Ouriginal by Turnitin

Document Information

Analyzed document	UNU_T_2022_CONTABILIDAD_ JACKIELINE_VERSION° 02.pdf (D142863295)
Submitted	8/12/2022 4:59:00 PM
Submitted by	Lincoln Cachay
Submitter email	lincoln_cachay@unu.edu.pe
Similarity	5%
Analysis address	lincoln_cachay.unu@analysis.urkund.com

Sources included in the report

W URL: https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf
Fetched: 8/12/2022 5:01:00 PM

W URL: https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/3237663/
Fetched: 8/12/2022 5:01:00 PM

W URL: https://hdl.handle.net/20.500.12692/38126
Fetched: 8/12/2022 5:00:00 PM

W URL: https://hdl.handle.net/20.500.12692/25157
Fetched: 8/12/2022 5:00:00 PM

W URL: http://hdl.handle.net/20.500.12423/3027
Fetched: 8/12/2022 5:00:00 PM

W URL: http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1960
Fetched: 8/12/2022 4:59:00 PM

W URL: https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417
Fetched: 8/12/2022 4:59:00 PM

W URL: https://www.redalyc.org/journal/290/29058864015/html/
Fetched: 8/12/2022 5:01:00 PM

W URL: https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/11/3-2-Metodologia.pdf
Fetched: 8/12/2022 5:00:00 PM

W URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14261/Calder%C3%B3n_ACL.pdf?sequence=1
Fetched: 7/30/2022 6:12:07 PM

W URL: http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i1.762
Fetched: 8/12/2022 4:59:00 PM

W URL: https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130
Fetched: 8/12/2022 5:00:00 PM

W URL: https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9393120029A
Fetched: 8/12/2022 5:00:00 PM

URL: https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421
Fetched: 8/12/2022 5:00:00 PM

URL: http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835
Fetched: 8/12/2022 5:00:00 PM

URL: https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134
Fetched: 8/12/2022 5:00:00 PM

URL: https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/728/html
Fetched: 8/12/2022 5:00:00 PM

URL: https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.04
Fetched: 8/12/2022 5:01:00 PM

URL: https://doi.org/10.21678/forseti.v8i11.1254
Fetched: 8/12/2022 5:01:00 PM

Entire Document

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES ESCUELA PROFESION
CONTABILIDAD TESIS ----------
------ IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DIS
NESHUYA, UCAYALI 2021 ----------
--------- PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO PRESENTADO POR: Bach. Jackeline Evarista Aquino Sánche
– PERÚ 2022
ii APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Econó
Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Contador Público. Dr. ----------
---------- Presidente Dr. ---------- Miembro Dr. ----------
Miembro Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes ---------- Asesor Bach. Jackeline Evarista Aquino Sánchez -
---------- Tesista
iii Dedicatoria La presente tesis es dedicada con mucho cariño, al amor de mi vida que Dios me regalo, mi hija Melody Yesenia, es mi alie
continuar esforzándome sin desmayar, la persona más importante que me da fuerzas para lograr mis objetivos, por haberme dado el priv
madre, llenando cada momento de felicidad e iluminando mis días con su bella sonrisa. A mi madre que siempre demostró ese coraje de
luchadora, incansable, enérgica cuando se necesitaba, inculcando valores y principios que perduraran con el tiempo, por esa paciencia ú
ejemplo de mujer. Jackeline Aquino
iv Agradecimiento Por ese amor infinito de nuestro Padre celestial que me permite alcanzar un peldaño más en mi formación profesiona
siempre ilumino mi camino, sosteniéndome ante cada prueba del destino, aprendiendo de mis errores, sobreponiéndome de las adversi
valió para crecer como ser humano. Gracias cariño mío por estar en el momento indicado para iniciar este gran proyecto, anhelado y es
esa voz firme que impulsa a dar lo mejor de uno, siempre con la predisposición de contribuir al logro personal, aportando tus conocimie
experiencias, eres mi persona favorita e incondicional que desea lo mejor para mi persona. A mi gran familia que con su forma de ser y v
motiva a dar lo mejor, me enseñan a no desaprovechar las oportunidades que se presenta en la vida, que se puede volver a empezar sin
tiempo, buscando el éxito. Jackeline Aquino
v ÍNDICE DE CONTENIDO RESUMEN xiii ABSTRACT xiv INTRODUCCIÓN xv CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 18 1.1 Descr
problema. 18 1.2 Formulación del problema. 20 1.2.1. Problema General. 20 1.2.2. Problemas Específicos. 20 1.3. Objetivos. 20 1.3.1. Obje
20 1.3.2. Objetivos específicos. 20 1.4. Hipótesis. 21 1.4.1. Hipótesis general. 21 1.4.2 Hipótesis específicas. 21 1.5. Variables. 21 1.5.1. Variab
de Control Interno. 21 1.5.1. Variable 2: Calidad de Servicios Públicos. 21 1.6. Operacionalización de Variables. 21 1.7. Justificación e impor
1.7.1. Justificación teórica. 24 1.7.2. Justificación práctica. 24 1.7.3. Justificación metodológica. 25 1.7.4. Importancia. 25 CAPÍTULO II: MAR
TEÓRICO 26 2.1. Antecedentes del problema. 26 2.1.1. Variable 1: Sistema de Control Interno. 26 2.1.2. Variable 2: Calidad de Servicios Pú
2.2. Bases teóricas del problema. 31
vi 2.2.1. Variable 1: Sistema de Control interno. 31 2.2.2. Variable 2: Calidad de Servicio. 34 2.3. Definición de términos básicos. 38 CAPÍTU
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 40 3.1. Método de investigación 40 3.1.1. Tipo de investigación. 40 3.1.2. Nivel de investigación. 4
Método de Investigación. 40 3.1.3. Diseño de investigación. 40 3.2. Población y muestra. 41 3.2.1. Población. 41 3.2.2. Muestreo. 41 3.2.3.
3.3. Técnica e Instrumento para la Recolección de Datos. 42 3.3.1. Técnica. 42 3.3.2. Instrumento. 42 3.4. Procedimiento de recolección d
3.5. Tratamiento de datos. 43 CAPITULO IV: RESULTADOS 44 4.1. Resultados de la Investigación. 44 4.1.1. Resultados de la aplicación de i
44 4.2. Prueba de hipótesis 4.2.1. Prueba de normalidad 4.2.2. Contraste de la hipótesis general 93 93 94 4.2.3. Contraste de la hipótesis e
96 4.2.4. Contraste de la hipótesis específica 2 97 4.2.5. Contraste de la hipótesis específica 3 98 4.2.6. Contraste de la hipótesis específic
Discusión de resultados. 100

vii CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 103 5.1. Conclusiones. 103 5.2. Recomendaciones. 104 REFERENCIAS BIBLIOG
106 ANEXOS 112
viii ÍNDICE DE TABLAS Tabla 1: Confiabilidad del Instrumento 44 Tabla 2. P1. ¿Usted realiza actividades de control para mejorar su calidad
45 Tabla 3. P2. ¿Considera que el sistema de control actual demuestra un buen desempeño? 47 Tabla 4. P3. ¿Usted considera que las nor
se aplican son las adecuadas para el sistema de la entidad? 49 Tabla 5. P4. ¿Considera usted que la entidad cuenta un adecuado procesar
sistematización de datos? 51 Tabla 6. P5. ¿La información que brinda la entidad es relevante suficiente para una correcta compresión? 53
¿Considera que mantienen una adecuada comunicación externa? 55 Tabla 8. P7. ¿Considera que la entidad organiza sus acciones para ll
adecuado control interno? 57 Tabla 9. P8. ¿Usted considera que se lleva una adecuada ejecución de planes con respecto al control interr
10. P9. ¿Considera que el control interno de la entidad evalúa correctamente los servicios que brinda? 61 Tabla 11. P10. ¿Considera que s
adecuadamente los componentes del sistema de la entidad? 63 Tabla 12. P11. ¿Considera que se realiza una correcta supervisión para la
de riesgos? 65 Tabla 13. P12. ¿Considera que cuentan con el equipo tecnológico suficiente para brindar un adecuado servicio? 67 Tabla 1
¿Considera que todos los trabajadores demuestran compromiso con la entidad? 69 Tabla 15. P14. ¿Considera que los servicios que brind
eficientes? 71 Tabla 16. P15. ¿Usted percibe que la población confía en la calidad de sus servicios? 73 Tabla 17. P16. ¿La entidad evalúa sus
pasa saber si está satisfaciendo las necesidades de la población? 75 Tabla 18. P17. ¿Considera que la entidad cuenta con un análisis docur
resalte idea relevante para así poder brindar un adecuado servicio? 77
ix Tabla 19. P18. ¿La entidad capacita a sus trabajadores para que brinden buenos servicios? 79 Tabla 20. P19. ¿Considera que los trabajad
atienden de manera cortes a las interrogantes de la población? 81 Tabla 21. P20. P20. ¿Considera que se brinda de manera rápida los serv
entidad? 83 Tabla 22. P21. ¿La entidad cuenta con sistema para organizar las quejas de los pobladores? 85 Tabla 23. P22. ¿La información
junto a su servicio es precisa? 87 Tabla 24. P23. ¿Considera que su capacidad de respuesta ante los interrogantes de la población es la ap
Tabla 25. P24. ¿Considera que tienen vocación de servicio? 91 Tabla 26. Prueba de normalidad de datos. 93 Tabla 27. Interpretación de lo
coeficiente Rho Spearman. 94 Tabla 28. Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Sistema de Control Interno y la V
Calidad de los Servicios Públicos 95 Tabla 29. Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 1: Información y Comunica
Variable 2: Calidad de los Servicios Públicos 96 Tabla 30. Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 2: Cultura Orga
la Variable 2: Calidad de los Servicios Públicos 97 Tabla 31. Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 3: Políticas de
Interno y la Variable 2: Calidad de los Servicios Públicos 98 Tabla 32. Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 4: S
la Variable 2: Calidad de los Servicios Públicos 99
x ÍNDICE DE FIGURAS Figura 1. P1. ¿Usted realiza actividades de control para mejorar su calidad de servicio? 45 Figura 2. Diagrama circul
distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P1. 46 Figura 3. P2. ¿Considera que el sistema de control actual demuestra un b
desempeño? 47 Figura 4. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P2. 48 Figura 5. P3. ¿Usted co
las normativas que se aplican son las adecuadas para el sistema de la entidad? 49 Figura 6. Diagrama circular de la distribución porcentua
respuestas obtenidas de la P3. 50 Figura 7. P4. ¿Considera usted que la entidad cuenta un adecuado procesamiento y sistematización de
Figura 8. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P4. 52 Figura 9. P5. ¿La información que brinda
es relevante y suficiente para una correcta compresión? 53 Figura 10. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas ob
la P5. 54 Figura 11. P6. ¿Considera que mantienen una adecuada comunicación externa? 55 Figura 12. Diagrama circular de la distribució
de las respuestas obtenidas de la P6. 56 Figura 13. P7. ¿Considera que la entidad organiza sus acciones para llevar un adecuado control in
Figura 14. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P7. 58 Figura 15. P8. ¿Usted considera que se l
adecuada ejecución de planes con respecto al control interno? 59 Figura 16. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respu
obtenidas de la P8. 60 Figura 17. P9. ¿Considera que el control interno de la entidad evalúa correctamente los servicios que brinda? 61 Fig
Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P9. 62
xi Figura 19. P10. ¿Considera que se supervisa adecuadamente los componentes del sistema de la entidad? 63 Figura 20. Diagrama circul
distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P10. 64 Figura 21. P11. ¿Considera que se realiza una correcta supervisión para l
de riesgos? 65 Figura 22. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P11. 66 Figura 23. P12. ¿Consid
cuentan con el equipo tecnológico suficiente para brindar un adecuado servicio? 67 Figura 24. Diagrama circular de la distribución porce
respuestas obtenidas de la P12. 68 Figura 25. P13. ¿Considera que todos los trabajadores demuestran compromiso con la entidad? 69 Fig
Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P13. 70 Figura 27. P14. ¿Considera que los servicios que
eficientes? 71 Figura 28. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P14. 72 Figura 29. P15. ¿Usted p
población confía en la calidad de sus servicios? 73 Figura 30. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas
Figura 31. P16. ¿La entidad evalúa sus servicios pasa saber si está satisfaciendo las necesidades de la población? 75 Figura 32. Diagrama c
distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P16. 76 Figura 33. P17. ¿Considera que la entidad cuenta con un análisis docume
resalte idea relevante para así poder brindar un adecuado servicio? 77 Figura 34. Diagrama circular de la distribución porcentual de las res
obtenidas de la P17. 78 Figura 35. P18. ¿La entidad capacita a sus trabajadores para que brinden buenos servicios? 79 Figura 36. Diagrama
la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P18. 80
xii Figura 37. P19. ¿Considera que los trabajadores atienden de manera cortes a las interrogantes de la población? 81 Figura 38. Diagrama
la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P19. 82 Figura 39. P20. ¿Considera que se brinda de manera rápida los servicio
entidad? 83 Figura 40. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P20. 84 Figura 41. P21. ¿La entida
con sistema para organizar las quejas de los pobladores? 85 Figura 42. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas o
la P21. 86 Figura 43. P22. ¿La información que brindan junto a su servicio es precisa? 87 Figura 44. Diagrama circular de la distribución po
las respuestas obtenidas de la P22. 88 Figura 45. P23. ¿Considera que su capacidad de respuesta ante los interrogantes de la población e
apropiada? 89 Figura 46. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P23. 90 Figura 47. P24. ¿Consid
tienen vocación de servicio? 91 Figura 48. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P24. 92

xiii RESUMEN El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que tiene la implementación del sistema de control la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. Por lo que para lograr dicho objetivo el estudio aplicado, comprendió un nivel correlacional y aplicó un método hipotético-deductivo, asimismo, desarrollo un diseño no experimental. que utilizó estuvo compuesta por 89 trabajadores de la Municipal Distrital de Neshuya, mientras que su muestra estuvo comprendida po trabajadores relacionados directamente con el manejo, control y supervisión de los recursos financieros de la municipalidad. Además, es empleó como tecnica de recolección de datos a la encuesta y como instrumento al cuestionario, los cuales fueron elaborados con preg cerradas y positivas relacionadas a los indicadores de las variables. Los datos que fueron obtenidos fueron ordenados en tablas de MS Ex procesados posteriormente en el programa SPSS versión 25, el cual nos brindó tablas, diagramas y valores para el coeficiente de Rho Spe mismo que nos ayudó a evaluar la posible existen de correlación entre las variables y sus dimensiona. Dándonos como resultado en el co Rho Spearman de 0.875 para ambas variables, determinándose así la existencia de una correlación positiva y alta, al mismo tiempo, se en valor de p=0.000, el cual al ser menor que 0.05, facilitó rechazar la hipótesis nula (H 0) y validar a la hipótesis alterna (H 1), de manera q concluir afirmado la existencia de una relación significativa entre el sistema de control interno y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. Palabras clave: Control / Interno / Públicos / Neshuya

xiv ABSTRACT The general objective of this study was to determine the relationship that the implementation of the internal control syste the quality of public services in the District Municipality of Neshuya, Ucayali 2021. Therefore, in order to achieve this objective, the study applied type, included a correlational level and applied a hypothetical-deductive method, also developed a non-experimental design. The he used was made up of 89 workers from the Neshuya District Municipality, while his sample was comprised of 46 workers directly relate management, control and supervision of the financial resources of the municipality. In addition, this study used the survey as data collect techniques and the questionnaire as an instrument, which were prepared with closed and positive questions related to the indicators of t The data that were obtained were arranged in MS Excel tables, to be processed later in the SPSS version 25 program, which provided us w diagrams and values for the Rho Spearman coefficient, the same one that helped us to evaluate the possible existence of correlation betw variables and their dimensions. Resulting in the Rho Spearman coefficient of 0.875 for both variables, thus determining the existence of a high correlation, at the same time, a value of p=0.000 was found, which, being less than 0.05, made it easier to reject the hypothesis. nul (H0) and validate the alternate hypothesis (H1), so that the existence of a significant relationship between the internal control system and of public services in the District Municipality of Neshuya, Ucayali 2021 could be concluded. . Keywords: Control / Internal / Public / Nesh

xv INTRODUCCIÓN El sistema de control interno está a cargo de la propia entidad pública. Su implementación y funcionamiento es resp de sus autoridades, funcionarios y servidores. En relación a esto, es que se afirma que cada miembro de una organización tiene un papel fundamental para que el control interno de la entidad funcione correctamente. Sin embargo, depende de los altos mandos y líderes de c configurar y verificar las acciones y medidas que garanticen que se están cumpliendo los objetivos trazados por las entidades. Debido a q controles internos ayudan a confirmar que cada paso que dan es el adecuado, permitiendo así el desarrollo y ejecución de operaciones m efectivas y eficientes que, además, van en cumplimiento de las leyes y regulaciones de cada país. Sumando a esto, el Gobierno del Perú (define al Sistema de Control Interno (SCI) como el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del Esta estructura, componentes, elementos y objetivos se regulan por la Ley N° 28716 y la normativa técnica que emite la Contraloría sobre la m relación a la Contraloría, este viene a ser el responsable de la evaluación del sistema de control interno de las entidades del Estado y sus contribuyen a fortalecer la institución, a través de las recomendaciones que hace de conocimiento de la administración para las acciones conducentes a superar las debilidades e ineficiencias encontradas. Por otra parte, tenemos como consecuencia del Sistema de control in calidad de los servicios públicos, que según Miranda, Chamorro y Rubio (2014) "Es la disposición permanente de ofrecer a los demás lo m mismo. Es el hecho de identificar, responder y satisfacer de manera eficaz las necesidades aparentes y/o encubiertas de los clientes".

xvi Por su parte, Ruiz y Delgado (2020), explican que en el Perú las políticas de modernización del estado de mejorar los servicios simplif procesos, respondiendo a lo que necesitan los usuarios ciudadanos. A pesar de ello, se puede evidenciar que los servicios son deficientes de una buena planificación, producto de ello observamos deficientes servicios y obras mal ejecutadas en el país. Por ello, se alega que te en los servicios son el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas, debido a que, la ciudadanía exige u administración más cercana a sus demandas y necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes que simplifiquen los trámite motivos, el presente trabajo está orientado a abarcar posible relación entre la implementación del sistema de control interno con la calid servicios públicos en la Municipalidad Distrital De Neshuya, Ucayali 2021, para lo cual el trabajo se ha sistematizado en cinco capítulos en secuencia que se especifica a continuación: Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, donde se procedió a caracterizar el problema seleccionado para el estudio, señalando sus posibles causas y/o consecuencias. Capítulo II: MARCO TEÓRICO, en el cual se han incluido antecedentes investigativos de otros autores, las respectivas bases teóricas y los términos básicos empleados. Capítulo III: MARCO METODOLÓGICO, en el que se especifican el método de investigación, el tipo y nivel respectivos, se precisa a la población y la muestra, el procedimiento empleado para recolectar los datos, las respectivas técnicas e instrumentos y como se ha realizado la evaluación de la confiabilidad y, el protocolo seguido para el procesamiento y tratamiento de los datos.

xvii Capítulo IV: RESULTADOS, que incluyen una descripción detallada de los hallazgos del trabajo de campo, los cuales se han presentad de tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones. Capítulo V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, donde en forma concisa encontrado por los investigadores y también lo recomiendan para mejorar las condiciones actuales. Finalmente, se hizo una lista en orde de todas las referencias bibliográficas empleadas para el presente estudio, así como se incluyen los respectivos anexos.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1.1. Descripción del problema Las municipalidades en nuestro país son órganos de gobie
funcionan de acuerdo a la Ley 27972 "Ley orgánica de Municipalidades", esta ley norma la finalidad, naturaleza, competencias, funciones
a instituciones de apoyo como son las municipalidades del país, conforme lo establece la constitución. En el Perú contamos con alrededo
Municipalidades Distritales según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática, en el departamento de Ucayali tenemos cerca
dentro de ella, en la Provincia de Padre Abad 5, siendo Neshuya una de ellas. Esta municipalidad distrital, de acuerdo a su estructura orgá
con un Consejo Municipal, Alcaldía, Gerencia Municipal, Sub Gerencias y Agencias Municipales; de los cuales se espera un desarrollo de
correcto, eficaz y eficiente, pero muchas veces esto no ocurre , debido a la existencia latente de un problema llamado corrupción, este i
delitos como la malversación de fondos públicos, deficiencias en las operaciones, papeleo excesivo, entre otros gastos innecesarios; lo c
un descontento en la población. Actualmente, la profunda desconfianza que sienten los pobladores hacia los gobiernos es constante, es
que el gobierno central posee una gran responsabilidad, pero los gobiernos locales poseen una responsabilidad mucho más grande, pue
estos son los encargados de promover el desarrollo local, esto supone un conocimiento más crítico y certero de sobre la realidad y los p
que afectan a los pobladores, sin embargo, la realidad es otra debido a que muchas veces ellos no conocen las problemáticas que surge
encuentran latentes en sus regiones o distritos, ni mucho menos comprenden la situación de su gente; no está de más añadir que, los re
se les son asignados no son utilizados al cien por ciento o son mal administrados, porque si bien ellos pueden ejecutar planes y proyecto
son de gran utilidad, ni mucho menos beneficiosos para población, sino al contrario solo son
19 gastos al vacío, gastos innecesarios; es por ello que el control interno no estaría cumpliendo su principal rol que es el de prevenir y ve
gestión pública, para el buen desempeño y la transparente utilización de los recursos a favor y beneficio de las personas que más los nec
Realizado la evaluación preventiva a la Municipalidad Distrital de Neshuya, nos encontramos con el hecho de que esta no presenta much
debilidades en lo que se refiere calidad de servicios, y esto podría ser debido a que la localidad no es muy grande, por ende, las personas
requieren de los servicios de la municipalidad no son muchas, lo que generaría que el tiempo que le dediquen a cada una de ellas sea el
para cumplir eficientemente. Al revisar la documentación a cerca de su creación nos damos cuenta que es un distrito muy joven ya que
en el año 2015, mediante Ley N° 30310, por lo que se espera que esta siga creciendo, lo que generaría que esas pocas debilidades presen
aumente, es por eso que el propósito de esta investigación seria la innovación del sistema de control interno, para así poder brindar y ase
calidad en los servicios públicos de la entidad, ya que para poder realizar sus funciones necesitan ser eficientes en la prestación de deter
servicios generales y específicos observando detalladamente lo que ocurre, en esta situación, es necesario dar a conocer que el máximo
control de la República ha emitido directivas reglamentos y normas que deberían implementar en las municipalidades, y usarlos como he
para ilustrar y capacitar al personal constantemente. La sostenibilidad debería llevar incluso modificar los procedimientos engorrosos, los
métodos de pago, al realizar estas modificaciones se modernizarán las funciones de los empleados de la entidad y también los altos mar
están a la cabeza de este ente público, esto provocara que se mejores y optimice la prestación de servicios a la localidad de Neshuya.
20 1.2. Formulación del Problema 1.2.1. Problema General ¿Qué relación tiene la implementación del sistema de control interno con la c
servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021? 1.2.2. Problemas Específicos • ¿Qué relación tiene la cultura org
con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021? • ¿Qué relación tiene la información y comun
la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021? • ¿Qué relación tiene las políticas de control interr
calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021? • ¿Qué relación tiene la supervisión con la calidad de
públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021? 1.3. Objetivos 1.3.1. Objetivo General Determinar la relación que tiene la
implementación del sistema de control interno con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2
Objetivos Específicos • Especificar la relación que tiene la cultura organizacional con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad
Neshuya, Ucayali 2021. • Precisar la relación que tiene la información y comunicación con la calidad de servicios públicos en la Municipa
de Neshuya, Ucayali 2021. • Establecer la relación que tiene las políticas de control interno con la calidad de servicios públicos en la Mun
Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.
21 • Determinar la relación que tiene la supervisión con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2
Hipótesis 1.4.1. Hipótesis General La implementación del sistema de control interno se relaciona de manera significativa con la calidad de
públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. 1.4.2. Hipótesis Específicas • La cultura organizacional se relaciona de ma
significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. • La información y comunicación
de manera significativa la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. • Las políticas de control in
relacionan de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. • La supervi
relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. 1.5. Variables
Variable 1: Sistema de Control Interno Definición Conceptual "Es el diseño, la implementación y la ejecución de normas, políticas y proce
los mismos que conlleven al logro de los objetivos proyectados por la organización" (Norma Internacional de Auditoría 315, 2013, p.2). 1.
2: Calidad de Servicios Públicos Definición Conceptual "La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumi
servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las

22 expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. La calidad de servicio tiene una relación directa con la del cliente" (Duque, 2005). 1.6. Operacionalización de las Variables 1.6.1. Variable 1: Sistema de Control Interno Definición Operacional "P diseñado, implementado y mantenido por encargados del Gobierno Corporativo, administración y otro personal para brindar seguridad s logro de los objetivos de una entidad, respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad, eficiencia de las operaciones (V 2013, p.162). Dimensión Cultura Organizacional. "Es un modelo de presunciones básicas, inventadas, descubiertas o desarrolladas por un al ir aprendiendo a enfrentarse en sus problemas de adaptación externa e interna, que hayan ejercido la suficiente influencia como para s consideradas válidas y ser señaladas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas" (Palaci, Dimensión Información y Comunicación. "El componente Información y Comunicación está conformado por los métodos y procedimie diseñados por la organización para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras que, generalmente, se muest estructura formalizada denominada estados financieros" (Fonseca, 2011, p.89). "La comunicación es el proceso mediante el cual dos pers intercambian conocimientos y experiencias. Este intercambio se realiza fundamentalmente a través de símbolos, señales y signos." (León p.56).
23 Dimensión Políticas de Control Interno "Son herramientas que trazan las líneas de acción y establecen directrices para que las instanc admirativas y técnicas realicen sus actividades con eficacia, eficiencia, transparencia y economía, para que de esa forma se pueda respon necesidades de servicios" (Mantilla, 2006, p.78). Dimensión Supervisión. "Las actividades de supervisión del Control Interno se refieren al actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora evaluación. El sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tier permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para d cada uno de los componentes y sus principios está funcionando" (COSO, 2013, p. 11). 1.6.2. Variable 2: Calidad de Servicios Públicos Defi Operacional: "Es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa cónsona, un compromiso de todos, dentro de un pro continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio et al., 2009, p.460). Dimensión

100% **MATCHING BLOCK 1/41** W

Fiabilidad. "Es la manera confiable, segura y cuidadosa en que la empresa ofrece sus servicios. Dentro de este concepto se encuentran to aquellos factores como la capacidad y el conocimiento profesional de la organización" (

Sánchez y Sánchez, 2016).
24 Dimensión Calidad de Gestión. "Un conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calid objetivos, y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la programación, el control, la protección y el progreso de la calidad, en e sistema de la calidad" (Miranda, Chamorro y Rubio, 2014, p.165). Dimensión Satisfacción de los Usuarios. "

100% **MATCHING BLOCK 3/41** W

La satisfacción es la emisión de un juicio sobre una característica de un producto o servicio, o ya éstos generen saciedad al cliente." (

Sánchez y Sánchez, 2016). Dimensión

100% **MATCHING BLOCK 2/41** W

Capacidad de Respuesta "La actitud que tiene la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera ráp

Sánchez, M. y Sánchez, C., 2016, p. 79). 1.7. Justificación e Importancia 1.7.1. Justificación teórica La presente Investigación, se justificó de teórica, dado que se buscó contribuir al conocimiento sobre todo lo relacionado al sistema de control interno y el efecto que tiene en la de servicios públicos en la municipalidad distrital de Neshuya. 1.7.2. Justificación práctica La justificación del presente estudio es predom práctica, porque buscó que se logre los objetivos institucionales previstos, es decir, ser más eficiente y mejorar en la calidad de Servicio P ofrece la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2021. Además. Los resultados que se obtuvieron permitieron que se puedan proponer camb mejora en el control interno y calidad de servicio público.
25 1.7.3. Justificación metodológica La presente investigación se justifica metodológicamente, puesto que la investigación se propuso a r calidad de servicio y se llegó a la calidad que se anhelaba, por medio de un buen sistema de control interno, el cual se convirtió en una n metodología para ser aplicada en estudios. 1.7.4. Importancia La importancia del presente estudio recae en que, gracias a los resultados o determinó de qué manera se viene trabajando dentro de esta municipalidad, cuáles son las normas o mecanismos que se han implemen han venido siguiendo, las políticas de transparencia con respectos a los planes, proyectos, etc., y el presupuesto asignado para el cumpli cada uno de estos. Toda esta recopilación de datos críticos pondrá en evidencia parte de la metodología de trabajo dentro de la organiza manera como se han venido administrando los bienes y recursos asignados por el gobierno central a favor de los pobladores de esta loc

26 CAPITULO II MARCO TEÓRICO 2.1. Antecedentes del Problema 2.1.1. Variable 1: Sistema de Control Interno 2.1.1.1. Antecedentes Inte
Rivera, Forero y Cantillo (2018), en su estudio científico Propuesta para el Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo y Cont
en modelo COSO, para la empresa SAMARCOL S.A.S en la ciudad de Santa Marta, tuvo como objetivo principal identificar y proponer line
que permitieron desarrollar un sistema de control interno en las áreas administrativas y contable, en base al modelo COSO, en una entida
ciudad de Santa Marta. Llegaron a concluir que, al no existir un sistema, ni tampoco algún mecanismo similar para el control interno en l
empresa, se han podido identificar áreas críticas de trabajo donde resulta urgente e impostergable la capacitación para la mejora de los p
conlleve a la reorganización de la secuencia de asignación y segregación de funciones involucradas con las diferentes áreas o departame
conforman la empresa y así poder responder a los actuales requerimientos. Lograron identificar, además, que los diversos tipos de contro
permiten elaborar los diagnósticos son demasiado empíricos y se basan sólo en la experiencia de los gerentes, más no consideran para r
controles estandarizados puesto que se ignoran las políticas empresariales internas y no se tiene una idea clara de lo que son los flujos d
También, lograron evaluar el nivel de eficiencia del control de cada departamento en lo referente al cumplimiento de algún estándar, enc
que solamente el 15 % de todas las áreas lo toman en cuenta, lo cual lo explican que se debe a la carencia de una debida capacitación en
los manuales de gestión. Al finalizar, enfocan la propuesta respecto a los lineamientos que ha de servir de apoyo a la elaboración del dise
Sistema de Control Interno basado en el COSO ERM, encontrando que ésta sería una herramienta decisiva para
27 poder aplicar los procesos incluidos en las distintas áreas o departamentos, que permitieron detectar, corregir y hasta mitigar ciertos e
involuntarios que suelen presentarse al transcurrir la evolución de crecimiento de la serie de operaciones de SAMARCOL S.A.S. Salnave y
(2017) En su tesis

65% **MATCHING BLOCK 4/41** W

El Sistema de Control Interno en el Estado Colombiano como instancia integradora de los Sistemas de Gestión y control para mejorar la
efectividad de la Gestión Pública a 2030, llegaron a plantear como objetivo general convertir al Sistema de Control Interno en el Estado
Colombiano en la instancia integradora de todos los sistemas

de la gestión y el control que busca el fortalecimiento de la ética y también la transparencia en la gestión pública, a 2030. Concluyeron q
de considerar a la tecnología como instrumento de innovación y ruptura, permitió a los investigadores planificar los logros en el futuro in
entendiendo que la tecnología no es solamente sistemas de información, sino que también lo conforman las acciones innovadoras que
permitir que se ejecuten mentalidades abiertas y en el actuar de las personas involucradas. Asimismo, dicha prospectiva les permite a los
responsables de tales cambios, contar con un conjunto suficiente de herramientas que les facilite poder alcanzar los objetivos propuesto
embargo, ello no será posible sin el compromiso y respaldo de los encargados de tomar las decisiones importantes referentes a las acci
tema abordado. 2.1.1.2. Antecedentes Nacionales. Chávez (2018). En su investigación titulada Implementación del Sistema de Control Int
área de distribución y la incidencia económica en la Empresa Transportes Hermanos Linares SAC, Huanchaco, 2017, tuvo como objetivo
Determinar la incidencia de la implementación del Sistema de Control Interno para el área de distribución en la situación económica de
Transportes Hermanos Linares SAC, distrito de Huanchaco en el año 20117. Esta investigación llego a la conclusión donde la correcta inn
Sistemas de Control interno en el departamento de distribución el incide en los resultados esto
28 se ve reflejado en los estados financieros. Previo a la innovación del Sistema de control interno en la empresa de transportes Herman
S.A.C se registraban constantemente faltantes tanto de combustibles como de efectivo e incluso mercancías, además se producían prob
liquidaciones y se tenía entre los clientes un índice de rechazo promedio de 26% lo que implicaba una pérdida de aproximadamente S/ 1
por ventas no concretadas. En el área de distribución de la empresa se diseñó un sistema de control interno partiendo por la elaboración
organigrama, reorganizando e implementando luego las demás áreas incorporándolas a un Manual de Organización y Funciones, progra
todo ello una serie de capacitaciones. 2.1.1.3. Antecedentes Locales. Cartagena y Goñi (2017). En su investigación El Control Interno y Em
comprobantes de pagos electrónicos de la empresa Constructora Servicios Generales ASCONSULT S.R.L. de Pucallpa, esta tuvo como ob
general determinar si el cumplimiento del control interno aplicado a los procesos de pagos electrónicos de la empresa constructora ayu
mejorar su eficacia y su nivel estratégico. Pudieron llegar a concluir que la planificación estratégica con respecto al control interno se lle
un mayor conocimiento del negocio, propiciando mejores beneficios para la empresa constructora analizada. Por medio de la evaluació
interno se determinan las debilidades y las fortalezas de la corporación empresarial obteniendo que se realice el análisis y la cuantificació
totalidad de todos sus recursos. Al poder aplicar la estadística descriptiva se ha podido encontrar que el 55% de los trabajadores a los que
encuestó están conformes con la aplicación del control interno mientras que el 45% dieron una respuesta negativa; de modo similar el 5
encuestados consideran siempre como de mucha importancia la emanación por medios electrónicos de los comprobantes de pago, y e
opinan de forma contraria. También, aplicando la estadística inferencial se calculó el valor p asociado al valor correlacional de Pearson re
valor p =
29 0.006, lo que refleja que existe una alta y significante correlación, habiéndose utilizado un alcance de significación del 1%, por tanto, s
hay relación de los procesos de control interno y los comprobantes de pagos emitidos de forma electrónica en la empresa constructora
2.1.2. Variable 2: Calidad de Servicios Públicos 2.1.2.1. Internacionales Tonato (2017). En su tesis titulada La calidad del servicio público en
caso centro de atención universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 – 2016, este tuvo como objetivo primordial Analizar
interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, para determinar cómo estas inciden en la percepción que ti
cliente externo sobre la calidad del servicio. Llegó a concluir que, el proceso de atención que sigue el ciudadano para tener acceso al ser
por el CAU del IESS, tiende a caracterizarse por poseer una serie de deficiencias. Dentro de las deficiencias estructurales se ubican: El po
para que el usuario realice su cola y el tamaño de esta misma entre otros. 2.1.2.2. Nacionales Perales (2017) en su estudio titulado

100% **MATCHING BLOCK 5/41** W

Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

Tuvo como objetivo principal

100% **MATCHING BLOCK 7/41** W

determinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

El estudio concluye que, teniendo en cuenta los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar

100% **MATCHING BLOCK 6/41** W

que la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. E
refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de r = 0,836 y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región critica 0,05.

Edquin y Lerzundi (2018). En su tesis titulada

100% **MATCHING BLOCK 8/41** W

Motivación y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018,

tuvo como objetivo
30 primordial establecer la relación que existe entre la

87% **MATCHING BLOCK 9/41** W

motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018.

La investigación concluyó que, sí se evidencia una relación significativa entre la motivación y la calidad de servicios de los servidores púb
Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018, siendo esta correlación estadística, cuyo valor estadístico hace saber que la relación e
positiva cuyo grado de relación es mediana. Phang (2020). En su trabajo titulado Calidad de Servicio de atención

74% **MATCHING BLOCK 10/41** W

percibida por contribuyentes de una Institución Pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020, tuvo como objetivo
fue determinar la calidad de servicio global, por área de atención según dimensiones y grado de instrucción, percibida por los contribuye
una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.

Concluyó que el grado de instrucción y las áreas de atención, no influyen de modo significativo en la percepción de la calidad de servicio
institución pública del departamento de Lambayeque. 2.1.2.3. Locales Arzapalo (2020), en su tesis titulada

67% **MATCHING BLOCK 11/41** W

Responsabilidad Social Municipal y la Calidad de los Servicios Públicos en la localidad de Bolognesi, Distrito de Tahuanía Provincia de Ata
Región Ucayali, tuvo como objetivo primordial Determinar el grado de relación entre la responsabilidad social municipal y la calidad de lo
públicos en la Localidad de Bolognesi, Distrito de Tahuanía, Provincia de Atalaya, Región Ucayali.

Se concluyó que, La relación es significativa entre la

95% **MATCHING BLOCK 12/41** W

Responsabilidad Social Municipal y Calidad de los Servicios Públicos en la localidad de Bolognesi, (

Sig. Bilateral 0,000>0,005), y mediante el estadístico Rho Spearman se obtuvo una correlación calificada como moderada, (Rho= 0.50
modo, se acepta la hipótesis alternante.

31 2.2. Bases Teóricas 2.2.1. Variable 1: Sistema de Control Interno Según COSO (2013), el Control Interno es un proceso llevado a cabo p
consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de segu
razonable en cuanto a la consecución de objetos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. Por su lado La Co
General de la República (2014), indica que "El Control Interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y se
una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecuci
misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos" (p.12). Mien
Mendoza, García, Delgado y Barreiro (2018), explica que el Control Interno en las entidades del sector público debe ser entendido dentro
contexto de sus características específicas en comparación con las organizaciones privadas; es decir, tomando en cuenta lo siguiente: a)
para lograr objetivos sociales o políticos b) La utilización de los fondos públicos c) La importancia del ciclo presupuestario y de planeami
complejidad de su funcionamiento Esto significa hacer un balance entre los valores tradicionales como la legalidad, la integridad y la tran
presentes por su naturaleza en los asuntos públicos y los valores gerenciales modernos como la eficiencia y la eficacia.
32 Dimensión Cultura Organizacional. Actividades de Control "Las actividades de control consisten en desarrollar políticas y procedimien
control que ayuden a asegurar que las respuestas al riesgo se realizan adecuadamente, como autorizaciones, aprobaciones, protección
segregación de funciones." (COSO, 2013). Desempeño "Son

64% **MATCHING BLOCK 13/41** W

acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de los objetivos propuestos acorde al éxito de las er

Bautista, Cienfuegos y Aguilar, 2020, p.114). Normativas Vigentes "Según Vignolo (2020), una normativa es una prescripción adoptada po
institución con autoridad para establecer un tipo de normas, y una norma está vigente cuando puede comenzar a desplegar los efectos
para los que fue creada y que se desenvuelven en un marco de espacio y tiempo determinado. Dimensión Información y Comunicación
Organización de la Información Vargas, Rengifo, Guizado y Sánchez (2019), consideran a la organización de la información como un inst
necesario que contribuyen en el procesamiento y sistematización de datos para generar información de utilidad para

89% **MATCHING BLOCK 14/41** W

la toma de decisiones, coordinación y el en los diferentes niveles de la estructura organizativa, así como

para respaldar cada una de las operaciones desarrolladas en las organizaciones. Calidad y Suficiencia de la Información
33 Para Hernández, Barrios y Martínez (2018), la calidad de la información se encuentra no sólo en la información en sí misma, sino tamb
forma en que se puede combinar con otra información, mientras que la suficiencia se relaciona con la cantidad de información que entr
y que permite al receptor evaluar si es necesaria para considerarse informado. Comunicación externa Montoya (2018), entiende a la com
externa como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedo
clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones
proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. Dimensión Políticas de Control Interno. Planificación "La planific
estructuración de una serie de acciones que se llevan a cabo para cumplir determinados objetivos, en términos generales, es la definició
procedimientos y estrategias a seguir para alcanzar ciertas metas" (Westreicher, 2020). Ejecución "Proceso en el cual se ejecuta lo estable
planificación partiendo de los resultados obtenidos en la investigación, se pretende alcanzar los objetivos propuestos" (Chiavenato, 2017
"Proceso contextualizado y sistematizado, intencionalmente diseñado y técnicamente fundamentado, de recopilación de información re
fiable, y válida, que permita emitir un juicio valorativo en función de los criterios previamente determinados como base para la toma de d
(Chiavenato, 2017).
34 Dimensión Supervisión. Evaluación de los Componentes del Sistema "La evaluación de los componentes es el análisis de estos mismo
análisis de componente de entrada, salida, proceso, ambiente, retroalimentación" (Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (201
Prevención de Riesgos "

100% **MATCHING BLOCK 16/41** W

La Prevención de Riesgos Laborales estudia, mediante métodos de carácter interdisciplinar, el conjunto de medidas necesarias para evita
disminuir los riesgos derivados del trabajo, los cuales ocasionan a nivel de los trabajadores, accidentes y enfermedades laborales" (

Organización Iberoamericana de Seguridad Social, 2018, p. 2). Uso de Tecnologías "El uso de las TICs son esenciales para mejorar la proc
calidad, el control y facilitar la comunicación, entre otros beneficios, aunque su aplicación debe llevarse a cabo de forma inteligente" (Ca
2.2.2. Variable 2: Calidad de Servicios Públicos Según la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública asiente que los habitan
un estado moderno al servicio de los ciudadanos, lo que involucra una innovación de sus orientaciones, prácticas y acciones de gestión
entregar bienes y/o servicios buena condición. La calidad está valorada por la capacidad cubrir las necesidades y/o expectativas de quier
receptores del bien y/o servicio ofrecido. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019). Por su parte, Ubaldo (2019) menciona que la calid
a la satisfacción del cliente con un producto o servicio comprado, con énfasis en el cumplimiento y las necesidades del

35 cliente. La calidad de la atención se refiere a la percepción de que el usuario se siente más cómodo durante y al final del proceso de a
médica. La calidad de un servicio depende de la percepción de un cliente, ya que esto depende de la percepción personal del individuo.
lado, Palacios, Álvarez y Ramírez (2021) precisa que la calidad del servicio que se brinda al usuario obedece al ambiente en el que se encu
empleado en ese momento, ya que el encargado de dar atención al cliente puede tener una determinada dificultad y esto perturbar el se
brindado y por lo tanto todos reciben en función de la situación diferente cuidado. Dimensión Fiabilidad. Compromiso "El compromiso
organizacional se puede considerar como una extensión de la satisfacción laboral, ya que se trata de la actitud positiva que tiene un emp
hacia su propio trabajo, sino hacia la organización" (Hernández, Ruiz, Ramírez, Sandoval & Méndez 2018). Eficiencia "Expresión que se en
medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, r
el empleo de recursos" (Chiavenato, 2017, p. 78). Credibilidad "Es la capacidad que tienen las personas para que sus palabras sean acepta
vínculo en la veracidad del mensaje, sino en los componentes tanto objetivos como subjetivos que logran que los individuos puedan cre
contenido que ofrecen las personas, instituciones, productos, entre otros" (Chiavenato y Sapiro, 2017, p.86).
36 Dimensión Calidad de Gestión. Evaluación de la Calidad "Evaluar es medir el valor de algo, entendiendo valor como la cualidad de sat
determinadas necesidades" (Palacios, Álvarez y Ramírez, 2021, p. 34). Análisis Documental "El análisis documental es una técnica que con
pertinencia de los posibles documentos que se proponen para evidenciar el cumplimiento del indicador. Representa una forma práctica
para la selección de las ideas relevantes de un documento a fin de expresar su contenido sin ambigüedades de información e identificar
de acceso de evidencias documentales." (Mendoza, García, Delgado y Barreiro, 2018, p.49). Nivel de Capacitación de los Trabajadores "La
Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adqu
conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos" (Chiavenato y Sapiro, 2017, p.106). Dimensión
de los usuarios Amabilidad "Se refiere al acto o el comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia
(Sánchez y Sánchez, 2016). La amabilidad con la que podamos atender a los clientes muchas veces pueden ser un aspecto importante si
brindar una buena imagen.
37 Rapidez "La rapidez con la que puedas atender a un cliente generara que ellos tengan una percepción buena o mala sobre su calidad
(Sánchez y Sánchez, 2016) Porcentaje de Quejas Recibidas "Es una expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a
productos o servicios" (UNE-ISO 1002:2004). Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, per
ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente. Dimensión Capacidad de respuesta Información
"Es la información precisa, clara, entendible y actualizada, que facilita una mejor prestación de servicio" (Moreno y Dueñas, 2018). Capaci
Reacción "Es la actitud que tiene la persona o

100% **MATCHING BLOCK 15/41** W

la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera rápida" (

Sánchez, M., y Sánchez, C., 2016, p.73). Vocación de Servicio Para Vera y Collins (2018), la vocación de servicio es algo que va más allá de
amabilidad y de la gentileza. Ellas la contextualizan como un valor agregado para el cliente. Además, explican que trata de una filosofía q
todos, en la organización, en la búsqueda permanente de la satisfacción del cliente, tanto interno como externo.
38 2.3. Definición de Términos Básicos Administración activa. Uno de los dos componentes orgánicos del control interno. Desde el punt
funcional, es la función decisoria, ejecutiva, resolutoria, directiva u operativa de la Administración. Desde el punto de vista orgánico, es el
órganos de la función administrativa que deciden y ejecutan, incluyendo al directivo como última instancia (Mantilla, 2018, p. 93). Alcanc
revisión. "Son Procedimientos de revisión que se estiman necesarios, en función de las circunstancias, para alcanzar los objetivos de dich
(Mantilla, 2018, p.167). Eficacia. "Eficacia de las operaciones es la capacidad de las operaciones para contribuir al logro de los objetivos
organizacionales de conformidad con los parámetros establecidos" (Santillana, 2015, p. 29). Estrategias de control. "Es el arte de planear,
dirigir y coordinar las actividades de control en el mediano y largo plazo, con el objeto de contribuir a la optimización de la gestión" (Ron
p. 54). Herramientas de control. "Están constituidas por las normas generales y específicas de la empresa" (Hipodec, 2019, p.197). Instrum
control. "Constituyen instrumentos de control, los organigramas, cronogramas de trabajo, hojas de trabajo, cédulas, libros, documentos,
2016, p. 52). Organización. Son estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos
gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. Tam
convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico (Chiavenato, 2017).
39 Riesgo. "Probabilidad de que un factor, acontecimiento o acción, sea de origen interno o externo, afecte de manera adversa a la orga
área, proyecto o programa y Perdida" (Mantilla, 2018). Servicios. Son conjuntos de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien
alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la sa
recibirlos. (Sánchez, C., y Sánchez, M., 2016, p. 46). Sistema. "Conjunto de elementos relacionados entre sí funcionalmente, de modo que
elemento del sistema es función de algún otro elemento, no habiendo ningún elemento aislado" (Mantilla, 2018) Transparencia. Un mate
transparencia cuando deja pasar fácilmente la luz. La trasparencia es una propiedad óptica de la materia, que tiene diversos grados y pro
material es traslucido cuando deja pasar la luz, pero no deja ver nítidamente los objetos, en cambio es opaco cuando impide el paso de l
2016, p. 29). Control interno. El control interno, comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que a
los activos están debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficaz
cumplan según las directrices marcadas por la dirección (Hipodec, 2019, p. 84). Evaluación de riesgos. Es un proceso dirigido a estimar la
frecuencia de ocurrencia de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse totalmente (Torres, 2016, p. 186).

40 CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 3.1. Método de Investigación 3.1.1. Tipo de Investigación Referente a la metodo presente investigación se empleó el tipo aplicada, porque generó una solución que permitió mejor la calidad de servicio público de la en cual tomamos referencia lo mencionado por Bernal (2010) "La investigación aplicada se distingue por tener propósitos prácticos inmedia definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad". 3.1.2. Ni Investigación En cuanto al nivel de la investigación se empleó tipo correlacional, dado que esta se limita a describir los hechos del servici que brinda la entidad, es así que lo relacionados con lo dicho por Hernández (2010) "busca conocer

95%	MATCHING BLOCK 25/41	W

la relación que existe entre dos o más conceptos o variables

en un contexto en particular". 3.1.3. Método de Investigación En la presente investigación se adoptó el método hipotético-deductivo, de buscó establecer una validez de las hipótesis referentes a los problemas planteados, es por ello que tomamos como referencia lo expues Saavedra (2017) "este método parte de una hipótesis la cual se busca falsear o refutar, permitiendo obtener conclusiones las cuales debe confrontadas con los hechos". 3.1.4. Diseño de la Investigación Finalmente, en la presente investigación se ha empleado un diseño no ex porque no se pretendió manipular las variables, solo se observó y analizó, esto se estableció teniendo en cuenta lo dicho por Hernández diseño de investigación no experimental
41 es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no se hace variar en forma intencion variables para su efecto sobre otras variables". 3.2. Población y Muestra 3.2.1. Población Para la población tomaremos en cuenta lo referi Hernández, Fernández y Baptista (2014), define a la población como el universo o población son todos los casos agrupados, que van acc tipo de especificaciones. (p. 174). En base a lo citado, es que definimos a nuestra población, la cual estuvo conformada por todos los trab la Municipalidad Distrital de Neshuya, que según el Cuadro de Asignación de Personal de la Municipalidad Distrital de Neshuya, son 89 tr (N=89) Criterio de inclusión: Estuvieron considerados como elementos de la población los trabajadores nombrados y contratados que a diciembre del 2021 mantengan contrato con la Municipalidad Distrital de Neshuya. Criterio de exclusión: Se excluyeron como elementos población a trabajadores considerados contratados por terceros. 3.2.2. Muestreo Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) el muestreo no pr "...se basa en el criterio del investigador, ya que las unidades del muestreo no se seleccionan por procedimientos al azar. Pueden ser inte sin normas o circunstancial." (p.93) 3.2.3. Muestra Con respecto a la muestra, se tomó como referencia lo mencionado por Bernal (2010) definir como ese subgrupo de casos de una población en el cual se recolectan los datos" Es por ello que la muestra de este estudio estu conformada por 46 trabajadores relacionados directamente con el manejo, control y supervisión de los recursos financieros de la Munic Distrital de Neshuya. Estos son un total de 46 trabajadores.
42 3.3. Técnica e Instrumento para la Recolección de Datos 3.3.1. Técnica Según Bernal (2010) "la encuesta es una de las técnicas de rec información más utilizada, pese a que cada vez pierde credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se basa en un que se realiza con el objetivo de obtener información de las personas" (p. 87). En la presente investigación se utilizó la recolección de da fuente primaria, es por ello que se optó por preguntar directamente a los trabajadores de la municipalidad sobre el control interno y cali servicio. 3.3.2. Instrumento El instrumento que se utilizó para esta investigación fue el cuestionario. Según Martínez (2012) "Es un docum contiene una lista de preguntas sobre un tema específico y se aplica a un determinado grupo de individuos con objeto de reunir datos a asunto o problema a estudiar. Los resultados obtenidos se tratan estadísticamente. Puede ser cerrado o abierto, dependiendo del tipo de que se empleen en su elaboración" (p.147). El cuestionario está diseñado por 24 preguntas, esta contó con solo 5 alternativas de respues nos permitió una mejor comprensión de las respuestas. Así mismo, dichas alternativas fueron elaboradas con valor de escala Likert es de ordinal del 1 al 5, dándonos a entender que cuanto mayor sea el valor, mejor será la percepción de control interno y calidad de servicio. instrumento en mención fue validado mediante la técnica de juicio de expertos, que según Arias (2012): "El juicio de expertos es un méto validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como una opinión informada de personas con trayectoria en son reconocidas por otros como expertos" (p. 153).
43 En cuanto a la confiabilidad del cuestionario, se procedió a calcular el coeficiente alfa de Cronbach para estimar el grado en que las p incluidas van a medir lo que realmente se desea medir, es decir evaluará la consistencia interna de los 24 ítems diseñados para extraer in de fuente primaria. Los resultados de tal evaluación se muestran en la tabla 1. 3.4. Procedimiento de Recolección de Datos Se recolectó respuestas de las encuestas ya realizadas, para ser ordenas por medio de tablas MS Excel en variables, dimensiones e indicadores. Dado alternativas tenían valores del 1 al 5 asignado, esto facilito el procesamiento de los datos, ayudándonos a comprender mejor como los tr perciben el sistema de control interno y la calidad de servicio de la entidad. 3.5. Tratamientos de los Datos El procesamiento estadístico se dio por medio de la aplicación SPSS v.25, la cual nos ayudó a identificar la existencia o no de relación significativa entre nuestra variab implementación del sistema de control interno y la variable calidad de servicios públicos, además, para una mayor comprensión este aná reforzó con las respectivas tablas y gráficos.

44 CAPITULO IV RESULTADOS 4.1. Resultados de la Investigación Tabla 1 4.1.1. Resultados de la Aplicación del Instrumento Los datos que obtuvieron por medio de la aplicación de la encuesta fueron procesados por el programa SPSS versión 25, permitiéndonos generar tabla frecuencias absolutas, relativas y acumuladas de las categorías asignadas para las posibles respuestas a cada una de las preguntas incluid cuestionario. Para tener una menor visualización e interpretación de los resultados, se incorporó gráficos de barras y diagramas circulare esto con el propósito de poder contar con una lectura rápida de como respondieron los trabajadores relacionados directamente con el control y supervisión del uso de los recursos financieros en la Municipalidad Distrital de Neshuya. Para tratar de que las respuestas de los encuestados sean lo más espontáneas posibles, evitar que se pongan de acuerdo y tener respuestas coincidentes y así dar la imagen de institución muy unida, o que se parcialicen para encubrir a algún mal funcionamiento. Todos los resultados de la encuesta se muestran e siguientes tablas, desde la 2 hasta la 37.

45 Tabla 2 Figura 1 P1. ¿Usted realiza actividades de control para mejorar su calidad de servicio? Fuente: SPPS v.25

46 Figura 2 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P1. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la ta 1 y 2 observamos que el 54,3% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre las actividades d para la mejora de la calidad de servicio ya que de esta manera se puede realizar una buena gestión de las actividades, lo cual es muy cier incluir un control de actividades se puede logra un buen desempeño en la función en la que se enfoque cada uno, por ello que los 25 tra afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 39,1% tenemos a 18 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que realiza de control pueden mejorar la calidad de servicio, no es una cifra alarmante al igual que el 6.5% que es la suma de los 3 trabajadores los q que por una actividad de control se puede mejorar la calidad de servicio, lo que da a entender que tienen otras ideas con respecto a la re actividades de control.

47 Tabla 3 Figura 3 P2. ¿Considera que el sistema de control actual demuestra un buen desempeño? Fuente: SPPS v.25

48 Figura 4 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P2. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la ta 3 y 4 observamos que el 52,2% de total de los encuestados consideran que ellos siempre y casi siempre el sistema de control actual dem un buen desempeño ya que de esta manera las actividades que realizan se logra terminar antes de lo planteado, lo cual es muy cierto ya incluir un sistema de control, se ve reflejado el correcto desempeño en cada área, por ello que los 24 trabajadores afirman con total segu respuesta positiva; con el 28,3% tenemos a 13 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que realizar actividades de control pueden un buen desempeño en las actividades, no es una cifra alarmante al igual que el 6.5% que es la suma de los 3 trabajadores los que no cre tener un sistema de control permita desarrollar un buen desempeño de actividades, lo que da a entender que tienen otras perspectiva so interrogante.

49 Tabla 4 Figura 5 P3. ¿Usted considera que las normativas que se aplican son las adecuadas para el sistema de la entidad? Fuente: SPPS

50 Figura 6 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P3. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la ta 5 y 6 observamos que el 50,0% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre las normativas c aplican son adecuadas para el sistema de la entidad ya que se ve reflejado en la buena gestión que realizan, lo cual es muy cierto ya que normativas la entidad se desempeña mejor, por ello que los 23 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 32,6 a 15 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que de las normativas aplicadas en la entidad son adecuadas para tener un adecuad para el desempeño de funciones, no es una cifra alarmante al igual que el 17.3% que es la suma de los 8 trabajadores los que no consider normativas que se aplican son las adecuadas para el sistema de la entidad, lo que da a entender que tienen otro criterio con respecto a la normativas aplicadas.

51 Tabla 5 Figura 7 P4. ¿Considera usted que la entidad cuenta un adecuado procesamiento y sistematización de datos? Fuente: SPPS v.2

52 Figura 8 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P4. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la ta 7 y 8 observamos que el 50,0% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre la entidad cuen adecuado procesamiento y sistematización de datos ya que de esta manera tienen toda la información precisa y actualizada, lo cual es m que al incluir un procesamiento y sistematización de datos se logra acceder al información correcta y concreta, por ello que los 23 traba afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 37,0% tenemos a 17 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que la entid adecuado procesamiento y sistematización de datos que ayudan en la agilización de información, no es una cifra alarmante al igual que es la suma de los 6 trabajadores los que no consideran que la entidad tenga un adecuado procesamiento y sistematización de datos, lo q entender que la entidad debería mejorar en ese aspecto.

53 Tabla 6 Figura 9 P5. ¿La información que brinda la entidad es relevante suficiente para una correcta compresión? Fuente: SPPS v.25

54 Figura 10 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P5. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la 9 y 10 observamos que el 56,5% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre la información la entidad es relevante y suficiente para una correcta comprensión ya que muchas veces es importante tener una buena información ya manera se pueden comprender lo que se está requiriendo, lo cual es muy cierto ya que al incluir una información relevante y suficiente s una mejor comprensión y no generar dudas, por ello que los 26 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 32 a 15 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que una información relevante y suficiente brinden una correcta compresión, no es alarmante al igual que el 10.9% que es la suma de los 5 trabajadores los que no creen que la información relevante y suficiente que brind pueda ayudar a una correcta compresión, lo que da a entender que tienen otro tipo de creencias con respecto a la información que brin entidad.

55 Tabla 7 Figura 11 P6. ¿Considera que mantienen una adecuada comunicación externa? Fuente: SPPS v.25

56 Figura 12 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P6. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la
11 y 12 observamos que el 56,5% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre se mantiene u
adecuada comunicación externa ya que tienes una buena relación con agentes externos a la entidad y de esta manera se puede tener un
más rápida, lo cual es muy cierto ya que al incluir comunicaciones externas buenas se obtiene una relación en beneficio mutuo, por ello
trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 32,6% tenemos a 15 trabajadores que nos dicen que a veces piensa
mantiene una adecuada comunicación externa, no es una cifra alarmante al igual que el 10.9% que es la suma de los 5 trabajadores los q
que se mantiene una correcta comunicación externa, lo que da a entender que tienen otro tipo de creencias con respecto a la comunica
externa.
57 Tabla 8 Figura 13 P7. ¿Considera que la entidad organiza sus acciones para llevar un adecuado control interno? Fuente: SPPS v.25
58 Figura 14 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P7. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la t
13 y 14 observamos que el 50,0% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre la entidad org
acciones para llevar un adecuado control interno ya que muchas veces es importante tener un control de lo que se está realizando ya qu
manera se pueden lograr completar todas las metas propuestas, lo cual es muy cierto ya que al incluir la organización de acciones perm
un correcto desempeño de las funciones de cada uno, por ello que los 23 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva
28,3% tenemos a 13 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que la organización de acciones de la entidad conlleva a un adecua
interno, no es una cifra alarmante al igual que el 21.7% que es la suma de los 10 trabajadores los que no creen que la entidad organiza su
para tener un correcto control interno, lo que da a entender que tienen otro tipo de creencias con respecto a la organización de accione
la entidad.
59 Tabla 9 Figura 15 P8. ¿Usted considera que se lleva una adecuada ejecución de planes con respecto al control interno? Fuente: SPPS v
60 Figura 16 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P8. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la
figura 15 y 16 observamos que el 41,3% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre se lleva
adecuada ejecución de planes con respecto al control interno ya que muchas veces es importante tener una buena ejecución de planes
esta manera no haya inconvenientes al darse la ejecución, lo cual es muy cierto ya que al incluir la ejecución de planes permita alcanzar
metas propuestas, por ello que los 19 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 37,0% tenemos a 17 trabajado
dicen que a veces piensan que se lleva una correcta ejecución de planes en el control interno, no es una cifra alarmante al igual que el 2
la suma de los 10 trabajadores los que no creen que la entidad tienen una ejecución de planes para tener un correcto control interno.
61 Tabla 10 Figura 17 P9. ¿Considera que el control interno de la entidad evalúa correctamente los servicios que brinda? Fuente: SPPS v.2
62 Figura 18 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P9. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la
figura 17 y 18 observamos que el 52,1% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre el contr
la entidad evalúa correctamente los servicios que brinda ya que muchas veces es necesario tener una supervisión de estas acciones ya q
manera se pueden brindar una correcta prestación de servicios, lo cual es muy cierto ya que al incluir las evaluaciones se pueden mostra
desarrollan bien sus funciones o no, por ello que los 24 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 34,8% tene
trabajadores que nos dicen que a veces piensan que la entidad evalúa de manera correcta los servicios que brindan de acuerdo al contro
es una cifra alarmante al igual que el 13.1% que es la suma de los 6 trabajadores los que no creen que la entidad evalúa correctamente lo
que brinda, lo que da a entender que falta mejorar un poco ese indicador de la entidad.
63 Tabla 11 Figura 19 P10. ¿Considera que se supervisa adecuadamente los componentes del sistema de la entidad? Fuente: SPPS v.25
64 Figura 20 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P10. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la
figura 19 y 20 observamos que el 58,7% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre se supe
adecuadamente los componentes del sistema de la entidad ya que de esta manera se pueden identificar si se está observando fallas o m
desarrollo de las funciones, lo cual es muy cierto ya que al incluir una correcta supervisión se logra tener una información más específica
que los 27 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 30,4% tenemos a 14 trabajadores que nos dicen que a ve
que la organización realiza supervisiones adecuadas de acuerdo a los componentes del sistema de la entidad, no es una cifra alarmante a
el 10,9% que es la suma de los 5 trabajadores los que no creen que se supervisa adecuadamente los componentes del sistema de la entid
da a entender que tienen otro tipo de creencias con respecto a la supervisión de componentes de la entidad.
65 Tabla 12 Figura 21 P11. ¿Considera que se realiza una correcta supervisión para la prevención de riesgos? Fuente: SPPS v.25
66 Figura 22 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P11. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la
figura 21 y 22 observamos que el 41,3% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre se reali
correcta supervisión para la prevención de riesgos ya que muchas veces es importante tener un control para poder prevenir los riesgos y
esta manera se pueden lograr obtener mejoras al prevenir los riesgos, lo cual es muy cierto ya que al incluir la una buena supervisión la e
evitando que se den esos riesgos, por ello que los 19 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 50,0% tenem
trabajadores que nos dicen que a veces piensan que se realiza una correcta supervisión para la prevención de riesgos, no es una cifra ala
igual que el 8.7% que es la suma de los 4 trabajadores los que no creen que la entidad realiza una buena supervisión en lo que respecta a
prevención de riesgos.
67 Tabla 13 Figura 23 P12. ¿Considera que cuentan con el equipo tecnológico suficiente para brindar un adecuado servicio? Fuente: SPPS

68 Figura 24 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P12. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la figura 23 y 24 observamos que el 47,8% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre cuenta equipo tecnológico suficiente para brindar un adecuado servicio ya que muchas veces es importante tener estas herramientas ya que de se pueden agilizar el trabajo que se realiza y lograr dar un buen servicio, lo cual es muy cierto ya que al incluir equipos tecnológicos se p un trabajo de calidad en la entidad, por ello que los 22 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 37,0% tenen trabajadores que nos dicen que a veces piensan que tener equipos tecnológicos suficientes se realiza un buen desempeño de los servici brinda, no es una cifra alarmante al igual que el 15,2% que es la suma de los 7 trabajadores los que no creen que la entidad cuente con ec tecnológica suficiente en la prestación de servicios que realizan.

69 Tabla 14 Figura 25 P13. ¿Considera que todos los trabajadores demuestran compromiso con la entidad? Fuente: SPPS v.25

70 Figura 26 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P13. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la figura 25 y 26 observamos que el 50,0% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre todos l trabajadores demuestran compromiso con la entidad ya que de esta manera pueden desempeñarse bien en la función que realizan, lo cu cierto ya que al incluir compromiso están haciéndose responsables de los actos que realizan, por ello que los 23 trabajadores afirman co seguridad su respuesta positiva; con el 39,1% tenemos a 18 encuestados que nos dicen que a veces piensan que todos los trabajadores e tener compromiso con la entidad, no es una cifra alarmante al igual que el 10,9% que es la suma de los 5 encuestados los que no creen q trabajadores demuestra su compromiso con la entidad, lo que da a entender que tienen otro tipo de creencias con respecto al comprom trabajadores dentro de la entidad.

71 Tabla 15 Figura 27 P14. ¿Considera que los servicios que brindan son eficientes? Fuente: SPPS v.25

72 Figura 28 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P14. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la figura 27 y 28 observamos que el 56,5% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre los serv brindan son eficientes ya que cumplen con las expectativas que se tienen planteadas de esta manera se pueden lograr obtener un mejor cual es muy cierto ya que al brindar servicios eficientes se genera un mejor trabajo, por ello que los 26 trabajadores afirman con total seg respuesta positiva; con el 23,9% tenemos a 11 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que los servicios brindados son eficientes, cifra alarmante al igual que el 19,6% que es la suma de los 9 trabajadores los que no creen que la entidad brinda servicios de manera efic

73 Tabla 16 Figura 29 P15. ¿Usted percibe que la población confía en la calidad de sus servicios? Fuente: SPPS v.25

74 Figura 30 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P15. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la figura 29 y 30 observamos que el 52,2% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre percibe población confía en la calidad de sus servicios ya que muchas veces se ha podido evidenciar porque los usuarios no tienen ninguna duda haber utilizado nuestro servicio ya que de esta manera se puede seguir mejorando cada día, lo cual es muy cierto ya que al tener esta pe confianza por parte de la población es un indicador bueno para la entidad y sus servicios que brinda, por ello que los 24 trabajadores afir total seguridad su respuesta positiva; con el 34,8% tenemos a 16 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que se la población con calidad de servicios q se brinda, no es una cifra alarmante al igual que el 13,1% que es la suma de los 6 trabajadores los que no creen que tenga confianza con respecto a la calidad de servicios que se brinda.

75 Tabla 17 Figura 31 P16. ¿La entidad evalúa sus servicios pasa saber si está satisfaciendo las necesidades de la población? Fuente: SPPS v

76 Figura 32 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P16. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la figura 31 y 32 observamos que el 50,0% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre la entid sus servicios para saber si está satisfaciendo las necesidades de la población ya que muchas veces es importante dar un seguimiento me evaluaciones para tener un mejor control y rendimiento relación a los servicios que brinda la entidad ante la población, lo cual es muy ci al incluir estas evaluaciones de una cierta forma hace de que los trabajadores pueden mejorar su rendimiento y dedicación en su trabajo de brindar información o servicio a la población, por ello que los 23 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con e tenemos a 13 trabajadores que nos dicen que a veces la entidad evalúa sus servicios para saber si satisfacen la necesidad de la población cifra alarmante al igual que el 21,8% que es la suma de los 10 trabajadores los que no creen que la entidad realiza evaluaciones para ver s satisfaciendo las necesitades de la población.

77 Tabla 18 Figura 33 P17. ¿Considera que la entidad cuenta con un análisis documental que resalte idea relevante para así poder brindar adecuado servicio? Fuente: SPPS v.25

78 Figura 34 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P17. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la figura 33 y 34 observamos que el 54,4% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre la entid con un análisis documental que resalte idea relevante para así poder brindar un adecuado servicios ya que de esta manera se pueden log los asuntos más importante y relevante, lo cual es muy cierto ya que al incluir una análisis documental hace que la información se detalla explicita, por ello que los 25 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 26,1% tenemos a 12 trabajadores que n que a veces piensan que la entidad realiza un análisis documental que pueda resaltar ideas relevante de acuerdo al servicio que brindan, cifra alarmante al igual que el 19,6% que es la suma de los 9 trabajadores los que no creen que la entidad cuenta con un análisis docume resalte idea relevante al momento de brindar un adecuado servicio.

79 Tabla 19 Figura 35 P18. ¿La entidad capacita a sus trabajadores para que brinden buenos servicios? Fuente: SPPS v.25

80 Figura 36 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P18. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la figura 35 y 36 observamos que el 58,7% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre la entid a sus trabajadores para que brinden buenos servicios ya que muchas veces es importante tener personal capacitado ya que de esta mane brindar un mejor desempeño en la función que realizan, lo cual es muy cierto ya que al incluir capacitaciones la entidad está mejorando intelectual de sus trabajadores, por ello que los 27 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 34,8% tenemos trabajadores que nos dicen que a veces piensan la entidad capacita a sus trabajadores, no es una cifra alarmante al igual que el 6,5% que de los 3 trabajadores los que no creen que la entidad capacita a sus trabajadores para que den servicios de calidad.
81 Tabla 20 Figura 37 P19. ¿Considera que los trabajadores atienden de manera cortes a las interrogantes de la población? Fuente: SPPS v
82 Figura 38 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P19. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la figuras 37 y 38 observamos que el 56.5 % de total de los encuestados consideran que ellos siempre y casi siempre consideran que los tra atienden de manera cortes a las interrogantes de la población ya que de esta manera se puede apreciar la vocación de servicio que pose trabajadores de la entidad en la función que realizan y se ve reflejado el correcto desempeño en cada área, por ello que los 26 trabajador con total seguridad su respuesta positiva; con el 26,1 % tenemos a 12 trabajadores que nos dicen que a veces consideran que se atiende cortes a las dudas que tienen, no es una cifra alarmante al igual que el 27,3 % que es la suma de los 8 trabajadores los que no creen que cortes que atienden las interrogantes, lo que da a entender que tienen otras perspectiva sobre esta interrogante.
83 Tabla 21 Figura 39 P20. ¿Considera que se brinda de manera rápida los servicios de la entidad? Fuente: SPPS v.25
84 Figura 40 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P20. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En l figuras 39 y 40 observamos que el 58,7 % de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre se br manera rápida los servicios de la entidad ya que se ve reflejado en la buena diligencia que realizan, lo cual es muy cierto ya que al realiza de manera rápida ayudan a que las asignaciones no se acumulen, por ello que los 27 trabajadores afirman con total seguridad su respues con el 30,4 % tenemos a 14 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que los servicios de la entidad brinda se da de manera rápida cifra alarmante al igual que el 10,9 % que es la suma de los 5 trabajadores los que no consideran que los servicios se dan de manera rápid a entender que la entidad no da una atención muy rápida.
85 Tabla 22 Figura 41 P21. ¿La entidad cuenta con sistema para organizar las quejas de los pobladores? Fuente: SPPS v.25
86 Figura 42 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P21. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la figuras 41 y 42 observamos que el 58,7 % de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre la ent con sistema para organizar las quejas de los pobladores ya que ve reflejado en atención que se le brinda a cada queja con el fin de soluci ello que los 27 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 37,0 % tenemos a 17 trabajadores que nos dicen que piensan que la entidad cuenta con sistema para organizar las quejas, no es una cifra alarmante al igual que el 4,3% que es la suma de los trabajadores los que no consideran que cuentan con un sistema, lo que da a entender que tienen otro criterio con respecto a las organiz quejas que recibe la entidad.
87 Tabla 23 Figura 43 P22. ¿La información que brindan junto a su servicio es precisa? Fuente: SPPS v.25
88 Figura 44 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P22. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En l figuras 43 y 44 observamos que el 56,5 % de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre la inf que brindan junto a su servicio es precisa ya que de esta manera la entidad se vuelve en un ente confiable ya que da información verídica ello que los 26 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 23,9 % tenemos a 11 trabajadores que nos dicen que piensan que la información que brindan es precisa, no es una cifra alarmante al igual que el 19,6 % que es la suma de los 9 trabajadores lo creen que la información que brindan puede mejorar la calidad de servicio, por lo que da a entender de que la información que dan no s precisa.
89 Tabla 24 Figura 45 P23. ¿Considera que su capacidad de respuesta ante los interrogantes de la población es la apropiada? Fuente: SPP
90 Figura 46 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P23. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En l figura 45 y 46 observamos que el 56,5% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre consid capacidad de respuesta ante los interrogantes de la población es la apropiada, si consideran que pueden responder interrogante por part población ya que cada trabajador cumple sus funciones de acuerdo a la función que mejor se desempeña y esta capacitados al dan infor correspondiente a la entidad, por ello que los 26 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 28,3 % tenemos a trabajadores que nos dicen que a veces la capacidad que tienen para responder interrogante a la población es buena, no es una cifra alar igual que el 15,2 % que es la suma de los 7 trabajadores los que no consideran que su capacidad de respuesta ante los interrogantes de la pueda ayudar a una correcta compresión.
91 Tabla 25 Figura 47 P24. ¿Considera que tienen vocación de servicio? Fuente: SPPS v.25
92 Figura 48 Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P24. Fuente: SPPS v.25 Interpretación: En la figuras 47 y 48 observamos que el 56,5 % de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre cons tienen vacación de servicio ya que de esta manera los trabajadores pueden realizar un trabajo efectivo, y al incluir este descanso hace de mejorar su bienestar y también prevenir algunos riesgos en su salud, por ello que los 26 trabajadores afirman con total seguridad su resp positiva; con el 41,3 % tenemos a 19 trabajadores que nos dicen que a veces consideran que tienen vocación de servicio, no es una cifra igual que el 2,2 % que es la suma del trabajador que no considera que con una vocación de servicio se puede mejorar la calidad de servic a entender que la entidad no brinda una adecuada programación de vacaciones a sus trabajadores.

93 4.2. Prueba de Hipótesis 4.2.1. Prueba de Normalidad Para realizar el contrate de hipótesis dentro del presente estudio, se utilizó como empírica a los datos recogidos y dichos datos al pertenecer a una escala ordinal, se le atribuyó a la distribución probabilística de sus frecu como de naturaleza no paramétrica y al constar su muestra por 46 elementos, se procedió a aplicar la prueba de Shapiro-Wilk, dado que cantidad de elementos es menor de 50. Tales resultados se muestran en la tabla 26. Tabla 26 Interpretación: En la tabla 26 se puede nota valor resultante para p fue igual a 0,000> 0,05, por lo cual se procedió a rechazar la hipótesis de normalidad y se infiere que los datos emplearon no efectúan una distribución normal, es decir, que comprenden una distribución no paramétrica. Nivel de correlación entre la En relación al análisis de la existencia de una posible correlación entre las variables y/o sus dimensiones, y puesto que, se trata de una dis paramétrica, se aplicó como estadístico de análisis al coeficiente de correlación de Rho Spearman. La escala de la intensidad de correlac muestra en la tabla 27.

94 Tabla 27 4.2.2. Contraste de la hipótesis general En primer lugar, se formularon las hipótesis de investigación nula H 0 y alterna H 1 : H implementación del sistema de control interno no se relaciona de manera significativa con la calidad de los servicios públicos en la Muni Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. H 1 : La implementación del sistema de control interno se relaciona de manera significativa con la cali servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. Para el contraste de hipótesis a un nivel de significancia α = 0,0 el método del valor crítico o valor p, el mismo que fue calculado empleando como insumo básico al coeficiente de correlación de rango Spearman (ρ).

95 Tabla 28 Criterio de contraste Tomando en cuenta que el nivel de significancia resultante fue de p=0.001>0.05, la determinación d validación hipotética se establecerá de la siguiente manera: Se acepta la hipótesis alterna (H 1) y se rechaza la hipótesis nula (H 0); por e en caso el valor p resulte mayor que 0.05, no se podrá rechazar la hipótesis nula por lo que no es posible inferir en forma categórica por evidencia empírica suficiente. Interpretación: Dentro de la tabla 28 se pudo notar que para la hipótesis general se obtuvo un valor de Rho igual 0.875, manifestando de este modo que se está ante una correlación positiva y alta entre las variables sistema de control interno y la los servicios públicos. Además, el valor de p que se obtuvo fue de 0.001>0.05; motivo suficiente para proceder a aceptar la hipótesis a y rechazar la hipótesis nula (H 0), comprobando de esta manera la existencia

96 de una relación significativa entre el sistema de control interno y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Ne Ucayali 2021. 4.2.3. Contraste de la hipótesis específica 1 H 0 : La cultura organizacional no se relaciona de manera significativa con la ca servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. H 1 : La cultura organizacional se relaciona de manera significat calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. Tabla 29 Interpretación: Al analizar la tabla 29 se pud que para la hipótesis especifica 1 se obtuvo un valor de Rho Spearman igual 0.801, manifestando de este modo que se está ante una cor positiva y alta entre la dimensión cultura organizacional y la variable calidad de los servicios

97 públicos. Además, el valor de p que se obtuvo fue de 0.002>0.05; motivo suficiente para proceder a aceptar la hipótesis alterna (H rechazar la hipótesis nula (H 0), comprobando de esta manera la existencia de una relación significativa entre la cultura organizacional y de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. 4.2.4. Contraste de la hipótesis específica 2 H 0 : La inform comunicación no se relaciona de manera significativa la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 20 información y comunicación se relaciona de manera significativa la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya 2021. Tabla 30 Interpretación: Al revisar la tabla 30 se pudo percibir que para la hipótesis especifica 2 se obtuvo un valor de Rho Spearma 0.798, manifestando de este modo que se está ante una correlación

98 positiva y alta entre la dimensión Información y comunicación y la variable calidad de los servicios públicos. Además, el valor de p que fue de 0.002>0.05; motivo suficiente para proceder a aceptar la hipótesis alterna (H1) y rechazar la hipótesis nula (H0), comprobando manera la existencia de una relación significativa entre la Información y comunicación y la calidad de los servicios públicos en la Municip Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. 4.2.5. Contraste de la hipótesis específica 3 H 0 : Las políticas de control interno no se relacionan de m significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. H 1 : Las políticas de control intern relacionan de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. Tabla 31

99 Interpretación: Al examinar la tabla 31 se pudo ver que para la hipótesis especifica 3 se obtuvo un Rho de Spearman igual a 0.820, por infiere que se está ante una correlación positiva y alta entre la dimensión políticas de control interno y la variable calidad de los servicios Además, el valor de p que se obtuvo fue de 0.001>0.05; motivo suficiente para proceder a aceptar rechazar la hipótesis nula (H 0), lo evidencia suficiente para considerar como válida a la hipótesis alterna H 1 . 4.2.6. Contraste de la hipótesis específica 4 H 0 : La supervisió relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. H 1 : La supe relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

100 Tabla 32 Interpretación: Al observar la tabla 31 se pudo notar que para la hipótesis especifica 4 se obtuvo un valor de Rho Spearman manifestando de este modo que se está ante una correlación positiva y alta entre la dimensión supervisión y la variable calidad de los ser públicos. Además, el valor de p que se obtuvo fue de 0.001>0.05; motivo suficiente para proceder a aceptar la hipótesis alterna (H 1) y hipótesis nula (H 0), comprobando de esta manera la existencia de una relación significativa entre la supervisión y la calidad de los servic en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. 4.3. Discusión de resultados Con respecto al objetivo general, que fue determinar que tiene la implementación del sistema de control interno con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshu 2021; se desarrolló una encuesta a los 46

101 trabajadores relacionados directamente con el manejo, control y supervisión del uso de los recursos financieros, obteniéndose como que existe entre ambas variables un coeficiente de Rho= 0.875, siendo esta una relación positiva y alta. Este resultado guarda cierta simili expuestos por Salnave y Lizarazo (2017), quienes en su investigación

100% **MATCHING BLOCK 17/41** W

El Sistema de Control Interno en el Estado Colombiano como instancia integradora de los Sistemas de Gestión y control para mejorar la efectividad de la Gestión Pública a 2030,

realizada en Colombia, confirmaron que aplicar un sistema de control interno permanente enfocado en la tecnología, permite a la entida mucho conocimiento que no es aprovechado muy a menudo por los formuladores de políticas y les permite igualmente, ser creativos al de hacer propuestas sobre los cambios; además, les permite contar con un conjunto suficiente de herramientas que le facilite poder alca objetivos propuestos, sin embargo, ello no será posible sin el compromiso y respaldo de los encargados de tomar las decisiones importa referentes a las acciones del tema abordado. En relación al objetivo específico 1, especificar la relación que tiene la cultura organizacional calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital De Neshuya, Ucayali 2021; se desarrolló una encuesta a los 46 trabajadores rela directamente con el manejo, control y supervisión del uso de los recursos financieros, obteniéndose como resultado que existe entre la dimensión de la variable 1 y la variable 2 un coeficiente de Rho= 0.801, siendo esta una relación positiva y alta. Este resultado guarda cier con lo obtenidos por Perales (2017), quien en sus investigación Gestión municipal y

65% **MATCHING BLOCK 18/41** W

calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018, realizada en Ica-Perú, obtuvo un coeficiente de correlación Rho de r = 0,836 y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región critica 0,05;

determinar de esta manera que la gestión municipal en lo referente a la cultura organizacional

100% **MATCHING BLOCK 19/41** W

se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. 102

En lo que se refiere al objetivo específico 2, precisar la relación que tiene la información y comunicación con la calidad de servicios públi Municipalidad Distrital De Neshuya, Ucayali 2021; se desarrolló una encuesta a los 46 trabajadores relacionados directamente con el mar y supervisión del uso de los recursos financieros, obteniéndose como resultado que existe entre la segunda dimensión de la variable 1 y l un coeficiente de Rho= 0.798, siendo esta una relación positiva y alta. Este resultado guarda cierta similitud con los de Arzapalo (2020), c investigación

100% **MATCHING BLOCK 20/41** W

Responsabilidad Social Municipal y la Calidad de los Servicios Públicos en la localidad de Bolognesi, Distrito de Tahuanía Provincia de Ata Región Ucayali,

realizada en Ucayali-Perú, obtuvo una significancia Bilateral 0,000>0,005 y un coeficiente de Rho Spearman igual a 0.508, es decir, ur correlación moderada entre la Responsabilidad Social Municipal en relación a la información y comunicación, y Calidad de los Servicios la localidad de Bolognesi. En cuanto al objetivo específico 3, establecer la relación que tiene las políticas de control interno con la calidad servicios públicos en la Municipalidad Distrital De Neshuya, Ucayali 2021; se desarrolló una encuesta a los 46 trabajadores relacionados c con el manejo, control y supervisión del uso de los recursos financieros, obteniéndose como resultado que existe entre la tercera dimen variable 1 y la variable 2 un coeficiente de Rho= 0.820, siendo esta una relación positiva y alta. Este resultado es diferente a los que obtuv (2020), quien en su investigación

100% **MATCHING BLOCK 21/41** W

Calidad de Servicio de atención percibida por contribuyentes de una Institución Pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - 2020,

realizada en Lambayeque- Perú, encontró que el grado de instrucción las cuales están relacionadas a las políticas de control interno, no modo significativo en la percepción de la calidad de servicio en una institución pública del departamento de Lambayeque. En referencia específico 4, determinar la relación que tiene la supervisión con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital De Neshuya, 2021; se
103 desarrolló una encuesta a los 46 trabajadores relacionados directamente con el manejo, control y supervisión del uso de los recurso financieros, obteniéndose como resultado que existe entre la cuarta dimensión de la variable 1 y la variable 2 un coeficiente de Rho= 0.8 esta una relación positiva y alta. Este resultado guarda cierta similitud con los de Edquin y Lerzundi (2018), quienes en su investigación

100% **MATCHING BLOCK 22/41** W

Motivación y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018,

realizada en Amazonas- Perú, obtuvo un coeficiente de correlación de 0.466, es decir, que existe una relación directa entre la motivación a la supervisión y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018.
104 CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 5.1. Conclusiones La implementación del sistema de control interno se relaci manera significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. Se encontró que las va sistema de control interno y V2: calidad de los servicios públicos tienen correlación positiva y alta, siendo sustentado por el valor del coe correlación de rangos Rho de Spearman obtenido, el cual fue de 0,875; lo que a su vez nos permitió calcular el valor p el cual resultó igu que constituye un argumento contundente para concluir que existe entre ambas variables una relación significativa. La cultura organizac relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. Pudo hallars dimensión cultura organizacional y la variable calidad de los servicios públicos tienen correlación positiva y alta, lo cual se sustentó en ba del coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido, el cual fue de 0,801; lo que a su vez nos permitió conseguir el respectivo valo resultó 0.002, infiriéndose que existe una relación significativa. La información y comunicación se relaciona de manera significativa la cal servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. En cuanto a la dimensión información y comunicación y la varia de los servicios públicos, se ha encontrado entre ambas una correlación positiva y alta, lo que se evidenció por el valor del coeficiente de Rho de Spearman obtenido, el cual fue de 0,798; el mismo que permitió calcular el respectivo valor p resultando ser 0,002 que al ser me significancia establecida de 0,05 estaría demostrándonos la existencia de una relación significativa.
105 Las políticas de control interno se relacionan de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital Ucayali 2021. La dimensión políticas de control interno al ser correlacionada con la variable calidad de los servicios públicos ha arrojado coeficiente de correlación de rangos Rho de Spearman igual a 0,820 lo que refleja la presencia de una correlación positiva y alta; por otr calcular el correspondiente valor p, se obtuvo 0,001 lo que nos permite concluir que la relación entre tales aspectos es significativa desd vista estadístico. La supervisión se relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de N Ucayali 2021. Se ha obtenido que la dimensión supervisión y la variable calidad de los servicios públicos tienen correlación positiva y alta, resultó sustentando por el coeficiente de correlación Rho de Spearman calculado, el cual para este caso fue de 0,811; el cual a su vez pe obtener el correspondiente valor p, resultando 0,001, el mismo que siendo menor a la significancia fijada a priori (0,05), permitió conclui fundamento científico que existe una relación significativa. 5.2. Recomendaciones Se recomienda que la entidad desarrolle un sistema al control interno y que estén orientados exclusivamente a los objetivos institucionales, dado que su grado de cumplimiento es por lo que instituciones se superan a sí mismas, para que de esta manera, la confianza en el buen manejo financiero sea cada vez mayor por parte d población a la cual sirven. Se sugiere, se brinde asesoramiento a los nuevos empleados sobre la forma de actuar frente a diversos proble que de este modo ellos puedan ser capaces de resolverlos por sus propios medios, pero poniendo como base de sus acciones los valore entidad.
106 Se recomienda proporcionar a los trabajadores charlas informativas sobre el uso de métodos innovadores para registrar, procesar e i sobre sus operaciones financieras, para que de esta manera se pueda desarrollar un adecuado desempeño de las informaciones y comu en la entidad, con respecto al intercambio de los estados financieros. Se sugiere establecer políticas de control interno específicas, para manera se puedan implantar métodos y técnicas que contribuyan con las eficiencias de las actividades financieras dentro de la entidad. S recomienda realizar supervisiones periódicas del sistema de control interno de la entidad, para que de este modo se puedan determinar componentes o principios estén funcionando correctamente, de manera que se pueda mantener la calidad de dicho sistema.
107 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Álvarez, A. (2007). Deficiencias de control interno en el proceso de ejecución en las Instituciones Ed Perú: Editorial Pacífico Editores. Andrade, S. (2005). Diccionario de Economía y Contabilidad (3ra ed.). Lima, Perú: Editorial Andrade. Arza (2020).

100% **MATCHING BLOCK 23/41** W

Responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía provincia de Atal Ucayali. [

Tesis pre grado, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú]. http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1960

73% **MATCHING BLOCK 24/41** W

Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de Investigación Valor Agreg 109-121. https://doi.org/10.17162/riva.v7

i1.1417 Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Bogotá, Colombia: Editorial Pearson. Cano, G. (2017).

82% MATCHING BLOCK 26/41 W

Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. Revista Científica Dominio de las Cienc
499-510.

http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i1.762 Cartagena, L. y Goñi, K. (2017). El Control Interno y Emisión de comprobantes de pagos electrónic
empresa Constructora Servicios Generales ASCONSULT S.R.L. de Pucallpa. [Tesis de pre grado, Universidad Privada de Pucallpa]. Disponib
http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/100 Chávez, G. (2017). Implementación del Sistema de Control Interno para el área de distribu
incidencia económica en la Empresa Transportes Hermanos Linares SAC, Huanchaco, 2017. [Tesis pregrado, Universidad Nacional de Tru
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10684/chaveztorres_gerson.pdf ?sequence=1
108 Chiavenato, I. & Sapiro, A. (2017). Planeación Estratégica. Fundamentos y aplicaciones. México D.F., México: McGraw-Hill Interameric
Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. México D.F., México: Editorial McGraw-Hill. Committe of Spor
Organizations of Treadway Commission – COSO (2013). Control interno. Marco integrado. Madrid, España: Comité de Auditores Interno
Contraloría General de la República. (2014). Marco Conceptual del Control Interno. Lima, Perú: Ediciones de la Contraloría General de la

88% MATCHING BLOCK 28/41 W

Duque, J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar, 15(25), 64-80.

Epquin, K. y Lerzundi, S. (2018).

100% MATCHING BLOCK 27/41 W

Motivación y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018. [

Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. Disponible en https://hdl.handle.net/20.500.12692/25157 Fonseca, L. (2011). Sistemas
interno para organizaciones: Guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno. Lima, Perú: Editorial Instituto de Investigación
Accountability.

100% MATCHING BLOCK 29/41 W

Garrido Arilla, M. R. (1993). Ponderación ontológica del origen del análisis documental. Revista General de Información y Documentación
https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9393120029A

Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S. y Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizaciona
Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8(16), 820-846. https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370
109 Hernández, H., Berrios, I. y

64% MATCHING BLOCK 30/41 W

Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio Libre, 16 (28), 179-195.
https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130 Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la
investigación (6ta ed.). México D.F.,

México: Mc Graw Hill Education. Hipodec. (2019). ¿Qué es el control interno y cuáles son sus componentes? México: Universidad Panam
Jiménez, M. y Ortiz, V. (2007). Evaluación y calidad de sedes web (1ra ed.). Madrid, España: Publicación Asturias Trea. Kotler, P., & Keller, K
Dirección de marketing. México: Editorial Pearson. León, A. (2002). Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional. México
Limusa. Mantilla, S. (2006). Control Interno: Informe COSO. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones. Mantilla, S. (2018). La Auditoria del contr
(4ta ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones. Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018).

82% MATCHING BLOCK 31/41 W

El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Revista Científica Dominio de las Ciencias 4, (4), 206-240

http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835 Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2014). Introducción a la Gestión de Calidad. Buenos Aires, A
Editorial: Delta.

89% **MATCHING BLOCK 32/41** W

Montoya, M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. Razón y Palabra 2
778-795. https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134 110

Moreno, J. y Dueñas, B. (2018).

76% **MATCHING BLOCK 38/41** W

Sistemas de información empresarial: la información como recurso estratégico. Revista Científica Dominio de las Ciencias 4 (1), 141-154.

https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/728/html Organización Iberoamericana de Seguridad Social (2018). Met
la Prevención de Riesgos Laborales. OISS. https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/11/3-2- Metodologia.pdf Ortiz, R. (2004). Calidad d
Santiago, Chile: Editorial INDE. Palaci, F. (2005). Psicología de la Organización. México: Editorial de Pearson Educación.

92% **MATCHING BLOCK 33/41** W

Palacios, P., Álvarez, J., & Ramírez, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. Cienciamatria, 4(7), 97-104.
https://doi.org/10.35381/cm.v7

i12.421 Perales, M. (2018).

100% **MATCHING BLOCK 34/41** W

Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. [

Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/38126

100% **MATCHING BLOCK 35/41** W

Phang, C. (2020). Calidad de Servicio de atención percibida por contribuyentes de una Institución Pública, departamento de Lambayequ
2019 - enero 2020. [Tesis de maestría,

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. http://hdl.handle.net/20.500.12423/3027 Rivera, R., Forero, Y. y Cantill
Propuesta para el Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable, basado en modelo COSO, para la empresa SAMAR
en la ciudad de Santa Marta. [Tesis de posgrado, Universidad Cooperativa de Colombia Seccional Santa Marta, Colombia].
http://hdl.handle.net/20.500.12494/7838 Romero, J. (2019). Control interno y sus 5 componentes según COSO. Gestiópolis, 5(11), 66-72
111 Saavedra, P. (2017). Metodología de investigación científica. Huancayo, Perú: Editorial Soluciones Gráficas. Salnave, M. y

80% **MATCHING BLOCK 36/41** W

Lizarazo, J. (2017). El Sistema de Control Interno en el Estado Colombiano como instancia integradora de los Sistemas de Gestión y cont
mejorar la eficacia y efectividad de la Gestión Pública a 2030. [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia].
https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/3237663/

Sánchez, M. y Sánchez, M. C (2016).

100% **MATCHING BLOCK 37/41** W

Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones.

https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación c
tecnológica y humanística. Lima, Perú: Fondo editorial Universidad Ricardo Palma. Santillana, J. R. (2015). Sistema de control interno (3ra
México: Pearson. Tonato, B. (2017). La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito
Metropolitano de Quito 2014 - 2016. [Tesis de maestría, Instituto de Altos Estudios Nacionales, Ecuador].
http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4385 Torres, J. M. (2016). Control interno. Lima, Perú: Ediciones ULADECH. Ubaldo, A. (201

100% **MATCHING BLOCK 40/41** W

Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018.

Revista Gobierno y Gestión Pública 7(4), 24-31. https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.04 UNE-ISO 10002 (2018). Gestión de la calidad Satisfacción al cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. México: Editorial Alfa
112 Vargas, E., Rengifo, R., Guizado, F. y Sánchez, F. (2019).

100% **MATCHING BLOCK 39/41** W

Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. Revista Venezolana de Gerencia, 24 (85), 105-11

https://www.redalyc.org/journal/290/29058864015/html/ Vera, N. y Collins, N. (2018). El servicio al cliente como filosofía y factor de posicionamiento de las cooperativas de taxis. Research Journal, 3 (2), 71-82. https://doi.org/10.33890/innova.v3.n2.2018.413

87% **MATCHING BLOCK 41/41** W

Vignolo, G. (2020). Los mandatos de los Organismos reguladores ¿son actos administrativos o son reglamentos? Revista de Derecho, 8 (https://doi.org/10.21678/forseti.v8

i11.1254 Vizcarra J. (2013). Manual de normas internacionales de auditoría y control de calidad. Lima, Perú: Editorial Instituto Pacífico SAC 113 ANEXOS Anexo 1: Operacionalización de Variables IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS SE PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA, UCAYALI 2021 VARIABLE DEFINICIONES DIMENSIONES INDICADORES ESC MEDICIÓN Ítems CONCEPTUAL OPERACIONAL Sistema de Control Interno Proceso diseñado, implementado y mantenido por encarga Gobierno Corporativo, administración y otro personal para brindar seguridad sobre el logro de los objetivos de una entidad, respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad, eficiencia de las operaciones (Vizcarra, 2013, p.162). Es un conjunto de estructuras componentes y políticas que permiten llevar a cabo el control y regulación interna de una entidad pública o privada con el objetivo de as eficiencia y eficacia en sus procesos de gestión. Cultura Organizacional Actividades de control (1): Nunca (2): Casi nunca (3): A veces (4): (5): Siempre 1 Desempeño 2 Normativas vigentes 3 Información y comunicación Organización de la información 4 Calidad y suficiencia información 5 Comunicación externa 6 Políticas de control interno Planificación 7 Ejecución 8 Evaluación 9 Supervisión Evaluación de lo componentes del sistema 10 Prevención de riesgos 11 Uso de tecnologías 12 Calidad de los Servicios Públicos Es un instrumento compe requiere una cultura organizativa cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, par lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio (Hernández et al., 2009, p.460). "La calidad de servicio sobre la percepción que asumen los usuarios de los servicios que se brinda a través de la virtualidad" Fiabilidad Compromiso (1): Nunca (2 nunca (3): A veces (4): Casi siempre (5): Siempre 13 Eficiencia 14 Credibilidad 15 Calidad de gestión Evaluación de la calidad 16 Análisis do Nivel de capacitación de los trabajadores 18 Satisfacción de los usuarios Amabilidad 19 Rapidez 20 Porcentaje de quejas recibidas 21 Cap respuesta Información oportuna 22 Capacidad de reacción 23 Vocación de servicio 24

114 Anexo 2: Matriz de Consistencia IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA, UCAYALI 2021 PROBLEMA OBJETIVOS HIPÓTESIS VARIABLES METODOLOGÍA PROBLEMA GE OBJETIVO GENERAL HIPÓTESIS GENERAL VARIABLE INDEPENDIENTE TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada, (Bernal , 2010) ¿Qué relación implementación del sistema de control interno con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2 Determinar la relación que tiene la implementación del sistema de control interno con la calidad de los servicios públicos en la Municipa de Neshuya, Ucayali 2021. La implementación del sistema de control interno se relaciona de manera significativa con la calidad de los se públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. Sistema de Control Interno NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional (He al.., 2014) PROBLEMA ESPECÍFICO N° 1 OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1 HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1 ¿Qué relación tiene la cultura organizac calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021? Especificar la relación que tiene la cultura organizac calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. La cultura organizacional se relaciona de manera sig la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Hipotético deductiv 2017) PROBLEMA ESPECÍFICO N° 2 OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2 VARIABLE DEPENDIENTE DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No experimental (Hernández et al, 2014) ¿Qué relación tiene la información y comunicación con la calidad de servicios la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021? Precisar la relación que tiene la información y comunicación con la calidad de servic en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. La información y comunicación se relaciona de manera significativa la calidad de s públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. Calidad de los servicios públicos POBLACIÓN Y MUESTRA Población: To trabajadores de la Municipalidad Distrital de Neshuya (MDN) Muestra: Trabajadores relacionados directamente con el manejo, control y s de los recursos financieros de la MDN. Estos son un total de 46. PROBLEMA ESPECÍFICO N° 3 OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3 HIPÓTESIS ES N° 3 ¿Qué relación tiene las políticas de control interno con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Uca Establecer la relación que tiene las políticas de control interno con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuy 2021. Las políticas de control interno se relacionan de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrit Neshuya, Ucayali 2021. PROBLEMA ESPECÍFICO N° 4 OBJETIVO ESPECÍFICO N° 4 HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 4 ¿Qué relación tiene la su con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021? Determinar la relación que tiene la supervisión calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. La supervisión se relaciona de manera significativa co de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
115 Anexo 3: Instrumento de Recolección de Datos Cuestionario Variable 1: Sistema de Control Interno IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA, UCAYALI 2021 Fecha: E N° Objetivo- Determinar la relación entre la implementación del sistema de control interno con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021. Nota.- Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba ninguna identificación. Las se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales. Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder m con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a: 1 2 3 4 5 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre PREGUNTAS ES INDICADOR: Actividades de control P1. ¿Usted realiza actividades de control para mejorar su calidad de servicio? 1 2 3 4 5 INDICADOR: D P2. ¿Considera que el sistema de control actual demuestra un buen desempeño? 1 2 3 4 5 INDICADOR: Normativas Vigentes P3. ¿Usted que las normativas que se aplican son las adecuadas para el sistema de la entidad? 1 2 3 4 5 INDICADOR: Organización de la Información ¿Considera usted que la entidad cuenta un adecuado procesamiento y sistematización de datos? 1 2 3 4 5 INDICADOR: Calidad y Suficie Información P5. ¿La información que brinda la entidad es relevante y suficiente para una correcta compresión? 1 2 3 4 5 INDICADOR: Co Externa P6. ¿Considera que mantienen una adecuada comunicación externa? 1 2 3 4 5 INDICADOR: Planificación P7. ¿Considera que la e organiza sus acciones para llevar un adecuado control interno? 1 2 3 4 5
116 INDICADOR: Ejecución P8. ¿Usted considera que se lleva una adecuada ejecución de planes con respecto al control interno? 1 2 3 4 INDICADOR: Evaluación P9. ¿Considera que el control interno de la entidad evalúa correctamente los servicios que brinda? 1 2 3 4 5 IND Evaluación de los Componentes del Sistema P10. ¿Considera que se supervisa adecuadamente los componentes del sistema de la entida INDICADOR: Prevención de Riesgos P11. ¿Considera que se realiza una correcta supervisión para la prevención de riesgos? 1 2 3 4 5 IND Uso de Tecnologías P12. ¿Considera que cuentan con el equipo tecnológico suficiente para brindar un adecuado servicio? 1 2 3 4 5
117 Cuestionario Variable 2: Calidad de Servicios Públicos IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA, UCAYALI 2021 Fecha: Encuestador: N° Objetivo. Determinar la relación entre implementación del sistema de control interno con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2 Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba ninguna identificación. Las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no c respuestas individuales. Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5 equivalente a: 1 2 3 4 5 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre PREGUNTAS ESPECIFICAS INDICADOR: Compromiso P13. ¿Con todos los trabajadores demuestran compromiso con la entidad? 1 2 3 4 5 INDICADOR: Eficiencia P14. ¿Considera que los servicios que b eficientes? 1 2 3 4 5 INDICADOR: Credibilidad P15. ¿Usted percibe que la población confía en la calidad de sus servicios? 1 2 3 4 5 INDICA Evaluación de la Calidad P16. ¿La entidad evalúa sus servicios pasa saber si está satisfaciendo las necesidades de la población? 1 2 3 4 5 I Análisis Documental P17. ¿Considera que la entidad cuenta con un análisis documental que resalte idea relevante para así poder brindar u servicio? 1 2 3 4 5 INDICADOR: Nivel de Capacitación de los Trabajadores P18. ¿La entidad capacita a sus trabajadores para que brinden b servicios? 1 2 3 4 5 INDICADOR: Amabilidad P19. ¿Considera que los trabajadores atienden de manera cortes a las interrogantes de la pob 3 4 5 INDICADOR: Rapidez P20. ¿Considera que se brinda de manera rápida los servicios de la entidad? 1 2 3 4 5 INDICADOR: Porcentaje Recibidas

118 P21. ¿La entidad cuenta con sistema para organizar las quejas de los pobladores? 1 2 3 4 5 INDICADOR: Información Oportuna P22. ¿
información que brindan junto a su servicio es precisa? 1 2 3 4 5 INDICADOR: Capacidad de Reacción P23. ¿Considera que su capacidad
respuesta ante los interrogantes de la población es la apropiada? 1 2 3 4 5 INDICADOR: Vocación de Servicio P24. ¿Considera que tienen
servicio? 1 2 3 4 5
119 Anexo N°4 Validación del Instrumento
120
121

Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text As student entered the text in the submitted document.
Matching text As the text appears in the source.

1/41 **SUBMITTED TEXT** 35 WORDS **100%** **MATCHING TEXT**

Fiabilidad. “Es la manera confiable, segura y cuidadosa en que la empresa ofrece sus servicios. Dentro de este concepto se encuentran todos aquellos factores como la capacidad y el conocimiento profesional de la organización” (

Fiabilidad: es la manera confiable, segura y cuidadosa en que empresa ofrece sus servicios. Dentro de este concepto se en todos aquellos factores como la capacidad y el conocimiento profesional de la organización. ?

W https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf

2/41 **SUBMITTED TEXT** 23 WORDS **100%** **MATCHING TEXT**

Capacidad de Respuesta “La actitud que tiene la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera rápida.” (

Capacidad de respuesta. La actitud que tiene la organización del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera

W https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf

3/41 **SUBMITTED TEXT** 24 WORDS **100%** **MATCHING TEXT**

La satisfacción es la emisión de un juicio sobre una característica de un producto o servicio, o ya éstos generen saciedad al cliente.” (

la satisfacción es la emisión de un juicio sobre una caracterís producto o servicio, o ya éstos generen saciedad al cliente.

W https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf

4/41 **SUBMITTED TEXT** 56 WORDS **65%** **MATCHING TEXT**

El Sistema de Control Interno en el Estado Colombiano como instancia integradora de los Sistemas de Gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la Gestión Pública a 2030, llegaron a plantear como objetivo general convertir al Sistema de Control Interno en el Estado Colombiano en la instancia integradora de todos los sistemas

El sistema de control interno en el estado colombiano como integradora de los sistemas de gestión y control para mejora y efectividad de la gestión pública a 2030. • Descripción • Inf adicional • Contenidos relacionados • Acceso digital • Otros de control interno en el estado colombiano como instancia de los sistemas

W https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/3237663/

5/41 **SUBMITTED TEXT** 15 WORDS **100%** **MATCHING TEXT**

Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

Gestión Municipal Y Calidad De Servicios Públicos En La Mun Provincial De Ica, 2018. •

W https://hdl.handle.net/20.500.12692/38126

6/41	SUBMITTED TEXT	48 WORDS	100%	MATCHING TEXT

que la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de r = 0,836 y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región critica 0,05.

que la gestión municipal se relaciona significativamente con
de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 20
refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de r =
nivel de significancia de 0,000 menor a la región critica 0,05.

W https://hdl.handle.net/20.500.12692/38126

7/41	SUBMITTED TEXT	21 WORDS	100%	MATCHING TEXT

determinar cómo se relaciona la gestión municipal con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

determinar cómo se relaciona la gestión municipal con la cal
servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

W https://hdl.handle.net/20.500.12692/38126

8/41	SUBMITTED TEXT	18 WORDS	100%	MATCHING TEXT

Motivación y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018,

Motivación y Calidad de Servicio de los Servidores Públicos d
Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018. •

W https://hdl.handle.net/20.500.12692/25157

9/41	SUBMITTED TEXT	19 WORDS	87%	MATCHING TEXT

motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018.

Motivación y Calidad de Servicio de los Servidores Públicos d
Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018. •

W https://hdl.handle.net/20.500.12692/25157

10/41	SUBMITTED TEXT	56 WORDS	74%	MATCHING TEXT

percibida por contribuyentes de una Institución Pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020, tuvo como objetivo principal fue determinar la calidad de servicio global, por área de atención según dimensiones y grado de instrucción, percibida por los contribuyentes de una institución pública del departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020.

percibida por los contribuyentes de una institución pública d
departamento de Lambayeque, durante octubre 2019 a ener
2020? El estudio buscó determinar la calidad deservicio glob
de atención según dimensiones y grado de instrucción, perci
los contribuyentes de una institución pública del departamer
Lambayeque, durante octubre 2019 a enero del 2020,

W http://hdl.handle.net/20.500.12423/3027

11/41	SUBMITTED TEXT	58 WORDS	67%	MATCHING TEXT

Responsabilidad Social Municipal y la Calidad de los Servicios Públicos en la localidad de Bolognesi, Distrito de Tahuanía Provincia de Atalaya Región Ucayali, tuvo como objetivo primordial Determinar el grado de relación entre la responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios públicos en la Localidad de Bolognesi, Distrito de Tahuanía, Provincia de Atalaya, Región Ucayali.

Responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía provincia de región Ucayali Responsabilidad social municipal y la calidad d servicios públicos en la localidad de Bolognesi, distrito de Tah provincia de Atalaya región Ucayali

W http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1960

12/41	SUBMITTED TEXT	15 WORDS	95%	MATCHING TEXT

Responsabilidad Social Municipal y Calidad de los Servicios Públicos en la localidad de Bolognesi, (

Responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios en la localidad de Bolognesi,

W http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1960

13/41	SUBMITTED TEXT	24 WORDS	64%	MATCHING TEXT

acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de los objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas." (

acciones y conductas ejecutadas por los trabajadores que ay alcanzar los objetivos propuestos para el éxito de las empres

W https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417

14/41	SUBMITTED TEXT	18 WORDS	89%	MATCHING TEXT

la toma de decisiones, coordinación y el en los diferentes niveles de la estructura organizativa, así como

la toma de decisiones empresariales, la coordinación y el cor diferentes niveles de la estructura organizativa, así como

W https://www.redalyc.org/journal/290/29058864015/html/

15/41	SUBMITTED TEXT	16 WORDS	100%	MATCHING TEXT

la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera rápida" (

la organización prestadora del servicio para ayudar a los clien realizarlo de manera rápida. ?

W https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf

16/41	SUBMITTED TEXT	38 WORDS	100%	MATCHING TEXT

La Prevención de Riesgos Laborales estudia, mediante métodos de carácter interdisciplinar, el conjunto de medidas necesarias para evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, los cuales ocasionan a nivel de los trabajadores, accidentes y enfermedades laborales" (

La Prevención de Riesgos Laborales estudia, mediante métod carácter interdisciplinar, el conjunto de medidas necesarias p disminuir los riesgos derivados del trabajo, los cuales ocasion de los trabajadores, accidentes y enfermedades laborales.

W https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/11/3-2-Metodologia.pdf

17/41	SUBMITTED TEXT	32 WORDS	100%	MATCHING TEXT

El Sistema de Control Interno en el Estado Colombiano como instancia integradora de los Sistemas de Gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la Gestión Pública a 2030,

El sistema de control interno en el estado colombiano como integradora de los sistemas de gestión y control para mejorar y efectividad de la gestión pública a 2030.

W https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/3237663/

18/41	SUBMITTED TEXT	39 WORDS	65%	MATCHING TEXT

calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018, realizada en Ica-Perú, obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de r = 0,836 y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región critica 0,05;

calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman 0,836 y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región

W https://hdl.handle.net/20.500.12692/38126

19/41	SUBMITTED TEXT	20 WORDS	100%	MATCHING TEXT

se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicas de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. 102

se relaciona significativamente con la calidad de servicios pú Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

W https://hdl.handle.net/20.500.12692/38126

20/41	SUBMITTED TEXT	24 WORDS	100%	MATCHING TEXT

Responsabilidad Social Municipal y la Calidad de los Servicios Públicos en la localidad de Bolognesi, Distrito de Tahuanía Provincia de Atalaya Región Ucayali,

Responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía provincia de región Ucayali

W http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1960

21/41	SUBMITTED TEXT	21 WORDS	100%	MATCHING TEXT

Calidad de Servicio de atención percibida por contribuyentes de una Institución Pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020,

Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes institución pública, departamento de Lambayeque, octubre 2 enero 2020

W http://hdl.handle.net/20.500.12423/3027

22/41	SUBMITTED TEXT	18 WORDS	100%	MATCHING TEXT

Motivación y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018,

Motivación y Calidad de Servicio de los Servidores Públicos d Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018. •

W https://hdl.handle.net/20.500.12692/25157

23/41	SUBMITTED TEXT	24 WORDS	100%	MATCHING TEXT

Responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía provincia de Atalaya Región Ucayali. [

Responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía provincia de región Ucayali

W http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1960

24/41	SUBMITTED TEXT	23 WORDS	73%	MATCHING TEXT

Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de Investigación Valor Agregado 7(1), 109-121. https://doi.org/10.17162/riva.v7

Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Investigación Valor Agregado, 7(1), 54 - 60. https://doi.org/10.17162/riva.v7

W https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417

25/41	SUBMITTED TEXT	12 WORDS	95%	MATCHING TEXT

la relación que existe entre dos o más conceptos o variables

la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías

W https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14261/Calder%C3%B3n_ACL.pdf?sequence=1

26/41	SUBMITTED TEXT	24 WORDS	82%	MATCHING TEXT

Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. Revista Científica Dominio de las Ciencias, 4(1), 499-510.

Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y camb estructural en las organizaciones | Cano-Pita | Dominio de la

W http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i1.762

27/41	SUBMITTED TEXT	19 WORDS	100%	MATCHING TEXT

Motivación y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018. [

Motivación y Calidad de Servicio de los Servidores Públicos d Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018. •

W https://hdl.handle.net/20.500.12692/25157

28/41	SUBMITTED TEXT	20 WORDS	88%	MATCHING TEXT

Duque, J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar, 15(25), 64-80.

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servic modelos de medición. INNOVAR,

W https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130

29/41	SUBMITTED TEXT	22 WORDS	100%	MATCHING TEXT

Garrido Arilla, M. R. (1993). Ponderación ontológica del origen del análisis documental. Revista General de Información y Documentación, 3(1), 29. https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9393120029A

Garrido Arilla, M. R. (1993). Ponderación ontológica del origen análisis documental. Revista General de Información y Docum 3(1), 29. https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID93

W https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9393120029A

30/41 **SUBMITTED TEXT** 38 WORDS **64%** **MATCHING TEXT**

Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio Libre, 16 (28), 179-195. https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130 Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). México D.F.,

Martínez-D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave par desarrollo de las organizaciones [Quality management: key e the development of organizations]. Criterio Libre, 16(28), 169 https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n2 Hernández-R., Hernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2 Metodología de la investigación [Research methodology]. Mé

W https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421

31/41 **SUBMITTED TEXT** 23 WORDS **82%** **MATCHING TEXT**

El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Revista Científica Dominio de las Ciencias 4, (4), 206-240.

El control interno y su influencia en la gestión administrativa público | Mendoza-Zamora | Dominio de las Ciencias

W http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835

32/41 **SUBMITTED TEXT** 26 WORDS **89%** **MATCHING TEXT**

Montoya, M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. Razón y Palabra 22 (100), 778-795. https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134 110

Montoya-Robles, M.- de-J. (2018). Comunicación organizaci revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexi Razón Y Palabra, 22(1_100), 778–795. Recuperado a partir de https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/

W https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134

33/41 **SUBMITTED TEXT** 53 WORDS **92%** **MATCHING TEXT**

Palacios, P., Álvarez, J., & Ramírez, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. Cienciamatria, 4(7), 97-104. https://doi.org/10.35381/cm.v7

Palacios-Vega, P., Álvarez-Gavilanes, J., & Ramírez-Valarezo, Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. CIENCIAMATRIA, 7(12), 67-96. https://doi.org/10.35381/cm.v

W https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421

34/41 **SUBMITTED TEXT** 15 WORDS **100%** **MATCHING TEXT**

Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. [

Gestión Municipal Y Calidad De Servicios Públicos En La Mun Provincial De Ica, 2018. •

W https://hdl.handle.net/20.500.12692/38126

35/41 **SUBMITTED TEXT** 27 WORDS **100%** **MATCHING TEXT**

Phang, C. (2020). Calidad de Servicio de atención percibida por contribuyentes de una Institución Pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020. [Tesis de maestría,

Phang, C. I. (2020). Calidad de servicio de atención percibida contribuyentes de una institución pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020 (tesis de maestría).

W http://hdl.handle.net/20.500.12423/3027

36/41 **SUBMITTED TEXT** 43 WORDS **80%** **MATCHING TEXT**

Lizarazo, J. (2017). El Sistema de Control Interno en el Estado Colombiano como instancia integradora de los Sistemas de Gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la Gestión Pública a 2030. [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/3237663/

Lizarazo Barbosa, "El sistema de control interno en el estado colombiano como instancia integradora de los sistemas de g control para mejorar la eficacia y efectividad de la gestión pú 2030.", -:Bogotá : Universidad Externado de Colombia., 2018 Consultado en línea en la Biblioteca Digital de Bogotá (https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/32

W https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/3237663/

37/41 **SUBMITTED TEXT** 16 WORDS **100%** **MATCHING TEXT**

Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones.

Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones (

W https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf

38/41 **SUBMITTED TEXT** 19 WORDS **76%** **MATCHING TEXT**

Sistemas de información empresarial: la información como recurso estratégico. Revista Científica Dominio de las Ciencias 4 (1), 141-154.

Sistemas de información empresarial: la información como r estratégico | Moreno-Cevallos | Dominio de las Ciencias

W https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/728/html

39/41 **SUBMITTED TEXT** 19 WORDS **100%** **MATCHING TEXT**

Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. Revista Venezolana de Gerencia, 24 (85), 105-117.

Sistemas de información como herramienta para reorganizar de manufactura Revista Venezolana de Gerencia,

W https://www.redalyc.org/journal/290/29058864015/html/

40/41 **SUBMITTED TEXT** 21 WORDS **100%** **MATCHING TEXT**

Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018.

Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuar Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018

W https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.04

41/41	SUBMITTED TEXT	22 WORDS	87%	MATCHING TEXT

Vignolo, G. (2020). Los mandatos de los Organismos reguladores ¿son actos administrativos o son reglamentos? Revista de Derecho, 8 (11), 69-83. https://doi.org/10.21678/forseti.v8

Vignolo Cueva, G. (2020). Los mandatos de los Organismos Reguladores ¿son actos administrativos o son reglamentos?. Revista De Derecho, 8(11), 69 - 83. https://doi.org/https://doi.org/10.21678/forseti.v8

W https://doi.org/10.21678/forseti.v8i11.1254