



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS**

TESIS

**CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE
SERVICIO DE ALMACÉN EN LA OBRA MEJORAMIENTO
DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA IEBR N°52229 DANIEL
ALCIDES CARRIÓN CENTRO POBLADO DE BAJO PUKIRI/
DELTA 1. DISTRITO DE MADRE DE DIOS PROVINCIA DE
MANU REGIÓN MADRE DE DIOS - 2018**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADORA PÚBLICA

AUTORAS:

BACH. GRIFA SOTA, MARIA FERNANDA

BACH. HUAMANI ALEJO, YULIANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES, DEL TALENTO HUMANO Y ESTRATEGIAS DE VENTA
EN CONTEXTOS GLOBALES**

LIMA- PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

**DR. ANTONIO DÍAZ SAUCEDO
ASESOR**

JURADO EXAMINADOR

DR. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES

Presidente

MG. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE

Secretario

MG. MARTIN ARTURO REAÑO MUÑOZ

Vocal

DEDICATORIA

A mi hija Fabiana, que fue el motivo constante de querer lograr esta meta. A mi esposo, por ser el apoyo incondicional en mi vida que, con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis metas. Te amo.

De igual forma dedicamos esta tesis a nuestros padres, hermanos, amigos y a la persona que Dios coloca en nuestro camino para levantarnos después de tropiezos por darnos el apoyo emocional, moral, económico y permitir alcanzar este logro.

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres por acompañarnos, por ser nuestra fortaleza en los momentos difícil, darnos una vida llena de retos, aprendizajes y experiencias y cumplir con uno de nuestras metas.

Nuestro agradecimiento al Dr. Antonio Díaz Saucedo por su enseñanza y su profesionalismo para la culminación de nuestro trabajo de investigación.

Asimismo, agradecemos a todas las personas y familiares que de alguna manera han contribuido desde el inicio de nuestra carrera hasta lograr nuestro objetivo que es concluir con este trabajo de investigación.

También a la Universidad Privada Telesup por ser el pilar importante de nuestra formación académica.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras Grifa Sota María Fernanda con DNI. 72197643 y Huamani Alejo Yuliana con DNI 48541936, con la tesis titulada "Control Interno y su Incidencia en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión. Centro Poblado de Bajo Pukiri/ Delta 1. Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018".

Declaro bajo juramento que todo los datos e información que se presenta en la presenta en la tesis son auténticos y veraces.

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

Puerto Maldonado, 30 de Octubre del 2019.

.....
Bach. Grifa Sota María Fernanda
DNI: 72197643

.....
Bach. Huamani Alejo Yuliana
DNI: 48541936

RESUMEN

Esta investigación tenía el objetivo determinar cómo el Control Interno Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra “Mejoramiento del Servicio Educativo en la I.E.B.R. N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios - 2018”. La muestra estaba compuesta por 170 trabajadores, tanto de la parte administrativa como el personal de obra, utilizándose el muestreo probabilístico. El diseño era no experimental, de corte transversal, descriptiva relacional. La hipótesis específica general planteada en el trabajo resulta ser verdadero es decir Control Interno incide significativamente en la Calidad de servicio de almacén en la obra “Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1. Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre De Dios -2018”, por lo que el coeficiente de determinación $R^2= 0.687$, indica que el 68.70% la variable a Control de Interno influye en la Calidad de servicio.

Palabras clave: Control Interno, Calidad de servicio

ABSTRACT

This research aimed to determine how the Internal Control affects the Quality of Warehouse Service in the Work "Improvement of the Educational Service in the I.E.B.R. N ° 52229 Daniel Alcides Carrión Town Center of Bajo Pukiri / Delta 1 District of Madre de Dios Province of Manu Region Madre de Dios -2018". The sample consisted of 1

70 workers, both from the administrative and the workforce, using probabilistic sampling. The design was non-experimental, cross-sectional, relational descriptive. The general specific hypothesis raised in the work turns out to be true, that is to say, Internal Control significantly affects the Quality of warehouse service in the work "Improvement of the Educational Service in the IEBR N ° 52229 Daniel Alcides Carrión Town Center of Bajo Pukiri / Delta 1. Madre de Dios District Manu Province Madre De Dios Region -2018", so the coefficient of determination $R^2 = 0.687$, indicates that 68.70% of the Internal Control variable influences the Quality of service.

Keywords: Internal Control, Quality of service

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ASESOR DE TESIS	II
JURADO EXAMINADOR	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
ÍNDICE DE CONTENIDOS	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
INTRODUCCIÓN	13
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1 <i>Problema general</i>	16
1.2.2 <i>Problemas específicos</i>	16
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	17
1.3.1 <i>Justificación Teórica</i>	17
1.3.2 <i>Justificación práctica</i>	17
1.3.3 <i>Justificación metodológica</i>	17
1.3.4 <i>Justificación Legal</i>	17
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	18
1.4.1 <i>Objetivo General</i>	18
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i>	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1.1 <i>Antecedentes Nacionales</i>	19
2.1.2 <i>Antecedentes Internacionales</i>	21
2.2 BASES TEÓRICAS DE LAS VARIABLES.....	23
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	31
III. MÉTODOS Y MATERIALES	38
3.1 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.1.1 <i>Hipótesis general</i>	38
3.1.2 <i>Hipótesis específicas</i>	38
3.2 VARIABLES DE ESTUDIO.....	38
3.2.1 <i>Definición Conceptual</i>	39
3.2.2 <i>Definición operacional</i>	41
3.3 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.3.1 <i>Nivel de investigación</i>	43
3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	45
3.5.1 <i>Población</i>	45
3.5.2 <i>Muestra</i>	45
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
3.6.1 <i>Técnica de recolección de datos</i>	46
3.6.2 <i>Instrumento de Recolección de Datos</i>	47
3.7 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	50

3.8 ASPECTOS ÉTICOS.....	51
IV. RESULTADOS	52
4.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	52
V. DISCUSIÓN	76
VI. CONCLUSIONES	81
VII. RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFIA	84
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	85
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	88
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	89
ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	94
ANEXO 5: INSTRUMENTOS	98
ANEXO 6: MATRIZ DE DATOS	103

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Operacionalización de Variables.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 2 Distribución de la Población.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 3 Distribución de la muestra</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 4 Validación del instrumento control interno</i>	<i>48</i>
<i>Tabla5 Validación del instrumento calidad de servicio.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 6 Confiabilidad de la Variable Control Interno mediante Alfa de Cronbach.</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 7 Confiabilidad de la Variable Calidad de Servicio mediante Alfa de Cronbach.</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 8 Resumen de procesamiento de casos</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 9 Distribución de variable Control de Interno</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 10 Distribución de variable Control de Interno</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 11 Distribución de dimensión: Actividades de Control.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 12 Distribución de Dimensión: Información y Comunicación.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 13 Distribución de dimensión: Supervisión y monitoreo</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 14 Distribución de variable Calidad de servicio</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 15 Distribución de variable Calidad de Servicio</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 16 Distribución de dimensión: Fiabilidad</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 17 Distribución de dimensión: Seguridad</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 18 Distribución de dimensión: Capacidad de Respuesta.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 19 Distribución de dimensión: Empatía</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 20 Estadísticos Descriptivos para la Variable Control Interno y sus Dimensiones</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 21 Estadísticos Descriptivos para la Variable Calidad de Servicio con sus Dimensiones</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 22 Matriz de Correlaciones</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 23 Correlación entre la Variable Control Interno y la Variable Calidad de Servicio</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 24 Correlación entre Dimensión Actividades de Control y Variable Calidad de Servicio.....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 25 Correlaciones entre la Dimensión Información y Comunicación y la Variable Calidad de Servicio.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 26 Correlaciones entre la Dimensión Supervisión y Monitoreo y la Variable Calidad de Servicio</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 25. Correlación entre la Dimensión Información y Comunicación y la Variable Calidad de Servicio.</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 26. Correlación entre la Dimensión Supervisión y Monitoreo y la Variable Calidad de Servicio.</i>	<i>77</i>

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfica 1 Distribución de variable Control de Interno</i>	<i>52</i>
<i>Gráfica 2 Distribución de variable Control de Interno</i>	<i>54</i>
<i>Gráfica 3 Distribución de dimensión: Actividades de Control</i>	<i>55</i>
<i>Gráfica 4 Distribución de dimensión: Información y comunicación.....</i>	<i>56</i>
<i>Gráfica 5 Distribución de dimensión: Supervisión y monitoreo</i>	<i>57</i>
<i>Gráfica 6 Distribución de variable: Calidad de servicio.....</i>	<i>58</i>
<i>Gráfica 7 Distribución de variable: Calidad de servicio por indicadores.</i>	<i>60</i>
<i>Gráfica 8 Distribución de variable: Fiabilidad.....</i>	<i>61</i>
<i>Gráfica 9 Distribución de dimensión: Seguridad.....</i>	<i>62</i>
<i>Gráfica 10 Distribución de dimensión: Capacidad de Respuesta</i>	<i>63</i>
<i>Gráfica 11 Distribución de dimensión: Empatía.....</i>	<i>64</i>

INTRODUCCIÓN

Control Interno es todo un grupo de acciones como supervisión, vigilancia, verificación de cualquier acto que se realiza en el sector público, buscando siempre ser eficiente y eficaces, transparencia y economía, sin embargo, en la actualidad esto no ocurren en muchos Gobiernos Regionales y Locales que ejecutan obras por administración directa.

Permitiendo salvaguardar el patrimonio de la institución, cumpliéndose con los objetivos, para ello se podría aplicar las herramientas de COSO teniendo como finalidad implementar, gestionar, y efectuar la valoración del control interno.

La eficacia desplegada por todo el ámbito en las instituciones públicas, desde el servicio al ciudadano hasta las actividades más complejas llevados a su desempeño.

La calidad de servicio en las obras que ejecutan el gobierno regional existe muchas deficiencias operativas en las actividades diarias, las entregas fuera de la fecha, falta de orden de comprobante a la hora de recepción, incompatibilidad de ciertos materiales, locales inadecuados para almacenar ciertos materiales, inseguridad, falta de implementos de resguardo de personal – IRP y herramientas de trabajo y por esta razón surge la mala relación de personal de administración y los trabajadores de la obra.

Seguidamente daremos a conocer la forma en la que desarrollamos este estudio:

En el Capítulo I, Desarrollamos el planteamiento del problema, describimos una realidad problemática, formulamos un problema de investigación, identificamos los objetivos y justificamos la ejecución, el Capítulo II, Describimos el Marco Teórico, así como sus referencias del estudio, exponemos las diversas teorías relacionadas al control interno, las gestiones y los conceptos importantes, en el Capítulo III, damos a conocer el Marco de la metodología, comprende enunciación de hipótesis, las variables y el diseño de la investigación, tipo, población, muestra, como la metodología para recolectar datos, analizamos la información y consideramos el aspecto ético, el Capítulo IV, alcanzamos los Resultados,

hacemos mención a lo obtenido en la encuesta y contrastamos las hipótesis, el Capítulo V: Discutimos los resultados con estudios parecidos. El Capítulo VI, Damos a conocer la conclusión arribada, en el Capítulo VI, Planteamos sugerencias, posteriormente citamos referencias de la bibliografía empleadas, adjuntamos anexos de acuerdo a la estructura de este trabajo.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento Del Problema

El Gobierno Regional de Madre de Dios, dentro de sus funciones está: Empezar y realizar inversiones gubernamentales en el entorno de la región sobre proyectos de infraestructuras viales energéticas, transportes, así como servicios elementales, aplicando estrategias sostenibles, competitivas, dando oportunidad para inversiones privadas, dinamizando el mercado.

Para el año 2018 se aprobó un presupuesto de 97 millones de soles para la ejecución de 64 proyectos del GOREMAD, la obra "Mejoramiento del Servicio Educativo en la I.E.B.R. N° 52229 Daniel Alcides Carrión, Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1, Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018" está siendo realizada por administración directa por el GOREMAD teniendo el presupuesto de 12, 531,405.88 millones de soles.

El almacén es una unidad fundamental para el buen desarrollo en la ejecución de la obra en mención, por lo tanto, es necesario que se suministre los materiales adecuados, en el lugar, la cantidad y descripciones técnicas requeridas según normas.

Todos estos materiales, herramienta, insumos y bienes que adquiere GOREMAD a través de la Dirección Regional de Abastecimiento, para las obras de administración directa son recepcionados por Almacén Central según orden de compra y esta a su vez, entrega físicamente al almacén de obra. En la cual no existe un buen control de los almacenes, esto significa que los órganos encargados de realizar el control no están cumpliendo con su trabajo de comprobar la presencia, estado, ambientes de donde se almacenan los bienes.

Las acciones de verificación, cautela y comprobación de cualquier acto que se realiza en el sector público, buscando siempre ser eficientes, eficaces, con transparencia y economía, sin embargo, en la actualidad esto no ocurren en muchos Gobiernos Regionales y Locales que ejecutan obras por administración directa.

El control interno busca salvaguardar el patrimonio de la institución y cumplimiento de los objetivos, para ello se podría aplicar las herramientas de

COSO teniéndose como objetivo implementar, gestionar, evaluándose su sistema de control que cuenta.

Elmer Rodríguez declara que el control interno bajo este sistema COSO define: a través de este sistema se puede realizar el control en toda institución o entidad, que al evaluar concluyeron que, la falta de un orden en las actividades de la institución, constituye una variedad de riesgos, consiguientemente es preciso evaluar y proporcionar respuesta rápida, evitando potenciales estafas o errores que puedan aparecer (Rodríguez, 2013)

Actualmente la percepción de la calidad se extendió a todo el ámbito de las organizaciones públicas, desde la atención al usuario inclusive hacia sus procesos complejos que llevan a su rendimiento laboral. Sin embargo, hay una idea generalizada en que las instituciones públicas no brindan un buen servicio.

La calidad de servicio en las obras que ejecutan el gobierno regional existe muchas deficiencias operativas en las actividades diarias, las entregas fuera de la fecha, falta de orden de comprobante a la hora de recepción, incompatibilidad de ciertos materiales, locales inadecuados para almacenar ciertos materiales, inseguridad, falta del equipo de protección de personal – EPP y herramientas para el trabajo, por esta razón surge la mala relación de personal de administración y los trabajadores de la obra.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo el Control Interno Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la I.E.B.R. N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios, 2018?

1.2.2 Problemas específicos.

¿Cómo las actividades de control Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la I.E.B.R. N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios, 2018?

¿Cómo la información y comunicación Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la I.E.B.R. N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios, 2018?

¿Cómo la supervisión y monitoreo Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la I.E.B.R. N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios, 2018?

1.3 Justificación del Estudio

1.3.1 Justificación Teórica

Disponemos de conocimientos teóricos recogido o asimilados a lo largo de los diez ciclos académicos cursados en la universidad, dichos conocimientos servirán para hacer el estudio en mención y así mismo los resultados de la investigación servirán para futuras investigaciones emprendidas por otros tesisistas.

1.3.2 Justificación práctica

Contribuiremos a resolver esos problemas que se generan cotidianamente en la I.E. mencionada, así mismo mejorara la relación humanas que se encuentran deterioradas y que no permiten tener un buen clima laboral e institucional.

1.3.3 Justificación metodológica

Se encuentra con la metodología adecuada para poder realizar este estudio, tal como el método científico y los métodos científicos hipotética deductivo así mismo los métodos estadísticos para el análisis, presentación y pruebas de hipótesis.

1.3.4 Justificación Legal

Se viene cumpliendo con los procedimientos normativos porque se ha seguido un plan de estudio ofrecido por la universidad y al final esta

se exige como producto el informe de tesis, concordante con la ley universitaria 30220, art.45 inciso 2.

1.4 Objetivos de la Investigación.

1.4.1 Objetivo General.

Determinar como el Control Interno Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la I.E.B.R. N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios, 2018.

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar cómo las actividades de control Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la I.E.B.R. N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018.

Determinar cómo la información y comunicación Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la I.E.B.R. N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios, 2018.

Determinar cómo la supervisión y monitoreo Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la I.E.B.R. N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios, 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales.

Mamani, D. (2016), realizó la investigación: “Incidencia del Control Interno en la Gestión del Área de Almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014”, trabajo presentado para poder alcanzar el Título como Contador Público en la Universidad Nacional Altiplano de Puno en el Año 2016. “El **objetivo general** era establecer cómo incide el control interno en la gestión del área de almacén en la municipalidad provincial de puno, 2012-2014”; **la metodología** usada era descriptiva – explicativa de orientación cuantitativa, arribaron a varias conclusiones como, el control interno en el año 2012 fue incidiendo en 35,6%; el 2013 incidió en 41.2% y el 2014 incidió en 44.8% en la gestión del área de almacén, la aplicación de control interno en los movimientos de los almacenes no fue eficiente ni tampoco eficaz, incumpléndose en los procedimientos y actividades necesarios para un adecuado control, cumpliéndose con la hipótesis programada.

Añazco,T.(2017), en la investigación: “Caracterización del Control Interno en la Gestión de los Almacenes de las Obras en Ejecución de Instituciones Educativas Iniciales de los Gobiernos Regionales del Perú: caso gobierno regional de puno – 2016” investigación presentado para poder alcanzar el Título Profesional de Contador Público de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, es sumamente trascendente el Control Interno en todas los Organismos Públicos, para optimizar la eficacia en la gestión, tuvo como **objetivo** identificar y examinar las condiciones en el cumplimiento del Control Interno en almacén de la obra en mención, **la metodología** empleada ha sido cuantitativa, descriptiva, siendo no experimental, aplicándose dos instrumentos aquellos encargados de los almacenes de la obra en construcción. Los **resultados** establecieron que, en la elaboración y entrega de información relacionada a los mecanismos de Control Interno, es sumamente ventajosa para tomar buenas decisiones, por cuanto proporciona el conocimiento de las particularidades de gestión del control interno en las

áreas de almacén de las obras ejecutadas por el Gobierno de la Región Puno. **Concluyeron** que hay intereses por la adecuada gestión de los diversos almacenes de las obras, existiendo restringidas situaciones logísticas requeridas para lograr una gestión eficientemente y eficazmente (TEODORA, 2017).

Huamani y Rojas (2018) en la investigación: “Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Centro de Salud San Felipe del distrito de Chosica, Lima, 2017” trabajo presentado para poder obtener la Licenciatura en Administración de la Universidad Peruana Unión. Tenía el **objetivo** establecer la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente del centro de salud San Felipe del distrito de Chosica, Lima, 2017. **La metodología** fue descriptiva y correlacional, tenía diseño no experimental, su muestra estaba compuesta por 127 personas habitualmente clientes de dicho centro. Se midió la calidad del servicio, teniendo como dimensiones la Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, utilizándose el SERVQUAL, de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) y el de Kotler (2003), permitió hacer la medición de la satisfacción del cliente, teniéndose como nivel de satisfacción, expectativa y rendimiento; aplicándose la escala de Likert. **Los resultados** en la prueba de Rho de Spearman demostraron que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente, se obtuvo 0,958 entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción del cliente, el coeficiente de 0,694; y entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del cliente, el coeficiente de 0,780; en la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, el coeficiente de 0,810; entre seguridad y satisfacción del cliente, el coeficiente de 0,693; en último lugar, la empatía y satisfacción del cliente, el coeficiente de 0,696. **Concluyendo** que se correlacionan directamente la calidad del servicio y sus dimensiones con la satisfacción del cliente, ya que a un mejor grado de la calidad del servicio, los consumidores declaran tener una mayor satisfacción, es decir, la satisfacción estaría condicionada a la calidad de servicio (Rojas & Huamani, 2017).

Infantes, O. (2016) en la investigación: “Caracterización de Control Interno de Tesorería de las Empresas de Transporte del Perú: caso

Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016". Trabajo presentado para optar el Título Profesional de Contador Público de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Trujillo, el **objetivo general** establecer y detallar las particularidades del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú y de la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016. La **metodología** tenía diseño no experimental, descriptiva, para recoger información utilizaron las fichas bibliográficas y se realizaron una entrevista al responsable de tesorería, **concluyeron** que la apropiada ejecución del control interno teniendo como sustento la normatividad determinadas favorecerá a obtenerse información financiera y contable pertinente e íntegra, lográndose sus objetivos de la organización (Infantes, 2016).

2.1.2 Antecedentes Internacionales.

Lora, I. Tirado, I, y Montoya, J (2016) en la investigación "Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en la Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia" para la Revista Nacional de Odontología en 2016" se planteó el **objetivo** especificar su grado de calidad y satisfacción observada de sus clientes que demandaban esos servicios dentales esa Clínica Universitaria. Metodología empleada fue descriptiva, realizada en 277 usuarios, aplicándose el instrumento información demográfica, relacionada a los servicios ofrecidos y cuestiones determinadas sobre calidad y satisfacción, se analizó los datos mediante estadística descriptiva, con frecuencias, porcentajes e intervalos de confianza al 95 % utilizándose la prueba Chi- cuadrado. **Resultados**, en su mayoría eran mujeres los clientes de los servicios Odontológicos, la edad intermedia era de 39 (DE: 12,48) años. 99,3% (IC 95%: 98,2 - 100) quienes comunicaron encontrarse satisfechas con el servicio y un 97,8% (IC 95%: 96,1-99,5) apreciaban calidad del servicio. **Concluyeron** que el nivel de calidad y satisfacción general de los servicios dentales eran satisfactoria; aun cuando en algunos aspectos, como el personal existía seguridad de inconformidad (Lora, Tirado, Montoya, & Simancas, 2016).

Urbina, E y Reyes, Y.(2016) en la investigación: “Aplicación del Control Interno Basado en el Informe COSO, en el Área de Compras de Materiales y Suministros de la Empresa Mariscos de Nicaragua, S.A., primer Semestre 2015”, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, tesis presentada para optar la licenciatura en contaduría pública y finanzas, el **objetivo general** era examinar la ejecución del Control Interno teniendo como base del COSO II, efectuaron la valoración del control interno de acuerdo al modelo COSO II, un análisis FODA, aplicándose un instrumento, constatándose la presencia de procedimientos y manuales para realizar todas las actividades generadas en estas áreas, sin contar con la supervisión del cumplimiento de esas disposiciones sobre control interno, generando el uso inadecuado de los suministros, materiales, así como el personal, que además es insuficiente en el área de compras, ocasionando la falta de control y rapidez de trámites y operaciones. **Concluyeron** que debe fortalecerse las acciones en monitorear para valorar y robustecer las limitaciones de los departamentos y a la organización, reduciéndose de esta manera los riesgos mediante el adecuado valoración del control interno, debiendo ser gestionado Auditoría Interna, creándose formatos que ayuden a mejorar el control de la recepción de suministros y materiales hasta ser entregados, consintiendo una adecuada disposición de los recursos, con la re-estructuración del flujograma de operaciones presentes del área de compras, permitiéndose mejorar el control, inspección y observancia por parte de los encargados de esas áreas (Urbina & Yirlani, 2016).

Navarro, F. y Ramos, L. (2015) realizó la tesis “El control interno en el proceso de fabricación de la industria litográfica en Barranquilla”, trabajo realizado para lograr el Título de Magister en Administración e información, de la Universidad Simón Bolívar, el **objetivo principal** es establecer la situación actual de las empresas litográficas de Barranquilla, en el área de producción sobre control interno, cuyo propósito es promover un desarrollo de económico de este sector. Examinaron las diversas metodologías empleadas en las áreas productivas, mediante labores de campo y métodos de observación, a través del cual se pudo determinar la necesidad de reorganizar las empresas de servicios litográficos del Distrito, de forma que permita un mejor

aprovechamiento coyuntural de los convenios, generando desarrollo fiscalizado y efectivo de este sector en beneficio de la economía de Barranquilla. **Concluyendo**, mediante el apropiado control interno, dispondrían de contextos adecuadas para generación de información oportuna, confidencial, apreciable poder mejorar la forma de tomar decisiones, restableciéndose los aspectos primordiales para regir las operaciones a realizar en eventos próximos estratégicos conforme a los contextos que se avecinen (Navarro & Ramos, 2015).

Gerónimo, C. (2016), en la tesis "Satisfacción de la calidad de atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel". Tuvo como **objetivo** establecer los periodos de posparto la satisfacción en relación a la calidad del servicio de obstetricia recibida. **Metodología:** fue descriptiva de corte transversal, la muestra estaba compuesta de 613 mujeres en etapa postparto que recibieron la atención en el hospital regional, el muestreo era no probabilístico. **Resultados:** El 92% de consideraban que los trabajadores se preocupaban por su bienestar y los recientemente nacidos, el 64% calificaron que recibieron atención buena por parte del personal del hospital y el 30% lo calificaron como atención muy buena, en la escala COMFORTS obtuvieron que la satisfacción fue muy buena 94.5%. **Concluyeron** que, la satisfacción en la calidad de atención en las mujeres en periodo posparto era muy buena, siendo un indicador significativo sobre la calidad asistencial en obstetricia, lo que permitirá fortalecer esas áreas de trabajo e incorporar algunos avances y mejoras en las de menos satisfacción (Gerónimo 2016)

2.2 Bases Teóricas de las Variables

Variable. Control Interno

Es un bloque de actividades, labores, patrones, operaciones y procesos establecidos por una entidad del estado que se lleva, teniendo como objetivo proveer seguridad, fiabilidad, cumplir con la normativa, emprender la observancia por parte de los trabajadores del Estado que deben hacer la rendición de cuenta de los recursos y patrimonios del Estado que está bajo su responsabilidad, el control representa una fuente esencial para

proporcional cualquier tipo de información, ayudándole a las instituciones en una mejor toma de decisiones.

Es la intervención, cautela y confirmación de los hechos y consecuencias de la gestión gubernamental, en aplicación al nivel eficiente, eficaces, transparente, debiendo cumplir con la economía en la utilización y empleo del patrimonio y recursos públicos, cumpliendo las disposiciones normativas actuales y de políticas públicas, evaluándose los sistemas administrativos, de gestión e inspección, teniendo siempre el propósito de lograr el cambio y la mejora adoptando acciones preventiva o correctiva que sean necesarias.

Pérez y Lanza, en el “Manual de Procedimientos y Control Interno, una necesaria Interrelación” “mencionan que su calidad en estos tiempos se constituye como una necesidad, integrando a todas las actividades de trabajo de la institución, gestiones desarrolladas en todos los niveles, desarrolladas por el personal que interactúan, teniendo la finalidad de proveer garantía prudente para lograr objetivos (Pérez & Lanza, 2014).

Antecedentes.

La Organización Internacional de Instituciones Fiscalizadoras Superiores-INTOSAI, creada en 1953, cuya fecha reunió un poco más de 170 Instituciones Fiscalizadoras Superiores (IFS), con presencia de la CGR, aprobándose en 1992 esas “Directrices para las normas de control interno”. Estableciendo las subsiguientes políticas o parámetros universales que permitirían formular la normatividad sobre control interno:

Lo definieron como una herramienta para una conveniente gestión y pueda utilizarse de manera racional, proporcionando seguridad adecuada para lograr objetivos previamente determinados por el funcionario investido o el titular.

Su estructura lo constituyen los métodos, programas, operaciones, entre otras acciones, conteniendo la capacidad directiva que permitiera la obtención de los objetivos:

- a) Impulsar eficazmente, eficientemente, con transparencia y economía las acciones institucionales, generando una mejor calidad en el servicio gubernamental brindado.
- b) Vigilar y resguardar los patrimonios, recursos públicos frente a diversas formas de deterioro o pérdidas, utilización prohibida y eventos indebidos, en general contra cualquier situación irregular o dañina que podrían afectarles.
- c) Obedecer las normas que sean aplicables a la institución, y a las actividades u procedimientos.
- d) Certificar la fiabilidad y conformidad de la información.
- e) Promover y estimular la aplicación de valores institucionales.
- f) Fomentar la observancia de los trabajadores y directivos gubernamentales que rindan cuentas por los patrimonios y recursos estatales que estuvieron bajo su responsabilidad, ya sea en la gestión o encargo comisionado y consentido.

Sistema de control interno.

La Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, (*) “Rectificado por Fe de Erratas del 16 de noviembre de 2006 precisa al conjunto de labores, acciones, procedimientos, manejos, reglas, procedimientos, disposición, programaciones y técnicas, circunscribiendo la actitud de los funcionarios y el personal, establecidos y dispuestos en las entidades estatales, para el logro de objetivos corporativos, este marco normativo establece cinco dispositivos:

1. El ambiente de control instituye una plataforma para todos los demás mecanismos de control interno, los altos directivos establecen el tono desde arriba con relación al control interno y su jerarquía, así como el patrón de conducta esperada. El ambiente de control proporciona disciplina, proceso y estructura.
2. La evaluación de riesgos, implica esos procesos dinámicos e interactivos que identifiquen y examinen riesgos y puedan lograrse los

objetivos institucionales, estableciendo bases que permitan establecer cómo los riesgos tienen que ser gestionados, los directivos consideran posibles cambios que les permitan lograr sus objetivos

3. Las actividades de control son actividades o labores establecidos como política y operaciones necesarias que ayuden a avalar las disposiciones gerenciales, mitigándose los riesgos, y poder alcanzar los objetivos por las cuales fueron realizados. Estas se realizan en los niveles de la institución, así como en períodos dentro de los procesos comerciales y sobre el entorno tecnológico.
4. Las acciones de prevención y monitoreo, concernientes a sus operaciones a ser asumidas durante el ejercicio de los puestos asignados, teniendo como finalidad custodiar y certificar, su competencia y disposición en obtención de los objetivos del control.
5. Los sistemas de informaciones y comunicaciones se hacen ineludible por cuanto una institución lleve a término los compromisos del control, la comunicación ocurre internamente o en forma externa y suministra a la institución la información requerida que le permita realizar las acciones diarias de control interno, la comunicación permite que todo el personal entienda y asuma compromisos de control interno y entienda cuán importante es para lograr objetivos.
6. El seguimiento de resultados, consiste sobre el estudio, así como la comprobación actualizada relacionadas a la vigilancia y beneficios para asumir acciones de control establecidas, conteniendo la realización de sugerencias enunciadas en los dictámenes de las áreas del SNC.
7. Los compromisos de mejoramiento, como resultado de las evaluaciones de los órganos y el personal responsables de las instituciones al efectuar autoevaluaciones para mejorar los procesos del control interno, informando inmediatamente las desviaciones o deficiencias susceptibles de ser corregidas, teniendo la obligación de practicar los dictámenes o sugerencias que se manifiesten para optimar una función o labor. (*) Corregido mediante Fe de Erratas el 16 de noviembre 2006 (Contraloría, 2006).

Rodríguez (2013): El modelo COSO proporciona un marco por el cual las organizaciones empresariales pueden desarrollar un Sistema integral y estructurado de controles internos. Al realizar la auditoría, interna los controles serán identificados, evaluados y probados por los auditores para determinar si estos los procedimientos cumplen con el propósito previsto y se aplican de manera consistente y confiable (Applegate, 2004). La razón es que el control interno bien diseñado, funcione correctamente es más probable que produzca estados financieros que presenten de manera justa los resultados de las operaciones comerciales.

Un control interno deficiente o disfuncional conlleva un mayor riesgo de causar los estados financieros sean engañosos para los extraños que confían en ellos.

Los auditores también confían en El Modelo COSO para estructurar su investigación. Al finalizar la auditoría, el problema de los auditores una opinión que indique si los auditores dan fe de que los estados financieros representan justamente resultados de operaciones para el período en cuestión. Una opinión favorable emitida por el independiente los auditores agregan credibilidad, a los ojos de los extraños, a las afirmaciones hechas por la gerencia en los estados financieros (Applegate, 2004; Arens et al., 2007).

Modelos del Sistema COSO

COSO I Menciona cinco aspectos importantes: a) ambiente o entorno de control; b) evaluación del riesgo; c) actividades de control; d) información y comunicación y e) supervisión.

COSO II ERM Buscaron mejorar en aspectos potenciales, integrándose 8 aspectos potenciales: a) ambiente interno; b) establecimiento de objetivos; c) identificación de eventos; d) evaluación de riesgos; e) respuesta a los riesgos; actividades de control; g) información y comunicación y h) supervisión.

COSO III PYMES Simplificaron a los 5 primeros aspectos potenciales del COSO I, después de un debate minucioso de Roles y Compromisos, posterior del cual se reconoce la supresión de ese modelo.

Estos modelos COSOs buscaban la validez y eficacia de capitales, fiabilidad de las informaciones, financieras así cómo no financieras, y si fuera necesario rectificación en los aspectos relacionados a la razón de ser de la institución, la comprobación de la observancia de la normatividad actuales. Debiendo ser aplicada por todos de la institución, directivos, funcionarios y el personal. (Rodríguez, 2013).

El modelo de control interno de COSO puede proporcionar un marco digno como base para la planificación, implementando y evaluando iniciativas de ética en las organizaciones. En el mundo de los negocios, el entorno de control "puede ser el elemento más crítico" de los sistemas de controles internos (Lightle et al., 2007).

Dimensiones de Control Interno.

Actividades de Control.

Están generalmente descritas en lineamientos o parámetros, procedimientos y estándares, que ayudan la gestión mitigando las contingencias garantizando alcanzar objetivos. Además pueden ser de naturaleza preventiva o detectivesca y puede realizarse en todas las áreas de la entidad.

Condori y Vásquez (2017 p. 162.) mencionan que “son actividades determinadas mediante parámetros y ordenamientos que ayudan a avalar las acciones directivas, mitigándose los riesgos y no se tenga un impacto desfavorable para alcanzar los objetivos de la entidad” (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Perez, 2018).

Información y Comunicación

Es obtenida o generada por la gerencia mediante fuentes internas y externas, se utilizan para difundir información importante a lo largo y fuera

de la organización, según sea necesario para responder y apoyar las acciones, requerimientos y expectativas.

Quinaluisa et al (2018, p. 276.) considera que se refiere a “los métodos aplicados que permitan la identificación, congregación, clasificación, que se registra e informa, relacionada a las operaciones de la institución, conservándose apropiadamente la cuenta de los activos respectivos” (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Perez, 2018).

Supervisión y Monitoreo

Son acciones que comprenden evaluaciones periódicas o continuas para verificar que los 5 componentes de control interno, incluyendo los demás controles implementados, se encuentren vigentes y funcionando en la organización.

Quinaluisa et al (2018) menciona que se debe tener en cuenta:

- La trascendencia y periodicidad de la valoración.
- El proceso de valoración.
- La metodología de valoración.
- El grado de registro (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Perez, 2018).

Variable. Calidad de servicio

Dependiendo de la percepción del consumidor, las cuales se producen en un período de tiempo, y los consumidores fundamentan su dictamen en esa experiencia, el proceso y la entrega de los servicios, únicamente el usuario debe juzgar la calidad, una medida objetiva puede ser la mejor para medir el componente técnico del servicio, mientras que los juicios basados en el usuario son los mejores. Los servicios deben estar dirigidos a satisfacer los requisitos del cliente, mientras previene características de no calidad (por ejemplo, tiempo perdido, demoras, condiciones inseguras, servicio innecesario).

Los usuarios consideran sus preferencias personales, expectativas y experiencias para juzgar la calidad de un servicio, los usuarios a menudo basan sus evaluaciones en múltiples aspectos, o incluso múltiples ocurrencias, de una particular experiencia de servicio. Muchos investigadores han propuesto características de servicio que son esencial en esta valuación, estas características críticas de calidad son las cuestiones fundamentales que perjudican la calidad de atención.

Definición de las Dimensiones

Elementos Tangibles. Constituyen las particularidades físicas y aspecto del abastecedor, como son la infraestructura, equipo, trabajadores entre otros, es decir todo aquello en la que el usuario tiene relación al contratar un servicio.

Pese a que subsiste intangibilidad del servicio, al ser inmaterial, es trascendente suponer unos aspectos derivados de esa imperceptibilidad del servicio, que no logran ser seguidos en los inventarios; si no se usa todo el volumen para la creación del servicio en su capacidad, podría perderse por siempre.

Fiabilidad. Involucra la destreza que posee una empresa para fabricar los servicios que se ha propuesto de manera apropiada y permanente.

La organización tiene capacidad para ofrecer el servicio de forma honrada, positiva y escrupulosa, en la fiabilidad encontramos elementos que reconoce el usuario como especialidad y aspectos profesionales de la empresa, dicho de otra manera, ofrecer dichos servicios en forma apropiada siempre.

Capacidad de Respuesta, representa la capacidad de auxiliar al cliente y proveer de un pronto servicio.

Disposición mostrada para auxiliar al cliente, para proveer un pronto servicio, cumpliendo oportunamente con las obligaciones adquiridas, teniendo accesibilidad entre empresa y los clientes, teniendo oportunidades de tener un acercamiento con la facilidad posible.

Seguridad (Respaldo) Conocimiento y cuidado mostrado por el personal con relación a los servicios que vienen ofreciendo, asimismo mostrando destreza e inspirando seguridad y confianza.

Impresión que posee el beneficiario al poner los inconvenientes a cargo de la organización, confiando en que lo resolverán de la mejor forma viable, seguridad involucra credibilidad, que implica probidad, confidencialidad y honestidad, lo que representa el interés hacia el cliente, por parte de la empresa, demostrando preocupación de otorgar a los clientes mayor satisfacción.

Empatía. Grado de atención individualizada que brindan las instituciones al cliente.

Significando predisposición por parte de la institución para brindar al cliente una mejor atención, al ponerse en su lugar, generándose un mayor compromiso e importancia con los clientes, al conocer a profundidad sus diferencias y necesidades determinadas.

2.3 Definición de Términos Básicos

Obra. Hecho o producto intelectual realizado por hombre, también se utiliza para definir el proceso de construcción civil de una entidad privada o pública.

Se habla de obra pública cuando el estado ejecuta ya sea por administración directa o por contrata obras como: Carreteras, Instituciones Educativas, Centros de Salud, estas obras se realizan de acuerdo a las especificaciones del plano, donde se invierte fondos públicos para su creación con la finalidad de beneficiar a una sociedad o población en específico.

Para: gallardo (2017), representa el resultado procedente de las acciones materiales (remodelación, rehabilitación, edificación, mejoramiento, derribamiento, transformación, engrandecimiento, habilitación) que se ejecutan sobre inmuebles y bienes, como las construcciones, arreglos,

fosas, viaductos, etc., las cuales requieren orientación técnica, contando con un expediente técnico, personal, materiales, herramientas y equipos.

Conocidos como obras gubernamentales, por cuanto buscaran la satisfacción de necesidades de la sociedad (Gallardo, 2017).

Calidad: Es una medida del nivel de aceptabilidad de un servicio o producto, en el glosario de ASQ precisa como la ejecución de un procedimiento de gestión de la calidad en la ejecución del proceso, buscando maximizar la satisfacción de los clientes, con un menor costo para la empresa al continuarse mejorando los procesos.

Actualmente, en general las organizaciones ofrecen una variedad de servicios y productos, empleando mayores recursos. Una política de servicio al cliente asegura que cada persona dentro de la organización entienda la importancia de servir a los clientes de manera consistente con la misma alta calidad de servicio, independientemente de en qué departamento puede trabajar el empleado o en qué rango. Dicha política garantiza que los empleados sepan que deben anteponer las carencias del cliente a las suyas y que proporcionar una asistencia empática, atento y receptivo es responsabilidad de todos. Una política de servicio al cliente bien expresada y escrita es como un conjunto de reglas y un camino que, cuando se sigue, conducirá al empoderamiento de los empleados y garantizará que los clientes estén satisfechos con los servicios de la compañía la mayor parte del tiempo. En caso de que tengan motivos de insatisfacción, los empleados capacitados pueden tomar decisiones puntuales para suavizar los problemas; por lo tanto, una política de servicio al cliente debe ser lúcida y simple (Turmero, 2013).

Control: Es una agrupación de actividades, operaciones, reglas, procesos y metodologías establecidos por una entidad del estado que se lleva, con el propósito de proveer seguridad, fiabilidad, cumplimiento de normatividad, impulsando la observancia por parte de los trabajadores del estado de realizar las rendiciones de cuentas sobre recursos y patrimonios gubernamentales que está bajo su responsabilidad. Esta representa una

fuerza esencial para proporcionar cualquier tipo de información, ayudándole a las instituciones en sus tomas de decisiones.

Ley N° 28716, uno de sus propósitos es el establecimiento de normas que regulen la preparación, aceptación, organización, ejercicio, desarrollo y valoración del control interno en instituciones estatales, teniendo como propósito cuidar y fortalecer los sistemas operacionales y administrativos, estableciendo operaciones y labores de controles previos, simultáneos o posteriores, frente a sucesos o hechos ilegales o corrupciones, promoviendo íntegramente con transparencia el alcance de objetivos y las metas, constituyendo como propósitos organizacionales, como resultado de aplicar el control interno gubernamental al que describe la Ley N° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control en su artículo 7, así como de la Contraloría General de la República (Agrorural, 2018).

Definida también como el plan a través del cual la entidad instituye principios, metodologías y operaciones, estrechamente regulados y coordinados entre ellos, buscando resguardar los patrimonios de la institución, previniendo y detectando dolos y faltas en los diversos procesos ejecutados por la entidad, constituyéndose en un proceso que tiene que ser realizado conjuntamente con los directivos de la entidad (Actualicese, 2014).

Control de Calidad. - La entidad busca avalar que la calidad del servicio o producto se encuentre en perfectas condiciones y cumpla con los propósitos para los cuales fueron creados, generándose un ambiente de buscar la mejora continua, por parte del personal y los directivos. La cual será posible estableciendo controles precisos, estandarizando la elaboración, fabricación de bienes con calidad, minimizando los márgenes de errores al detallar qué acciones de producción permitirá perfeccionar, involucrándose el personal competente y motivado.

Segregación. - Se conoce tradicionalmente como la separación de acciones operativas de control para garantizar la captura real de las excepciones o irregularidades. Por esta razón, generalmente está

relacionado a los aspectos organizativos de atribución de responsabilidad, que evitan conflictos de intereses.

En este modelo, el elemento de segregación asume un sentido más amplio. Cuanto más las actividades dentro de los procesos de control están separados, cuanto más fuerte sea el control para evitar el mal funcionamiento del proceso de control en sí mismo, no necesariamente determinado por conflictos de intereses. Por ejemplo, una responsabilidad separada podría ser atribuido a la persona / función que establece el estándar de control (p. ej., un departamento de calidad establece un estándar de calidad predefinido que la función de control operativo utiliza para realizar sus controles).

Si el estándar de referencia para el proceso de control está diseñado por la misma persona que realiza el control en sí mismo, el riesgo de que ese control funcione incorrectamente es mayor. Este riesgo puede manifestarse en la creación de un estándar que sea inapropiado, haciendo que el control sea ineficaz al no capturar las verdaderas anomalías de las operaciones.

Independencia. - Este elemento mide el grado en que el propietario del control es independiente con respecto a la administración de los bienes requeridos que permitan la ejecución del propio control:

- Informativo: no depende de la información de fuentes fuera del área para ejercer la actividad de control
- Humanos: aumentar o disminuir los recursos, según sea necesario, para el control.
- Financiero: acceso a recursos monetarios, según sea necesario, para el control
- Técnico: capaz de acceder o adaptar tecnología y recursos técnicos, según sea necesario.

Si el propietario del control no está en condiciones de acceder fácilmente a dichos recursos, el control puede estar comprometido También puede

verse comprometido si parte del control debe ser realizado por Los recursos, como la subcontratación, y los recursos financieros son limitados. El elemento de independencia se refiere tanto a factores cualitativos (competencias, cultura, capacidad) como cuantitativos (número, cantidades). Por lo tanto, el elemento de independencia mide la capacidad del proceso, propietario del control para administrar los recursos de modo que el control en sí sea más efectivo. Esto incluye la adquisición o integración de recursos, según sea necesario. Esto puede estar asociado con el nivel gerencial para que se le atribuya el control, así como la estructura organizativa de la organización.

Es importante comprender la diferencia entre independencia y adaptabilidad, que será ilustrado más tarde. La independencia se refiere al nivel en el que se puede garantizar la disponibilidad de recursos, para ejecutar actividades de control, la adaptabilidad se refiere al grado en que el control puede tomar cuenta los cambios en el entorno de riesgo que rodea el control.

Factor de control integrativo. - Llamado criterio de integración, mide la capacidad del control en relación con un objetivo de control dado para reforzar e integrar, de manera sinérgica, otros controles contribuyendo al nivel general de efectividad del control interno. Es ideal este proceso, un solo el control sería suficiente para presidir una actividad determinada para alcanzar el resultado deseado.

Automatización. - Es el criterio de evaluación de control que mide el uso de medios automatizados y TI para ejecutar el proceso de control. Su complemento es la dependencia del factor humano para realizar controles internos, permite eliminar errores o anomalías típicas del factor humano. La evaluación debe considerar, sin embargo, la fortaleza de la arquitectura y el mantenimiento de los procesos automatizados, en otras palabras, los controles para sistemas automatizados y TI representan una fuerte mitigación del riesgo de error, con la condición de que la gestión general de los recursos técnicos y de TI (es decir, planificación, desarrollo,

mantenimiento, lanzamiento y operaciones) esté libre de defectos sistémicos.

Este elemento de control incluye tanto hardware como software. Por lo tanto, no se limita a las bases de datos, que puede apoyar los procesos de comunicación del control, si existe un bajo nivel de automatización, aún es posible mitigar el riesgo mediante una adecuada controles internos de la administración del personal (por ejemplo, procesos de capacitación, sistemas de incentivos, sistemas disciplinarios, cultura de control).

Adaptabilidad. - El criterio de adaptabilidad de la fuerza de control mide la capacidad del proceso de control para adaptarse a fluctuaciones en el volumen o cualquier volatilidad de las operaciones subyacentes. Esto no se relaciona con cambios en objetivos comerciales o de gobierno (que afectan, a su vez, los objetivos de control) u otros cambios estructurales al entorno de control o diseño, el control se mide más bien por su capacidad para manejar picos y cambios en las operaciones relacionadas que pueden o no ser programadas o predecibles (por ejemplo, estacionales versus fluctuaciones comerciales).

Trazabilidad. - Es el grado en que el control interno puede verificar su efectividad posterior a su ejecución. Esto generalmente implica la disponibilidad de documentación de respaldo o acciones verificables formalizadas, la evaluación puede verse afectada por requisitos legales. Por ejemplo, las autorizaciones formales pueden ser obligatorio, la conservación de datos puede especificarse legalmente, y el tipo y el momento de la documentación pueden ser predefinidos para permitir la inspección externa, se introduce un elemento de tiempo en la evaluación al considerar cuánto tiempo está disponible la documentación. Sin embargo, algunos controles pueden necesitar ser rastreables solo hasta el final de la operación subyacente ciclo (por ejemplo, producción hasta el envío).

Almacén. "Es una extensión o área planificada para almacenar y poder tener manejo de los recursos y materiales". (Instituto Fritz)

Generalmente, el almacén es un punto focal, donde se da el flujo de valores e información entre diversas fuentes de suministros y beneficiarios. En suministros humanitarios, éstos se renuevan siempre, en términos de su función y especialidades. La diferencia básica entre un almacén y un centro de distribución se puede encontrar en la duración del almacenamiento y la operación inmediata, por lo general, un almacén se usa para almacenar bienes por períodos de tiempo más largos, mientras que los centros de distribución se concentran en una rotación (o rendimiento) más rápida de los bienes.

Pedido pendiente. - Una cantidad específica de un artículo específico que no se pudo completar en la fecha solicitada.

Lista de materiales. - Enumera los materiales (componentes o ingredientes) necesarios para realizar una obra. Las listas de materiales multinivel también muestran subconjuntos y sus componentes, otra información, como los factores de desecho, también puede incluirse en la lista de materiales para su uso en la planificación y el cálculo de costos de materiales.

Orden general. - Un tipo de orden de compra que se compromete a comprar una cantidad específica durante un período de tiempo específico, pero no necesariamente proporciona fechas específicas para los envíos. Los pedidos generales se realizan por la cantidad de un artículo (o grupo de artículos) que espera comprar durante un período prolongado de tiempo (3 meses, 6 meses, un año, etc.). Una orden de compra general puede proporcionar fechas requeridas estimadas para cantidades específicas, pero las entregas reales para enviar contra la orden en blanco se desencadenan por solicitudes separadas del cliente al proveedor; las cantidades y fechas específicas de estas solicitudes separadas (liberaciones) pueden o no ser similares a las fechas y cantidades estimadas.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1 Hipótesis de la Investigación

3.1.1 Hipótesis general.

El Control Interno incide significativamente en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios, 2018.

3.1.2 Hipótesis específicas.

Las actividades de control Incide significativamente en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios, 2018.

La información y comunicación Incide significativamente en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios, 2018.

La supervisión y monitoreo Incide significativamente en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios, 2018.

3.2 Variables de Estudio

- Variable independiente: Control interno
Dimensiones:
 - Actividad de control
 - Información y comunicación

- Supervisión y monitoreo
- Variable dependiente: Calidad de Servicio de Almacén
Dimensiones:
 - Tangible
 - Fiabilidad
 - Capacidad de respuesta
 - Seguridad
 - Empatía

3.2.1 Definición Conceptual.

Control Interno

Proceso de supervisar, vigilar y verificar acciones y consecuencias del encargo o función estatal, teniéndose observancia a la eficacia, validez, transparencia y economía al usar y destinar los bienes y recursos gubernamentales, en concordancia a los dispositivos legales vigentes, así como los lineamientos determinados, evaluándose el sistema de dirección, administración y control, cuyo propósito es procurar mejorar mediante el amparo y acción con medidas provisorias y correctoras adecuadas.

El control interno corresponde al plan de la entidad y al grupo ordenado de metodologías y acciones asumidas por la entidad protegiendo su patrimonio, verificando la precisión y confiabilidad de la información contable, promoviendo la eficacia operacional, fomentando el cumplimiento de las pautas determinadas por los directivos de la organización. (Wallece, 2017).

Calidad de Servicio

Concepto utilizado con mucha frecuencia en la actualidad, es un aspecto fundamental en las organizaciones, todas concuerdan que se requiere optimizar la calidad del producto o servicio ya sea privadas o en entidades públicas, un servicio de calidad define las expectativas y percepciones de: comunicación, experiencia con el servicio, comunicación externa y las necesidades de personal.

La calidad de servicio en el sector gubernamental logra esa capacidad social, adquiere ese desafío de alcanzar credibilidad y confianza puesto que

perdió estos valores a través de los años, son los ciudadanos quien determina la calidad del servicio.

Drucker (1990, P, 41) “Calidad es lo que el consumidor consigue del servicio, estando preparado a costear” (Edison, 2005)

El servicio: “conjunto de acciones llevadas por la organización, para reconocer y recompensar la necesidad que tengan los clientes” (Florencia, 2008)

3.2.2 Definición operacional.

Tabla 1
Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Instrumento	Escala de Medición	Técnicas e Instrumentos
<p>V.I: Control Interno El Control interno actualmente se constituye en una necesidad, para lograr la integración de las actividades cotidianas laborales, operaciones desarrolladas inherente a la gestión, asumidas por el personal de las diferentes áreas, teniendo como propósito suministrar seguridad razonable que permita alcanzar los objetivos institucionales (Pérez & Lanza, 2014).</p>	<p>Actividad de Control. Se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos por la entidad para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.</p>	Preventivas	Cuestionario tipo Likert	Ordinal	<p>Técnica: será La encuesta</p> <p>Recogiendo información para los estudiantes</p> <p>Instrumentos: Se usará como Instrumento el</p>
		Detectives			
	<p>Información y Comunicación. Se refiere a la información (interna y externa) que requiere la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos</p>	Accesibilidad			
		Sistema de Información			
	<p>Supervisión y Monitoreo Se refiere al conjunto de actividades de control incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de evaluación y mejora continua.</p>	Seguimiento			
		Prevención			
	<p>Tangibles representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio</p>	Instalaciones			
		Equipamiento			
				<p>1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre</p>	

<p>V.II. Calidad de Servicio Calidad es un concepto utilizado con mucha frecuencia en la actualidad, es un aspecto fundamental en las organizaciones, todos coinciden en la necesidad de optimizar la calidad del producto o servicio, sea privadas o en entidades públicas, un servicio de calidad define las expectativas y percepciones de: comunicación, experiencia con el servicio, comunicación externa y las necesidades de personal. Si los productos o servicios satisfacen o sobrepasan las perspectivas de los clientes cada vez que demandan, es cuando estaríamos siendo muy bien considerados por el cliente que piensa en la calidad del servicio. Juran (1990)</p>	<p>Fiabilidad Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.</p>	Material			<p>Cuestionario y Contendrá de 37 preguntas , Las misma que serán hechas en Situación de los indicadores de Cada variable. Se le buscara dar la validez y confiabilidad</p>
	<p>Capacidad de Respuesta Representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.</p>	Eficaz			
		Tiempo de Espera			
	<p>Seguridad Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio</p>	Confianza			
		Formación			
	<p>Empatía la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos.</p>	Colaborador			
		Atención			

3.3 Tipo y Nivel de la Investigación.

Tipo de la investigación es aplicada.

Se determina así porque se aplica o utiliza los conocimientos que ya se han adquirido, a su vez, se logran un nuevo conocimiento, al haberse implementado y sistematizado al practicar la investigación, después de la cual resulta de manera convincente, constituida y ordenada el conocimiento obtenido.

Hernández Fernández y Baptista (2010) revelaron que “el propósito del estudio es la afirmación del saber y el empleo del conocimiento permite el incremento del bagaje educativo y cultural, la cual puede proponer posibles soluciones que van a mejorar los problemas que se pretende solucionar (p. 37).

3.3.1 Nivel de investigación.

Es explicativa – causal. En esta investigación se explican las causas por las cuales ocurren situaciones, hechos o fenómenos.

Según Hernández (2012) este tipo de investigación “son aquellas que tienen relación causal, describiendo y acercándose al problema, también pretende hallar la causa de estos”. (Hernández, 2012).

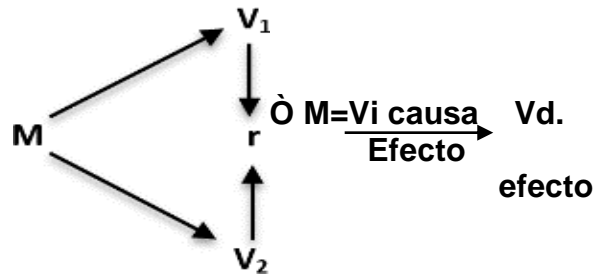
Ferrer (2010) define que: “Son aquellas que tienen relación causal, también busca detallar o aproximarse al problema, intentando hallar la causa que lo provoca, valiéndose del diseño experimental y no experimental”. (Jesus, 2010).

3.4 Diseño de Investigación

Es no experimental correlacional – Transversal.

Aquellas que son realizadas sin ninguna manipulación, de forma deliberada de la variable, es también Transversal por cuanto los datos que se recojan se harán en un solo momento en Institución que se plantea como población de estudio.

Asimismo, Kerlinger (1979, p. 116). “Conocida también como *expost-facto* es decir una investigación en que es improbable la manipulación de la variable o determinar en forma aleatoria al sujeto o a la condición”.



Donde:

M = Muestra

Variable Independiente

Vi = Control Interno

Variable Dependiente

Vi = Calidad de Servicio de Almacén

r = causa y efecto

Hernández (2012) menciona que “entendemos por investigación no experimental al realizarse el estudio sin realizar manipulación en forma deliberada”.

Kerlinger (2002) sustenta que habitualmente el diseño es el plan estructurado, que fueron concebidas para poder lograr encontrar afirmaciones de las interrogantes planteadas en el estudio.

Arnau (1995) indica que es un plan de acción ordenado, la cual busca lograr el objetivo básico, estando encaminado a obtener datos o información importante referidas al problema planeado (p. 27).

Enfoque de la investigación; es de enfoque cuantitativo.

Este enfoque procura explicar la realidad social existente, cuyos resultados se someterán a una medición numérica, siendo analizados estadísticamente, siendo esta significativa.

Parra (2013) señala que este enfoque cuantitativo: “Usan la recolección de los datos que les permita comprobar las hipótesis mediante mediciones numéricas estadísticas, que permite formar un patrón de comportamiento, probando teorías”. (Manuel, 2013).

Gómez (2006:121) menciona que según las perspectivas cuantitativas, la recolección de datos es semejante a estimar. Menciona también que los

instrumentos de mediciones que son adecuados: “Es el que registra el dato observable que representa realmente el concepto o la variable que se investiga en forma cuantitativa, capturándose realmente esa realidad, esos resultados se acercan de la manera más posible al concepto que plantea el que investiga” (Thomas, 2012).

3.4 Población y Muestra De Estudio

3.5.1 Población

Se encuentra constituida de 170 personal técnico, administrativo, y trabajadores de la Obra: “Mejoramiento del Servicio Educativo de la IEBR N°52229 Bajo Pukiri Delta 1 en la Provincia de Manu, Madre de Dios – 2019”.

Tamayo (2012) menciona que población viene a ser la totalidad de un fenómeno a ser estudiado, incluyendo todas las unidades de análisis que constituyen ese fenómeno cuantificándose al conjunto participante con determinadas características (Eliseo, 2013)

De acuerdo con Bustamante (2009), la población representa el total de personas o componentes que presentan rasgos habituales, por tanto, en este estudio la población está compuesta de 170 personas.

Tabla 2
Distribución de la Población

Grupo Ocupacional	Población
Directores	4
Ingenieros	45
Profesionales	28
Administrativos	93
Total	170

Fuente: Elaboración Propia

3.5.2 Muestra

Tomando en cuenta la recomendación de Bustamante (2009), quien indica que una muestra es representativa si se aproxima más a la población.

La muestra que utilizamos fue a través de un muestreo aleatorio simple el mismo que fue de 70 trabajadores, la cual se obtuvo así:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Los valores

N: Población:	170
p: Probabilidad de éxito:	0.5
q: Probabilidad de fracaso:	0.5
E: Nivel de precisión o error estimado:	0.05
Z: Coeficiente de confianza:	1.96

$$n = \frac{170 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (170 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} :$$

Como el factor de corrección es superior al nivel de significancia (0.05) aplicamos la corrección

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{(n_o - 1)}{N}} \qquad n = \frac{118.1}{1 + \frac{(118.1 - 1)}{170}} = 69.92$$

$$n = 70$$

La distribución de la muestra se realizó así:

Tabla 3
Distribución de la muestra

Grupo Ocupacional	Población
Directores	2
Ingenieros	18
Profesionales	12
Administrativos	38
Total	70

Fuente: Elaboración Propia

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1 Técnica de recolección de datos.

La técnica usada es la encuesta mediante el cual se recogió esa información.

Representa a la concurrencia de procedimientos y acciones que convierten unidades de ingreso en unidades de salida teniendo la finalidad para recopilar, organizar y analizar información, por lo que en esta forma de investigación pueden hacer uso de una técnica denominada: encuesta (León y Montero, 2003).

Méndez (1999, p.143) precisa que como fuente y técnica que recolecte información son los sucesos y documentaciones en las que se concentra la investigadora, el cual le permite obtener información, señalando también que técnica es el medio empleado que permite recabar datos e información, precisando la existencia de fuente primaria y fuente secundaria, las primeras son informaciones orales o escritas que son recopiladas en forma directa por los investigadores, ya sea mediante relato o escrito que fue transmitido por los colaboradores de los acontecimientos o sucesos, y la fuente secundaria es toda información escrita que fueron recopiladas y transcritas por individuos que recibieron esa información en esos momentos (Sabino, 2012).

3.6.2 Instrumento de Recolección de Datos.

La encuesta que ha sido empleado tuvo 37 preguntas, las preguntas estuvieron hechas en función de los indicadores de cada variable, se buscó de este centenario la validez y la confiabilidad.

Para la presente investigación se usó de dos cuestionarios: el primero se denomina Cuestionario de Control interno, compuesto de 15 interrogantes, medidas con la escala de Likert de cinco elementos (Siempre, Casi siempre, a veces, casi nunca y nunca), cada uno de ellos con su respectivo índice (1, 2, 3,4 y 5). En cuanto al segundo cuestionario denominado calidad en el servicio está compuesto por 22 preguntas y las mismas escalas.

“Los instrumentos para recolectar datos son recursos que puede ser valorada por los investigadores, que le permita aproximarse a los fenómenos, extrayendo de esta importante información, así los instrumentos sintetizan la labor de la investigación, resumiéndose las contribuciones del marco teórico que permita la selección de datos los

cuales corresponde a un indicador, variable o conceptos manipulados” (Mariandeaguiar, 2016)

Validez

Bernal (2010), señala que la validez se refiere a que una encuesta o un instrumento estadístico mida lo que tiene que medir. No basta con que la muestra sea representativa.

Hurtado (2012) esta certifica la amplitud del instrumento cuantificándose de manera específica y apropiada los rasgos, cuya medición ya fue delineado, debiendo medir las características (o eventos) para las que fueron diseñados.

La validez lo dará el juicio de expertos conformados por 3 profesionales del área específica, los mismos que se menciona a continuación:

Tabla 4
Validación del instrumento control interno

Validador		Resultado
Dra.	Cpcc. Yajhayda Bellido Ascarza	Sí cumple
CPCC	Jorge Chávez Mendoza	Sí cumple
CPCC	Franklin Jara Rodríguez	Sí cumple

Tabla5
Validación del instrumento calidad de servicio

Validador		Resultado
Dr.	Cpcc. Yajhayda Bellido Ascarza	Sí cumple
CPCC	Jorge Chávez Mendoza	Sí cumple
CPCC	Franklin Jara Rodríguez	Sí cumple

Tabla 7
Confiabilidad de la Variable Calidad de Servicio mediante Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
,738	,767	22

Fuente: Validación obtenida con el Software SPSS

El valor del alfa de Cronbach es 0,738, indicándonos esta valoración es fiable o aceptable, por lo que se puede evaluar con la variable Calidad de Servicio.

Tabla 8
Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Control de Interno	70	100,0%	0	0,0%	70	100,0%
Calidad de servicio	70	100,0%	0	0,0%	70	100,0%

3.7 Método de Análisis de Datos

Trabajamos con tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos, componentes que facilitaron a demostrar y representar la correspondencia entre ambas variables estudiadas, encontrándose significativa la prueba de normalidad, determinándose por consiguiente la prueba de correlación Rho de Spearman, para comprender a profundidad la información para luego articularlos

con las variables y las hipótesis planteadas, ello servirá de base para elaborar las conclusiones y las recomendaciones respectivas.

Para esto efectuamos un análisis Bivariado, manejándose la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman con la que se determinó la relación de ambas variables analizadas, calculándose el nivel de relación.

Intervalos	Interpretación
-1,00	Correlación negativa perfecta (A mayor X, menor Y", de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante.) Esto también se aplica "a menor X, mayor Y".
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,10	Correlación positiva muy débil
0,25	Correlación positiva débil
0,50	Correlación positiva media
0,75	Correlación positiva considerable
0,90	Correlación positiva muy fuerte
1,00	Correlación positiva perfecta ("A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y", de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante.)

Fuente: **Hernández Sampieri** et al. (2004).

3.8 Aspectos Éticos

Bajo el criterio de la conducta ética del investigador se respetó el anonimato de los informantes, de igual forma se respetó el derecho del autor o la propiedad intelectual ajena, también se respetó los resultados del estudio analítico de datos. Se tendrá en cuenta que la investigación realizada tenga fines altruistas que beneficien a grupos sociales o la institución donde se realizará la investigación y otros.

IV. RESULTADOS

4.1 Presentación, Análisis e Interpretación de Datos

Análisis descriptivo de la variable: Control de Interno

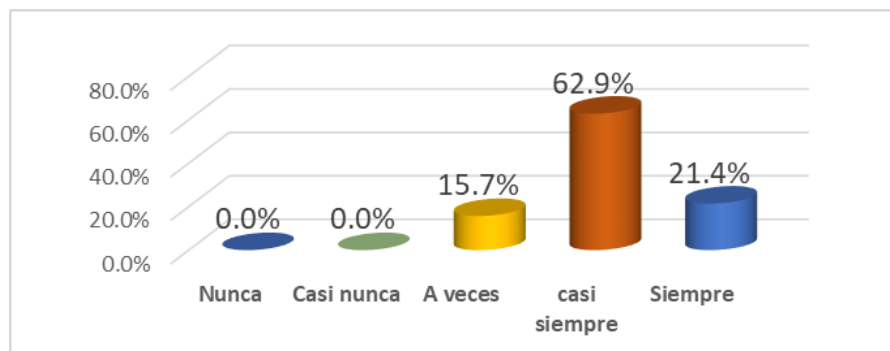
Tabla 9
Distribución de variable Control de Interno

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	0.0%
A veces	11	15.7%	15.7%
Casi Siempre	44	62.9%	78.6%
Siempre	15	21.4%	100.0%
Total	70	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

Análisis e Interpretación: en la tabla 9 y figura 1, respecto a la variable Control de Interno desde la perspectiva del trabajador del almacén en la obra “Mejoramiento del Servicio Educativo en la I.E.B.R. N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1. Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre De Dios 2018”.

El 62.9% de los trabajadores encuestados manifiestan de casi siempre, un 21.4% siempre, y un 15.7% como a veces, de ello podemos concluir que la mayoría de trabajadores tiene una percepción buena sobre la variable Control de Interno. Resultados que también se pueden apreciar en la siguiente figura.



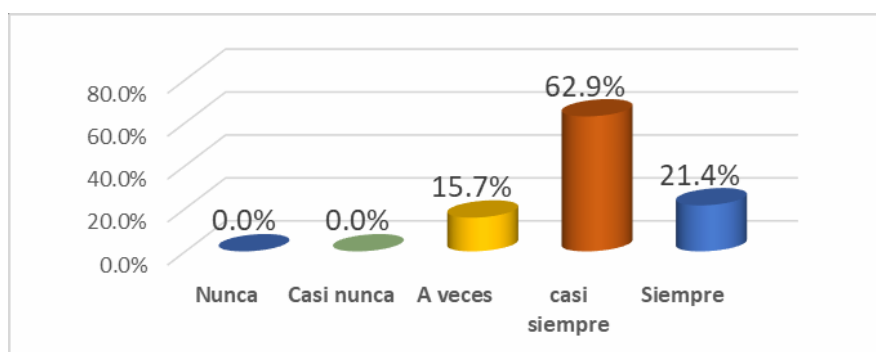
Gráfica 1 Distribución de variable Control de Interno

Tabla 10
Distribución de variable Control de Interno

INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
¿La unidad de almacén posee manuales y/o procedimientos para la recepción y entrega de los materiales?	4.3%	2.9%	22.9%	55.7%	14.3%
¿La unidad de almacén realiza inventarios físicos periódicos para evitar la pérdida de los materiales?	1.4%	5.7%	20.0%	41.4%	31.4%
¿Usted cree que la unidad de almacén registra de manera correcta los materiales que ingresan?	1.4%	5.7%	18.6%	45.7%	28.6%
¿Se detectaron pérdidas de bienes o materiales durante algún inventario realizado a la Unidad de Almacén?	1.4%	7.1%	25.7%	38.6%	27.1%
¿Usted cree que la Unidad de Almacén realiza entradas y salidas de los materiales sin previo registro?	4.3%	4.3%	21.4%	42.9%	27.1%
¿Usted cree que la Unidad de Almacén podría realizar el procedimiento que corresponde antes una eventual pérdida o robo de materiales?	4.3%	4.3%	21.4%	32.9%	37.1%
¿La unidad de almacén proporciona a los usuarios el acceso a la información sobre el ingreso y salida de los materiales?	8.6%	5.7%	24.3%	45.7%	15.7%
¿Habido comunicación apropiada entre los trabajadores para dar una información suficiente y en el momento preciso de la unidad de almacén?	1.4%	15.7%	32.9%	22.9%	27.1%
¿La unidad de almacén cuenta con el sistema requerido para registrar los materiales?	2.9%	12.9%	22.9%	32.9%	28.6%
¿Este sistema permite el registro y control de esas operaciones que se realizan respecto a los materiales?	7.1%	2.9%	27.1%	38.6%	24.3%
¿Usted cree que la unidad de almacén lleva un buen registro en los materiales?	7.1%	7.1%	18.6%	35.7%	31.4%
¿La unidad de almacén evalúa y emite un reporte sobre los materiales que se van a requerir?	5.7%	10.0%	25.7%	34.3%	24.3%
¿Efectúan seguimiento oportuna y apropiadamente de los materiales de la unidad de almacén?	1.4%	7.1%	17.1%	45.7%	28.6%
¿La unidad de almacén revisa en forma oportuna esas carencias y dificultades descubiertas de los materiales, y comunica oportunamente a los directores?	0.0%	1.4%	11.4%	58.6%	28.6%
¿Se realiza supervisión continua para conocer el trámite y llegada de los materiales en su fecha indicada?	2.9%	2.9%	12.9%	42.9%	38.6%

Fuente: Encuesta de elaboración propia

Análisis e Interpretación: en la tabla 10, y grafica 2 en relación a la variable Control de Interno por indicadores desde la perspectiva del trabajador del almacén en la obra “Mejoramiento Del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018”. el 62.9% de los trabajadores encuestados manifiestan que los indicadores más relevantes son: el 55.7% consideran que la unidad de almacén posee manuales y/o procedimientos para la recepción y entrega de los materiales, el 41.4% consideran que la unidad de almacén realiza inventarios físicos periódicos para evitar la pérdida de los materiales, el 45.7% consideran que la unidad de almacén registra de manera correcta los materiales que ingresan, el 42.9% consideran que la Unidad de Almacén realiza entradas y salidas de los materiales sin previo registro, el 45.7% consideran que la unidad de almacén proporciona a los usuarios acceso a las informaciones sobre los ingresos y salidas de los materiales, el 45.7% consideran que efectúa seguimiento oportuna y apropiada de los materiales de la unidad de almacén, el 42.9% consideran que la unidad de almacén revisa en forma oportuna las carencias y dificultades detectadas en los materiales, y comunica oportunamente a los directores, y el 58.6% consideran que realiza supervisión continua para conocer el trámite y llegada de los materiales en su fecha indicada. Resultados que también se pueden apreciar en la siguiente figura.



Gráfica 2 Distribución de variable Control de Interno

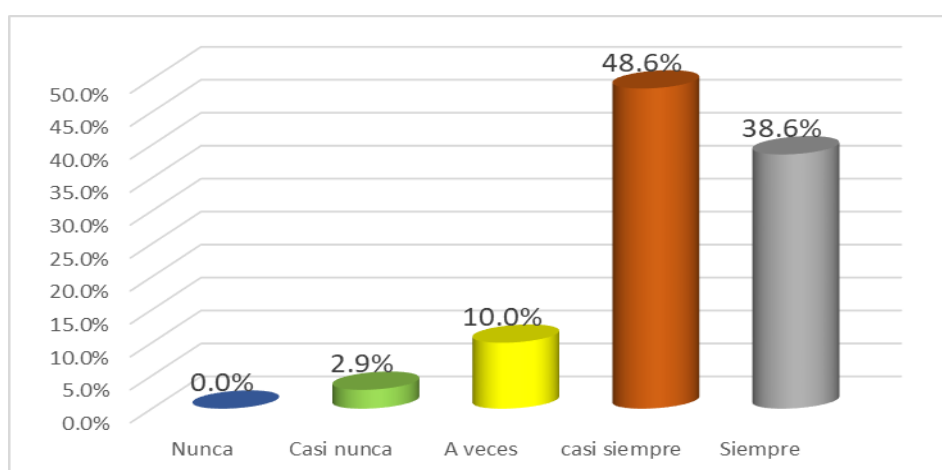
4.2. Análisis de la dimensión: Actividades de Control.

Tabla 11
Distribución de dimensión: Actividades de Control

	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi Nunca	2	2.9%	2.9%
A Veces	7	10.0%	12.9%
Casi Siempre	34	48.6%	61.4%
Siempre	27	38.6%	100.0%
Total	70	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

Análisis e Interpretación: en la tabla 11 y figura 3, respecto a la dimensión Actividad de Control desde la perspectiva del trabajador del almacén en la obra “Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre De Dios -2018”. El 48.6% de los trabajadores encuestados manifiestan de casi siempre, un 38.6% siempre, un 10.0% a veces, y un 2.9% casi nunca; de ello podemos concluir que la mayoría de trabajadores tiene una percepción buena sobre la variable Actividad de Control. Podemos apreciarlo en la siguiente figura.



Gráfica 3 Distribución de dimensión: Actividades de Control

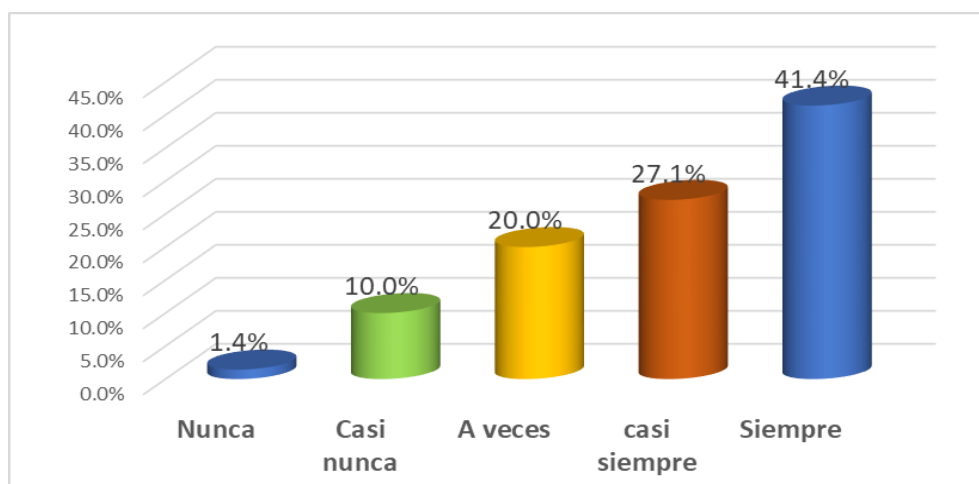
4.3. Análisis de la dimensión: Información y comunicación.

Tabla 12
Distribución de Dimensión: Información y Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1.4%	1.4%
Casi Nunca	7	10.0%	11.4%
A Veces	14	20.0%	31.4%
Casi Siempre	19	27.1%	58.6%
Siempre	29	41.4%	100.0%
Total	70	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

Análisis e Interpretación: en la tabla 12 y figura 4, respecto a la dimensión Información y comunicación desde la perspectiva del trabajador del almacén en la obra: “Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018”. El 41.4% de los trabajadores encuestados manifiestan siempre, un 27.1% casi siempre, un 20.0% a veces, el 10.0% casi nunca y 1.4% nunca; de ello podemos concluir que la mayoría de trabajadores tiene una percepción buena a muy buena sobre la Información y comunicación. Podemos apreciarlo en la siguiente figura.



Gráfica 4 Distribución de dimensión: Información y comunicación

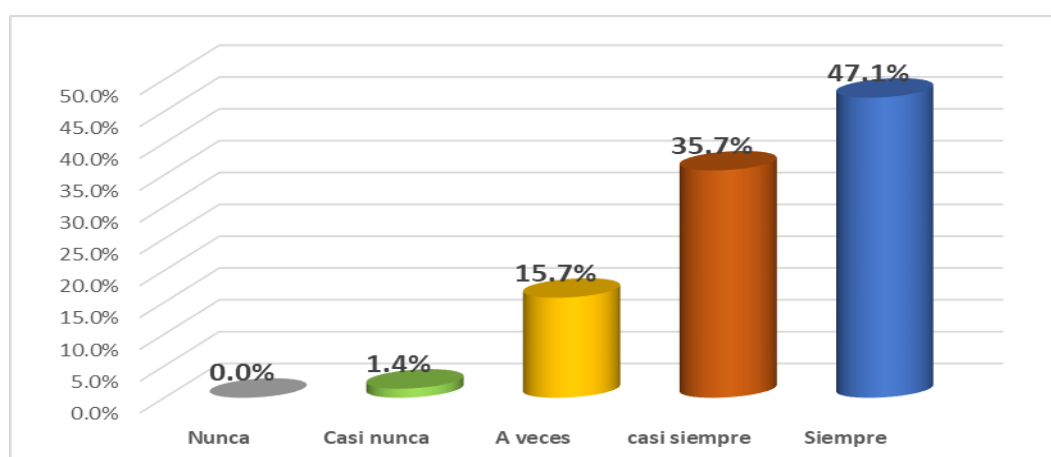
4.4. Análisis de la dimensión: Supervisión y monitoreo.

Tabla 13
Distribución de dimensión: Supervisión y monitoreo

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi Nunca	1	1.4%	1.4%
A Veces	11	15.7%	17.1%
Casi Siempre	25	35.7%	52.9%
Siempre	33	47.1%	100.0%
Total	70	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

Análisis e Interpretación: en la tabla 13 y figura 5 respecto a la dimensión Supervisión y monitoreo desde la perspectiva del trabajador del almacén en la “Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018”. El 47.1% de los trabajadores encuestados consideran de siempre, un 35.7% casi casi siempre, el 15.7% a veces, y el 1.4% como casi nunca; de ello podemos concluir que la mayoría de trabajadores tiene una percepción buena a muy buena sobre la Supervisión y monitoreo. Podemos apreciarlo en la siguiente figura.



Gráfica 5 Distribución de dimensión: Supervisión y monitoreo

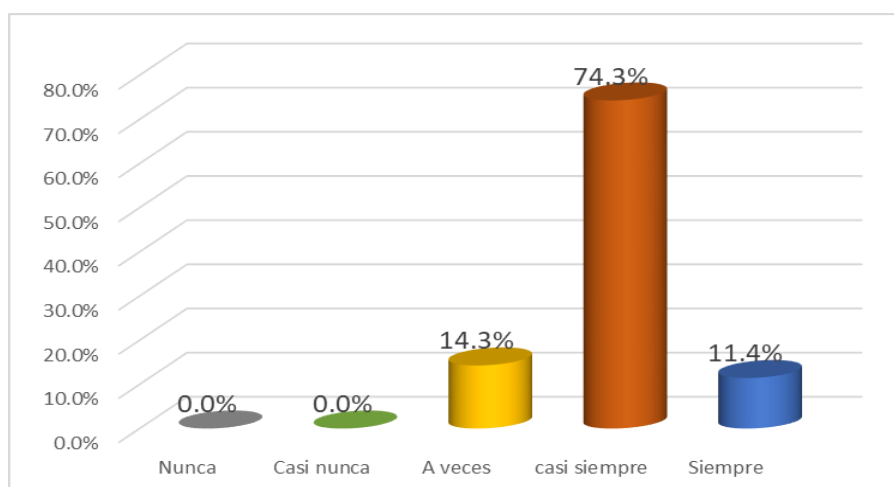
4.5. Análisis de la variable: Calidad de servicio

Tabla 14
Distribución de variable Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	0.0%
A veces	10	14.3%	14.3%
Casi Siempre	52	74.3%	88.6%
Siempre	8	11.4%	100.0%
Total	70	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

Análisis e Interpretación: en la tabla 14 y figura 6, respecto a la variable Calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del almacén en la obra “Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018”. El 74.3% de los trabajadores encuestados consideran de casi siempre, un 14.3% a veces, y el 11.4% como siempre; de ello podemos concluir que la mayoría de trabajadores tiene una percepción buena a muy buena sobre la Calidad de servicio. Podemos apreciarlo en la esta figura.



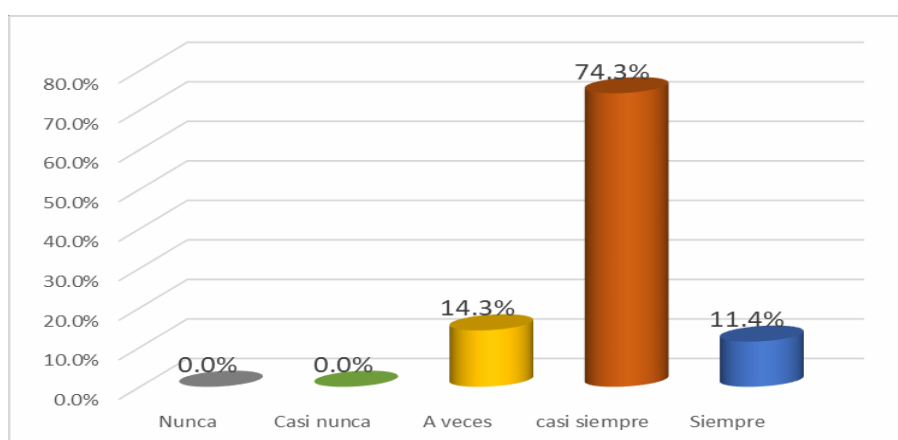
Gráfica 6 Distribución de variable: Calidad de servicio

Tabla 15
Distribución de variable Calidad de Servicio

INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
¿Las instalaciones de la unidad de almacén cuentan con los servicios y equipos necesarios para la atención?	0.0%	5.7%	18.6%	54.3%	21.4%
¿La instalación de la unidad de almacén es apropiada o favorable para la obra?	34.3%	37.1%	22.9%	5.7%	0.0%
¿La unidad de almacén cuenta con equipamiento completo y adecuado para realizar el trabajo?	1.4%	7.1%	11.4%	41.4%	38.6%
¿El ambiente de la unidad de almacén es amplio y adecuado para guardar los materiales?	1.4%	4.3%	15.7%	30.0%	48.6%
INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
¿El personal de la Unidad de almacén entrega los materiales necesarios y adecuados?	0.0%	2.9%	17.1%	48.6%	31.4%
¿Usted cree que la unidad de almacén entrega los materiales en buen estado?	0.0%	4.3%	35.7%	30.0%	30.0%
¿La unidad de almacén cumple con la entrega de materiales en la fecha indicada?	5.7%	12.9%	20.0%	34.3%	27.1%
¿El personal de la unidad de almacén cumple con el horario de atención establecido?	8.6%	2.9%	32.9%	21.4%	34.3%
¿La unidad de almacén Entregaban los materiales en el momento oportuno?	2.9%	17.1%	14.3%	50.0%	15.7%
¿El personal de la unidad de almacén inspira confianza y seguridad con la entrega de los materiales?	1.4%	7.1%	34.3%	30.0%	27.1%
¿La unidad de almacén revisa los materiales al momento de ser distribuido?	2.9%	15.7%	27.1%	22.9%	31.4%
¿El personal de la unidad almacén se encuentra capacitado para realizar su trabajo de forma eficiente?	2.9%	10.0%	27.1%	30.0%	30.0%
¿El personal está formado para el cuidado y vigilancia de los materiales?	5.7%	11.4%	28.6%	21.4%	32.9%
¿La unida de almacén lleva diario la salida del control de materiales?	1.4%	5.7%	30.0%	44.3%	18.6%
¿El personal de la unidad de almacén inspira confianza y seguridad con la entrega de los materiales?	1.4%	4.3%	25.7%	45.7%	24.3%
¿La unidad de almacén revisa los materiales al momento de ser distribuido?	2.9%	5.7%	28.6%	28.6%	37.1%
¿El personal de la unidad almacén se encuentra capacitado para realizar su trabajo de forma eficiente?	2.9%	5.7%	17.1%	38.6%	38.6%
¿El personal está formado para el cuidado y vigilancia de los materiales?	5.7%	0.0%	11.4%	40.0%	48.6%
¿La unidad de almacén colabora en la distribución de los materiales?	2.9%	2.9%	8.6%	52.9%	32.9%
¿Los personales de la unidad de almacén son solidarios y colaboradores?	0.0%	2.9%	18.6%	37.1%	41.4%

Fuente: Encuesta de elaboración propia

Análisis e Interpretación: en la tabla 15, y grafica 7 respecto a la variable Calidad de servicio por indicadores desde la perspectiva del trabajador del almacén en la obra “Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018”. El 55.7% de los trabajadores encuestados, sostienen que la unidad de almacén posee manuales y/o procedimientos para la recepción y entrega de los materiales. El 58.6% sostienen que la unidad de almacén revisa en forma oportuna las deficiencias y problemas detectados los materiales, y comunica con puntualidad a los directores. Podemos apreciarlo en la siguiente figura.



Gráfica 7 Distribución de variable: Calidad de servicio por indicadores.

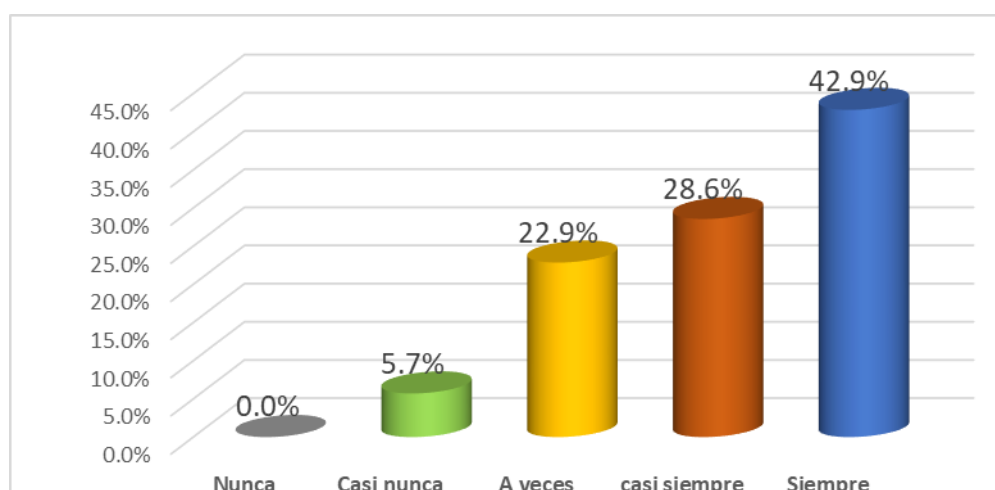
4.5.1. Análisis de la dimensión: Fiabilidad

Tabla 16
Distribución de dimensión: Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi Nunca	4	5.7%	5.7%
A veces	16	22.9%	28.6%
Casi Siempre	20	28.6%	57.1%
Siempre	30	42.9%	100.0%
Total	70	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

Análisis e Interpretación: en la tabla 16 y figura 8, respecto a la dimensión fiabilidad desde la perspectiva del trabajador del almacén en la obra “Mejoramiento Del Servicio Educativo En La IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1. Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre De Dios -2018”. El 42.9%% de los trabajadores encuestados consideran de siempre, un 28.6% casi siempre, y el 5.7% como casi nunca; de ello podemos concluir que la mayoría de trabajadores tiene una percepción buena a muy buena sobre la fiabilidad. Resultados que también se puede apreciar en la siguiente figura:



Gráfica 8 Distribución de variable: Fiabilidad

4.6. Análisis de la dimensión: Seguridad.

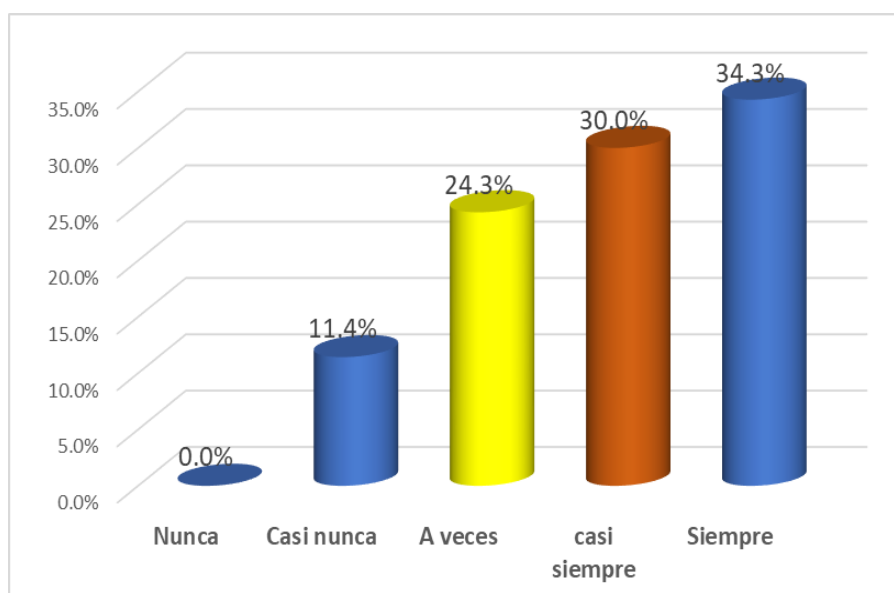
Tabla 17
Distribución de dimensión: Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi Nunca	8	11.4%	11.4%
A Veces	17	24.3%	35.7%
Casi Siempre	21	30.0%	65.7%
Siempre	24	34.3%	100.0%
Total	70	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

Análisis e Interpretación: en la tabla 17 y figura 9, respecto a la dimensión seguridad desde la perspectiva del trabajador del almacén en la obra

“Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018”. El 34.3% de los trabajadores encuestados consideran de siempre, un 30.0% casi siempre, el 24.5% a veces, el 11.4% de casi nunca; de ello podemos concluir que la mayoría de trabajadores tiene una percepción buena a muy buena sobre la seguridad. Resultados que también se pueden apreciar en la siguiente figura.



Gráfica 9 Distribución de dimensión: Seguridad

4.7. Análisis de la dimensión: Capacidad de Respuesta

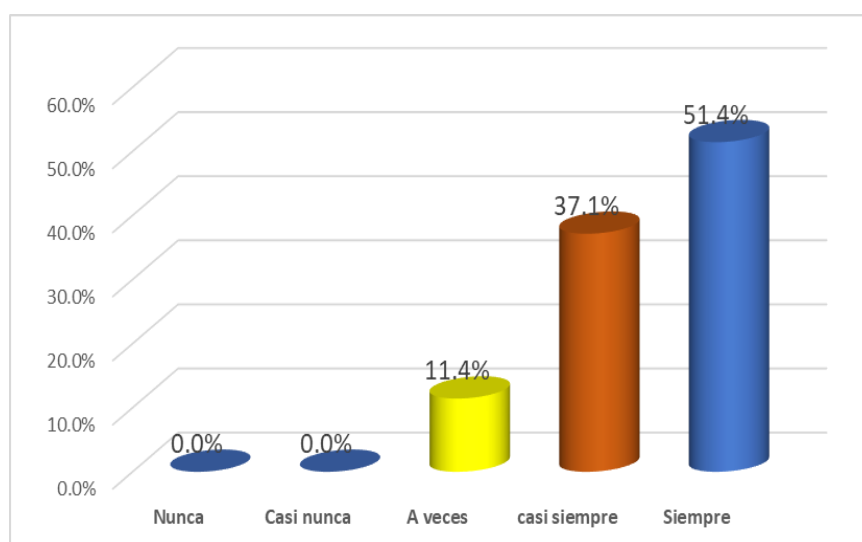
Tabla 18
Distribución de dimensión: Capacidad de Respuesta

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%	0.0%
A Veces	8	11.4%	11.4%
Casi Siempre	26	37.1%	48.6%
Siempre	36	51.4%	100.0%
Total	70	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

Análisis e Interpretación: en la tabla 18 y figura 10, respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta desde la perspectiva del trabajador del almacén en la obra “Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides

Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018”. El 51.4% de los trabajadores encuestados consideran de siempre, un 37.1% casi siempre, y el 11.4% a veces; de ello podemos concluir que la mayoría de trabajadores tiene una percepción buena a muy buena sobre la Capacidad de Respuesta. Resultados que también se pueden apreciar en la siguiente figura.



Gráfica 10 Distribución de dimensión: Capacidad de Respuesta

4.8. Análisis de la dimensión: Empatía

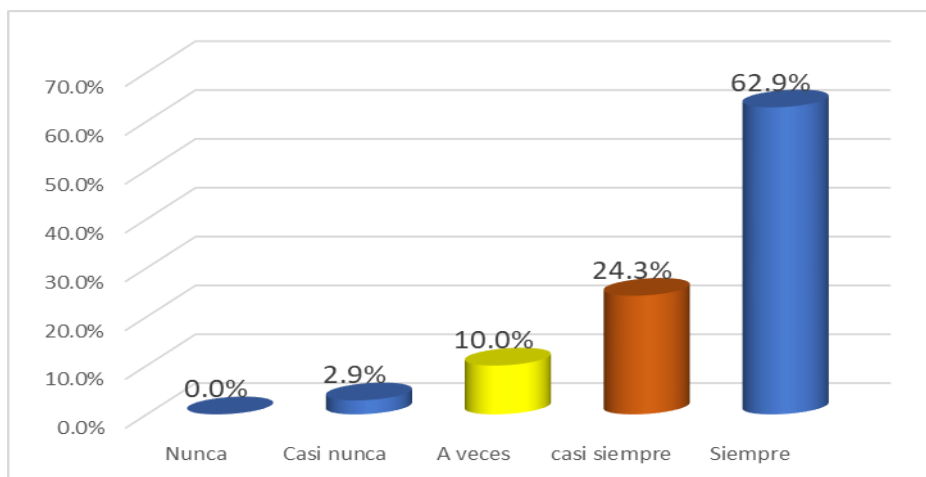
Tabla 19
Distribución de dimensión: Empatía

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi Nunca	2	2.9%	2.9%
A Veces	7	10.0%	12.9%
Casi Siempre	17	24.3%	37.1%
Siempre	44	62.9%	100.0%
Total	70	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

Análisis e Interpretación: en la tabla 19 y figura 10, respecto a la dimensión **Empatía** desde la perspectiva del trabajador del almacén en la obra “Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios

Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018". El 62.9% de los trabajadores encuestados consideran de siempre, un 24.3% casi siempre, el 10.0% a veces y 2.9% casi nunca; de ello podemos concluir que la mayoría de trabajadores tiene una percepción buena a muy buena sobre la **Empatía**. Resultados que también se pueden apreciar en la siguiente figura.



Gráfica 11 Distribución de dimensión: Empatía

4.9. Estadísticos Descriptivos de las Variables: Control Interno y Calidad de Servicio

Tabla 20
Estadísticos Descriptivos para la Variable Control Interno y sus Dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Control de Interno	70	41	70	57,36	6,681
Actividades de Control	70	15	28	23,24	3,160
Información y comunicación.	70	8	24	18,31	4,034
Supervisión y monitoreo	70	9	20	15,80	2,534
N válido (por lista)	70				

En esta tabla, en el Control Interno, observamos que se encuentra en un nivel Alto al contar con una media de 57,36 respecto a los 75 puntos calificado como estado ideal, representando el 74%, lo que indica que frecuentemente el personal administrativo efectúa las actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo, la desviación estándar es de 6.68, representando una muestra proporcionalmente homogénea. Asimismo, en actividades de control, se posee una media de 23,24 de nivel

de un total de 30 puntos, desviación estándar 3.16, asimismo, en información y comunicación, se posee una media de 18.31 de nivel de un total de 25 puntos, desviación estándar 4.03, en supervisión y monitoreo, se posee una media de 15.80 puntos de nivel de un total también de 20 puntos, desviación estándar de 2.53, lo que indica que habitualmente se da el control interno de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión.

Tabla 21
Estadísticos Descriptivos para la Variable Calidad de Servicio con sus Dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Calidad de servicio	70	60	102	84,51	9,157
Tangible	70	9	17	14,20	1,782
Fiabilidad	70	7	20	15,29	3,213
Seguridad	70	11	25	18,36	4,040
Capacidad de Respuesta	70	14	25	20,07	2,650
Empatía	70	8	20	16,60	2,906
N válido (por lista)	70				

En la tabla, observamos que en la variable Calidad de servicio se encuentra un nivel Alto por cuanto tenemos una media de 84.51 con relación a los 110 puntos estimado como estado ideal, lo cual representa 82%, lo que indica que el personal administrativo realiza en forma apropiada: tangible, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, la desviación estándar es de 9,15 que representa una muestra proporcionalmente heterogénea. Asimismo, en tangible, observamos que posee una media de 14.20 puntos de nivel de un total de 20 puntos, desviación estándar 1.78, asimismo, en fiabilidad, se puede observar que poseen una media de 15.29 puntos de nivel de un total de 20 puntos, desviación estándar 3.21, en seguridad, se puede observar que poseen una media de 18.36 puntos de nivel de un total de 25 puntos, desviación estándar 4.04, en capacidad de respuesta, se observa que poseen una media de 20.07 puntos de nivel de un total de 25 puntos, desviación estándar 2.65, finalmente en empatía, observamos que poseen una media de 16.60 puntos de nivel de un total de

20 puntos, desviación estándar 2.90, lo que demuestra que en forma habitual hay calidad de servicio en el Almacén de la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión.

Tabla 22
Matriz de Correlaciones

			Control de Interno	Actividades de Control	Información y comunicación	Supervisión y monitoreo	Calidad de servicio	Tangible	Fiabilidad	Seguridad	Capacidad de Respuesta	Empatía	
Rho de Spearman	Control de Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,510**	,781**	,680**	,808**	,363**	,476**	,494**	,536**	,445**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000
		N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
	Actividades de Control	Coefficiente de correlación	,510**	1,000	,065	,105	,411**	,250	,241	,315**	,215	,189	
		Sig. (bilateral)	,000	.	,595	,385	,000	,037	,044	,008	,074	,118	
		N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
	Información y comunicación.	Coefficiente de correlación	,781**	,065	1,000	,411**	,639**	,175	,389**	,383**	,494**	,370**	
		Sig. (bilateral)	,000	,595	.	,000	,000	,148	,001	,001	,000	,002	
		N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
	Supervisión y monitoreo	Coefficiente de correlación	,680**	,105	,411**	1,000	,579**	,275	,352**	,340**	,330**	,385**	
		Sig. (bilateral)	,000	,385	,000	.	,000	,021	,003	,004	,005	,001	
		N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,808**	,411**	,639**	,579**	1,000	,384**	,617**	,673**	,546**	,597**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,001	,000	,000	,000	,000	
N		70	70	70	70	70	70	70	70	70	70		
Tangible	Coefficiente de correlación	,363**	,250	,175	,275	,384**	1,000	,256	,047	,019	,246		
	Sig. (bilateral)	,002	,037	,148	,021	,001	.	,032	,700	,876	,040		
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70		
Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,476**	,241	,389**	,352**	,617**	,256	1,000	,151	,259	,317**		
	Sig. (bilateral)	,000	,044	,001	,003	,000	,032	.	,212	,030	,008		
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70		
Seguridad	Coefficiente de correlación	,494**	,315**	,383**	,340**	,673**	,047	,151	1,000	,223	,201		
	Sig. (bilateral)	,000	,008	,001	,004	,000	,700	,212	.	,063	,095		
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70		
Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	,536**	,215	,494**	,330**	,546**	,019	,259	,223	1,000	,208		
	Sig. (bilateral)	,000	,074	,000	,005	,000	,876	,030	,063	.	,084		
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70		
Empatía	Coefficiente de correlación	,445**	,189	,370**	,385**	,597**	,246	,317**	,201	,208	1,000		
	Sig. (bilateral)	,000	,118	,002	,001	,000	,040	,008	,095	,084	.		
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70		

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

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

4.10. PRUEBAS DE HIPÓTESIS

4.10.1. PRUEBA ESTADÍSTICA PARA DEMOSTRAR LA HIPÓTESIS GENERAL

a) Hipótesis general

Ha: El Control Interno Incide de manera significativa en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018.

b) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0.05$.

c) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 68 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |1,6676|\}$$

d) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,808 \sqrt{\frac{70-2}{1-(0,808)^2}} = 12,46$$

e) Decisión:

Puesto que el valor calculado $t= 12,46$ cae en la región de rechazo de H_0 , aceptamos la hipótesis alterna que nos indica que si existe correlación entre las variables analizadas.

f) Conclusión:

El cálculo del estadístico de prueba encontrado es 12,46 está al margen de la zona de aceptación de H_0 ($-1,6676 < t_c < 1,6676$), rechazando la hipótesis nula, asimismo el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas, es de 0,808 lo cual indica una correlación significativa, con un nivel de confianza del 95%, el coeficiente de determinación R

Tabla 23
Correlación entre la Variable Control Interno y la Variable Calidad de Servicio

			Control de Interno	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control de Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Fuente: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 23, para un ($p < 0.05$; $\rho = 0.808$) se tiene una **correlación positiva** que implica que las **variables Control de Interno y Calidad de servicio** tienen relación, **considerable**. Además, dado que la significancia es 0,000 y es menor a la significancia teórica planteada de 0.05, lo que implica por la regla de decisión que se debe rechazar la H_0 . En consecuencia, la hipótesis **específica general** planteada en el trabajo resulta ser verdadero es **decir Control de Interno** incide significativamente **en la Calidad de servicio** de almacén en la obra “Mejoramiento Del Servicio Educativo En La IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1. Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre De Dios -2018”, por lo que el coeficiente de determinación $R^2 = 0.687$, indica que el **68.70%** la variable a **Control de Interno** influye **en la Calidad de servicio**. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

4.10.2. PRUEBA ESTADÍSTICA PARA DEMOSTRAR LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Hipótesis específica 1.

a) Hipótesis Estadísticas

Ha: Las actividades de control Incide de manera significativa en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios – 2018.

Ho: Las actividades de control no Incide de manera significativa en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios – 2018.

b) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0.05$.

c) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 68 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |1,6676|\}$$

d) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,411 \sqrt{\frac{70-2}{1-(0,411)^2}} = 9,48$$

e) Decisión:

Puesto que el valor calculado $t= 9,48$ cae en la región de rechazo de H_0 , aceptamos la hipótesis alterna que nos indica que si existe correlación entre las variables analizadas.

f) **Conclusión:**

El cálculo del estadístico de prueba encontrado es 9,48 está al margen de la zona de aceptación de H_0 ($-1,6676 < t_c < 1,6676$), rechazando la hipótesis nula, asimismo el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas, es de 0,411 lo cual indica una correlación significativa, con un nivel de confianza del 95%, el coeficiente de determinación R

Tabla 24
Correlación entre Dimensión Actividades de Control y Variable Calidad de Servicio

		Actividad de Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Actividad de Control	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,411**
		N	70
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,411**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	70

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

Fuente: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 24, para un ($p < 0.05$; $\rho = 0.411$) se tiene una correlación positiva que implica que las variables actividades de control y Calidad de servicio tienen relación, débil. Además, dado que la significancia es 0,000 y es menor a la significancia teórica planteada de 0.05, lo que implica por la regla de decisión que se debe rechazar la H_0 . En consecuencia, la hipótesis específica 1 planteada en el trabajo resulta ser verdadero es decir Actividades de control incide significativamente en la Calidad de servicio de almacén en la “Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1. Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018”, por lo que el coeficiente de determinación $R^2 = 0.234$, indica que el 23.40% la variable Actividades de control influye en la Calidad de servicio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2:

a) Hipótesis Estadísticas

Ha: La información y comunicación Incide de manera significativa en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios - 2018.

Ho: La información y comunicación no Incide de manera significativa en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios - 2018.

b) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0.05$.

c) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 68 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |1,6676|\}$$

d) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,639 \sqrt{\frac{70-2}{1-(0,639)^2}} = 9,51$$

e) Decisión:

Puesto que el valor calculado $t= 9,51$ cae en la región de rechazo de H_0 , aceptamos la hipótesis alterna que nos indica que si existe correlación entre las variables analizadas.

f) Conclusión:

El cálculo del estadístico de prueba encontrado es 9,51 está al margen de la zona de aceptación de H_0 ($-1,6676 < t < 1,6676$), rechazando la hipótesis

nula, asimismo el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas, es de 0,639 lo cual indica una correlación significativa, con un nivel de confianza del 95%, el coeficiente de determinación R

Tabla 25
Correlaciones entre la Dimensión Información y Comunicación y la Variable Calidad de Servicio

			Información y comunicación.	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Información y comunicación.	Coeficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Fuente: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 25, para un ($p < 0.05$; $\rho = 0.639$) se tiene una correlación positiva que implica que las variables Información y comunicación y Calidad de servicio tienen relación, media. Además, dado que la significancia es 0,000 y es menor a la significancia teórica planteada de 0.05, lo que implica por la regla de decisión que se debe rechazar la H_0 . En consecuencia, la hipótesis específica 2 planteada en el trabajo resulta ser verdadero es decir Información y comunicación incide significativamente en la Calidad de servicio de almacén en la obra "Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1. Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre De Dios -2018", por lo que el coeficiente de determinación $R^2 = 0.400$, indica que el 40% la variable Información y comunicación influye en la Calidad de servicio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3:

a) Hipótesis Estadísticas

Ha: La supervisión y Monitoreo Incide significativa en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio

Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018.

Ho: La supervisión y Monitoreo no Incide significativa en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018.

b) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0.05$.

c) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 68 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |1,6676|\}$$

d) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,579 \sqrt{\frac{70-2}{1-(0,579)^2}} = 10,77$$

e) Decisión:

Puesto que el valor calculado $t= 10,77$ cae en la región de rechazo de H_0 , aceptamos la hipótesis alterna que nos indica que si existe correlación entre las variables analizadas.

f) Conclusión:

El cálculo del estadístico de prueba encontrado es 10,77 está al margen de la zona de aceptación de H_0 ($-1,6676 < t < 1,6676$), rechazando la hipótesis nula, asimismo el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas, es de 0,579 lo cual indica una correlación significativa, con un nivel de confianza del 95%, el coeficiente de determinación R

Tabla 26
Correlaciones entre la Dimensión Supervisión y Monitoreo y la Variable Calidad de Servicio

			Supervisión y monitoreo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Supervisión y monitoreo	Coefficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Fuente: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 26, para un ($p < 0.05$; $\rho = 0.579$) se tiene una correlación positiva que implica que las variables Supervisión y monitoreo y Calidad de servicio tienen relación, media. Además, dado que la significancia es 0,000 y es menor a la significancia teórica planteada de 0.05, lo que implica por la regla de decisión que se debe rechazar la H_0 . En consecuencia, la hipótesis específica 3 planteada en el trabajo resulta ser verdadero es decir Supervisión y monitoreo incide significativamente en la Calidad de servicio de almacén en la obra "Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1. Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018", por lo que el coeficiente de determinación $R^2 = 0.332$, indica que el 33.20% la variable Supervisión y monitoreo influye en la Calidad de servicio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En esta parte centramos la atención de la discusión desde los objetivos, la metodología, los resultados y Conclusiones obtenidos de la investigación:

DISCUSION POR OBJETIVO

Determinar como el Control Interno Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018.

1. **Objetivo:** describir el nivel de calidad y satisfacción percibida por los usuarios de los servicios odontológicos de una Clínica Universitaria en Cartagena, Colombia.

En el antecedente internacional Lora et al, (2016) en su trabajo, percepción de satisfacción y calidad de servicio odontológico la clínica universitaria de Cartagena Colombia encontramos que el objetivo difiere, en cuanto a nuestra tesis solo busca describir la calidad de servicio por lo tanto que nosotros buscamos determinar la influencia en la calidad de servicio.

Así mismo hay similitud en el manejo de la variable en ambos trabajos.

2. **Objetivo** Determinar la incidencia del control interno en la gestión del área de almacén en la Municipalidad Provincial de Puno, 2012-2014, el mismo que concuerda con los objetivos propuestos en la investigación ya que ambas investigaciones inciden en la importancia del control interno en el manejo del almacén.
3. **Objetivo** caracterizar y analizar las limitaciones en la implementación de un Sistema de Control Interno en el área de almacenes de las obras de infraestructura educativa inicial del Gobierno Regional de Puno en el año 2016, el mismo que difiere el propósito de la investigación que se concretiza en las limitaciones que tuvo al implementar el sistema de control interno. En tanto que el estudio intenta determinar el nivel de incidencia.
4. **Objetivo:** Determinar en las mujeres en periodo posparto la satisfacción con la calidad de la atención obstétrica recibida durante su hospitalización.
5. En el antecedente internacional Gerónimo et.al (2016) en su trabajo, de satisfacción en la calidad de atención obstétrica recibida durante su

hospitalización, en cuanto a mi tesis solo busca la satisfacción y el buen servicio.

Así mismo hay similitud en las variables en ambos trabajos.

DISCUSION POR METODOLOGIA

Por lo tanto, el tipo y nivel de investigación es descriptiva – correlacional, por cuanto describe los componentes más importantes que tiene el Control Interno y la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios, 2018. El diseño a emplear en esta investigación es no experimental transversal, ya que este tipo de estudio está enfocado en la determinación del grado de influencia existente entre las dos variables. La muestra que utilizamos fue a través de un muestreo aleatorio simple el mismo que fue de 70 trabajadores.

1. **Metodología:** estudio de corte transversal en 277 pacientes. Para la recolección de la información se aplicó una encuesta estructurada auto-suministrada que contenía variables demográficas, información asociada a la prestación del servicio y preguntas específicas para calidad y satisfacción en los servicios. El análisis de la información se realizó con estadística descriptiva a partir de frecuencias y porcentajes, e intervalos de confianza al 95 % y análisis bivariado en el que se utilizó la prueba Chi-cuadrado para establecer asociación entre las variables.
2. Metodológicamente el antecedente de Lora.et al, (2016) adolece de tipo de investigación, así como no hay información sobre la muestra. en estas partes diferimos dado que el presente trabajo es de tipo aplicada y tiene una muestra de 70 colaboradores, sin embargo, hay similitud en el diseño no experimental-transversal, así como en el nivel que es descriptivo-correlacional finalmente ambos trabajos presentan población poblaciones finitas.
3. **Metodología:** El diseño del estudio fue descriptivo de corte transversal, con una población de estudio constituida por 613 mujeres en periodo posparto atendidas en un hospital regional de alta especialidad que da

atención obstétrica y ginecológica, el muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia

Así mismo en el antecedente Gerónimo C. (2016) hay similitud en el diseño de investigación, con una población de ambas partes son finitas.

DISCUSION POR RESULTADOS

El Control Interno Incide significativamente en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios – 2018.

1. Resultados: más de la mitad de los usuarios de los servicios Odontológicos fueron mujeres, la edad promedio de los participantes fue de 39 (DE: 12,48) años. 99,3% (IC 95%: 98,2 - 100) de los sujetos manifestaron estar satisfechos con los servicios y 97,8% (IC 95%: 96,1-99,5) percibían que la atención se presta con calidad.

Encontramos que hay una extrema diferencia en cuanto se refiere a los resultados comparados con el antecedente de Lora.et al, (2016) ,dado que dicho investigador presenta resultados refiere a la satisfacción de atención de los clientes en tanto que nuestro trabajo se refiere a control interno.

2. Resultados que el 92% de las puérperas considera que el personal sí se preocupa por el bienestar de ellas y del recién nacido, el 64% de ellas califica en términos generales como buena la atención recibida del personal de enfermería y el 30% la califica como muy buena. Al obtener puntajes totales de la escala COMFORTS se obtuvo que la satisfacción en las mujeres en periodo posparto por la atención recibida es alta (94.5%).

Encontramos una gran diferencia en cuanto a los resultados y comparados con el antecedente internacional Gerónimo, C. (2016) ya que dicho investigador da los resultados sobre la satisfacción, ya que nuestro trabajo se refiera al control interno.

3. Los resultados de este trabajo con respecto a la variable control interno desde la perspectiva del trabajador en la obra mejoramiento del servicio educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión. El 62.9% de trabajadores tiene una percepción buena sobre la variable Control interno.

Segundo hallazgo se encontró un coeficiente Rho Spearman equivalente a 0,808 que muestra una correlación positiva considerable y un coeficiente de determinación $R^2 = 0.652$, indica que en un 65.2% la variable a Control de Interno influye en la Calidad de servicio.

DISCUSION POR CONCLUSIONES

($p < 0.05$; $\rho = 0.808$) Se tiene una correlación positiva que implica que las variables Control de Interno y Calidad de servicio tienen relación, considerable. Además, dado que la significancia es 0,000 y es menor a la significancia teórica planteada de 0.05, lo que implica por la regla de decisión que se debe rechazar la H_0 . En consecuencia, la hipótesis específica general planteada en el trabajo resulta ser verdadero es decir el Control de Interno incide significativamente en la Calidad de servicio de almacén en la obra “Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1. Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre De Dios -2018”, por lo que el coeficiente de determinación $R^2 = 0.687$, indica que el 68.70% la variable Control Interno influye en la Calidad de servicio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

1. Conclusión: el nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios Odontológicos se percibe satisfactoriamente por parte de los usuarios; sin embargo, esto no es evidencia fehaciente de la existencia de tal calidad, lo que obliga continuamente a la institución a realizar seguimiento en la satisfacción de los usuarios ya que para algunos indicadores como el recurso humano aún existe evidencia de inconformidad.

Comparando los objetivos generales de nuestro trabajo con el del antecedente de Lora.et al, (2016) difiere totalmente diferente a nuestras conclusiones de nuestro trabajo.

2. Conclusiones: La satisfacción con la calidad de la atención en las mujeres en periodo posparto fue alta. La satisfacción con la atención del parto y puerperio hospitalario es uno de los más importantes indicadores de calidad asistencial obstétricos, ya que permite reforzar aquellas áreas de actuación exitosas e introducir mejoras en aquellas en las cuales la satisfacción es menor.

Comparando las conclusiones de del antecedente internacional Gerónimo C. (2016) son parecidos en la manera de como incide significativamente en la calidad de servicio.

VI. CONCLUSIONES

En la presente investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

Primero. - Como se muestra en la tabla 23, para un ($p < 0.05$; $\rho = 0.808$) se tiene una correlación positiva que implica que las variables Control de Interno y Calidad de servicio tienen relación, considerable. Además, dado que la significancia es 0,000 y es menor a la significancia teórica planteada de 0.05, lo que implica por la regla de decisión que se debe rechazar la H_0 . En consecuencia, la hipótesis específica general planteada en el trabajo resulta ser verdadero es decir Control de Interno incide significativamente en la Calidad de servicio de almacén en la obra “Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1. Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre De Dios -2018”, por lo que el coeficiente de determinación $R^2 = 0.687$, indica que el 68.70% la variable Control Interno influye en la Calidad de servicio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Segundo. - Como se muestra en la tabla 24, para un ($p < 0.05$; $\rho = 0.411$) se tiene una correlación positiva que implica que las variables actividades de control y Calidad de servicio tienen relación, débil. Además, dado que la significancia es 0,000 y es menor a la significancia teórica planteada de 0.05, lo que implica por la regla de decisión que se debe rechazar la H_0 . En consecuencia, la hipótesis específica 1 planteada en el trabajo resulta ser verdadero es decir Actividades de control incide significativamente en la Calidad de servicio de almacén en la “Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1. Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018”, por lo que el coeficiente de determinación $R^2 = 0.234$, indica que el 23.40% la variable Actividades de control influye en la Calidad de servicio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tercero. - Como se muestra en la tabla 25, para un ($p < 0.05$; $\rho = 0.639$) se tiene una correlación positiva que implica que las variables Información y

comunicación y Calidad de servicio tienen relación, media. Además, dado que la significancia es 0,000 y es menor a la significancia teórica planteada de 0.05, lo que implica por la regla de decisión que se debe rechazar la H_0 . En consecuencia, la hipótesis específica 2 planteada en el trabajo resulta ser verdadero es decir Información y comunicación incide significativamente en la Calidad de servicio de almacén en la obra “Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1. Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre De Dios -2018”, por lo que el coeficiente de determinación $R^2 = 0.400$, indica que el 40% la variable Información y comunicación influye en la Calidad de servicio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Cuarto. - Como se muestra en la tabla 26, para un ($p < 0.05$; $\rho = 0.579$) se tiene una correlación positiva que implica que las variables Supervisión y monitoreo y Calidad de servicio tienen relación, media. Además, dado que la significancia es 0,000 y es menor a la significancia teórica planteada de 0.05, lo que implica por la regla de decisión que se debe rechazar la H_0 . En consecuencia, la hipótesis específica 3 planteada en el trabajo resulta ser verdadero es decir Supervisión y monitoreo incide significativamente en la Calidad de servicio de almacén en la obra “Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1. Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018”, por lo que el coeficiente de determinación $R^2 = 0.332$, indica que el 33.20% la variable Supervisión y monitoreo influye en la Calidad de servicio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados de esta investigación, se recomienda hacer lo siguiente:

Primero. - Se recomienda a la alta dirección fortalecer el control interno en el gobierno regional de MDD, a través de capacitaciones pasantías del personal hecho que favorecerá sustancialmente en el logro sus metas institucionales.

Segundo. - Se recomienda a la alta dirección fortalecer Actividades de control dentro de la unidad e almacén hecho que mejorara la Calidad de servicio.

Tercero. - se recomienda a la alta dirección tomar medidas que permitan elevar este servicio de información a través de aplicativos informáticos, de tal manera que mejore la Calidad de servicio.

Cuarto. - Se recomienda a la alta dirección tomar medidas que permitan elevar la supervisión y Monitoreo de los procesos administrativos, los plazos establecidos, etc. que inciden en la Calidad de servicio.

BIBLIOGRAFIA

- Aguirre, J. (2006). Auditoría y control interno. Editorial cultura S.A. Madrid-España
- Álvarez, O. (2007) Auditoria Gubernamental Integral. Editorial el Pacifico, Perú-Lima
- Álvarez, O. (2007), Auditoria gubernamental - técnicas y procedimientos. Editorial el pacifico. Lima-Perú.
- Bravo, M. (2002). Auditoría Integral. Editora Fecat. Lima- Perú.
- Chambilla, A. (2011) “Análisis y evaluación del control interno y su influencia en el área de abastecimiento del gobierno regional-Puno, en los periodos 2010-2011”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, escuela profesional de Ciencias Contables. Universidad nacional del Altiplano. Puno-Perú.
- Cochea, J. L. (2013). “El control interno de bienes y la gestión administrativa de la empresa municipal de construcción vial (EMUVIAL E.P.) periodo 2012-2013”. Tesis previa a la obtención del título de licenciado en Administración Pública. Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Administración. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La libertad- Ecuador.
- Estupiñán Gaitan, Rodrigo, Control interno y fraudes con base en los Ciclos Transaccionales Análisis coso I y II 2006, ISBN 958648415-7, Pàg.25.
- Ferrín Quilla B. (2003). Operaciones de Almacenaje. Madrid, España. Editorial Thomson Paraninfo
- Fonseca, O. (2007). Auditoria Gubernamental Moderna. Editorial enlace Gubernamental S.A.C. Lima- Perú
- Gámez I. (2011). Auditoria y gestión de los fondos públicos, Universidad de Málaga
- García A. (1993) Almacenes, Planeación, Organización y Control, Edit. Trillas. México.
- Kerlinger, F. (1979). Enfoque Conceptual de la Investigación del Comportamiento: Técnicas y Metodología. Nueva Editorial Interamericana, México, p.116.
- MIRA Navarro, Juan Carlos, Apuntes de Auditoria 2006, ISBN 84-6886337-8,

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE ALMACÉN EN LA OBRA MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA IEBR N°52229 DANIEL ALCIDES CARRIÓN. CENTRO POBLADO DE BAJO PUKIRI / DELTA 1. DISTRITO DE MADRE DE DIOS PROVINCIA DE MANU REGIÓN MADRE DE DIOS - 2018”				
			VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cómo el Control Interno Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios - 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar como el Control Interno Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>El Control Interno Incide de manera significativa en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018.</p> <p>Ho: El Control Interno no Incide de manera significativa en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018.</p>	<p>VARIABLE1: Control Interno</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividad de Control 2. Información y comunicación. 3. Supervisión y monitoreo 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación: Explicativa - causal</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental transversal</p> <p>Donde:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 --- r --- V2 </pre> </div> <p>M = Muestra V1 = Control Interno V2 = Calidad de Servicio r = Correlacional</p>

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE ALMACÉN EN LA OBRA MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA IEBR N°52229 DANIEL ALCIDES CARRIÓN. CENTRO POBLADO DE BAJO PUKIRI / DELTA 1. DISTRITO DE MADRE DE DIOS PROVINCIA DE MANU REGIÓN MADRE DE DIOS - 2018”

<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cómo las actividades de control Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018?</p> <p>¿Cómo la información y comunicación Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre De Dios -2018?</p> <p>¿Cómo la supervisión y monitoreo Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar cómo las actividades de control Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios - 2018.</p> <p>Determinar Cómo la información y comunicación Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018.</p> <p>Determinar cómo la supervisión y monitoreo Incide en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Hi: Las actividades de control Incide de manera significativa en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios – 2018.</p> <p>Hi: La información y comunicación Incide de manera significativa en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios - 2018.</p> <p>Hi: La supervisión y Monitoreo Incide significativa en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018.</p> <p>Ho: Las actividades de control no Incide de manera significativa en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de</p>	<p>VARIABLE 2. Calidad de servicio de Almacén</p> <p>Dimensiones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tangible 2. Fiabilidad 3. Seguridad 4. Capacidad de Respuesta 5. Empatía 	<p>Población: Personal de Abastecimiento, Almacén Central, usuarios y trabajadores de la “Obra Mejoramiento Del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión. Centro Poblado de Bajo Pukiri / Delta 1. Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018”</p> <p>Muestra: 170</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
---	--	---	--	---

		<p>Dios – 2018.</p> <p>HO. La información y comunicación no Incide de manera significativa en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N° 52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios – 2018.</p> <p>HO. La supervisión y Monitoreo no Incide significativa en la Calidad de Servicio de Almacén en la Obra Mejoramiento del Servicio Educativo en la IEBR N°52229 Daniel Alcides Carrión Centro poblado de Bajo Pukiri / Delta 1 Distrito de Madre de Dios Provincia de Manu Región Madre de Dios -2018.</p>		
--	--	--	--	--



ANAXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		Instrumento	escala de medición	Técnicas e Instrumentos
			Ubicación de ítems en cuestionario	Número de ítems por indicador			
V.I: Control Interno	Actividad de Control	Preventivas	1,2,3	3	Cuestionario tipo Likert	Ordinal	<p>Técnica: será La encuesta</p> <p>Recogiendo información para los estudios</p> <p>Instrumentos: Se usara como Instrumento el Cuestionario y</p> <p>Contendrá de 37 preguntas , Las misma</p> <p>Que serán hechas en situación de los indicadores de Cada variable. Se le buscara dar la validez y confiabilidad</p>
		Detectivas	4,5,6	3			
	Informacion y Comunicación	Accesibilidad	7,8	2			
		Sistema de Informacion	9,10,11	3			
	Supervision y Monitoreo	Seguimiento	12,13	2			
		Prevencion	14,15	2			
	Tangibles	Instalaciones	16,17	2			
Equipamiento		18,19	2				
V.II. Calidad de Servicio	Fiabilidad	Material	20,21	2			
		Cumplimiento	22,23	2			
	Capacidad de Respuesta	Eficaz	24,25,26	3			
		Tiempo de Espera	27,28	2			
	Seguridad	Confianza	29,30,31	3			
		Formacion	32,33	2			
	Empatia	Colaborardor	34,35	2			
		Atencion	36,37	2			

Anexo 3: Validación de Instrumentos

ANEXO 2:



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”
“MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD”

Señor(a) CPCC: Franklin Jara Rodríguez.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de ciencias CONTABLES Y FINANZAS. UPT, en la sede Madre de Dios, promoción 2018-2019, aula N°4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller y título Profesional de Licenciado en CONTABILIDAD Y FINANZAS.

El título de mi proyecto de investigación es: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE ALMACEN EN LA OBRA MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA IEBR N°52229 DANIEL ALCIDES CARRIÓN. CENTRO POBLADO DE BAJO PUKIRI / DELTA 1. DISTRITO DE MADRE DE DIOS PROVINCIA DE MANU REGIÓN MADRE DE DIOS -2018”**

Y siendo necesario contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la evaluación de las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Grifa Sota María Fernanda
D.N.I.: 72197643

Firma

Huamani Alejo Yuliana
D.N.I.: 48541937

Variable 1: Control Interno

Es la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes.

Para: Pérez y Lanza, el control interno es: “Manual de Procedimientos y El Control Interno: Una Necesaria Interrelación” se entiende como: La importancia del Control interno en la actualidad establece como necesidad, integrar a los procesos normales de trabajo de la entidad, acciones extendidas a todas las actividades inherentes a la gestión, llevadas a cabo por las personas que actúan en todos los niveles, con la finalidad de proporcionar una garantía razonable para la consecución de los objetivos (Pérez & Lanza, 2014).

Dimensión de control interno

➤ Ambiente de Control.

Se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Es de aplicación transversal a la organización.

De acuerdo a Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez (2018, p. 274), este componente es considerado como “el fundamento o la base” del resto de los componentes del control interno (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Perez, 2018).

➤ Evaluación de Riesgos

Se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente los objetivos de la institución.

De igual manera, Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez (2018, p. 275) consideran que “su función se basa en la descripción del proceso que sirve a los ejecutivos para identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede

enfrentar una empresa y el resultado de ellos” (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Perez, 2018).

➤ **Actividades de Control.**

Se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos por la entidad para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.

Al respecto Condori y Vásquez (2017 p. 162.) consideran que “son acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que tengan impacto potencial en los objetivos institucionales” (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, 2018).

➤ **Información y Comunicación.**

Se refiere a la información (interna y externa) que requiere la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos.

Por su parte, Quinaluisa et al (2018, p. 276.) consideran que esta dimensión va referida a “los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad y para conservar la contabilidad de los activos relacionados” (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Perez, 2018).

➤ **Supervisión y Monitoreo.**

Se refiere al conjunto de actividades de control incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de evaluación y mejora continua.

Al respecto Quinaluisa et al (2018) refiere que, para este tipo de evaluación se debe tener presente lo siguiente:

- El alcance y frecuencia de la evaluación.
- El proceso de evaluación.
- La metodología de evaluación.
- El nivel de documentación (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Perez, 2018).

Variable 2: Calidad de Servicio

La calidad es un concepto utilizado con mucha frecuencia en la actualidad, es un aspecto fundamental en las organizaciones, todos coinciden en la necesidad de mejorar la calidad de los productos o servicios ya sea privadas o en entidades públicas, un servicio de calidad define las expectativas y percepciones de:

comunicación, experiencia con el servicio, comunicación externa y las necesidades de personal.

Para: Juran (1990): “Si el producto o servicio satisface o sobrepasa las expectativas del cliente una y otra vez, entonces estaría en la mente del cliente un servicio de calidad”.

Berry, Bennet y Brown (1989): “un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, como a veces se le defina, sino más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente”.

Dimensiones de calidad de servicio

➤ **Elementos tangibles:** representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de dicha intangibilidad: los servicios no pueden ser mantenidos en inventario; si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.

➤ **Fiabilidad:** implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.

Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

➤ **Capacidad de respuesta:** representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.

➤ **Seguridad (Garantía):** son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la

seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

➤ **Empatía:** es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos.

Anexo 4: Ficha de Validación de Instrumentos



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

CONTROL INTERNO – CALIDAD DE SERVICIO

Título del Proyecto : “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE ALMACÉN EN LA OBRA MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA IEBR N°52229 DANIEL ALCIDES CARRIÓN. CENTRO POBLADO DE BAJO PUKIRI / DELTA 1. DISTRITO DE MADRE DE DIOS PROVINCIA DE MANU REGIÓN MADRE DE DIOS -2018”

Nombre de los Investigadores : GRIFA SOTA Maria Fernanda,
HUAMANI ALEJO Yuliana

Nombre del Experto : Cpcc. Franklin Jara Rodriguez

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores señalados y evaluar en la escala de: Excelente, muy bueno, bueno, regular y malo.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa sin ambigüedades.		✓			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables del proyecto		✓			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio		✓			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos.		✓			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque es una adaptación de test ya validado por investigaciones anteriores		✓			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de respuestas		✓			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		✓			

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Actividad de Control							
1	¿La unidad de almacén posee manuales y/o procedimientos para la recepción y entrega de los materiales?		X		X		X	
2	¿La unidad de almacén realiza inventarios físicos periódicos para evitar la pérdida de los materiales?	X		X		X		
3	¿Usted cree que la unidad de almacén registra de manera correcta los materiales que ingresan?	X		X			X	
4	¿Se detectaron pérdidas de bienes o materiales durante algún inventario realizado a la Unidad de Almacén?	X		X			X	
5	¿Usted cree que la Unidad de Almacén realiza entradas y salidas de los materiales sin previo registro?		X	X			X	
6	¿Usted cree que la Unidad de Almacén podría realizar el procedimiento que corresponde antes una eventual pérdida o robo de materiales?	X		X			X	
	DIMENSIÓN 2 Información y Comunicación							
7	¿La unidad de almacén proporciona a los usuarios el acceso a la información sobre el		X	X			X	

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.



DNI.....4.4154276

	ingreso y salida de los materiales?							
8	¿Hubo una comunicación adecuada entre todos los trabajadores para dar una información suficiente y en el momento preciso de la unidad de almacén?		X	X			X	
9	¿La unidad de almacén cuenta con el sistema requerido para registrar los materiales?	X		X			X	
10	¿El sistema ayuda a registrar y controlar las operaciones que se realizan respecto a los materiales?	X		X		X		
11	¿Usted cree que la unidad de almacén lleva un buen registro en los materiales?		X	X			X	
	DIMENSIÓN 3. Supervisión Y Monitoreo	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
12	¿La unidad de almacén evalúa y emite un reporte sobre los materiales que se van a requerir?		X	X			X	
13	¿Se realiza un seguimiento oportuno y apropiado de los materiales de la unidad de almacén?		X	X			X	
14	¿La unidad de almacén revisa en forma oportuna las deficiencias y problemas detectados los materiales, y comunica con puntualidad a los directores?	X		X		X		
15	¿Se realiza supervisión continua para conocer el trámite y llegada de los materiales en su fecha indicada?	X		X			X	

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Tangibles							

16	¿Las instalaciones de la unidad de almacén cuentan con los servicios y equipos necesarios para la atención?	X		X		X		
17	¿La instalación de la unidad de almacén es apropiada o favorable para la obra?		X	X			X	
18	¿La unidad de almacén cuenta con equipamiento completo y adecuado para realizar el trabajo?		X	X			X	
19	¿El ambiente de la unidad de almacén es amplio y adecuado para guardar los materiales?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
20	¿El personal de la Unidad de almacén entrega los materiales necesarios y adecuados?	X		X		X		
21	¿Usted cree que la unidad de almacén entrega los materiales en buen estado?	X		X		X		
22	¿La unidad de almacén cumple con la entrega de materiales en la fecha indicada?		X	X			X	
23	¿El personal de la unidad de almacén cumple con el horario de atención establecido?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
24	¿La unidad de almacén Entregaban los materiales en el momento oportuno?		X	X		X		
25	¿La atención de la unidad de almacén es eficiente al momento de entregar los materiales de trabajo?		X	X			X	
26	¿Los personales de la unidad de almacén trabajan horas extras?		X	X		X		
27	¿El tiempo de espera para la entrega de los materiales era el adecuado?		X	X		X		
28	¿El personal de almacén solucionaba problemas ante situación de conflicto con los materiales?	X		X			X	
	DIMENSIÓN 4. Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias

29	¿La unidad de almacén lleva diario la salida del control de materiales?	X		X		X		
30	¿El personal de la unidad de almacén inspira confianza y seguridad con la entrega de los materiales?	X		X			X	
31	¿La unidad de almacén revisa los materiales al momento de ser distribuido?	X		X		X		
32	¿El personal de la unidad almacén se encuentra capacitado para realizar su trabajo de forma eficiente?	X		X			X	
33	¿El personal está formado para el cuidado y vigilancia de los materiales?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5. Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
34	¿La unidad de almacén colabora en la distribución de los materiales?		X	X		X		
35	¿Los personales de la unidad de almacén son solidarios y colaboradores?		X	X		X		
36	¿En la unidad de almacén existe ayuda mutua entre los personales?	X		X		X		
37	¿El personal de la unidad de almacén brinda buena atención al momento de la entrega de los materiales?		X	X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Jara Rodriguez Franklin DNI: 44159226

Especialidad del validador: Contabilidad

- 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

30 de MARZO del 2019.


 CPD
 Matrícula N° 020-302
 Registro N° 201822581

47

Anexo 5: Instrumentos



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE ALMACÉN EN LA OBRA MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA IEBR N°52229 DANIEL ALCIDES CARRIÓN. CENTRO POBLADO DE BAJO PUKIRI / DELTA 1. DISTRITO DE MADRE DE DIOS PROVINCIA DE MANU REGIÓN MADRE DE DIOS -2018”; la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración. La presente encuesta es anónima; Por favor responda con sinceridad.

Datos Generales:

Sexo.

Edad... años

Profesión.....

Instrucciones:

A continuación, se presenta 30 ítems en escala Likert, cada una de ellas va seguida cinco posibles alternativas para responder de acuerdo a su Ambiente Laboral. Lea detenidamente cada bien y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de su institución, teniendo en cuenta los siguientes criterios.



CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Por favor lee la pregunta y marque con una X en el casillero de valoraciones su respuesta, teniendo en cuenta lo siguiente:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEM	VARIABLE CONTROL INTERNO	VALORACIÓN				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
1	¿La unidad de almacén posee manuales y/o procedimientos para la recepción y entrega de los materiales?					
2	¿La unidad de almacén realiza inventarios físicos periódicos para evitar la pérdida de los materiales?					
3	¿Usted cree que la unidad de almacén registra de manera correcta los materiales que ingresan?					
4	¿Se detectaron pérdidas de bienes o materiales durante algún inventario realizado a la Unidad de Almacén?					
5	¿Usted cree que la Unidad de Almacén realiza entradas y salidas de los materiales sin previo registro?					
6	¿Usted cree que la Unidad de Almacén podría realizar el procedimiento que corresponde antes una eventual pérdida o robo de materiales?					
	DIMENSIÓN 2. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
7	¿La unidad de almacén proporciona a los usuarios el acceso a la información sobre el ingreso y salida de los materiales?					
8	¿Hubo una comunicación adecuada entre todos los trabajadores para dar una información suficiente y en el momento preciso de la unidad de almacén?					

9	¿La unidad de almacén cuenta con el sistema requerido para registrar los materiales?					
10	¿El sistema ayuda a registrar y controlar las operaciones que se realizan respecto a los materiales?					
11	¿Usted cree que la unidad de almacén lleva un buen registro en los materiales?					
DIMENSIÓN 3. SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
12	¿La unidad de almacén evalúa y emite un reporte sobre los materiales que se van a requerir?					
13	¿Se realiza un seguimiento oportuno y apropiado de los materiales de la unidad de almacén?					
14	¿La unidad de almacén revisa en forma oportuna las deficiencias y problemas detectados los materiales, y comunica con puntualidad a los directores?					
15	¿Se realiza supervisión continua para conocer el trámite y llegada de los materiales en su fecha indicada?					

	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	DIMENSIÓN 1. TANGIBLES	1	2	3	4	5
16	¿Las instalaciones de la unidad de almacén cuentan con los servicios y equipos necesarios para la atención?					
17	¿La instalación de la unidad de almacén es apropiada o favorable para la obra?					
18	¿La unidad de almacén cuenta con equipamiento completo y adecuado para realizar el trabajo?					
19	¿El ambiente de la unidad de almacén es amplio y adecuado para guardar los materiales?					
	DIMENSIÓN 2. FIABILIDAD					
20	¿El personal de la Unidad de almacén entrega los materiales necesarios y adecuados?					
21	¿Usted cree que la unidad de almacén entrega los materiales en buen estado?					
22	¿La unidad de almacén cumple con la entrega de materiales en la fecha indicada?					
23	¿El personal de la unidad de almacén cumple con el horario de atención establecido?					
	DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA					
24	¿La unidad de almacén entregaban los materiales en el momento oportuno?					
25	¿El personal de la unidad de almacén inspira confianza y seguridad con la entrega de los materiales?					
26	¿La unidad de almacén revisa los materiales al momento de ser distribuido?					
27	¿El personal de la unidad almacén se encuentra capacitado para realizar su trabajo de forma eficiente?					
28	¿El personal está formado para el cuidado y vigilancia de los materiales?					
	DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD					
29	¿La unida de almacén lleva diario la salida del					

	control de materiales?					
30	¿El personal de la unidad de almacén inspira confianza y seguridad con la entrega de los materiales?					
31	¿La unidad de almacén revisa los materiales al momento de ser distribuido?					
32	¿El personal de la unidad almacén se encuentra capacitado para realizar su trabajo de forma eficiente?					
33	¿El personal está formado para el cuidado y vigilancia de los materiales?					
	DIMENSIONA 5. EMPATÍA					
34	¿La unidad de almacén colabora en la distribución de los materiales?					
35	¿Los personales de la unidad de almacén son solidarios y colaboradores?					
36	¿En la unidad de almacén existe ayuda mutua entre los personales?					
37	¿El personal de la unidad de almacén brinda buena atención al momento de la entrega de los materiales?					

Anexo 6: MATRIZ DE DATOS

Nº de Encuestados	VARIABLE INDEPENDIENTE:										VARIABLE DEPENDIENTE:																											
	Control Interno										Calidad de Servicio																											
	DIMENSION: 1 Actividades de Control					DIMENSION: 2 Información Y comunicación					DIMENSION: N: 3 Supervisión y Monitoreo					DIMENSION: N:1 Tangibles					DIMENSION: N:2 Fiabilidad				DIMENSION:3 Capacidad de Respuesta				DIMENSION:4 Seguridad				DIMENSION: N:5 Empatía					
	N de Preguntas					N de Preguntas					N de Preguntas					N de Preguntas					N de Preguntas				N de Preguntas				N de Preguntas									
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37		
1	3	4	4	3	1	6	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	
2	3	3	4	3	3	3	1	2	5	3	3	3	3	3	2	4	2	1	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	2	2	3	3	2	1	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	2	2	2	
4	5	4	5	3	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	6	2	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	
5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	5	2	3	2	5	
6	4	2	5	2	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	6	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	
7	4	2	5	4	5	5	2	4	5	5	5	6	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3	1	4	5	5	5	5	1	3	5	3	
8	5	4	5	3	1	4	5	4	4	4	4	6	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
9	3	1	3	3	6	5	4	5	4	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
10	2	3	2	3	3	3	1	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	
11	3	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5	5	4	4	4	5	4	3	2	1	1	3	4	3	4	5	4	3	4	3	
12	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	1	4	3	3	2	1	1	1	2	3	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	
13	5	4	5	4	5	4	4	4	3	2	1	2	3	4	4	3	2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
14	5	5	3	2	1	1	2	3	3	4	5	3	4	5	4	5	2	3	4	5	5	5	4	4	4	3	2	1	2	3	4	5	4	5	4	4	5	
15	4	4	5	4	3	2	1	2	3	4	5	3	4	4	4	4	1	5	5	4	4	3	3	3	2	2	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	
16	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	1	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	5	5	

