo uso de una **metodología** aplicada y propositiva, de diseño no experimental, que se apoyó en técnicas de entrevistas, observación, encuestas y de campo. **Resultados** el 66.67% manifestaron que es necesario implementar en su área la eficiencia personal, el 33.33% mencionaron que la calidad de los programas instalados dentro su área es deficiente, el 33.33% mencionaron que sus compañeros carecen de aptitudes para los puestos de trabajo, y el 33.33% mencionaron que la eficiencia administrativa es baja con respecto a la planeación organización y control de trabajos. A partir de ello **concluyo** que se debe trabajar sobre todo en mejorar el control de las autorizaciones verbales del jefe, segregación de funciones, calificación del personal, y monto del efectivo en caja chica.

Layme, E. (2015) mediante su investigación referido al análisis del control y consecuencias en el área de personal en el Municipio Mariscal Nieto, señalo que tuvo como **objetivo** evaluar los elementos del control en las actividades de la oficina de personal en el referido Municipio. Utilizó **metodología** descriptiva, diseño transversal; que se apoyó en técnicas documentarias, encuestas y entrevistas. Los **resultados** obtenidos mostraron que un 9.5% manifestaron en la implementación de normas, con 15.10% mencionaron que es insatisfactorio la percepción que se tiene de los funcionarios y servidores y con 30.6% indicaron que han identificado debilidades. A partir de ello **concluyo** la existencia de una relación de normas de control y del cumplimiento de sus elementos en las actividades del área materia de investigación.

En este trabajo de investigación se ha considerado **teorías** que nos permitan definir nuestras variables, mencionaremos las teorías relacionadas a la primera **variable Gestión Administrativa**, que según Qilong y Yanbo (2017) mencionaron que

la gestión administrativa cuenta con una disposición de las funciones que ejecuta una institución, despertando efectiva capacidad, por el que, el gestor entienda la relevancia de sus decisiones en el logro de los objetivos planeados

Del mismo modo Ramírez et al. (2017) definieron a la gestión administrativa como un conjunto de acciones donde el gerente va a desarrollar actividades a través de la ejecución de etapas del proceso administrativo. El único propósito es lograr los objetivos planteados por la empresa. Para lograr los objetivos de la entidad se debe tomar decisiones y acciones que se basan en los procesos, como: una planificación, una organización, una dirección, una coordinación o interrelación y un control de actividades de la empresa.

La gestión administrativa para Chiavenato (2007), son las actividades que va permitir al grupo humano con ayuda de otras personas a trabajar coordinados para alcanzar los objetivos de la entidad.

El proceso que precisa los objetivos de la organización y los transforma en acciones por medio de un plan, de una organización, de una dirección y de un control con el esfuerzo de áreas y rangos que se presentan en la empresa a fin de conseguir los objetivos.

Este autor menciona que las dimensiones relacionadas con la gestión administrativa son:

- **Planeación.** Corresponde a la acción futura, en esta función se empieza por determinar cuáles serán los objetivos y especificar los planes que se ejecutarán para alcanzarlos. (Chiavenato, 2007)
- **Organización.** Consiste en determinar, estructurar y asignar cargos y tareas para realizar lo planeado, el logro de los objetivos y metas. (Chiavenato, 2007)
- **Dirección.** Trata de alcanzar objetivos planteados por la organización por medio de la motivación, comunicación y orientación a los integrantes para que cumplan con las labores asignadas. (Chiavenato, 2007)

- **Control.** Esta función es fundamental toda vez que se busca asegurar que la planificación, organización y dirección cumplió realmente con los objetivos planteados. (Chiavenato, 2007)

Continuando con la ampliación de las bases teóricas relacionadas con la gestión administrativa; a continuación, serán definidos algunos conceptos importantes.

En primer lugar, se tiene que el análisis estratégico se encarga de identificar y diagnosticar el escenario social, económico político y nacional más probables (Cevallos, R., 2016). Además de ello, la gestión táctica es la que considera la influencia de las decisiones de mediano plazo y, marca detalladamente las obligaciones de organizaciones y su respectiva coordinación. (Tirado, K. 2014). Mientras que la gestión financiera es la manera de agenciarse de dinero y financiamiento al menor costo, así como evaluar y asignar debidamente la utilización del mismo, con el propósito de lograr máximos rendimientos. La administración de personal busca poder usarlos de manera mucho más eficiente posible, procurando tener un buen sistema de desarrollo del personal. La gestión ambiental busca contribuir con la conciencia sobre la necesidad de implementar medidas de protección contra el medio ambiente (Cevallos, R., 2016). Por último, la gestión organizacional busca planificar el que hacer a futuro con la empresa y fijando las estrategias a cumplir por la organización empresarial; teniendo en cuenta la determinación de funciones y la estructuración necesaria para llegar a nuestro cometido y delegando responsabilidades a los colaboradores que ostentarán algún cargo.

De otro lado, **la variable 2 (control del proceso de pago)** es definido por Estupiñán (2013) como el proceso para precisar lo que se está realizando, evaluarlo y tomar las medidas correctivas necesarias, para que la ejecución ocurra como se había planeado.

En ese marco, el mismo autor señala que el control interno se constituye en el proceso que da garantías y confiabilidad a la información, permitiendo controlar las operaciones de la empresa o entidad y apoyando en la toma de decisiones. Considera asimismo como componentes importantes de este control, al ambiente de control,

actividades de control, información y comunicación y, finalmente a la supervisión y monitoreo.

Por otro lado, Portal (2016) ha definido al control como el proceso que brinda seguridad a que las actividades de la organización estén dirigidas al logro de sus metas y objetivos. La alta dirección sostiene que como práctica deben instaurarse de forma frecuente a todos los colaboradores. Comprende los siguientes niveles: ambiente, actividades y monitoreo de control, administración de riesgo, información y comunicación los cuales permiten mejorar tanto actividades como funciones de las instituciones.

Cabe precisar que para este trabajo de investigación se tomara en cuenta tres dimensiones que están relacionados al tema de estudio: Ambiente de control, Actividades de control, Monitoreo.

- **Ambiente de control:** influye en la conciencia de control de los individuos que son parte de la institución. Es de gran relevancia porque provee la disciplina.
- **Actividades de control:** Estas abarcan procesos relacionados con el aseguramiento de que se está siguiendo la dirección planteada. Es de gran relevancia porque brinda la seguridad de que se realicen aquellas acciones prioritarias para enfrentar riesgos y alcanzar las metas institucionales.
- **Monitoreo:** Consiste en el aseguramiento de que el control debe funcionar de forma adecuada, mediante continuas evaluaciones. Se vuelve relevante cuando empiezan los elementos tanto internos y externos a cambiar, y el control que en algún instante funcionaron pueden no ser los más adecuados al momento de la evaluación por lo cual será necesario dar una redirección correcta para lograr los objetivos planteados.

Así también para Santa Cruz (2014), se ha estudiado mediante dos criterios: como un proceso y un plan organizativo. También afirma que el COSO es importante

en las áreas de control donde se protegen los activos de una organización, que la información financiera sea confiable, que las operaciones sean eficientes. El elemento del COSO es: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, Información y comunicación, monitoreo.

Camacho (2015) Los elementos del entorno de control de la entidad, el sistema contable y los procedimientos de control deben tener en cuenta el tamaño de la entidad, características de la actividad económica, organización.

De acuerdo con las definiciones de la Contraloría General y de la Ley del Sistema de Control, el control contiene las operaciones preliminares, de seguimiento y simultaneas realizadas por una entidad controlada, con el fin de llevar a cabo sus recursos de forma correcta y eficaz. El ejercicio previo y simultaneo del control interno implica que la autoridad competente, jefes y trabajadores públicos de la organización deberán desempeñar sus respectivas funciones y las responsabilidades de sus funciones inherentes de acuerdo con las reglas de actividad y procedimientos establecidos en la organización. Mientras que su ejercicio posterior se realiza por los responsables superiores del trabajador.

Ley de Control Interno, art. 3 nos define al control interno como el grupo de plan, acción, políticas, actividad, registro, norma, método, organización y técnicas que incluyen la actitud del personal y jefes que se encuentran en la entidad. Cada institución implanta sistemas de control ya sea en sus procesos y actividades a fin de ser eficaces y transparentes en las operaciones que haga la entidad.

Según el Artículo 17 del Sistema Nacional de Tesorería, la gestión de pagos es cuando las obligaciones contraídas se pagan con cargo a los Fondos Públicos CUT, en el cual con el devengado se reconoce la obligación de pago, antes de eso el compromiso previamente registrado, el devengado se registra en el SIAF (cuando se presenta la conformidad del área usuaria y otras condiciones), luego se da el giro y posterior la ejecución del pago.

Y según el Artículo 5 de Directiva de Tesorería (en adelante DT), el gasto se debe ejecutarse presupuestal y financieramente, para ello se debe registrar en el SIAF-SP cada una de sus fases: Comprometer, Devengar, Girar y Pagar. Estas fases tienen que realizar la entidad para cumplir con el pago a los proveedores luego de realizada la prestación o la entrega de bienes, a fin de evitar demoras.

También el Artículo 14, DT, nos dice sobre el pago ya sea parcial o total se extingue, esta obligación de pago se ciñe al importe que se ha devengado y registrado en el SIAF-SP, y a la específica del gasto registrada en cualquiera de la fuente de financiamiento.

En el Art 39 de la Ley de Contrataciones no dice que luego de ejecutada la prestación se realiza el pago. Excepcionalmente, el pago se puede realizar también por adelantado.

Y en su reglamento de la Ley de Contrataciones específicamente en su Art. 149 manifiesta que las contraprestaciones establecidas a favor del proveedor, al presentar la conformidad de servicio, bienes, consultorías la entidad debe pagar dentro de los 15 días calendario, tomando en cuenta las condiciones establecidas en el contrato. En el Art. 181 nos habla de los plazos que toda Entidad deberá tener en cuenta al pagar las contraprestaciones establecidas a favor del contratista en las bases o en el contrato. En cuanto a la conformidad de recepción de los bienes o servicios, el responsable deberá hacerlo en un plazo no mayor a los diez (10) días calendario de haber sido recibido.

III METODOLOGÍA

3.1 Diseño y Tipo de investigación

Tipo de investigación: aplicada, se caracteriza por la búsqueda de nuevos conocimientos de los ya existentes, luego de la implementación práctica basada en la investigación. Murillo (2008).

En el presente estudio el tipo de estudio no experimental, se realiza cuando no hay manipulación a ninguna de las variables por parte del investigador (2014, Hernández, Fernández y Baptista).

Esta es una investigación correlacional, se busca la relación entre variables en un momento dado (Valderrama, 2016).

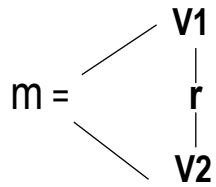
Es transversal porque estudia a la misma muestra en un único período de tiempo (Valderrama, 2016).

Asimismo, se dice que es descriptiva porque tal como menciona Mas (2012), esta busca narrar de forma concreta y objetiva un fenómeno. Es por ello por lo que se emplea una encuesta con una serie de preguntas para recabar los datos necesarios.

Por último, se puede decir que el presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, ya que hace uso de información para que a través de un análisis estadístico se pueda verificar una hipótesis (Valderrama, 2016). En el estudio de Hernández, Fernández, Baptista (2014) dice que el enfoque cuantitativo es secuencia y prueba teorías.

Por su parte, Behar (2008), manifestó que el método científico de la investigación, es hipotético deductivo o contrastación de hipótesis, se trata de verificar la verdad o falsedad de la hipótesis.

El diagrama que ilustra el diseño de investigación mencionado es:



Dónde:

muestra = **m**

Gestión Administrativa = **V1**

Control en el proceso de pago = **V2**

Relación ambas variables = **r**

3.2 Operacionalización de las variables

Variable: Gestión administrativa

Define conceptualmente la gestión administrativa, son las actividades que va permitir al grupo humano con ayuda de otras personas a trabajar coordinados para alcanzar los objetivos de la entidad. (Chiavenato, 2007)

El proceso que precisa los objetivos de la organización y los transforma en acciones por medio de un plan, de una organización, de una dirección y de un control con el esfuerzo de áreas y rangos que se presentan en la empresa a fin de conseguir los objetivos.

Además de ello se **define operacionalmente** en base a cuatro dimensiones las cuales son: planificación, organización, dirección y control. Siendo así que los indicadores se medirán mediante un cuestionario compuesto por 18 indicadores y 22 ítems.

La escala ordinal es la siguiente:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

Variable 2: Control del proceso de pago

Se **define conceptualmente** al control como el proceso que brinda seguridad a que las actividades de la organización estén dirigidas al logro de sus metas y objetivos. La alta dirección sostiene que como práctica deben instaurarse de forma frecuente a todos los colaboradores. Comprende los siguientes niveles: ambiente, actividades y monitoreo de control, administración de riesgo, información y comunicación los cuales permiten mejorar tanto actividades como funciones de las instituciones.

Cabe precisar que para este trabajo de investigación se tomara en cuenta tres dimensiones que están relacionados al tema de estudio: Ambiente de control, Actividades de control, Monitoreo.

Además de ello se **define operativamente** en base a tres dimensiones las cuales son: actividades, ambiente de control y monitoreo. Siendo los indicadores a medir a través de un cuestionario compuesto por 10 indicadores y 18 ítems.

La escala para la medición ordinal es la siguiente:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

3.3. Población, muestra y muestreo

Población es el conjunto de personas, elementos u objetos que son o fueron parte del problema que se está investigando, además tiene la característica de que puede ser cuantificable (Valderrama, 2016).

En ese marco, la población considerada en la presente investigación estará determinada por funcionario y los trabajadores que laboran en las Subgerencias de la Gerencia de Administración y Finanzas (en adelante Gcia. de Administración y Finanzas) de una Institución Pública y, siendo aproximadamente 38 personas.

Tabla 1.

Criterios: muestra inclusión y exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Funcionario y trabajadores de las Sub Gerencias de la Gcia. de Administración y Finanzas, se relacionan con el control del proceso de pago a proveedores de una Entidad Pública.	Funcionario y Trabajadores de las Sub Gerencias de la Gcia. de Administración y Finanzas, no se relacionan con el control del proceso de pago a proveedores de una Entidad Pública.

Fuente: Elaboración del autor

Según el mismo autor que define a la población, la **muestra**, la define como subconjunto que forma parte de los trabajadores y será la unidad que se analizará bajo ciertos parámetros. Bajo tal definición, la muestra incluye a los servidores que trabajan en las Subgerencias de la Gcia. de Administración y Finanzas quienes gestionan y controlan el proceso de pago al proveedor en la referida entidad.

Tabla 2.

Muestra

Funcionario y trabajadores administrativos de la Sg de Tesorería	15
Los trabajadores administrativos de la Sg de Contabilidad	12
Los trabajadores administrativos de la Sg de Logística	11
Total	38

Fuente: Autoría propia

Teniendo ello, en cuenta, se aplicará el muestreo por conveniencia, que según Valderrama (2016), es un muestreo no probabilístico que se caracteriza por cumplir con la cuota del número de sujetos a la investigación por ser próximos y accesibles, que es el mismo conjunto de personas (población), es no probabilística por conveniencia o intencional.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio la **técnica** que se utilizó para recoger datos fue la encuesta y para el levantamiento de información el **instrumento** será el cuestionario, que es una herramienta formada por un grupo de interrogantes respecto a las variables que se va medir (Valderrama, 2016). Con ello se podrá obtener las percepciones de los participantes con respecto a una temática en particular.

Cabe resaltar que por la crisis sanitaria que se está viviendo actualmente a causa de la enfermedad COVID 19, el cuestionario será realizado de forma virtual para evitar los contagios y contribuir de forma positiva a las medidas de bioseguridad instauradas para frenar la expansión del virus.

Así también, a causa del grado de dificultad de las preguntas incluidas en el cuestionario, es necesario contar con el asesoramiento de profesionales que tengan pericia en la elaboración de este. En el presente proyecto se cuenta con tres profesionales experimentados del tema siendo:

Tabla 3.*Validación del instrumento*

Experto	Observaciones	Puntaje
Mg. Daniel Cárdenas Canales	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto
Dr. Nerio Janampa Acuña	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto
Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto

Fuente: Elaboración del autor

Además de ello, es de gran relevancia validar la credibilidad de la herramienta utilizada para la cuantificación (Quero, 2010). La confiabilidad de este estudio se obtuvo al coeficiente Alfa de Cronbach y aplicando SPSS v.23.

La confiabilidad se resuelve analizando la consistencia interna que representan los datos. Para ello se utiliza el Alfa de Cronbach, una prueba de confiabilidad que va de 0 a 1. (Sampieri y Torres, 2018). Se consideraron los siguientes criterios para interpretar este coeficiente:

Tabla 4.*Valores – Alfa de Cronbach*

Coeficiente	Criterio
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, no pasa la prueba de fiabilidad

En el presente estudio, los instrumentos han pasado por Alfa de Cronbach (prueba de confiabilidad) siendo los resultados:

Tabla 5.

Estadística de confiabilidad de Alfa de Cronbach, variable Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,903	22

La variable Gestión Administrativa que contiene 22 preguntas en el cuestionario tuvo como resultado Alfa de Cronbach de 0,903, lo cual quiere decir que la confiabilidad para los ítems de esta variable es muy satisfactoria, aprobando la fiabilidad.

Tabla 6.

Estadística de confiabilidad de Alfa de Cronbach, variable Control del proceso de pago.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	18

Para la variable Control del proceso de pago que tiene 18 preguntas en el cuestionario tuvo como resultado Alfa de Cronbach de 0,919, quiere decir que la confiabilidad para los ítems de esta variable es satisfactoria, aprobando la fiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para la técnica de recolección de datos serán utilizados en este estudio, se hará uso de la herramienta virtual “formulario de Google”. Luego de ello, los datos serán trabajados en Microsoft Excel.

La información se realizará con el objetivo de obtener la credibilidad de las dos variables, estudiar la frecuencia de cada variable y asociar sus dimensiones.

Además, se realizará el examen de normalidad con el objetivo de verificar la hipótesis y calcular la correlación de las variables.

3.6. Método en el análisis de datos

Con los datos obtenidos en la recolección de información, encuesta, utilizamos el análisis estadístico, los programas Excel versión 2016 y SPSS v23 a fin de analizar las variables y las hipótesis, (análisis descriptivo) presentando los resultados en tablas, porcentajes, y figuras; (análisis inferencial) la hipótesis se demostró mediante la prueba de correlación Rho de Spearman

3.7. Aspectos Éticos

Este estudio garantizó protección de los derechos a los participantes, se tuvo cuidado de asegurar el respeto a los servidores de la entidad pública que gestionan y controlan el proceso de pago al proveedor en la referida entidad, por lo cual, consideraron principios reportados del Informe de Belmont

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo

Los resultados obtenidos de este estudio se basan en objetivos previamente considerados. Por este motivo, realizamos una encuesta por cuestionario a 38 empleados de una entidad pública. Estos resultados se analizarán por medio de tablas y figuras, a continuación, presentamos:

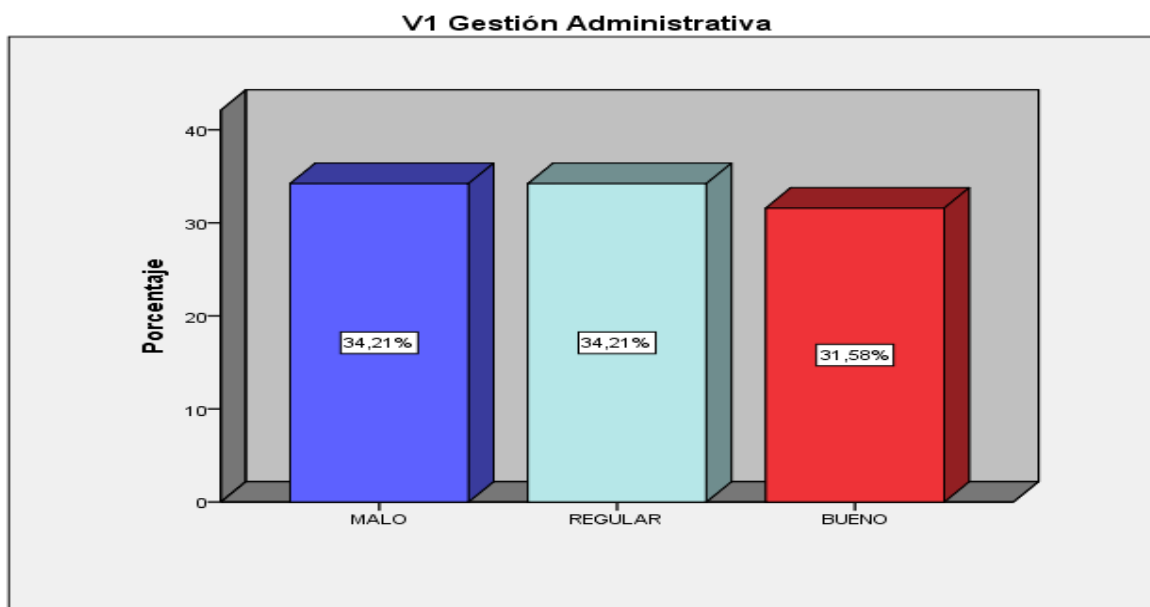
Tabla 7.

Frecuencia y porcentaje variable Gestión Administrativa en una entidad pública del Sector Justicia

V1 Gestión Administrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	13	34,2	34,2	34,2
	REGULAR	13	34,2	34,2	68,4
	BUENO	12	31,6	31,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Figura 1

Niveles de la Gestión Administrativa



Nota. En la tabla 7 y figura 1, nos muestra la distribución tanto de la frecuencia con su porcentaje valido de la variable gestión administrativa, del 100% que representa (38) trabajadores encuestados, el 34.2% (13) opinan que la gestión administrativa es mala que no se lleva una gestión administrativa de manera adecuada, el 34.2% (13) nos indica que es regular, mientras el 31.6% (12) manifiestan que la gestión administrativa es buena, que se lleva una gestión administrativa de manera adecuada. Analizando para el personal encuestado tienen una percepción no muy buena de la variable gestión administrativa, hay que conservar y agregar actividades en la gestión administrativa para un buen control del proceso de pago.

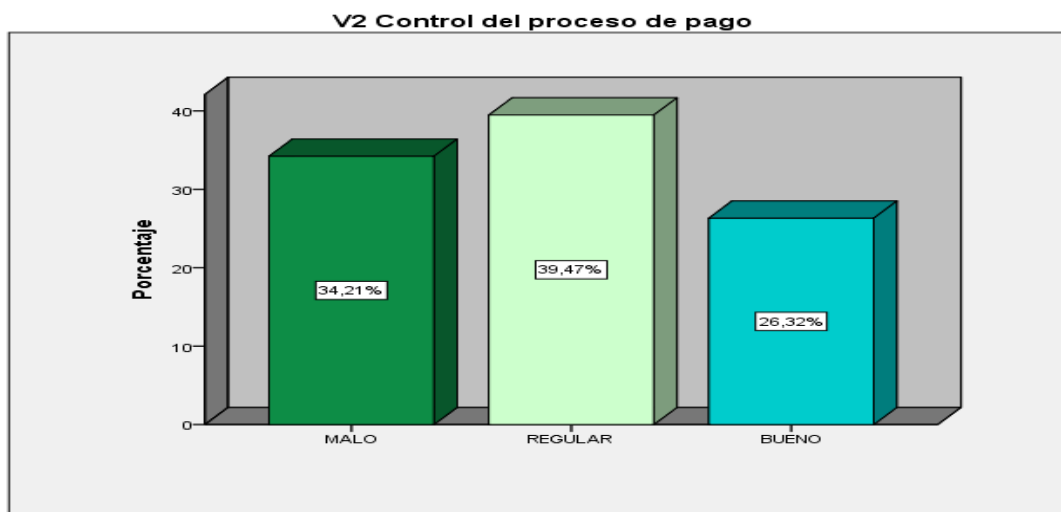
Tabla 8.

Frecuencia y porcentaje variable Control del proceso de pago en una entidad pública del sector justicia

V2 Control del proceso de pago					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	13	34,2	34,2	34,2
	REGULAR	15	39,5	39,5	73,7
	BUENO	10	26,3	26,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Figura 2

Niveles del Control del proceso de pago



Nota. Se muestra en la tabla 8 y figura 2, la distribución tanto de la frecuencia con su porcentaje de la variable control de proceso de pago, del cual se desprende que, del 100% que representa (38) trabajadores encuestados, el 34.2% (13) manifiestan que el control del proceso de pago es malo, no se lleva un control de proceso de pago de forma adecuada, el 39.5% (15) refieren que el control del proceso de pago se lleva de forma regular, mientras el 26.3% (10) nos dice que el control del proceso de pago es bueno. es adecuado dentro de una entidad pública del sector justicia. Analizando la información registrada tanto en tabla y en figura se deduce que para el personal encuestado la variable control del proceso de pago si existe, pero hay que fortalecer el control previo y recurrente en el proceso del pago a proveedores.

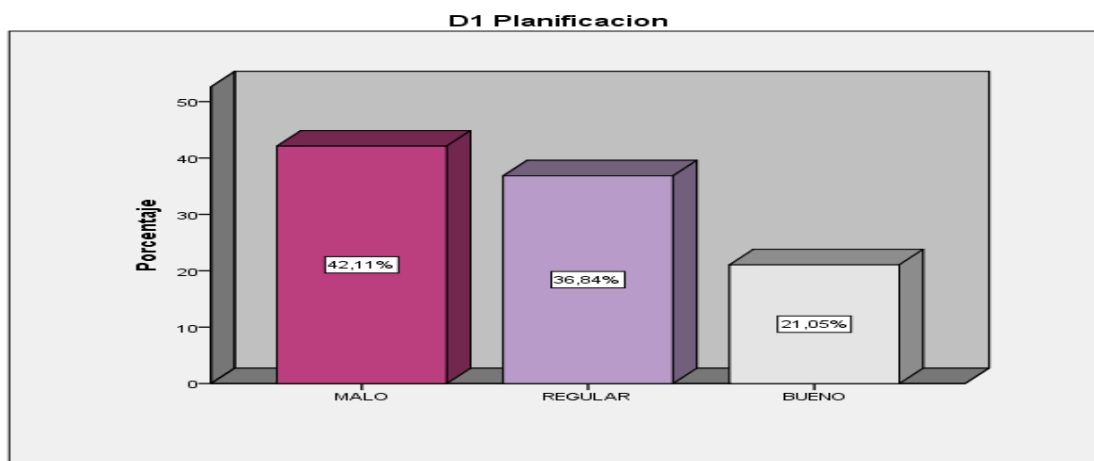
Tabla 9.

Frecuencia y porcentaje dimensión 1 “Planificación” de la variable Gestión Administrativa

D1 Planificación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	16	42,1	42,1	42,1
	REGULAR	14	36,8	36,8	78,9
	BUENO	8	21,1	21,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Figura 3

Niveles de la dimensión 1 Planificación



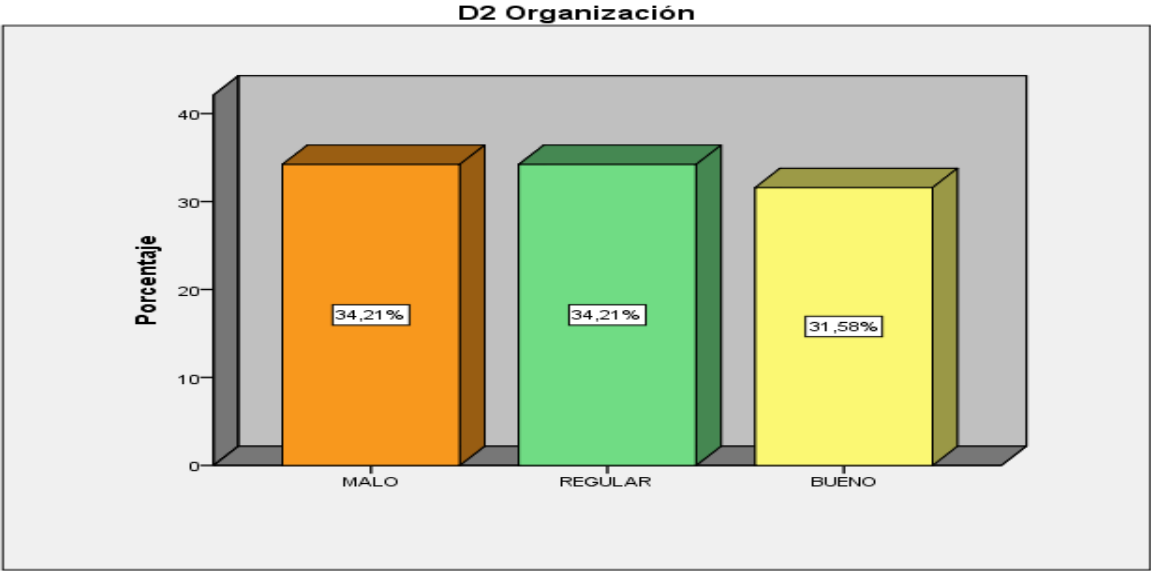
Nota. Tanto en tabla 9 y gráfico 3, se muestra la distribución tanto de la frecuencia con su porcentaje de la dimensión planificación, se observa que, del 100% que representa (38) trabajadores encuestados, el 42.1% (16) manifiestan que la planificación es malo, no se lleva la planificación de manera adecuada, el 36.8% (14) los encuestados nos dicen que la planificación se lleva de manera regular, mientras el 21.1% (8) nos dice que la planificación es bueno, se lleva de manera adecuada dentro de una entidad pública del sector justicia.

Tabla 10.

Frecuencia y porcentaje dimensión 2 “Organización”, de variable Gestión Administrativa

D2 Organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	13	34,2	34,2	34,2
	REGULAR	13	34,2	34,2	68,4
	BUENO	12	31,6	31,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Figura 4
Niveles de la dimensión 2 Organización



Nota. La tabla 10 y figura 4, nos indica, del 100% que representa (38) trabajadores encuestados, el 34.2% (13) manifiestan que la organización es malo, no se lleva de forma adecuada, el 34.2% (13) refieren que es regular, en menor porcentaje 31.6% (12) nos dice que la organización es bueno se lleva de forma adecuada dentro de una entidad pública del sector justicia. Análisis de la información registrada tanto en tabla y en figura, se deduce, que hay un hay falencias en la organización, desconocen los procesos, no cumplen con lo normado en las directivas.

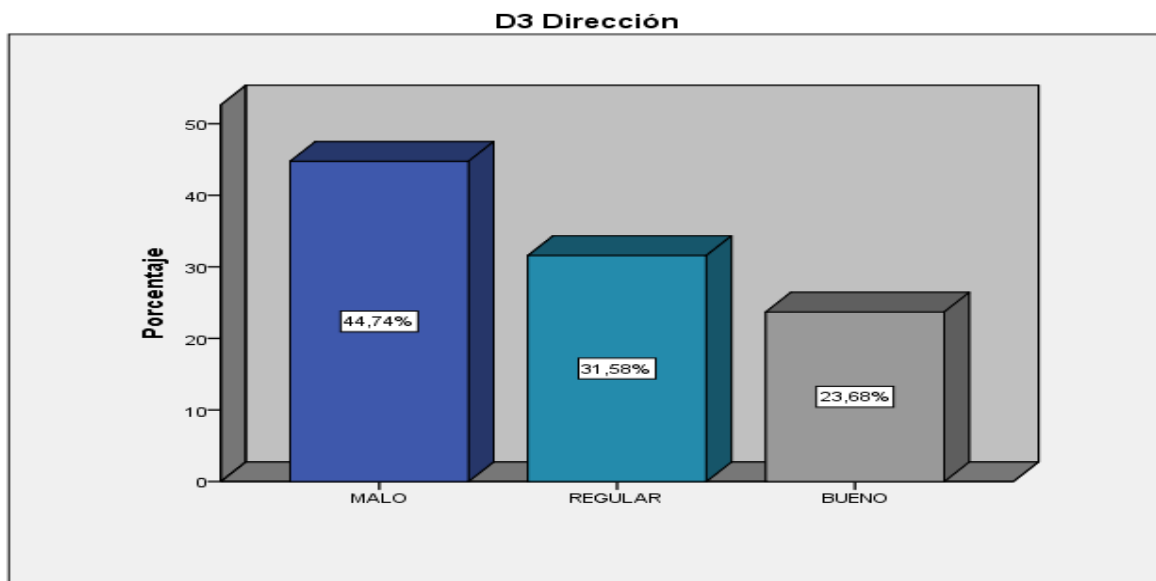
Tabla 11.

Frecuencia y porcentaje dimensión 3 “Dirección” de la variable Gestión Administrativa.

D3 Dirección					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	17	44,7	44,7	44,7
	REGULAR	12	31,6	31,6	76,3
	BUENO	9	23,7	23,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Figura 5

Niveles de la dimensión 3 Dirección

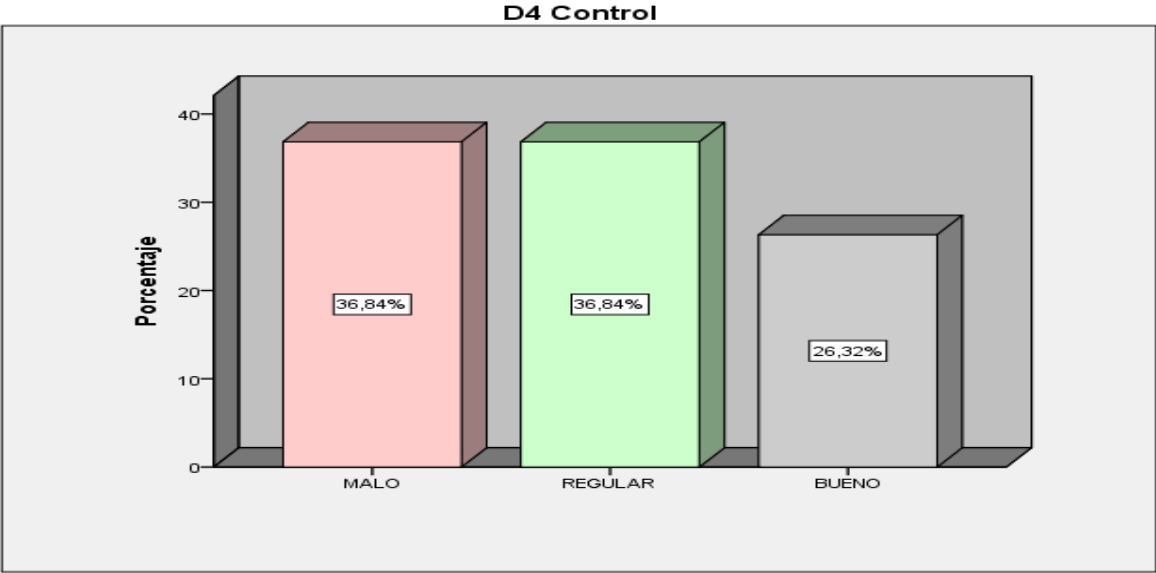


Nota. En la tabla 11 y figura 5, la frecuencia con su porcentaje de la dimensión dirección del cual observamos que el 100% que representa (38) trabajadores encuestados, el 44.7% (17) de los trabajadores manifiestan que la dirección no es buena es malo, no se lleva de forma adecuada, el 31.6% (12) refieren que es regular, mientras el 23.7% (9) nos dice que la dirección se lleva de forma adecuada, buena, dentro de una entidad pública del sector justicia. Análisis de la información registrada tanto en tabla y en figura, se deduce, que falta jefes líderes, que motiven y una falta de comunicación hacia el personal

Tabla 12.
Frecuencia y porcentaje dimensión 3 “Control” de la variable Gestión Administrativa

D4 Control					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	14	36,8	36,8	36,8
	REGULAR	14	36,8	36,8	73,7
	BUENO	10	26,3	26,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Figura 6
Niveles de la dimensión 4 Control



Nota. Visualizamos que en la tabla 12 y figura 6, el 100% representa (38) trabajadores encuestados, el 36.8% (14) manifiestan que el control es malo, no se lleva de forma adecuada el 36.8% (14) refieren que es regular, mientras el 26.3% (10) nos dice que el control es bueno, siempre se lleva de manera adecuada dentro de la entidad pública del sector justicia. Analizando esta dimensión el personal de los trabajadores indican que el control se lleva de forma regular, toda vez que no hay buen control en el proceso de pago a los proveedores.

Tabla Cruzada

En la tabla cruzada se puede ver la comparación de la Variable 1 "Gestión Administrativa" con la variable 2 "Control del proceso de pago".

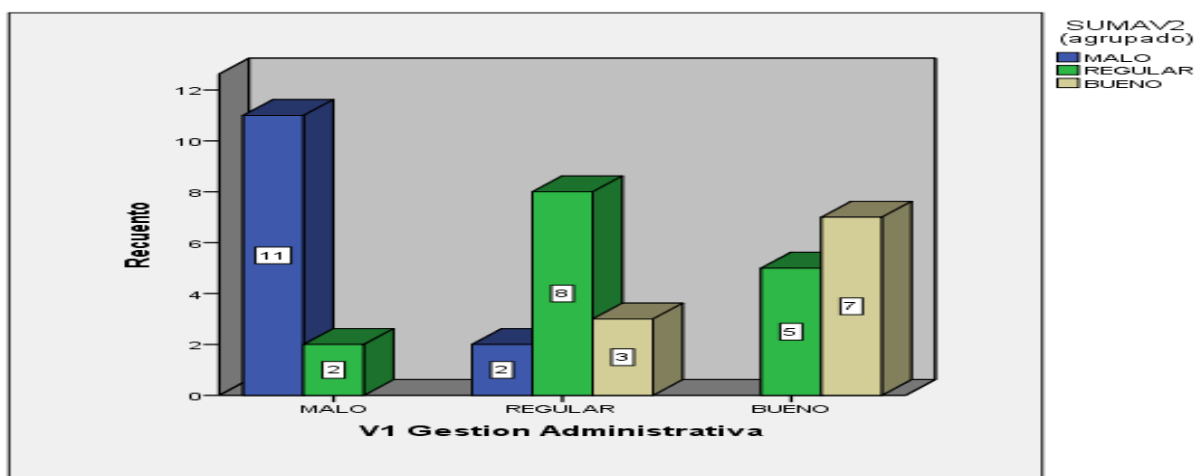
Tabla 13.

Tabla cruzada V1 Gestión Administrativa V2 Control del proceso de pago

			V2 Control del proceso de pago			
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
V1 Gestión Administrativa	MALO	Recuento	11 _a	2 _b	0 _b	13
		% del total	28,9%	5,3%	0,0%	34,2%
	REGULAR	Recuento	2 _a	8 _b	3 _{a, b}	13
		% del total	5,3%	21,1%	7,9%	34,2%
	BUENO	Recuento	0 _a	5 _b	7 _b	12
		% del total	0,0%	13,2%	18,4%	31,6%
Total		Recuento	13	15	10	38
		% del total	34,2%	39,5%	26,3%	100,0%

Figura 7

Niveles del cruce V1 Gestión Administrativa V2 Control del proceso de pago



Nota. La tabla 13 y figura 7, nos dice que el 28.9% (11) de los servidores indican que, cuando la gestión administrativa y el control del proceso de pago es malo, es decir que en ambos no se lleva de forma adecuada frente al 5.3% (2 personas) consideran que el control de proceso de pago se lleva de forma regular a la vez que la gestión administrativa no se lleva de forma adecuada. Así también, el 21.1% (8) de los encuestados perciben que, la gestión administrativa y el control del proceso de pago se lleva en forma regular, y el 18.4% (7) de los empleados encuestados indican sobre la gestión administrativa y el control del proceso de pago que se dan de forma adecuada en una entidad pública del sector justicia.

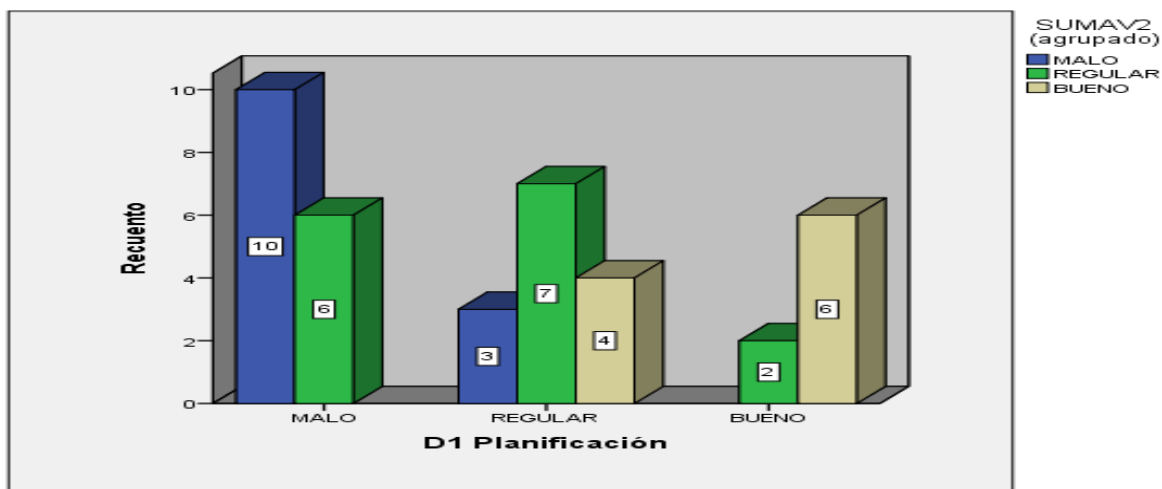
Tabla 14.

Tabla cruzada D1 Planificación V2 Control del proceso de pago

			Control del proceso de pago			Total
			MALO	REGULAR	BUENO	
Planificación	MALO	Recuento	10 _a	6 _b	0 _c	16
		% del total	26,3%	15,8%	0,0%	42,1%
	REGULAR	Recuento	3 _a	7 _a	4 _a	14
		% del total	7,9%	18,4%	10,5%	36,8%
	BUENO	Recuento	0 _a	2 _a	6 _b	8
		% del total	0,0%	5,3%	15,8%	21,1%
Total	Recuento	13	15	10	38	
	% del total	34,2%	39,5%	26,3%	100,0%	

Figura 8

Niveles del cruce D1 Planificación V2 Control del proceso de pago



Nota. Tanto en la tabla 14 y en la figura 8, el 26.3% (10) de los encuestados indican que, la Planificación y el control del proceso de pago es malo, no se lleva de forma adecuada, frente al 15.8 % (6 personas) consideran que el control de proceso de pago se lleva de forma regular a la vez que la planificación no se lleva de forma adecuada el 18.4% (7) de los trabajadores perciben que, la Planificación y el control del proceso de pago se lleva de forma regular, y el 15.8% (6) de los servidores encuestados perciben que tanto la Planificación y el control del proceso de pago es bueno, se llevan de forma adecuada dentro de la entidad pública del sector justicia.

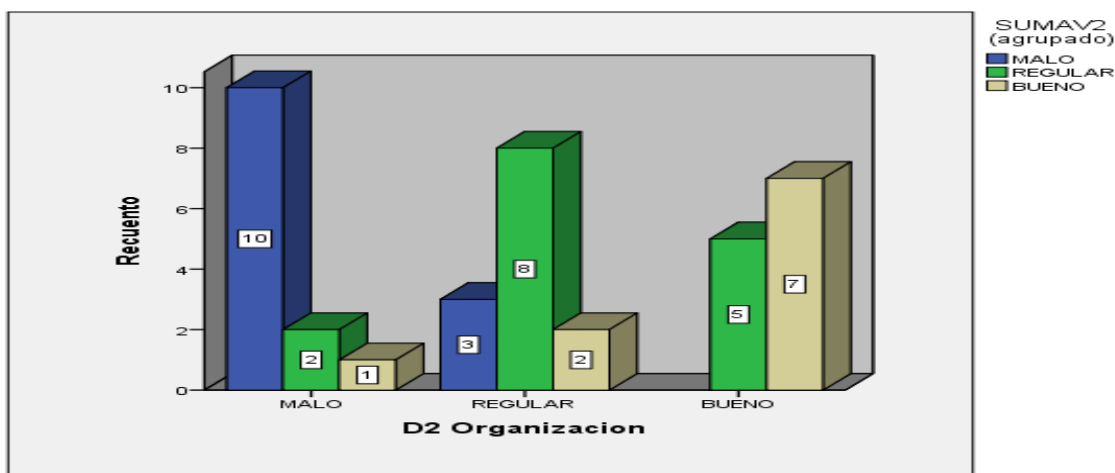
Tabla 15.

Tabla cruzada D2 Organización V2 Control del proceso de pago

			Control del proceso de pago			
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
Organización	MALO	Recuento	10 ^a	2 ^b	1 ^b	13
		% del total	26,3%	5,3%	2,6%	34,2%
	REGULAR	Recuento	3 ^a	8 ^a	2 ^a	13
		% del total	7,9%	21,1%	5,3%	34,2%
	BUENO	Recuento	0 ^a	5 ^b	7 ^b	12
		% del total	0,0%	13,2%	18,4%	31,6%
Total	Recuento	13	15	10	38	
	% del total	34,2%	39,5%	26,3%	100,0%	

Figura 9

Niveles del cruce D2 Organización V2 Control del proceso de pago



Nota. La tabla 15 y figura 9, demuestran que el 26.3% (10) de los empleados encuestados resaltan que, la Organización y el control del proceso de pago es malo, no se lleva de forma adecuada, mientras que el 21.1% (8) de los trabajadores perciben que, la Organización y el control del proceso de pago se lleva de forma regular, el 18.4% (7) de los encuestados perciben que, cuando la Organización y el control del proceso de pago es bueno, se llevan de forma adecuada dentro de la entidad pública del sector justicia.

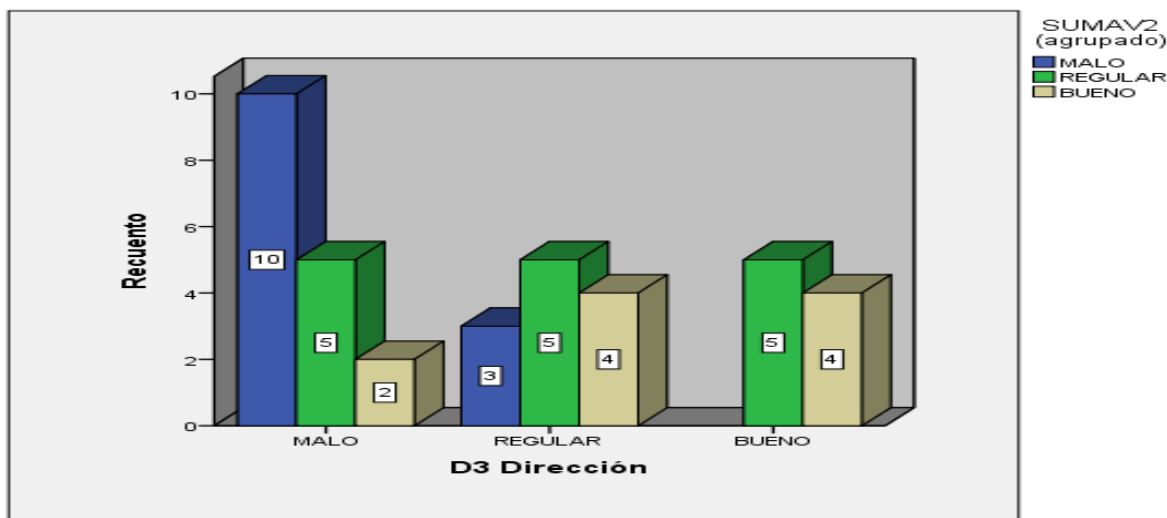
Tabla 16.

Tabla cruzada D3 Dirección V2 Control del proceso de pago

		Control del proceso de pago				
		MALO	REGULAR	BUENO	Total	
Dirección	MALO	Recuento	10 ^a	5 ^b	2 ^b	17
		% del total	26,3%	13,2%	5,3%	44,7%
	REGULAR	Recuento	3 ^a	5 ^a	4 ^a	12
		% del total	7,9%	13,2%	10,5%	31,6%
	BUENO	Recuento	0 ^a	5 ^b	4 ^b	9
		% del total	0,0%	13,2%	10,5%	23,7%
Total	Recuento	13	15	10	38	
	% del total	34,2%	39,5%	26,3%	100,0%	

Figura 10

Niveles del cruce D3 Dirección V2 Control del proceso de pago



Nota. La tabla 16 y figura 10, muestra que el 26.3% (10) de los trabajadores indican que la dirección y el control del proceso de pago es malo, no se lleva de forma adecuada, el 13.2% (5) de los trabajadores perciben que, la Dirección y el control del proceso de pago se lleva de forma regular, mientras que, el 13.2% (5) de los encuestados perciben que, la Dirección es bueno, se lleva de forma adecuada y el control del proceso de pago se lleva de forma regular.

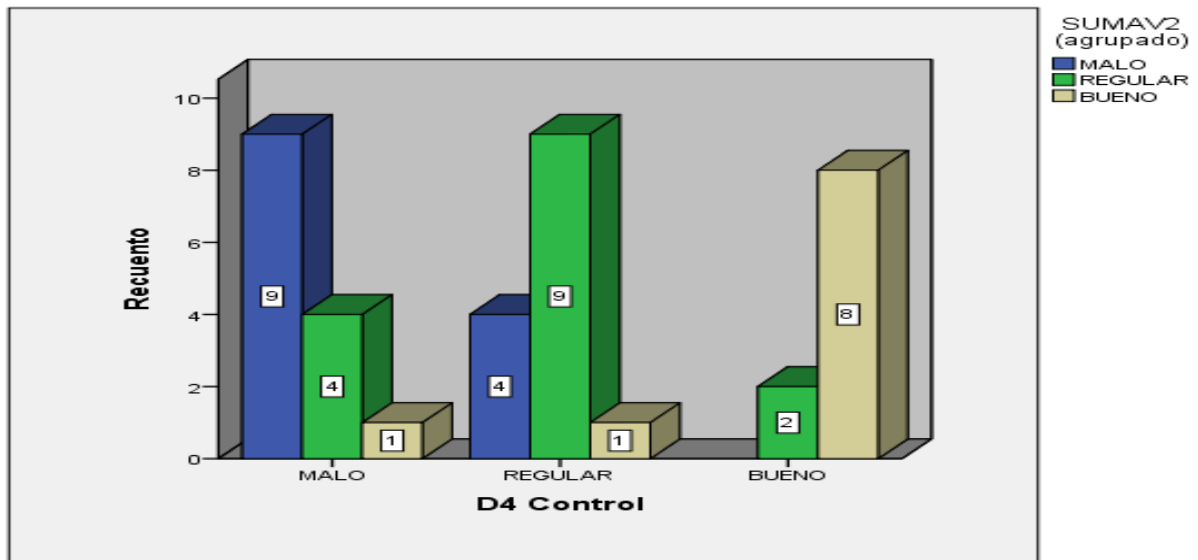
Tabla 17.

Tabla cruzada D4 Control V2 Control del proceso de pago

			Control del proceso de pago			
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
Control	MALO	Recuento	9 _a	4 _b	1 _b	14
		% del total	23,7%	10,5%	2,6%	36,8%
	REGULAR	Recuento	4 _{a, b}	9 _b	1 _a	14
		% del total	10,5%	23,7%	2,6%	36,8%
	BUENO	Recuento	0 _a	2 _a	8 _b	10
		% del total	0,0%	5,3%	21,1%	26,3%
Total	Recuento	13	15	10	38	
	% del total	34,2%	39,5%	26,3%	100,0%	

Figura 11

Niveles del cruce D4 Control V2 Control del proceso de pago



Nota. La tabla 17 y figura 11, demuestra que el 23.7% (9) encuestados indican que, cuando el Control y el control del proceso de pago es malo, no se lleva de forma adecuada, mientras que el 23.7% (9) de los trabajadores perciben que, el Control y el control del proceso de pago se lleva de forma regular, por lo que, el 21.1% (8) de los encuestados perciben que, el Control es bueno y el control del proceso de pago es bueno, se lleva de forma adecuada.

4.2. Análisis Inferencial

Para conocer qué prueba de correlación se debe utilizar para la contrastación de hipótesis, en primer lugar, primero analizamos si existe una distribución normal en las variables y en las dimensiones que interfieren con las hipótesis. Se empleó la prueba de Shapiro-Wilk (se utiliza cuando se analiza la normalidad en menos de 50 datos). Siguiendo a ello, se determina si la distribución es normal o anormal. Asimismo, muestra que método se usara en la prueba de hipótesis.

Prueba de Normalidad

El nivel de significancia $P > 0,05$ indica que los datos provienen de una distribución normal, por lo que, se utilizará la prueba paramétrica de Pearson.

El nivel de significancia $P < 0,05$ indica que los datos provienen de una distribución asimétrico, por lo que, se utilizará la prueba no paramétrica Rho Spearman.

H_0 : no existe relación, los datos provienen de una distribución normal

H_1 : existe relación, los datos no provienen de una distribución anormal

Tabla 18.

Prueba Shapiro-Wilk

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,796	38	,000
Control del proceso de pago	,804	38	,000
Planificación	,788	38	,000
Organización	,796	38	,000
Dirección	,776	38	,000
Control	,799	38	,000

Nota: La significancia para la variable Gestión administrativa, Control del proceso de pago, así como las dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control fueron menores al nivel de significancia 0,05, por lo que para estas distribuciones de datos no existe distribución normal. Ello quiere decir que para dichas hipótesis específicas se debe utilizar la prueba Rho Spearman.

Prueba de Hipótesis

El grado de **relación entre variables y dimensiones** se determinará tomando el 0,05 (5%) como nivel de significancia para aceptar y/o rechazar hipótesis generales y específicas, según los siguientes criterios:

No hay relación: si el valor de P es mayor que 0,05 y el Rho de Spearman es menor que 0,05.

Si hay relación: si valor P es menor que 0,05 y el Rho de Spearman es mayor que 0,05.

Prueba de Hipótesis General

El grado de relación entre variables (1 y 2) se determinará tomando el 0,05 (5%) como nivel de significancia para aceptar y/o rechazar hipótesis generales.

No hay relación: si el valor de P es mayor que 0,05 y el Rho de Spearman es menor que 0,05.

Si hay relación: si valor P es menor que 0,05 y el Rho de Spearman es mayor que 0,05.

Hg₁: La Gestión Administrativa, se relaciona con el control del proceso de pago a los proveedores en una entidad pública del Sector Justicia, Lima – 2021

Hg₀: La Gestión Administrativa, no se relaciona con el control del proceso de pago a los proveedores en una entidad pública del Sector Justicia, Lima – 2021

Tabla 19.*Prueba de correlación: gestión administrativa y control del proceso de pago*

			Gestión Administrativa	Control del proceso de pago
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,759
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	Control del proceso de pago	Coeficiente de correlación	,759	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

Nota: la tabla 19 nos muestra que la significancia (Sig.) es 0,000 es decir inferior al 0,05 nivel de significancia, por lo que se rechaza la H0, por lo tanto, se puede afirmar de forma estadística la Gestión Administrativa, se relaciona con el control del proceso de pago a los proveedores en una entidad pública del Sector Justicia. Por otro lado, según Rho de Spearman 0,759 de coeficiente de correlación, se puede determinar que existe relación alta entre ambas.

Prueba de Hipótesis Específicas

Las hipótesis específicas son 4, a continuación, presentamos:

Específica 1 Planificación

El grado de relación entre dimension1 y variable2 se determinará tomando el 0,05 (5%) como nivel de significancia para aceptar y/o rechazar hipótesis específicas.

No hay relación: si el valor de P es mayor que 0,05 y el Rho de Spearman es menor que 0,05.

Si hay relación: si valor P es menor que 0,05 y el Rho de Spearman es mayor que 0,05.

H₁: La planificación se relaciona con el control del proceso del pago a los proveedores en la entidad pública del Sector Justicia.

H₀: La planificación no se relaciona con el control del proceso del pago a los proveedores en la entidad pública del Sector Justicia.

Tabla 20.

Prueba de correlación: Planificación y Control del proceso de pago

			Planificación	Control del proceso de pago
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,676*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	Control del proceso de pago	Coeficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

Nota: la tabla 20 nos muestra que la significancia (Sig.) es 0,000 es decir inferior al 0,05 nivel de significancia, por lo que se rechaza la H₀, por lo tanto, se puede afirmar de forma estadística que la planificación se relaciona con el control del proceso de pago a los proveedores en la entidad pública del Sector Justicia.

Por otro lado, según Rho de Spearman 0,676 de coeficiente de correlación, se puede determinar que existe relación moderada entre ambas

Especifica 2 Organización

El grado de relación entre dimension2 y variable2 se determinará tomando el 0,05 (5%) como nivel de significancia para aceptar y/o rechazar hipótesis específicas.

No hay relación: si el valor de P es mayor que 0,05 y el Rho de Spearman es menor que 0,05.

Si hay relación: si valor P es menor que 0,05 y el Rho de Spearman es mayor que 0,05.

H₁: La organización se relaciona con el control del proceso de pago a los proveedores en la entidad pública del Sector Justicia, Lima – 2021.

H₀: La organización no se relaciona con el control del proceso de pago a los proveedores en la entidad pública del Sector Justicia, Lima – 2021.

Tabla 21.

Prueba de correlación: Organización y Control del proceso de pago

			Organización	Control del proceso de pago
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	Control del proceso de pago	Coefficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

Nota: En la tabla 21 se muestra que la significancia (Sig.) es 0,000, es decir inferior al 0,05 nivel de significancia, por lo que se rechaza la H₀ y por tanto se puede afirmar de forma estadística que la organización se relaciona con el control del proceso de pago a los proveedores en la entidad pública del Sector Justicia.

Por otro lado, según Rho de Spearman 0,673 de coeficiente de correlación, se puede determinar que existe relación moderada entre ambas.

Especifica 3 Dirección

El grado de relación entre dimension3 y variable2 se determinará tomando el 0,05 (5%) como nivel de significancia para aceptar y/o rechazar hipótesis específicas.

No hay relación: si el valor de P es mayor que 0,05 y el Rho de Spearman es menor que 0,05.

Si hay relación: si valor P es menor que 0,05 y el Rho de Spearman es mayor que 0,05.

H₁: La dirección se relaciona con el control del proceso de pago a los proveedores en la entidad pública del Sector Justicia, Lima – 2021.

H₀: La dirección no se relaciona con el control del proceso de pago a los proveedores en la entidad pública del Sector Justicia, Lima – 2021.

Tabla 22.
Prueba de correlación: Dirección y Control del proceso de pago

			Dirección	Control del proceso de pago
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,492**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	38	38
	Control del proceso de pago	Coeficiente de correlación	,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	38	38

Nota: la tabla 22 nos demuestra que la significancia (Sig.) es 0,002, es decir inferior al 0,05 nivel de significancia, por lo que se rechaza la H₀ y por tanto se puede afirmar de forma estadística que la dirección se relaciona moderadamente con el proceso de pago a los proveedores en la entidad pública del Sector Justicia. Por otro lado, según Rho de Spearman 0,492 de coeficiente de correlación se puede determinar que existe relación baja entre ambas.

Especifica 4 Control

El grado de relación entre dimension4 y variable2 se determinará tomando el 0,05 (5%) como nivel de significancia para aceptar y/o rechazar hipótesis específicas.

No hay relación: si el valor de P es mayor que 0,05 y el Rho de Spearman es menor que 0,05.

Si hay relación: si valor P es menor que 0,05 y el Rho de Spearman es mayor que 0,05.

H₁: El control se relaciona con el control del proceso de pago a los proveedores en la entidad pública del Sector Justicia, Lima – 2021.

H₀: El control no se relaciona con el control del pago a los proveedores en la entidad pública del Sector Justicia, Lima – 2021.

Tabla 23.

Prueba de correlación: Control y Control del proceso de pago

		SUMAD4 (agrupado)	Control del proceso de pago
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,664**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	38	38
	Coefficiente de correlación	,664**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	38	38

Nota: la tabla 23 nos dice que la significancia (Sig.) es 0,000 es decir inferior al 0,05 nivel de significancia, por lo que se rechaza la H₀ y por lo tanto se puede afirmar de forma estadística que la dirección se relaciona con el control del proceso de pago a los proveedores en la entidad pública del Sector Justicia.

Por otro lado, según Rho de Spearman 0,664 de coeficiente de correlación, se puede determinar que existe relación moderada entre ambas.

V DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos dentro de nuestro estudio específicamente en la tabla 19 nos muestra que la significancia (Sig.) es 0,000 (p menor que 0,05) por lo que se rechaza la H_0 , se puede afirmar estadísticamente que la gestión administrativa se relaciona con el control del proceso de pago a los proveedores en una entidad pública del Sector Justicia y Rho de Spearman 0,759, determina que la relación hallada es altamente positiva, se corrobora en la tabla 13 con los porcentajes descriptivos de la gestión administrativa donde 34.2% representa nivel regular y 31.6 el nivel bueno mientras que el control del proceso de pago el 39.5% tiene nivel regular y el 26.3 nivel bueno. Estos resultados tienen relación con Torres (2018) en su investigación cuyo objetivo es establecer si existe relación entre las variables gestión administrativa y el control interno a fin de realizar cambios en la gestión para mejorar el control interno el área administrativa del SENASA. Sus resultados fueron que hay una correlación alta positiva es Rho de Spearman = 0,879 y el valor $p < 0,05$ se acepta hipótesis general donde sus valores porcentuales son 55.1% nivel moderado, 33.7 nivel alto en gestión administrativa y el 51,7 % nivel moderado y 38,2 % nivel alto en control interno. De lo antes mencionado se desprende que la gestión administrativa debe ser eficiente para que exista un buen control en el proceso de pago a proveedores como también podemos observar que en la empresa Senasa se quiere realizar cambios en la gestión para lograr un buen control.

Por otra parte, comparado con el estudio estadístico que realizó Guerra y Redrovan (2017) quienes realizaron una investigación sobre la necesidad de una reestructuración de la gestión administrativa en el proceso de pago al proveedor en el cual los resultados mostrados nos indican que el 58% de trabajadores menciona que la empresa se retrasa con sus pagos, seguido de un 38% de encuestados que precisó que siempre existe retraso; un 93% expresó que la gestión administrativa genera que se respete el periodo de pagos por parte de la empresa y que la mayoría de las veces se demoran entre 1 y 2 meses. Se puede determinar con el estudio realizado que la empresa estudiada presenta grandes falencias en cuanto a los procedimientos de pagos a proveedores, ya que no tiene un proceso adecuado que permita un control

permanente de los insumos y materias primas que ingresan ni de los volúmenes necesarios para que se mantenga la producción que requiere el mercado. Los pagos son más efectivos cuando se le da atención al fortalecimiento de la gestión administrativa como aspecto global de las áreas financieras, pagos a proveedores y otros. De lo manifestado en el anterior párrafo, tiene similitud con el presente trabajo ya que en ambos hay que fortalecer la gestión administrativa para llevar un proceso adecuado de pago que les permita un control, por lo que el personal de la entidad pública percibe que el control del proceso de pago será efectivo si la gestión administrativa cumple con los procedimientos. A pesar de los años podemos ver que sigue existiendo este problema en las empresas.

Con respecto a la dimensión planificación, los resultados que se observan en nuestro estudio dentro de la tabla 17 permiten visualizar en los porcentajes descriptivos de la planificación que el 42.1% considera que no se cumple con la planificación, es malo y el 36.8% de los encuestados consideran que la planificación es regular mientras que el control del proceso de pago el 39.5% tiene nivel regular. Adicionalmente a ello, se realizó la prueba confirmatoria de hipótesis la cual muestra la tabla 20 que la significancia (Sig.) encontrada es 0.000, por lo cual se identifica que el valor es inferior a 0.05, lo que permite afirmar de forma estadística que la planificación se relaciona con el control del proceso de pago a los proveedores en la entidad pública y el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.676, lo que indica estadísticamente que la relación hallada es altamente positiva. Estos resultados se relacionan con lo alcanzado por Campos en el año 2015, en su estudio que tiene como objetivo la creación de controles que mejoren la eficiencia financiera en la organización, reflejaron en los resultados que el 66.67% de encuestados implementarían un plan de mejora en su área de trabajo personal, el 33.33% de encuestados mencionan que la calidad de los programas instalados dentro su área es deficiente, el otro 33.33% de encuestados menciona que sus compañeros carecen de aptitudes para los puestos de trabajo y que sería reconfortante mejorar los procesos de selección, y finalmente el 33.33% de encuestados sobrantes mencionaron que la eficiencia administrativa mediante la planificación de actividades es baja con respecto

al control de procesos de pagos. Es por ello se puede determinar que se debe trabajar sobre todo en mejorar el control interno de las autorizaciones y la planificación, segregación de funciones, calificación del personal que realizara los procesos de pagos de la caja chica.

Por otro lado, estos resultados se relacionan con lo conseguido por Torres (2015) a través de su estudio relacionado como la gestión administrativa influye en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa, tuvo como resultado que el 42.86% afirma que no siempre se determinan claras las metas y los objetivos, el 57.14% afirmaron que no se cuenta con manuales para procedimientos, el 100% de los encuestados mencionan que antes de tomar decisiones se consulta a los jefes inmediatos, el 71.43% manifestaron no haber sido capacitado y el 100% respondieron que nunca han sido motivados con incentivos para mejorar la productividad. Se determino que hay una falta de cultura de planificación y que la gestión administrativa es realizada empíricamente.

Por lo expuesto anteriormente por Campos (2015) se determina que la planificación es la base para implementar y mejorar el control en los procesos de pago y la calidad, por lo que el presente estudio concuerda con dicha investigación ya que los resultados en la tabla 20 indica que, si existe relación entre planificación y control del proceso de pago, sin embargo, el 42.1% considera que no se cumple con la planificación, es malo y el 36.8% de los encuestados consideran que la planificación se lleva de manera regular (57.9 %), por lo que es necesario fortalecer la planificación, toda vez que falta que el personal cumpla con el plan operativo, que cumpla con las directivas para el control del proceso de pago.

Los resultados estadísticos relacionados con la dimensión organización que se encuentran en la tabla 15 se corrobora con los porcentajes descriptivos de la organización donde 34.2% de los encuestados consideran que la organización está entre mala y regular y 31.6 el nivel bueno mientras que el control del proceso de pago el 39.5% tiene nivel regular y el 26.3 nivel bueno. Mientras que en la tabla 21 prueba confirmatoria de hipótesis, donde la significancia (Sig.) encontrada es 0.000, y el coeficiente de correlación estadístico Rho de Spearman fue de 0.746, lo que indica

que la relación estadísticamente hallada es altamente positiva y que la organización se relaciona significativamente con el proceso de pago a los proveedores en la entidad pública del Sector Justicia. De igual manera los resultados anteriormente estudiados coinciden con los que se manifestaron en el estudio de Espinoza (2013) en el cual se utilizó una metodología aplicada, apoyada en entrevistas y cuestionarios con la que se puede visualizar que el 59.5% de los encuestados consideran que no hay una organización dentro del área tesorería y que el control del proceso de pagos no se encuentra presente, el 67.5% del personal encuestado dice que la organización de recursos debe mejorar el Control de procesos de pago en el área de Tesorería, el 56.5% de personas encuestadas opinan que la organización técnica junto con el asesoramiento son los dos aspectos más importantes considerados como pilares para tomar las decisiones en el área de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos y 64.8% de encuestados considera que en las medidas correctivas no hay seguimiento. A partir de ello, se ha podido entender y comprender que ambas variables van de la mano, de manera que para optimizar la dirección del proceso de pago del área de Tesorería en el Municipio de Chorrillos deben mejorar en el control interno y su organización de procedimientos con la finalidad de brindar una mejor administración dentro del municipio de chorrillos.

Referente a la indagación efectuada por Cevallos (2016), siendo su objetivo la evaluación de la gestión administrativa operativa y su impacto en la empresa CA Futuro Lamanense, los resultados obtenidos muestran que hay un cumplimiento del 83% en la atención que es de calidad, un 76% en el levantamiento de quejas y un cumplimiento del 88% en procedimientos de transacción tanto en caja, como en créditos y en cobranzas; sin embargo, la gestión de recuperación de cartera es significativamente poco eficiente, se determinó que a través de la instauración de un manual de funciones por competencia al personal se podrá beneficiar la empresa a través de la correcta delegación de funciones.

La indagación realizada por Neira (2016), siendo su objetivo implantar un proceso de control fidedigno tomando en cuenta la estructura COSO y así contar con una buena gestión en los pagos al proveedor tanto de bienes y servicios en la Agrupación Bananera, tuvo como resultante que el 56% dice estar “poco de acuerdo”

con la afirmación de que hay supervisión en el registro de pago al proveedor, determinando que la organización carece de un mof adecuado donde se establece que áreas deben intervenir en las cuentas por pagar al proveedor.

Por lo antes mencionado sobre la tesis de Cevallos (2016) y Neira (2016) coincide con la presente investigación, toda vez que la organización consideran que la organización está entre mala y regular, ya que si bien contamos con un MOF este no se cumple en todos los procesos en especial en el control del proceso de pago, como podemos ver en las tesis tanto de Cevallos y Neyra les falta un mof para se pueda establecer las funciones de cada área y del personal y cumplir con el proceso de pago y para Espinoza debe mejorar el control interno y su organización para su toma de decisiones.

En relación con la dimensión dirección, se observa que con los porcentajes descriptivos de la dirección donde que se observan en la tabla 16 muestran sin repercusión que el 44.7% indican que es mala la dirección y el 31.6% de los encuestados consideran que la dirección es llevada en forma regular y 23.7 dicen que es bueno y el control de proceso de pagos con 39.5% a veces se llevan de forma regular y el 26.3% indica que es bueno. Adicionalmente a ello podemos ver que, en la prueba confirmatoria de hipótesis realizada, muestra que la significancia (Sig.) es 0.002, valor inferior al nivel de significancia de 0.05, lo que permite rechazar la H_0 y afirmar estadísticamente sin lugar a duda que la dirección se relaciona con el proceso de pago a los proveedores en la entidad pública del Sector Justicia. Sumado a ello, en la tabla 22 el coeficiente de correlación estadístico Rho de Spearman fue de 0.492, lo que indica sin lugar a duda estadísticamente la relación hallada es moderada. Asimismo, el estudio efectuado por Layme, E. (2015) tiene un punto de vista distinto a lo presentado dentro de nuestro estudio, afirma que en su estudio utilizó la metodología descriptiva, diseño transversal; que se apoyó en técnicas documentarias, encuestas y entrevistas en las cuales se encontraron datos estadísticos de muy alta revelación. Según lo obtenido podemos visualizar que los resultados dicen que de un 9.5% de encuestados refieren que para tener una buen control de procesos de pago se debe contar con una dirección adecuada, por otro lado un 15.10% de encuestados del

estudio mencionan que aunque se tenga una buena dirección seguirá surgiendo insatisfacción durante control de proceso de pagos y servidores y el 30.6% de encuestados han identificado que una buena dirección conlleva a tener un control adecuado de los procesos de pago dentro de la institución para que se realicen estas actividades. A partir de ello se puede esclarecer que hay existencia de una relación de tipo directa entre el adecuado control de procesos de pagos y el cumplimiento de la dirección de estos procesos dentro de la institución.

Los resultados obtenidos de la dimensión Control en la tabla 23 nos muestra que la significancia (Sig.) es 0,000 (p menor que 0,05) por lo que se rechaza la H_0 , se puede afirmar de forma estadística el control se relaciona con el control del proceso de pago a los proveedores en una entidad pública del Sector Justicia y Rho de Spearman 0,673, determina que la relación hallada es altamente positiva, se corrobora en la tabla 17 con los porcentajes descriptivos del control donde 36.8% de los encuestados consideran que el control es malo y regular y 26.3 el nivel bueno mientras que el control del proceso de pago el 39.5% tiene nivel regular y el 26.3 nivel bueno. La indagación efectuada Pérez (2019) tiene similitud con la presente tesis ya que para gestionar los pagos al proveedor de Operfel S.A. se debe diseñar el procedimiento de control interno, por lo que su resultado fue el 57% menciona que los problemas con el pedido de insumos afectan la productividad, el 57% considera que los problemas con la productividad afectan al cronograma, el 49% menciona que los problemas del cronograma influyen en el proceso del producto terminado y el 70% considera que los problemas en el proceso del producto afectan a los pedidos del cliente. Por lo que determino que las dos variables están vinculadas y se propone implementar un control en la gestión de pagos

Asimismo, el resultado de la presente tesis se relaciona con el estudio efectuado por Jarrin, Zabala en el 2014, su tema tiene como objetivo crear un manual tanto en política y procedimiento en el departamento financiero para el pago de las obligaciones. Para ello el 62% previo al pago observan las disposiciones, el 75% dicen que no existe control previo al pago, el 50% manifiesta que el pago debe justificarse y comprobarse con documentos auténticos, el 62% confirma si existe o no asuntos

pendientes en cuanto al reconocimiento total o parcial de las obligaciones. El estudio determina GAD Municipal carece de un control eficiente, hay desconocimiento del proceso para el pago de obligaciones.

Para terminar, la dimensión control y el proceso de pago tiene relación sin embargo en la tabla 17 el 23.7% determina que el control no es bueno y se lleva de manera regular dentro de la entidad pública del sector justicia. En las tesis de los autores Jarrin, Zabala y Pérez sus variables están relacionadas sin embargo falta fortalecer el control en sus organizaciones, tal como sucede en mi entidad.

En un resumen de manera rápida y concisa podemos dictaminar sin dudas, que la presente investigación demuestra confirmatoriamente que existe una correlación estadísticamente significativa entre la variable gestión administrativa y control de procesos de pago. Además, se evidencia una correlación significativa y reveladora entre todas las dimensiones de la gestión administrativa en las que se encuentran (la planificación, organización, dirección, control) y la variable control de procesos de pagos dentro de la entidad pública del Sector Justicia, Lima – 2021.

VI CONCLUSIONES

1. Existe un nivel de relación alta positiva, entre las variables Gestión Administrativa y Control de procesos de pagos al alcanzarse un nivel de correlación de Rho de Spearman de 0,759 y un nivel de significancia de 0,000, lo que hace que se rechace la Hipótesis nula (H_0). Además de ello, los datos a nivel descriptivo en forma general muestran que 34.2% de los encuestados consideran que la gestión administrativa se lleva entre malo y regular y el 39.5% indican que el control de proceso de pagos se lleva de forma regular en la entidad del Sector Justicia de Lima.
2. El nivel de relación entre la dimensión planificación y la variable control de procesos de pago, es moderado positivo entre ambas, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.676. Además de ello, los datos a nivel descriptivo en forma general muestran que el 42.1% considera que no se cumple con la planificación, es malo y el 36.8% de los encuestados consideran que la planificación y el 39.5% indican que el control de proceso de pagos se lleva de forma regular en la entidad del Sector Justicia de Lima.
3. El nivel de relación entre la dimensión organización y la variable control de procesos de pago, es moderado positivo entre ambas, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,673, observándose que el 34.2% de los encuestados consideran que la organización es mala y regular y el 39.5% considera que el control de proceso de pagos se lleva de forma regular en la entidad del Sector Justicia.
4. El nivel de relación entre la dimensión dirección y la variable control de procesos de pago, presenta una relación baja entre ambas, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.492. Así también se observa que el 44.7% indican que es mala la dirección y el 31.6% de los encuestados consideran que la dirección y el 39.5 consideran que control de proceso de pagos se llevan de forma regular en la entidad del Sector Justicia.
5. El nivel de relación entre la dimensión control y la variable control de procesos de pago, presenta una relación moderado positiva entre ambas, según el

coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.664. Así también se observa que el 36.8% de los encuestados consideran que el control es malo y regular y el 39.5 consideran que control de proceso de pagos se llevan de forma regular en la entidad del Sector Justicia.

VII RECOMENDACIONES

1. Considerando que la Gestión Administrativa y el control de procesos de pago tienen relación alta y no presentan niveles de altos (se lleva entre malo y regular), cabe sugerir que ambas se deben reforzar con estrategias adecuadas de gestión administrativa (planificación y dirección) para elevar los niveles del conocimiento administrativo.
2. En lo que respecta a la planificación y la variable control de procesos de pago guardan relación moderada, se recomienda que la entidad pública del sector justicia cumpla con los planes operativos, cumplir con los tiempos en el proceso de pago, actualizar los manuales de procedimientos de pago, cumplir con lo normado en las directivas, fortalecer los mecanismos de control en el proceso de pago.
3. Teniendo en cuenta que la organización y la variable control de procesos de pago guardan relación moderada, se recomienda mantener los niveles de organización, a través de herramientas adecuadas comunicar al personal de las áreas involucradas el mapa del proceso de pago, que cumplan con lo establecido en el MOF, una correcta delegación de funciones y que capaciten al personal para que el control de proceso de pagos sea el óptimo dentro de la entidad pública del sector justicia.
4. Ya que se demostró estadísticamente que la dirección y la variable control de procesos de pago guardan una relación bajo y se observa que los niveles de ambos son entre malo y regulares, se sugiere fortalecer la dirección, que la participación de los jefes debe ser activa, motivar al personal con capacitaciones, promover el trabajo en equipo, la comunicación que sea activa entre jefe empleado y que las mejoras constantes refuerce los procesos con el fin de lograr un mejor control de los procesos de pago en la entidad pública del sector justicia.
5. En cuanto a la dimensión control y la variable control de procesos de pago, ambos guardan relación moderada, sin embargo tiene una perspectiva de parte del personal que es malo y regular por lo que se recomienda mantener y reforzar

el control ya que es necesario que todas las áreas involucradas cuenten con un control previo, recurrente a fin de que el control del proceso de pago sea optima, la oficina de control interno realice controles mensuales en el cumplimiento del proceso de pago y que la gerencia de administración y finanzas evalúe el desempeño del personal a fin de que se cumpla los objetivos propuestos en cuanto al control del proceso de pago dentro del Sector Justicia.

REFERENCIAS

- Antón, E. (2016) *Manual de Procedimiento para Gestión de Pago a Proveedores*
<https://www.bomberosguayaquil.gob.ec/wp-content/uploads/2018/08/Procedimiento-Gesti%C3%B3n-Pago-a-Proveedores.pdf>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom 2008.
Recuperado el 20 de 05 de 2021,
<http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Bermudez (2016). *Motivation within the administrative management of small enterprises*. *Quipukamayoc*, 25(47): 37 – 44.
<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v25i47.13801> QUIPUKAMAYOC 25(47): 37 - 44
(2017) <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v25i47.13801ISSN>
- Belkhir, M., Boubaker, S. y Derouiche, I. (2014). *Control-ownership wedge, boards of directors, and the value of excess cash*. *Economic Modelling*, 39(1), 110-112.
Recuperado de:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0264999314000704>
- Camacho, E. (2015). *Propuesta para la Implementación de un sistema de control interno para un buen manejo de efectivo de una empresa dedicada a la comercialización de artículos eléctricos en el valle de Toluca 2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Estado de México].
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/65900>
- Camacho, Gil, Paredes (2017). *Sistema de Control Interno: Importancia de su Funcionamiento en las Empresas*. Ecuador
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Campos, S. (2015). *Propuesta de Diseño de Control Interno para mejorar la eficiencia del área de Tesorería en la empresa constructora CONCISA*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/214>

Castro, S. (2017). *La mejora continua en los procesos de pago a proveedores en el área de tesorería de la empresa G4S PERÚ S.A.C. LIMA 2016*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú].

[http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/446/1/KAIZEN-
TESIS.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/446/1/KAIZEN-TESIS.pdf)

Cevallos (2016). *Gestión administrativa – operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense, año 2014. Propuesta de manual de funciones por competencias*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica estatal de Quevedo].

<https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1758/1/T-UTEQ-0031.pdf>

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ma Ed). México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenat
o%20dalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20gene
ral%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20dalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)

Congreso de la Republica. (2006) *Ley de Control Interno de las entidades del Estado LEY N° 28716*

<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28716.pdf>

Congreso de la Republica. (2018). *Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Tesorería. D.L. 1441*

<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01441.pdf>

Contraloría General de la República. (2018) *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República LEY N° 27785*

<https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/361328-27785>

Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (2013). *Control interno*. Recuperado de:

<https://www.coso.org/Documents/990025P-Executive-Summaryfinal-may20.pdf>

Cheng M., Dhaliwal, D. y Zhang, Y. (2013) *Does investment efficiency improve after the disclosure of material weaknesses in internal control over financial reporting? Journal of Accounting and Economics Forthcoming*, 56(1), 1-18. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0165410113000165>

Editorial La República S.A.S. (2020, 11 febrero). *Colombia, puesto 26 de 38 en ranking de gestión administrativa a nivel internacional*. Diario La República. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/colombia-puesto-26-de-38-en-ranking-de-gestion-administrativa-a-nivel-internacional-2963448>

Espinoza, D. (2013). *El control interno en la gestión administrativa de la Subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos*. [Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1166/espinoza_qd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estupiñán R. (2013). *Control Interno y Fraude: Vol. 3 edición (3 ed.)*. ECOE. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>

García T. (2018) *Building a Methodology for the Design of an Environmental Services Payment Programme for the Mangroves of Mexico*. Open Journal of Ecology Vol.8 No.3. DOI: [10.4236/oje.2018.83010](https://doi.org/10.4236/oje.2018.83010)

Gerardo, D. (2018). *Gestión administrativa del personal*. (6ta ed.). México: McGraw – Hill.

Guerra y Redrovan (2017). *Reestructuración de la gestión administrativa en el proceso de pago a proveedores de Carvagu, S.A* <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduug/20182/1/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n%20Guerra%20-%20Redrovan.pdf>

Hansen, J , Stephens, N , Wood, D. (2009) *Entity -Level Controls: The Internal Auditor's Assessment of Management Tone at the top*. American Accounting Association <https://doi.org/10.2308/ciia.2009.3.1.A1>

Hasan, T. (2018). *Control Strategy and Payment System for Department of Textile*. [M.Sc Thesis, United International University]. <http://dspace.uiu.ac.bd/handle/52243/405>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: McGraw Hill Interamericana

Hermanson, D., Smith, J. y Stephns, N. (2012). *How effective are organizations' internal controls? Insights into specific internal control elements*. *American Accounting Association*, 6(1). Recuperado de:
<https://doi.org/10.2308/ciia-50146>

Iglesia P. (2014). *Assimilation of New Hires in Public Accounting*. *American Accounting Association*- <https://doi.org/10.2308/ciia-50926>

Jarrin, Zabala, G. (2014). *Manual de políticas y procedimientos para el pago de obligaciones en el departamento financiero del gobierno autónomo descentralizado municipal de Palora*. [Tesis de grado, Universidad Regional Autónoma de los Andes].
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1657>

Layme, E. (2015). *Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2014*. [Tesis de grado, Universidad José Carlos Mariátegui].
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UJCM_37dc959b1f05f2e0f8ab67dcfcf46005

López, J. (2016). *Las políticas gerenciales influyen en la implementación de un Sistema de Control Interno y su afectación en los resultados económicos en las Compañías de Seguros de Lima Metropolitana*. [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma].
<https://docplayer.es/79048802-Universidad-ricardo-palma-facultad-de-ciencias-economicas-y-empresariales-escuela-profesional-de-contabilidad-y-finanzas.html>

Mantilla, S. (1996) *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*. COSO., S. A. M., *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*. COSO. *Control interno de los nuevos instrumentos financieros*. Ecoe Ediciones.

Maynas, G. (2020) *Demora en los pagos por parte de las entidades públicas*. *Prensa Regional*.
<https://prensaregional.pe/demora-en-los-pagos-por-parte-de-las-entidades-publicas/>

- Ministerio de Economía y Finanzas. (2007). *Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15*
https://www.mef.gob.pe/contenidos/siafgl/normas/SE2007012700_DTESORERIA_2007.pdf
- Neira, W. (2016). *Diseño de un sistema de control interno, pago a proveedores en ASISBANE*. [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil].
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19489/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%2C%20PAGO%20A%20PROVEEDORES%20EN%20ASISBANE.pdf>
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. (2019). *Ley de Contrataciones del Estado, Ley N° 30225*
https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/2018_DL1444/TUO_ley-30225-DS-082-2019-EF.pdf
- Owen J. Brown , Bradley E. , MacGregor, J , Thomasson T. (2020). *Controls Payables, and Materiality: A Case of Unknown Collusion*. 14 (1): A10–A3
<https://doi.org/10.2308/ciia-52639>
- PCM, (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*.
Obtenido de: <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Pérez, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, provincia de Tocache, región San Martín*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Agraria de La Selva].
https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, C. (2019) *Diseño de un sistema de control interno en la gestión de pagos a proveedores de la empresa Operfel S.A*
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/38730>

- Petrovits, C., Shakespeare, C. y Shih, A. (2011). *The causes and consequences of internal control problems in nonprofit organizations*. *American Accounting Association*, 86(1), 325-357. Recuperado de:
<https://doi.org/10.2308/accr.00000012>
- Portal, J. (2016). *Control interno e integridad: elementos necesarios para la gobernanza pública*. *El Cotidiano* 198, 7–13. <https://doi.org/0186-1840>
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32546809002>
- Qilong H., y Yanbo, C. (2017). Analysis of Administrative Management and Operation Cost in China's Mari time Shipping Market. *Journal of Coastal Research*, 94, 398–405.
- Quero, V. M. (2012). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbac. Universidad Privada Dr. Rafael Chacín. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Ramírez Casco, Ramírez Garrido, Calderón Moran. (2017, enero). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*”, *Revista Contribuciones a la Economía*.
<http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>.
- Santa Cruz Marín, M. (2015). *El control interno basado en el modelo COSO*. *Revista de Investigación Valor Contable*, 1(1).
DOI: <https://doi.org/10.17162/rivc.v1i1.832>
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/832
- Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). *Metodología De La Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). McGraw-Hill.
- Soares, A, Cabral, E, Castro, W (2019), *Control of payment of suppliers in a public hospital: case study of Onofre Lopes University Hospital – Brazil*
<https://repositorio.ufrn.br/jspui/handle/123456789/29649>
- Tirado, K. (2014). *Gestión administrativa y la Calidad de servicio al cliente en el colegio Químico Farmacéutico de la Libertad. Trujillo*.
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1015>

Tola, I. (2015) *Tesis_Influencia de la Gestión Administrativa en los Servicios de Salud de los Hospitales III de ESSALUD de la Región Puno -2012.*
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/348>

Torres, M. (2015) *tesis la gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa coffee group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013-2014.*
<http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/1801>

Torres, R (2018), *tesis la gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017*
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/21086>

Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación.* (6ª ed.).
San Marcos

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable 1 “Gestión administrativa”

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Planificación	Plan Operativo	1-6	Escala Ordinal	
	Metas y objetivos			
	Presupuesto asignado			
	Manual de procedimiento para el pago			
	Cumplimiento de la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15			
Organización	Estructura organizacional MOF y ROF	7-11	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	1=Malo <31-62> 2=Regular <63-93> 3=Bueno <94-124>
	Mapa de procesos de pagos			
	Competencia profesional			
	Capacitación al recurso humano			
Dirección	Liderazgo de los jefes	12-17		
	Clima laboral y comunicación			
	Trabajo en equipo			
	Motivación al personal			
Control	Medición de los objetivos	18-22		
	Evaluación del desempeño			
	Oficina de Control Interno			
	Sistemas de información			

Operacionalización de la variable 2 “Control del proceso de pago”

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Ambiente de control	Nivel de Influencia de la alta dirección	1 -4	Escala Ordinal	
	Cumplimiento de la Directiva de Tesorería			
Actividad de control	Porcentaje de empleados competentes			
	Porcentaje de autorizaciones y aprobaciones	5 - 13	Nunca = 1	1=Malo <31-62>
	Evaluación de desempeño		Casi nunca = 2	2=Regular <63-93>
	Documentación de procesos, actividades y tareas		A veces = 3	3=Bueno <94-124>
Revisión de procesos, actividades y tareas	Casi siempre = 4 Siempre = 5			
Monitoreo	Numero de Supervisiones del cumplimiento de funciones	14 - 18		
	Numero de seguimiento de los procesos			
	Número de actividades de prevención y monitoreo			

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y control del proceso de pago a proveedores en una entidad pública del sector justicia, Lima, 2021

Autora: Quiroz Quijano, Regina Esmeralda

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gestión administrativa				
¿En qué medida la Gestión Administrativa se relaciona con el control de procesos de pago a proveedores en una entidad pública del sector justicia, Lima - 2021?	Determinar en qué medida, la Gestión Administrativa se relaciona con el control de procesos de pago a proveedores en una entidad pública del sector justicia, Lima – 2021	La Gestión Administrativa, se relaciona con el control de procesos de pago a proveedores en una entidad pública del sector justicia, Lima - 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
			Planificación	Plan Operativo Metas y objetivos Presupuesto asignado Manual de procedimiento para el pago Cumplimiento de la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15	1-6	Escala Ordinal	
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas:	Organización	Estructura organizacional MOF y ROF Mapa de procesos de pagos Competencia profesional Capacitación al recurso humano	7-11	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4	1=Malo <31-62> 2=Regular <63-93> 3=Bueno <94-124>
PE1: ¿De qué manera la planificación se vincula con el proceso de pago a proveedores en la entidad pública?	OE1: Analizar de qué manera la planificación se vincula con el proceso de pago a proveedores en la entidad pública	HE1: La planificación se vincula con el proceso de pago a proveedores en la entidad pública	Dirección	Liderazgo de los jefes Clima laboral y comunicación Trabajo en equipo Motivación al personal	12-17	Casi siempre = 4 Siempre = 5	
PE2: ¿De qué manera la organización se vincula con el proceso de pago a proveedores en la entidad pública?	OE2: Analizar de qué manera la organización se vincula con el proceso de pago a proveedores en la entidad pública	HE2: La organización se vincula con el proceso de pago a proveedores en la entidad pública	Control	Medición de los objetivos Evaluación del desempeño Oficina de Control Interno Sistemas de información	18-22		
Variable 1: Control del proceso de pago							
¿De qué manera la dirección se vincula con el proceso de pago a proveedores en la entidad pública?	OE3: Analizar de qué manera la dirección se vincula con el proceso de pago a proveedores en la entidad pública	HE3: La dirección se vincula con el proceso de pago a proveedores en la entidad pública	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
			Ambiente de control	Nivel de influencia de la alta dirección Cumplimiento de la Directiva de Tesorería Porcentaje de empleados competentes	1-4	Escala Ordinal	

<p>PE4: ¿De qué manera el control se vincula el proceso de pago a proveedores en la entidad pública?</p>	<p>OE4: Analizar de qué manera el control se vincula el proceso de pago a proveedores en la entidad pública</p>	<p>HE4: El control se vincula con el proceso de pago a proveedores en la entidad pública.</p>	<p>Actividad de control</p> <p>Monitoreo</p>	<p>Porcentaje de autorizaciones y aprobaciones</p> <p>Evaluación de desempeño</p> <p>Documentación de procesos, actividades y tareas</p> <p>Revisión de procesos, actividades y tareas</p> <p>Numero de Supervisiones del cumplimiento de funciones</p> <p>Numero de seguimiento de los procesos</p> <p>Número de actividades de prevención y monitoreo</p>	<p>5 - 13</p> <p>14 - 18</p>	<p>Nunca = 1</p> <p>Casi nunca = 2</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi siempre = 4</p> <p>Siempre = 5</p>	<p>1=Malo <31-62></p> <p>2=Regular <63-93></p> <p>3=Bueno <94-124></p>
<p>Nivel - Diseño de investigación</p>		<p>Población y muestra</p>		<p>Técnicas e instrumento</p>		<p>Estadísticas a utilizar</p>	
<p>Tipo de investigación: es aplicada, la cual se caracteriza por la búsqueda de nuevos conocimientos</p> <p>Nivel de la Investigación: Correlacional y descriptivo</p> <p>Diseño, es una investigación de corte transversal, no experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>		<p>La población de la presente investigación estará determinada por los trabajadores que laboran en las Sub Gerencias de la Gcia. de Administración y Finanzas de una Entidad Pública y, que son aproximadamente 38 personas.</p> <p>Mientras que la muestra está constituida por los servidores de la Entidad Pública que gestionan y controlan los procesos de pago a proveedores en la referida entidad.</p>		<p>La técnica de la encuesta, el instrumento para el levantamiento de información será el cuestionario, que es un instrumento que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.</p> <p>Procedimiento: Para la recolección de datos a utilizar en el presente estudio se empleará la herramienta virtual Google forms. Luego de ello, los datos serán trabajados en Microsoft Excel.</p>		<p>Descriptiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación en tablas de frecuencia y figuras. - Interpretación de los resultados. <p>Inferencial:</p> <p>Se realizará el examen de normalidad con el objetivo de verificar la hipótesis y calcular la correlación de las variables, mediante el Rho Spearman</p>	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Instrumento para medir la Gestión Administrativa

El presente instrumento tiene por objetivo obtener información sobre la gestión administrativa, para ello se solicita su valiosa colaboración que contribuirá con el trabajo de investigación, respondiendo las preguntas con objetividad, veracidad, sinceridad marcando con una (X) el casillero de una de las cinco alternativas que mejor exprese su opinión. Esta técnica es anónima y de carácter académico.

Escala de valores

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
	Planificación					
1	La misión y visión de la entidad se encuentra definida con claridad en el plan operativo institucional					
2	Considera que los planes y proyectos de la entidad se difunden oportunamente al personal por el jefe de área					
3	Considera que las metas y objetivos establecidos en el POI están claramente definidos					
4	El presupuesto asignado a la entidad se ejecuta en su totalidad					
5	Existe manual de procedimiento para el pago de proveedores					
6	Considera que el personal de la gerencia general conoce la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15					
	Organización					
7	La estructura organizacional de la entidad es conocida por todos los empleados					
8	En las subgerencias la asignación de tareas se da de acuerdo a las funciones establecidas en manual de organización y funciones					
9	El personal de la gerencia conoce el mapa de procesos para que coordinen con quien corresponda.					
10	En la contratación de personal la entidad toma en cuenta las competencias profesionales de acuerdo al perfil solicitado.					
11	En la gerencia la falta de capacitación interfiere en la eficiencia de las labores asignadas.					
	Dirección					
12	En la entidad los subgerentes como líderes influyen en el modo de pensar o comportamiento de su equipo.					
13	Los jefes motivan y dan confianza al personal para que se involucren en el logro de los objetivos de la entidad					

14	Dentro de las áreas de la gerencia de administración se promueve el trabajo en equipo o individual.					
15	Los empleados manifiestan sus inquietudes de trabajo a los jefes de área para fomentar un buen clima laboral					
16	Los jefes de área comunican de forma clara al personal sus tareas y escucha sus opiniones.					
17	Los jefes de área cambian con frecuencia las funciones del personal sin explicación de un momento a otro					
	Control					
18	Los jefes de área establecen compromisos para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores					
19	Los jefes de área de la gerencia miden cada mes el avance de los objetivos del Plan Operativo Institucional					
20	La Oficina de Control Institucional realiza auditorías internas para evaluar el cumplimiento de los procesos de pago.					
21	Los sistemas de información SIGA SIAF se usan adecuadamente para que ayuden en la toma de decisiones de la Gerencia.					
22	Las acciones correctivas tomadas por los jefes de áreas mejoran la gestión administrativa de la entidad para alcanzar las metas					

Instrumento para medir el Control del proceso de pago

El presente instrumento tiene por objetivo obtener información sobre el control del proceso de pago a proveedores, para ello se solicita su valiosa colaboración que contribuirá con el trabajo de investigación, respondiendo las preguntas con objetividad, veracidad, sinceridad marcando con una (X) el casillero de una de las cinco alternativas que mejor exprese su opinión. Esta técnica es anónima y de carácter académico.

Escala de valores

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
	Ambiente de control					
1	La Gerencia influye en el personal para el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad					
2	Las áreas de la gerencia de administración cumplen con las fases de pago según lo normado en la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15					
3	El personal de la gerencia de administración que ocupa los cargos cuenta con las competencias establecidas para el perfil.					
4	La entidad elabora un plan de formación y capacitación para los empleados de acuerdo al cargo que desempeña					
	Actividades de control					
5	Los porcentajes en autorización y aprobación del pago van acordes con la ejecución de los gastos					
6	Con los sistemas de información SIGA SIAF la gerencia controla la ejecución de los gastos					
7	La gerencia de administración efectúa evaluación de desempeño al personal					
8	Se comparan con frecuencia los recursos asignados con los registros de los sistemas en la entidad					
9	El personal de las áreas de la gerencia de administración realiza sus funciones de acuerdo a lo descrito en el MOF					
10	El personal de la gerencia de administración cumple con lo establecido en la Ley de Contrataciones para el proceso de pago					
11	Las áreas de la gerencia de administración llevan a cabo verificaciones periódicas sobre la ejecución de los procesos					
12	Se cuenta con políticas, procedimientos para la adecuada gestión y control de los sistemas de tesorería					
13	Se comunica a los nuevos colaboradores los procedimientos, reglamentos y controles específicos					
	Monitoreo					

14	Existe una supervisión continua al personal de la gerencia de administración en el cumplimiento de sus funciones.					
15	Las áreas de la entidad realizan acciones para conocer si los procesos se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos.					
16	Las deficiencias detectadas en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables					
17	La gerencia de administración efectúa autoevaluaciones periódicas que permiten proponer planes de mejora					
18	Se implementan las recomendaciones formuladas por los órganos de control.					

Anexo 4. Matriz de Datos

Cuestionario N°1: GESTION ADMINISTRATIVA

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	3	3	3	4	2	4	4	3	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	2	3	1	3	4	1	1	3	3	3
3	4	2	3	4	4	2	2	2	1	2	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3
4	3	4	3	3	4	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	5	3
6	3	1	2	1	3	2	2	4	3	4	5	4	3	5	5	3	3	3	2	2	3	3
7	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
8	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
9	4	3	3	3	3	1	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
10	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4
11	5	3	5	2	3	3	3	2	2	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4
12	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4
13	5	3	4	4	1	3	5	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	1	3	3	3
14	4	2	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	2	5	3	4
15	5	3	4	2	4	3	4	3	2	4	4	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2
16	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3
17	5	3	3	2	4	4	2	1	2	1	5	1	2	3	4	2	3	3	3	1	3	3
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
19	5	4	5	4	5	4	5	3	2	5	5	1	4	4	2	5	1	3	4	3	5	5
20	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
21	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
22	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	2	3	5	5	5	3
23	1	2	5	4	2	1	3	4	3	5	5	3	2	3	2	3	2	3	3	3	5	4
24	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
25	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4
26	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
27	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3
28	5	3	5	4	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3
29	5	3	4	4	5	3	2	5	3	3	3	2	2	3	3	5	3	2	4	4	4	4
30	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3
31	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
32	4	2	2	4	5	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3
33	3	2	3	4	5	4	3	2	2	2	5	2	2	2	3	3	4	2	2	3	4	4
34	5	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5
35	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
38	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3

Cuestionario N°2: CONTROL DEL PROCESO DE PAGO

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
2	3	3	2	3	5	5	1	2	2	4	3	3	4	2	3	2	1	3
3	3	4	2	2	4	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	4	2	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3
6	3	3	4	2	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4
7	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
9	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
10	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
11	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
13	3	4	3	2	5	4	2	4	3	5	5	4	4	4	3	3	2	4
14	2	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	3	5	3	3	2	2	4
15	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
17	3	3	4	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	1	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5
20	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2
21	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
22	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5
23	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4
24	2	5	3	2	3	3	2	4	3	5	3	4	4	3	3	4	2	3
25	4	4	4	1	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4
26	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
27	3	3	3	2	3	5	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3
28	2	4	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	4	2	4	4	2	4
29	3	5	4	3	5	5	1	5	4	5	5	5	3	1	3	3	3	5
30	3	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4
31	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
32	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3
33	2	5	2	2	4	4	2	3	2	4	3	4	3	2	4	4	2	4
34	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
35	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
38	3	4	3	2	5	5	2	5	3	4	2	4	2	2	2	3	2	3

Sumas y Agrupados de Variables y Dimensiones

N°	SUMAV1	SUMAV2	SUMAD1	SUMAD2	SUMAD3	SUMAD4	AGRUPV1	AGRUPV2	AGRUPD1	AGRUPD2	AGRUPD3	AGRUPD4
1	72,00	65,00	18,00	20,00	18,00	16,00	2	2	1	3	1	2
2	60,00	51,00	18,00	15,00	16,00	11,00	1	1	1	1	1	1
3	54,00	50,00	19,00	10,00	13,00	12,00	1	1	1	1	1	1
4	66,00	53,00	18,00	14,00	19,00	15,00	1	1	1	1	2	1
5	67,00	62,00	16,00	16,00	17,00	18,00	1	2	1	2	1	2
6	66,00	62,00	12,00	18,00	23,00	13,00	1	2	1	2	3	1
7	76,00	73,00	24,00	15,00	20,00	17,00	2	3	2	1	2	2
8	74,00	61,00	22,00	18,00	19,00	15,00	2	2	2	2	2	1
9	69,00	57,00	17,00	16,00	19,00	17,00	2	1	1	2	2	2
10	84,00	73,00	25,00	20,00	19,00	20,00	3	3	3	3	2	3
11	79,00	79,00	21,00	16,00	22,00	20,00	2	3	2	2	3	3
12	82,00	69,00	24,00	19,00	20,00	19,00	3	3	2	3	2	3
13	68,00	64,00	20,00	17,00	18,00	13,00	2	2	1	2	1	1
14	80,00	68,00	24,00	19,00	20,00	17,00	3	2	2	3	2	2
15	66,00	55,00	21,00	17,00	16,00	12,00	1	1	2	2	1	1
16	81,00	60,00	26,00	19,00	20,00	16,00	3	2	3	3	2	2
17	60,00	52,00	21,00	11,00	15,00	13,00	1	1	2	1	1	1
18	101,00	90,00	29,00	23,00	24,00	25,00	3	3	3	3	3	3
19	84,00	80,00	27,00	20,00	17,00	20,00	3	3	3	3	1	3
20	65,00	57,00	16,00	14,00	19,00	16,00	1	1	1	1	2	2
21	72,00	64,00	20,00	15,00	21,00	16,00	2	2	1	1	3	2
22	90,00	69,00	26,00	23,00	20,00	21,00	3	3	3	3	2	3
23	68,00	67,00	15,00	20,00	15,00	18,00	2	2	1	3	1	2
24	71,00	58,00	20,00	17,00	18,00	16,00	2	1	1	2	1	2
25	80,00	68,00	24,00	19,00	20,00	17,00	3	2	2	3	2	2
26	81,00	64,00	25,00	16,00	21,00	19,00	3	2	3	2	3	3
27	59,00	54,00	14,00	15,00	16,00	14,00	1	1	1	1	1	1
28	63,00	59,00	20,00	13,00	16,00	14,00	1	1	1	1	1	1
29	76,00	68,00	24,00	16,00	18,00	18,00	2	2	2	2	1	2
30	68,00	69,00	21,00	18,00	15,00	14,00	2	3	2	2	1	1
31	74,00	60,00	23,00	15,00	21,00	15,00	2	2	2	1	3	1
32	63,00	48,00	19,00	14,00	15,00	15,00	1	1	1	1	1	1
33	66,00	56,00	21,00	14,00	16,00	15,00	1	1	2	1	1	1
34	85,00	63,00	24,00	17,00	23,00	21,00	3	2	2	2	3	3
35	95,00	72,00	28,00	21,00	26,00	20,00	3	3	3	3	3	3
36	108,00	90,00	28,00	25,00	30,00	25,00	3	3	3	3	3	3
37	75,00	61,00	22,00	17,00	20,00	16,00	2	2	2	2	2	2
38	64,00	56,00	15,00	15,00	18,00	16,00	1	1	1	1	1	2

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
SUMAV1 (agrupado)	38	100,0%	0	0,0%	38	100,0%
SUMAV2 (agrupado)	38	100,0%	0	0,0%	38	100,0%
SUMAD1 (agrupado)	38	100,0%	0	0,0%	38	100,0%
SUMAD2 (agrupado)	38	100,0%	0	0,0%	38	100,0%
SUMAD3 (agrupado)	38	100,0%	0	0,0%	38	100,0%
SUMAD4 (agrupado)	38	100,0%	0	0,0%	38	100,0%

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar	
SUMAV1 (agrupado)	Media	1,97	,133	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1,70	
		Límite superior	2,24	
	Media recortada al 5%	1,97		
	Mediana	2,00		
	Varianza	,675		
	Desviación estándar	,822		
	Mínimo	1		
	Máximo	3		
	Rango	2		
	Rango intercuartil	2		
	Asimetría	,050	,383	
	Curtosis	-1,515	,750	
SUMAV2 (agrupado)	Media	1,92	,127	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1,66	
		Límite superior	2,18	
	Media recortada al 5%	1,91		
	Mediana	2,00		
	Varianza	,615		
	Desviación estándar	,784		
	Mínimo	1		
	Máximo	3		
Rango	2			

	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		,142	,383
	Curtosis		-1,336	,750
SUMAD1 (agrupado)	Media		1,79	,126
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1,53	
		Límite superior	2,04	
	Media recortada al 5%		1,77	
	Mediana		2,00	
	Varianza		,603	
	Desviación estándar		,777	
	Mínimo		1	
	Máximo		3	
	Rango		2	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		,393	,383
	Curtosis		-1,213	,750
SUMAD2 (agrupado)	Media		1,97	,133
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1,70	
		Límite superior	2,24	
	Media recortada al 5%		1,97	
	Mediana		2,00	
	Varianza		,675	
	Desviación estándar		,822	
	Mínimo		1	
	Máximo		3	
	Rango		2	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		,050	,383
	Curtosis		-1,515	,750
SUMAD3 (agrupado)	Media		1,79	,132
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1,52	
		Límite superior	2,06	
	Media recortada al 5%		1,77	
	Mediana		2,00	
	Varianza		,657	
	Desviación estándar		,811	
	Mínimo		1	
	Máximo		3	

	Rango		2	
	Rango intercuartil		1	
	Asimetría		,413	,383
	Curtosis		-1,349	,750
SUMAD4 (agrupado)	Media		1,89	,129
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	1,63	
		Límite superior	2,16	
	Media recortada al 5%		1,88	
	Mediana		2,00	
	Varianza		,637	
	Desviación estándar		,798	
	Mínimo		1	
	Máximo		3	
	Rango		2	
	Rango intercuartil		2	
	Asimetría		,196	,383
	Curtosis		-1,389	,750

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
SUMAV1 (agrupado)	,796	38	,000
SUMAV2 (agrupado)	,804	38	,000
SUMAD1 (agrupado)	,788	38	,000
SUMAD2 (agrupado)	,796	38	,000
SUMAD3 (agrupado)	,776	38	,000
SUMAD4 (agrupado)	,799	38	,000

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	Dimensiones /Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Planificación							
1	La misión y visión de la entidad se encuentra definida con claridad en el plan operativo institucional	X		X		X		
2	Considera que los planes y proyectos de la entidad se difunden oportunamente al personal por el jefe de área	X		X		X		
3	Considera que las metas y objetivos establecidos en el POI están claramente definidos	X		X		X		
4	El presupuesto asignado a la entidad se ejecuta en su totalidad	X		X		X		
5	Existe manual de procedimiento para el pago de proveedores	X		X		X		
6	Considera que el personal de la gerencia general conoce la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15	X		X		X		
	Organización							
7	La estructura organizacional de la entidad es conocida por todos los empleados	X		X		X		
8	En las subgerencias la asignación de tareas se da de acuerdo a las funciones establecidas en manual de organización y funciones	X		X		X		
9	El personal de la gerencia conoce el mapa de procesos para que coordinen con quien corresponda.	X		X		X		
10	En la contratación de personal la entidad toma en cuenta las competencias profesionales de acuerdo al perfil solicitado.	X		X		X		
11	En la gerencia la falta de capacitación interfiere en la eficiencia de las labores asignadas.	X		X		X		
	Dirección							
12	En la entidad los subgerentes como líderes influyen en el modo de pensar o comportamiento de su equipo.	X		X		X		
13	Los jefes motivan y dan confianza al personal para que se involucren en el logro de los objetivos de la entidad	X		X		X		
14	Dentro de las áreas de la gerencia de administración se promueve el trabajo en equipo o individual.	X		X		X		

15	Los empleados manifiestan sus inquietudes de trabajo a los jefes de área para fomentar un buen clima laboral	X		X		X	
16	Los jefes de área comunican de forma clara al personal sus tareas y escucha sus opiniones.	X		X		X	
17	Los jefes de área cambian con frecuencia las funciones del personal sin explicación de un momento a otro	X		X		X	
	Control	Sí	No	Sí	No	Sí	No
18	Los jefes de área establecen compromisos para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores	X		X		X	
19	Los jefes de área de la gerencia miden cada mes el avance de los objetivos del Plan Operativo Institucional.	X		X		X	
20	La Oficina de Control Institucional realiza auditorías internas para evaluar el cumplimiento de los procesos de pago.	X		X		X	
21	Los sistemas de información SIGA SIAF se usan adecuadamente para que ayuden en la toma de decisiones de la Gerencia.	X		X		X	
22	Las acciones correctivas tomadas por los jefes de áreas mejoran la gestión administrativa de la entidad para alcanzar las metas	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 UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN

San Juan de Lurigancho...21.de MARZO. del 2021



 MG. DANIEL CARDENAS CANALES

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO DE PAGO

N°	Dimensiones /Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Ambiente de control								
1	La Gerencia influye en el personal para el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad	X		X		X		
2	Las áreas de la gerencia de administración cumplen con las fases de pago según lo normado en la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15	X		X		X		
3	El personal de la gerencia de administración que ocupa los cargos cuenta con las competencias establecidas para el perfil.	X		X		X		
4	La entidad elabora un plan de formación y capacitación para los empleados de acuerdo al cargo que desempeña	X		X		X		
Actividades de control								
5	Los porcentajes en autorización y aprobación del pago van acordes con la ejecución de los gastos	X		X		X		
6	Con los sistemas de información SIGA SIAF la gerencia controla la ejecución de los gastos	X		X		X		
7	La gerencia de administración efectúa evaluación de desempeño al personal	X		X		X		
8	Se comparan con frecuencia los recursos asignados con los registros de los sistemas en la entidad	X		X		X		
9	El personal de las áreas de la gerencia de administración realiza sus funciones de acuerdo a lo descrito en el MOF	X		X		X		
10	El personal de la gerencia de administración cumple con lo establecido en la Ley de Contrataciones para el proceso de pago	X		X		X		
11	Las áreas de la gerencia de administración llevan a cabo verificaciones periódicas sobre la ejecución de los procesos	X		X		X		
12	Se cuenta con políticas, procedimientos para la adecuada gestión y control de los sistemas de tesorería	X		X		X		
13	Se comunica a los nuevos colaboradores los procedimientos, reglamentos y controles específicos	X		X		X		
Monitoreo								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	

14	Existe una supervisión continua al personal de la gerencia de administración en el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X	
15	Las áreas de la entidad realizan acciones para conocer si los procesos se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos.	X		X		X	
16	Las deficiencias detectadas en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables	X		X		X	
17	La gerencia de administración efectúa autoevaluaciones periódicas que permiten proponer planes de mejora	X		X		X	
18	Se implementan las recomendaciones formuladas por los órganos de control.	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 UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN

San Juan de Lurigancho...21.de MARZO. del 2021



 MG. DANIEL CARDENAS CANALES

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	Dimensiones /Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Planificación								
1	La misión y visión de la entidad se encuentra definida con claridad en el plan operativo institucional	X		X		X		
2	Considera que los planes y proyectos de la entidad se difunden oportunamente al personal por el jefe de área	X		X		X		
3	Considera que las metas y objetivos establecidos en el POI están claramente definidos	X		X		X		
4	El presupuesto asignado a la entidad se ejecuta en su totalidad	X		X		X		
5	Existe manual de procedimiento para el pago de proveedores	X		X		X		
6	Considera que el personal de la gerencia general conoce la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15	X		X		X		
Organización								
7	La estructura organizacional de la entidad es conocida por todos los empleados	X		X		X		
8	En las subgerencias la asignación de tareas se da de acuerdo a las funciones establecidas en manual de organización y funciones	X		X		X		
9	El personal de la gerencia conoce el mapa de procesos para que coordinen con quien corresponda.	X		X		X		
10	En la contratación de personal la entidad toma en cuenta las competencias profesionales de acuerdo al perfil solicitado.	X		X		X		
11	En la gerencia la falta de capacitación interfiere en la eficiencia de las labores asignadas.	X		X		X		
Dirección								
12	En la entidad los subgerentes como líderes influyen en el modo de pensar o comportamiento de su equipo.	X		X		X		
13	Los jefes motivan y dan confianza al personal para que se involucren en el logro de los objetivos de la entidad	X		X		X		
14	Dentro de las áreas de la gerencia de administración se promueve el trabajo en equipo o individual.	X		X		X		
15	Los empleados manifiestan sus inquietudes de trabajo a los jefes de área para fomentar un buen clima laboral	X		X		X		
16	Los jefes de área comunican de forma clara al personal sus tareas y escucha sus opiniones.	X		X		X		
17	Los jefes de área cambian con frecuencia las funciones del personal sin explicación de un momento a otro	X		X		X		
Control								

18	Los jefes de área establecen compromisos para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores	X		X		X		
19	Los jefes de área de la gerencia miden cada mes el avance de los objetivos del Plan Operativo Institucional.	X		X		X		
20	La Oficina de Control Institucional realiza auditorías internas para evaluar el cumplimiento de los procesos de pago.	X		X		X		
21	Los sistemas de información SIGA SIAF se usan adecuadamente para que ayuden en la toma de decisiones de la Gerencia.	X		X		X		
22	Las acciones correctivas tomadas por los jefes de áreas mejoran la gestión administrativa de la entidad para alcanzar las metas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador: JANAMPA ACUÑA, NERIO **DNI: 28270171**

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

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

Lima, 22 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO DE PAGO

N°	Dimensiones /Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Ambiente de control							
1	La Gerencia influye en el personal para el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad	X		X		X		
2	Las áreas de la gerencia de administración cumplen con las fases de pago segun lo normado en la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15	X		X		X		
3	El personal de la gerencia de administración que ocupa los cargos cuenta con las competencias establecidas para el perfil.	X		X		X		
4	La entidad elabora un plan de formación y capacitación para los empleados de acuerdo al cargo que desempeña	X		X		X		
	Actividades de control							
5	Los porcentajes en autorización y aprobación del pago van acordes con la ejecución de los gastos	X		X		X		
6	Con los sistemas de información SIGA SIAF la gerencia controla la ejecución de los gastos	X		X		X		
7	La gerencia de administración efectúa evaluación de desempeño al personal	X		X		X		
8	Se comparan con frecuencia los recursos asignados con los registros de los sistemas en la entidad	X		X		X		
9	El personal de las áreas de la gerencia de administración realiza sus funciones de acuerdo a lo descrito en el MOF	X		X		X		
10	El personal de la gerencia de administración cumple con lo establecido en la Ley de Contrataciones para el proceso de pago	X		X		X		
11	Las áreas de la gerencia de administración llevan a cabo verificaciones periódicas sobre la ejecución de los procesos	X		X		X		
12	Se cuenta con políticas, procedimientos para la adecuada gestión y control de los sistemas de tesorería	X		X		X		
13	Se comunica a los nuevos colaboradores los procedimientos, reglamentos y controles específicos	X		X		X		

	Monitoreo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
14	Existe una supervisión continua al personal de la gerencia de administración en el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
15	Las áreas de la entidad realizan acciones para conocer si los procesos se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos.	X		X		X		
16	Las deficiencias detectadas en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables	X		X		X		
17	La gerencia de administración efectúa autoevaluaciones periódicas que permiten proponer planes de mejora	X		X		X		
18	Se implementan las recomendaciones formuladas por los órganos de control.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador: JANAMPA ACUÑA, NERIO **DNI: 28270171**

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN.

Lima, 22 de junio del 2021

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

N°	Dimensiones /Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Planificación								
1	La misión y visión de la entidad se encuentra definida con claridad en el plan operativo institucional	X		X		X		
2	Considera que los planes y proyectos de la entidad se difunden oportunamente al personal por el jefe de área	X		X		X		
3	Considera que las metas y objetivos establecidos en el POI están claramente definidos	X		X		X		
4	El presupuesto asignado a la entidad se ejecuta en su totalidad	X		X		X		
5	Existe manual de procedimiento para el pago de proveedores	X		X		X		
6	Considera que el personal de la gerencia general conoce la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15	X		X		X		
Organización								
7	La estructura organizacional de la entidad es conocida por todos los empleados	X		X		X		
8	En las subgerencias la asignación de tareas se da de acuerdo a las funciones establecidas en manual de organización y funciones	X		X		X		
9	El personal de la gerencia conoce el mapa de procesos para que coordinen con quien corresponda.	X		X		X		
10	En la contratación de personal la entidad toma en cuenta las competencias profesionales de acuerdo al perfil solicitado.	X		X		X		
11	En la gerencia la falta de capacitación interfiere en la eficiencia de las labores asignadas.	X		X		X		
Dirección								
12	En la entidad los subgerentes como líderes influyen en el modo de pensar o comportamiento de su equipo.	X		X		X		
13	Los jefes motivan y dan confianza al personal para que se involucren en el logro de los objetivos de la entidad	X		X		X		
14	Dentro de las áreas de la gerencia de administración se promueve el trabajo en equipo o individual.	X		X		X		
15	Los empleados manifiestan sus inquietudes de trabajo a los jefes de área para fomentar un buen clima laboral	X		X		X		
16	Los jefes de área comunican de forma clara al personal sus tareas y escucha sus opiniones.	X		X		X		
17	Los jefes de área cambian con frecuencia las funciones del personal sin explicación de un momento a otro	X		X		X		
Control								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	

18	Los jefes de área establecen compromisos para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores	X		X		X	
19	Los jefes de área de la gerencia miden cada mes el avance de los objetivos del Plan Operativo Institucional.	X		X		X	
20	La Oficina de Control Institucional realiza auditorías internas para evaluar el cumplimiento de los procesos de pago.	X		X		X	
21	Los sistemas de información SIGA SIAF se usan adecuadamente para que ayuden en la toma de decisiones de la Gerencia.	X		X		X	
22	Las acciones correctivas tomadas por los jefes de áreas mejoran la gestión administrativa de la entidad para alcanzar las metas	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

FARFÁN PIMENTEL JOHNNY FÉLIX

DNI:

06269132

Grado y Especialidad del validador:

DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

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

Lima, 21 de junio del 2021



Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DEL CONTROL DEL PROCESO DE PAGO

N°	Dimensiones /Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Ambiente de control							
1	La Gerencia influye en el personal para el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad	X		X		X		
2	Las áreas de la gerencia de administración cumplen con las fases de pago según lo normado en la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15	X		X		X		
3	El personal de la gerencia de administración que ocupa los cargos cuenta con las competencias establecidas para el perfil.	X		X		X		
4	La entidad elabora un plan de formación y capacitación para los empleados de acuerdo al cargo que desempeña	X		X		X		
	Actividades de control	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Los porcentajes en autorización y aprobación del pago van acordes con la ejecución de los gastos	X		X		X		
6	Con los sistemas de información SIGA SIAF la gerencia controla la ejecución de los gastos	X		X		X		
7	La gerencia de administración efectúa evaluación de desempeño al personal	X		X		X		
8	Se comparan con frecuencia los recursos asignados con los registros de los sistemas en la entidad	X		X		X		
9	El personal de las áreas de la gerencia de administración realiza sus funciones de acuerdo a lo descrito en el MOF	X		X		X		
10	El personal de la gerencia de administración cumple con lo establecido en la Ley de Contrataciones para el proceso de pago	X		X		X		
11	Las áreas de la gerencia de administración llevan a cabo verificaciones periódicas sobre la ejecución de los procesos	X		X		X		
12	Se cuenta con políticas, procedimientos para la adecuada gestión y control de los sistemas de tesorería	X		X		X		
13	Se comunica a los nuevos colaboradores los procedimientos, reglamentos y controles específicos	X		X		X		
	Monitoreo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	

14	Existe una supervisión continua al personal de la gerencia de administración en el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X	
15	Las áreas de la entidad realizan acciones para conocer si los procesos se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos.	X		X		X	
16	Las deficiencias detectadas en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables	X		X		X	
17	La gerencia de administración efectúa autoevaluaciones periódicas que permiten proponer planes de mejora	X		X		X	
18	Se implementan las recomendaciones formuladas por los órganos de control.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador:..... **DNI:**
 FARFÁN PIMENTEL JOHNNY FÉLIX

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

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

Lima, 21 de junio del 2021

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



ESCUELA DE POSTGRADO
 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

Firma del Experto Informante



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, QUIROZ QUIJANO REGINA ESMERALDA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTROL DEL PROCESO DE PAGO A PROVEEDORES EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, DEL SECTOR JUSTICIA, LIMA 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada 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 publicada, ni presentada 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 la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
QUIROZ QUIJANO REGINA ESMERALDA DNI: 10119008 ORCID 0000-0002-2147-9829	Firmado digitalmente por: RQUIROZQU el 09-08-2021 17:05:51

Código documento Trilce: INV - 0310116