UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA, UCAYALI 2021

Tesis para optar el título profesional de

CONTADOR PÚBLICO

JACKELINE EVARISTA AQUINO SANCHEZ

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 10:00 AM del día viernes 28 de octubre del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Rusvelth Paima Paredes (Presidente), Dr. Carlos Ruben Dominguez Cuellar (Miembro) y Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo (Miembro).**

Se realizó la sustentación de la tesis titulada: **"IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA, UCAYALI 2021"**, por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **Jackeline Evarista Aquino Sanchez, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 12:04 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Rusvelth Paima Paredes
Presidente

Dr. Carlos Ruben Dominguez Cuellar
Miembro

Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo
Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Dr. Rusvelth Paima Paredes

Presidente

Dr. Carlos Ruben Dominguez Cuellar

Miembro

Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo

Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Asesor

Bach. Jackeline Evarista Aquino Sánchez

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0497-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, **titulado:**

"IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA, UCAYALI 2021".

Autor(es)	:	**AQUINO SANCHEZ, JACKELINE EVARISTA**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	CONTABILIDAD
Asesor(a)	:	Dr. CACHAY REYES, LINCOLN FRITZ

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 6%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 18/08/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, JACKELINE EVARISTA AQUINO SANCHEZ

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA, UCAYALI 2021

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: DR. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES

En la Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: CONTABILIDAD

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicara en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opcion solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 19 / 12 / 2022

Email: jackeaquino28@gmail.com
Teléfono: 943237215

Firma:
DNI: 43107805

Dedicatoria

La presente tesis es dedicada con mucho cariño, al amor de mi vida que Dios me regalo, mi hija Melody Yesenia, es mi aliento para continuar esforzándome sin desmayar, la persona más importante que me da fuerzas para lograr mis objetivos, por haberme dado el privilegio de ser madre, llenando cada momento de felicidad e iluminando mis días con su bella sonrisa.

A mi madre que siempre demostró ese coraje de mujer luchadora, incansable, enérgica cuando se necesitaba, inculcando valores y principios que perduraran con el tiempo, por esa paciencia única y ejemplo de mujer.

Jackeline Aquino

Agradecimiento

Por ese amor infinito de nuestro Padre celestial que me permite alcanzar un peldaño más en mi formación profesional, que siempre ilumino mi camino, sosteniéndome ante cada prueba del destino, aprendiendo de mis errores, sobreponiéndome de las adversidades, todo valió para crecer como ser humano.

Gracias cariño mío por estar en el momento indicado para iniciar este gran proyecto, anhelado y esperado, con esa voz firme que impulsa a dar lo mejor de uno, siempre con la predisposición de contribuir al logro personal, aportando tus conocimientos y 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 vivir me 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 importar el tiempo, buscando el éxito.

Jackeline Aquino

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN xvi

ABSTRACT xvii

INTRODUCCIÓN xviii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 21

1.1 Descripción del problema. 21

1.2 Formulación del problema. 23

1.2.1. Problema General. 23

1.2.2. Problemas Específicos. 24

1.3. Objetivos. 24

1.3.1. Objetivo general. 24

1.3.2. Objetivos específicos. 24

1.4. Hipótesis. 24

1.4.1. Hipótesis general. 24

1.4.2 Hipótesis específicas. 25

1.5. Variables. 25

1.5.1. Variable 1: Sistema de Control Interno. 25

1.5.1. Variable 2: Calidad de Servicios Públicos. 25

1.6. Operacionalización de Variables. 26

1.7. Justificación e importancia. 30

1.7.1. Justificación teórica. 30

1.7.2. Justificación práctica. 30

1.7.3. Justificación metodológica. 30

1.7.4. Importancia. 30

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 31

2.1. Antecedentes del problema. 31

2.1.1. Variable 1: Sistema de Control Interno. 31

2.1.2. Variable 2: Calidad de Servicios Públicos. 34

2.2. Bases teóricas del problema. 36

2.2.1. Variable 1: Sistema de Control interno. 36
2.2.2. Variable 2: Calidad de Servicio. 40
2.3. Definición de términos básicos. 44
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 47
3.1. Método de investigación 47
3.1.1. Tipo de investigación. 47
3.1.2. Nivel de investigación. 47
3.1.3 Método de Investigación. 47
3.1.3. Diseño de investigación. 47
3.2. Población y muestra. 48
3.2.1. Población. 48
3.2.2. Muestreo. 48
3.2.3. Muestra. 48
3.3. Técnica e Instrumento para la Recolección de Datos. 49
3.3.1. Técnica. 49
3.3.2. Instrumento. 49
3.4. Procedimiento de recolección de datos. 50
3.5. Tratamiento de datos. 51
CAPITULO IV: RESULTADOS 52
4.1. Resultados de la Investigación. 52
4.1.1. Resultados de la aplicación de instrumento. 52
4.2. Prueba de hipótesis 100
4.2.1. Prueba de normalidad 100
4.2.2. Contraste de la hipótesis general 102
4.2.3. Contraste de la hipótesis específica 1 103
4.2.4. Contraste de la hipótesis específica 2 105
4.2.5. Contraste de la hipótesis específica 3 106
4.2.6. Contraste de la hipótesis específica 4 107
4.3. Discusión de resultados. 108

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 111
5.1. Conclusiones. 111
5.2. Recomendaciones. 112
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 114
ANEXOS 120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables 29

Tabla 2: Confiabilidad del Instrumento 50

Tabla 3. P1. ¿Usted realiza actividades de control para mejorar su calidad de servicio? 52

Tabla 4. P2. ¿Considera que el sistema de control actual demuestra un buen desempeño? 54

Tabla 5. P3. ¿Usted considera que las normativas que se aplican son las adecuadas para el sistema de la entidad? 56

Tabla 6. P4. ¿Considera usted que la entidad cuenta un adecuado procesamiento y sistematización de datos? 58

Tabla 7. P5. ¿La información que brinda la entidad es relevante suficiente para una correcta compresión? 60

Tabla 8. P6. ¿Considera que mantienen una adecuada comunicación externa? 62

Tabla 9. P7. ¿Considera que la entidad organiza sus acciones para llevar un adecuado control interno? 64

Tabla 10. P8. ¿Usted considera que se lleva una adecuada ejecución de planes con respecto al control interno? 66

Tabla 11. P9. ¿Considera que el control interno de la entidad evalúa correctamente los servicios que brinda? 68

Tabla 12. P10. ¿Considera que se supervisa adecuadamente los componentes del sistema de la entidad? 70

Tabla 13. P11. ¿Considera que se realiza una correcta supervisión para la prevención de riesgos? 72

Tabla 14. P12. ¿Considera que cuentan con el equipo tecnológico suficiente para brindar un adecuado servicio? 74

Tabla 15. P13. ¿Considera que todos los trabajadores demuestran compromiso con la entidad? 76

Tabla 16. P14. ¿Considera que los servicios que brindan son eficientes? 78

Tabla 17. P15. ¿Usted percibe que la población confía en la calidad de sus servicios? 80

Tabla 18. P16. ¿La entidad evalúa sus servicios pasa saber si está satisfaciendo las necesidades de la población? 82

Tabla 19. P17. ¿Considera que la entidad cuenta con un análisis documental que resalte idea relevante para así poder brindar un adecuado servicio? 84

Tabla 20. P18. ¿La entidad capacita a sus trabajadores para que brinden buenos servicios? 86

Tabla 21. P19. ¿Considera que los trabajadores atienden de manera cortes a las interrogantes de la población? 88

Tabla 22. P20. P20. ¿Considera que se brinda de manera rápida los servicios de la entidad? 90

Tabla 23. P21. ¿La entidad cuenta con sistema para organizar las quejas de los pobladores? 92

Tabla 24. P22. ¿La información que brindan junto a su servicio es precisa? 94

Tabla 25. P23. ¿Considera que su capacidad de respuesta ante los interrogantes de la población es la apropiada? 96

Tabla 26. P24. ¿Considera que tienen vocación de servicio? 98

Tabla 27. Prueba de normalidad de datos. 100

Tabla 28. Interpretación de los valores del coeficiente Rho Spearman. 101

Tabla 29. Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Sistema de Control Interno y la Variable 2: Calidad de los Servicios Públicos 102

Tabla 30. Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 1: Información y Comunicación y la Variable 2: Calidad de los Servicios Públicos 104

Tabla 31. Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 2: Cultura Organizacional y la Variable 2: Calidad de los Servicios Públicos 105

Tabla 32. Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 3: Políticas de Control Interno y la Variable 2: Calidad de los Servicios Públicos 106

Tabla 33. Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 4: Supervisión y la Variable 2: Calidad de los Servicios Públicos 107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. P1. ¿Usted realiza actividades de control para mejorar su calidad de servicio? 53

Figura 2. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P1. 53

Figura 3. P2. ¿Considera que el sistema de control actual demuestra un buen desempeño? 55

Figura 4. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P2. 55

Figura 5. P3. ¿Usted considera que las normativas que se aplican son las adecuadas para el sistema de la entidad? 57

Figura 6. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P3. 57

Figura 7. P4. ¿Considera usted que la entidad cuenta un adecuado procesamiento y sistematización de datos? 59

Figura 8. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P4. 59

Figura 9. P5. ¿La información que brinda la entidad es relevante y suficiente para una correcta compresión? 61

Figura 10. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P5. 61

Figura 11. P6. ¿Considera que mantienen una adecuada comunicación externa? 63

Figura 12. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P6. 63

Figura 13. P7. ¿Considera que la entidad organiza sus acciones para llevar un adecuado control interno? 65

Figura 14. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P7. 65

Figura 15. P8. ¿Usted considera que se lleva una adecuada ejecución de planes con respecto al control interno? 67

Figura 16. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P8. 67

Figura 17. P9. ¿Considera que el control interno de la entidad evalúa correctamente los servicios que brinda? 69

Figura 18. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P9. 69

Figura 19. P10. ¿Considera que se supervisa adecuadamente los componentes del sistema de la entidad? 71

Figura 20. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P10. 71

Figura 21. P11. ¿Considera que se realiza una correcta supervisión para la prevención de riesgos? 73

Figura 22. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P11. 73

Figura 23. P12. ¿Considera que cuentan con el equipo tecnológico suficiente para brindar un adecuado servicio? 75

Figura 24. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P12. 75

Figura 25. P13. ¿Considera que todos los trabajadores demuestran compromiso con la entidad? 77

Figura 26. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P13. 77

Figura 27. P14. ¿Considera que los servicios que brindan son eficientes? 79

Figura 28. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P14. 79

Figura 29. P15. ¿Usted percibe que la población confía en la calidad de sus servicios? 81

Figura 30. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P15. 81

Figura 31. P16. ¿La entidad evalúa sus servicios pasa saber si está satisfaciendo las necesidades de la población? 83

Figura 32. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P16. 83

Figura 33. P17. ¿Considera que la entidad cuenta con un análisis documental que resalte idea relevante para así poder brindar un adecuado servicio? 85

Figura 34. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P17. 85

Figura 35. P18. ¿La entidad capacita a sus trabajadores para que brinden buenos servicios? 87

Figura 36. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P18. 87

Figura 37. P19. ¿Considera que los trabajadores atienden de manera cortes a las interrogantes de la población? 89

Figura 38. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P19. 89

Figura 39. P20. ¿Considera que se brinda de manera rápida los servicios de la entidad? 91

Figura 40. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P20. 91

Figura 41. P21. ¿La entidad cuenta con sistema para organizar las quejas de los pobladores? 93

Figura 42. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P21. 93

Figura 43. P22. ¿La información que brindan junto a su servicio es precisa? 95

Figura 44. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P22. 95

Figura 45. P23. ¿Considera que su capacidad de respuesta ante los interrogantes de la población es la apropiada? 97

Figura 46. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P23. 97

Figura 47. P24. ¿Considera que tienen vocación de servicio? 99

Figura 48. Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P24. 99

RESUMEN

El presente estudio tuvo como 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 2021. Por lo que para lograr dicho objetivo el estudio fue de tipo aplicado, comprendió un nivel correlacional y aplicó un método hipotético-deductivo, asimismo, desarrollo un diseño no experimental. La población que utilizó estuvo compuesta por 89 trabajadores de la Municipal Distrital de Neshuya, mientras que su muestra estuvo comprendida por 46 trabajadores relacionados directamente con el manejo, control y supervisión de los recursos financieros de la municipalidad. Además, este estudio empleó como tecnica de recolección de datos a la encuesta y como instrumento al cuestionario, los cuales fueron elaborados con preguntas cerradas y positivas relacionadas a los indicadores de las variables. Los datos que fueron obtenidos fueron ordenados en tablas de MS Excel, paras ser procesados posteriormente en el programa SPSS versión 25, el cual nos brindó tablas, diagramas y valores para el coeficiente de Rho Spearman, el mismo que nos ayudó a evaluar la posible existencia de correlación entre las variables y sus dimensiones. Dándonos como resultado en el coeficiente de Rho Spearman de 0.875 para ambas variables, determinándose así la existencia de una correlación positiva y alta, al mismo tiempo, se encontró un 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 que se pudo 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

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship that the implementation of the internal control system has with the quality of public services in the District Municipality of Neshuya, Ucayali 2021. Therefore, in order to achieve this objective, the study was of an applied type, included a correlational level and applied a hypothetical-deductive method, also developed a non-experimental design. The population he used was made up of 89 workers from the Neshuya District Municipality, while his sample was comprised of 46 workers directly related to the management, control and supervision of the financial resources of the municipality. In addition, this study used the survey as data collection techniques and the questionnaire as an instrument, which were prepared with closed and positive questions related to the indicators of the variables. The data that were obtained were arranged in MS Excel tables, to be processed later in the SPSS version 25 program, which provided us with tables, diagrams and values for the Rho Spearman coefficient, the same one that helped us to evaluate the possible existence of correlation between the variables and their dimensions. Resulting in the Rho Spearman coefficient of 0.875 for both variables, thus determining the existence of a positive and 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. null hypothesis (H0) and validate the alternate hypothesis (H1), so that the existence of a significant relationship between the internal control system and the quality of public services in the District Municipality of Neshuya, Ucayali 2021 could be concluded. .

Keywords: Control / Internal / Public / Neshuya

INTRODUCCIÓN

El sistema de control interno está a cargo de la propia entidad pública. Su implementación y funcionamiento es responsabilidad 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 cada área configurar y verificar las acciones y medidas que garanticen que se están cumpliendo los objetivos trazados por las entidades. Debido a que los controles internos ayudan a confirmar que cada paso que dan es el adecuado, permitiendo así el desarrollo y ejecución de operaciones más efectivas y eficientes que, además, van en cumplimiento de las leyes y regulaciones de cada país.

Sumando a esto, el Gobierno del Perú (2020), 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 Estado; cuya estructura, componentes, elementos y objetivos se regulan por la Ley N° 28716 y la normativa técnica que emite la Contraloría sobre la materia.

En 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 resultados 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 interno a la calidad de los servicios públicos, que según Miranda, Chamorro y Rubio (2014) “Es la disposición permanente de ofrecer a los demás lo mejor de sí mismo. Es el hecho de identificar, responder y satisfacer de manera eficaz las necesidades aparentes y/o encubiertas de los clientes”.

Por su parte, Ruiz y Delgado (2020), explican que en el Perú las políticas de modernización del estado de mejorar los servicios simplificando procesos, respondiendo a lo que necesitan los usuarios ciudadanos. A pesar de ello, se puede evidenciar que los servicios son deficientes y carecen de una buena planificación, producto de ello observamos deficientes servicios y obras mal ejecutadas en el país. Por ello, se alega que tener calidad en los servicios son el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas, debido a que, la ciudadanía exige una administración más cercana a sus demandas y necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes que simplifiquen los trámites.

Por tales motivos, el presente trabajo está orientado a abarcar posible relación entre la implementación del sistema de control interno con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital De Neshuya, Ucayali 2021, para lo cual el trabajo se ha sistematizado en cinco capítulos en la secuencia que se especifica a continuación:

Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, donde se procedió a caracterizar el problema que fue seleccionado para el estudio, señalando sus posibles causas y/o consecuencias.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO, en el cual se han incluido los 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, se describió el procedimiento empleado para recolectar los datos, las respectivas técnicas e instrumentos y como se ha realizado la evaluación de la validez y confiabilidad y, el protocolo seguido para el procesamiento y tratamiento de los datos.

Capítulo IV: RESULTADOS, que incluyen una descripción detallada de los hallazgos del trabajo de campo, los cuales se han presentado en forma de tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

Capítulo V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, donde en forma concisa se refiere lo encontrado por los investigadores y también lo recomiendan para mejorar las condiciones actuales.

Finalmente, se hizo una lista en orden alfabético 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

Alrededor del mundo, las entidades públicas están teniendo problemas debido al mal control que están realizando de sus actividades y operaciones, lo que está conllevando a la facilitación de actos ilegales casi institucionalizados en el trabajo de los niveles gubernamentales. Por ello, para enfrentarse a tales actos, según Huiman (2022) los diversos países han optado por la consolidación de los sistemas de control y de prevención, estableciendo políticas y dispositivos legales que garanticen el ejercicio de una extraordinaria herramienta de gestión y control institucional relacionada al concepto de control interno, dónde se explica que son “sistemas que tiene como objetivo evitar y/o mitigar los riesgos de error, de fraude y de incorrección material en los estados financieros”.

Referente al Control Interno en las entidades del sector público, la Contraloría General de la República explica que debe ser entendido dentro del contexto de sus características específicas en comparación con las organizaciones privadas; es decir, tomando en cuenta su enfoque para lograr objetivos sociales o políticos; la utilización de los fondos públicos; la importancia del ciclo presupuestario y de planeamiento, y la complejidad de su funcionamiento. Esto significa hacer un balance entre los valores tradicionales como la legalidad, la integridad y la transparencia, presentes por su naturaleza en los asuntos públicos y los valores gerenciales modernos como la eficiencia y la eficacia. Asimismo, como adicional, se incluye específicamente al control interno aplicado, el cual además de evidenciar los procesos y procedimientos institucionales, contribuye con las recomendaciones que requiere la entidad para adoptar una política severa, justa y decidida para no tolerar comportamientos de corrupción por parte de directores, jefes, personal policial; funcionarios y trabajadores.

Las municipalidades en nuestro país son órganos de gobierno local que funcionan de acuerdo a la Ley 27972 “Ley orgánica de Municipalidades”, esta ley norma la finalidad,

naturaleza, competencias, funciones, y relaciones a instituciones de apoyo como son las municipalidades del país, conforme lo establece la constitución. En el Perú contamos con alrededor de 1678 Municipalidades Distritales según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática, en el departamento de Ucayali tenemos cerca de 13 y dentro de ella, en la Provincia de Padre Abad 5, siendo Neshuya una de ellas. Esta municipalidad distrital, de acuerdo a su estructura orgánica, cuenta con un Consejo Municipal, Alcaldía, Gerencia Municipal, Sub Gerencias y Agencias Municipales; de los cuales se espera un desarrollo de funciones correcto, eficaz y eficiente, pero muchas veces esto no ocurre , debido a la existencia latente de un problema llamado corrupción, este incluye delitos como la malversación de fondos públicos, deficiencias en las operaciones, papeleo excesivo, entre otros gastos innecesarios; lo que provoca un descontento en la población.

Actualmente, la profunda desconfianza que sienten los pobladores hacia los gobiernos es constante, es por eso, que el gobierno central posee una gran responsabilidad, pero los gobiernos locales poseen una responsabilidad mucho más grande, puesto que, estos son los encargados de promover el desarrollo local, esto supone un conocimiento más crítico y certero de sobre la realidad y los problemas que afectan a los pobladores, sin embargo, la realidad es otra debido a que muchas veces ellos no conocen las problemáticas que surgen y se encuentran latentes en sus regiones o distritos, ni mucho menos comprenden la situación de su gente; no está de más añadir que, los recursos que se les son asignados no son utilizados al cien por ciento o son mal administrados, porque si bien ellos pueden ejecutar planes y proyectos, estos no son de gran utilidad, ni mucho menos beneficiosos para población, sino al contrario solo son gastos al vacío, gastos innecesarios; es por ello que el control interno no estaría cumpliendo su principal rol que es el de prevenir y verificar la gestión pública, para el buen desempeño y la transparente utilización de los recursos a favor y beneficio de las personas que más los necesitan.

Realizado la evaluación preventiva a la Municipalidad Distrital de Neshuya, nos encontramos con el hecho de que esta no presenta muchas 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 que 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 necesario para cumplir eficientemente. Al revisar la documentación a cerca de su creación nos damos cuenta que es un distrito muy joven ya que fue creado en el año 2015, mediante Ley N° 30310, por lo que se espera que esta siga creciendo, lo que generaría que esas pocas debilidades presentadas aumente, es por eso que el propósito de esta investigación seria la innovación del sistema de control interno, para así poder brindar y asegurar la calidad en los servicios públicos de la entidad, ya que para poder realizar sus funciones necesitan ser eficientes en la prestación de determinados servicios generales y específicos observando detalladamente lo que ocurre, en esta situación, es necesario dar a conocer que el máximo órgano de control de la República ha emitido directivas reglamentos y normas que deberían implementar en las municipalidades, y usarlos como herramientas para ilustrar y capacitar al personal constantemente. La sostenibilidad debería llevar incluso modificar los procedimientos engorrosos, los medios y métodos de pago, al realizar estas modificaciones se modernizarán las funciones de los empleados de la entidad y también los altos mandos que están a la cabeza de este ente público, esto provocara que se mejores y optimice la prestación de servicios a la localidad de Neshuya.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. *Problema General*

¿Qué relación tiene la implementación del sistema de control interno con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021?

1.2.2. *Problemas Específicos*

- ¿Qué relación tiene la cultura organizacional con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021?

- ¿Qué relación tiene la información y comunicación con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021?
- ¿Qué relación tiene las políticas de control interno con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021?
- ¿Qué relación tiene la supervisión con la calidad de servicios 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 2021.

1.3.2. *Objetivos Específicos*

- Especificar la relación que tiene la cultura organizacional con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.
- Precisar la relación que tiene la información y comunicación con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.
- Establecer la relación que tiene las políticas de control interno con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.
- Determinar la relación que tiene la supervisión con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. *Hipótesis General*

La implementación del sistema de control interno se relaciona de manera significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

1.4.2. *Hipótesis Específicas*

- La cultura organizacional se relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.
- La información y comunicación se relaciona de manera significativa la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.
- Las políticas de control interno se relacionan de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.
- La supervisión se relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

1.5. Variables

1.5.1. *Variable 1: Sistema de Control Interno*

Definición Conceptual

"Es el diseño, la implementación y la ejecución de normas, políticas y procedimientos los mismos que conlleven al logro de los objetivos proyectados por la organización" (Norma Internacional de Auditoría 315, 2013, p.2).

1.5.2. *Variable 2: Calidad de Servicios Públicos*

Definición Conceptual

"La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. La calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente" (Duque, 2005).

1.6. Operacionalización de las Variables

1.6.1. *Variable 1: Sistema de Control Interno*

Definición Operacional

"Proceso diseñado, implementado y mantenido por encargados del 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).

Dimensión: Cultura Organizacional

Indicadores:

- Actividades de control
- Desempeño
- Normativas vigentes

Dimensión: Información y comunicación

Indicadores:

- Organización de la información
- Calidad y suficiencia de la información
- Comunicación externa

Dimensión: Políticas de control interno

Indicadores:

- Planificación
- Ejecución
- Evaluación

Dimensión: Supervisión

Indicadores:

- Evaluación de los componentes del sistema
- Prevención de riesgos
- Uso de tecnologías

1.6.2. Variable 2: Calidad de Servicios Públicos

Definición Operacional:

"Es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio" (Hernández et al., 2009, p.460).

Dimensión: Fiabilidad

Indicadores:

- Compromiso
- Eficiencia
- Credibilidad

Dimensión: Calidad de gestión

Indicadores:

- Evaluación de la calidad
- Análisis documental
- Nivel de capacitación de los trabajadores

Dimensión: Satisfacción de los usuarios

Indicadores:

- Amabilidad
- Rapidez
- Porcentaje de quejas recibidas

Dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores:

- Información oportuna
- Capacidad de reacción
- Vocación de servicio

Tabla 1

Operacionalización de variables

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA, UCAYALI 2021						
VARIABLE	**DEFINICIONES**		**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**ESCALA DE MEDICIÓN**	**Ítems**
	CONCEPTUAL	**OPERACIONAL**				
Sistema de Control Interno	Proceso diseñado, implementado y mantenido por encargados del 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 asegurar eficiencia y eficacia en sus procesos de gestión.	Cultura Organizacional	Actividades de control	(1): Nunca (2): Casi nunca (3): A veces (4): Casi siempre (5): Siempre	1
				Desempeño		2
				Normativas vigentes		3
			Información y comunicación	Organización de la información		4
				Calidad y suficiencia de la información		5
				Comunicación externa		6
			Políticas de control interno	Planificación		7
				Ejecución		8
				Evaluación		9
			Supervisión	Evaluación de los componentes del sistema		10
				Prevención de riesgos		11
				Uso de tecnologías		12
Calidad de los Servicios Públicos	Es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio (Hernández et al., 2009, p.460).	"La calidad de servicio hablamos sobre la percepción que asumen los usuarios de los servicios que se brinda a través de la virtualidad"	Fiabilidad	Compromiso	(1): Nunca (2): Casi nunca (3): A veces (4): Casi siempre (5): Siempre	13
				Eficiencia		14
				Credibilidad		15
			Calidad de gestión	Evaluación de la calidad		16
				Análisis documental		17
				Nivel de capacitación de los trabajadores		18
			Satisfacción de los usuarios	Amabilidad		19
				Rapidez		20
				Porcentaje de quejas recibidas		21
			Capacidad de respuesta	Información oportuna		22
				Capacidad de reacción		23
				Vocación de servicio		24

1.7. Justificación e Importancia

1.7.1. *Justificación teórica*

La presente Investigación, se justificó de manera teórica, dado que se buscó contribuir al conocimiento sobre todo lo relacionado al sistema de control interno y el efecto que tiene en la prestación de servicios públicos en la municipalidad distrital de Neshuya.

1.7.2. *Justificación práctica*

La justificación del presente estudio es predominantemente práctica, porque buscó que se logre los objetivos institucionales previstos, es decir, ser más eficiente y mejorar en la calidad de Servicio Públicos que ofrece la Municipalidad Distrital de Neshuya, 2021. Además. Los resultados que se obtuvieron permitieron que se puedan proponer cambios de mejora en el control interno y calidad de servicio público.

1.7.3. Justificación metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente, puesto que la investigación se propuso a mejorar la 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 nueva metodología para ser aplicada en estudios.

1.7.4. *Importancia*

La importancia del presente estudio recae en que, gracias a los resultados obtenidos se determinó de qué manera se viene trabajando dentro de esta municipalidad, cuáles son las normas o mecanismos que se han implementado o se han venido siguiendo, las políticas de transparencia con respectos a los planes, proyectos, etc., y el presupuesto asignado para el cumplimiento de cada uno de estos. Toda esta recopilación de datos críticos pondrá en evidencia parte de la metodología de trabajo dentro de la organización y la manera como se han venido administrando los bienes y recursos asignados por el gobierno central a favor de los pobladores de esta localidad.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

2.1.1. Variable 1: Sistema de Control Interno

2.1.1.1. Antecedentes Internacionales.

Rivera, Forero y Cantillo (2018), en su estudio científico Propuesta para el Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable, basado en modelo COSO, para la empresa SAMARCOL S.A.S en la ciudad de Santa Marta, tuvo como objetivo principal identificar y proponer lineamientos que permitieron desarrollar un sistema de control interno en las áreas administrativas y contable, en base al modelo COSO, en una entidad de la ciudad de Santa Marta. Llegaron a concluir que, al no existir un sistema, ni tampoco algún mecanismo similar para el control interno en la referida empresa, se han podido identificar áreas críticas de trabajo donde resulta urgente e impostergable la capacitación para la mejora de los procesos que conlleve a la reorganización de la secuencia de asignación y segregación de funciones involucradas con las diferentes áreas o departamentos que conforman la empresa y así poder responder a los actuales requerimientos. Lograron identificar, además, que los diversos tipos de controles que permiten elaborar los diagnósticos son demasiado empíricos y se basan sólo en la experiencia de los gerentes, más no consideran para nada controles estandarizados puesto que se ignoran las políticas empresariales internas y no se tiene una idea clara de lo que son los flujos de procesos. También, lograron evaluar el nivel de eficiencia del control de cada departamento en lo referente al cumplimiento de algún estándar, encontrando 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 el uso de los manuales de gestión. Al finalizar, enfocan la propuesta respecto a los lineamientos que ha de servir de apoyo a la elaboración del diseño de un Sistema de Control Interno basado en el COSO ERM,

encontrando que ésta sería una herramienta decisiva para poder aplicar los procesos incluidos en las distintas áreas o departamentos, que permitieron detectar, corregir y hasta mitigar ciertos errores involuntarios que suelen presentarse al transcurrir la evolución de crecimiento de la serie de operaciones de SAMARCOL S.A.S.

Salnave y Lizarazo (2017) En su tesis 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 de la gestión y el control que busca el fortalecimiento de la ética y también la transparencia en la gestión pública, a 2030. Concluyeron que el hecho de considerar a la tecnología como instrumento de innovación y ruptura, permitió a los investigadores planificar los logros en el futuro inmediato, entendiendo que la tecnología no es solamente sistemas de información, sino que también lo conforman las acciones innovadoras que habrán de 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 propuestos, sin embargo, ello no será posible sin el compromiso y respaldo de los encargados de tomar las decisiones importantes referentes a las acciones del tema abordado.

2.1.1.2. Antecedentes Nacionales.

Chávez (2018). En su investigación titulada Implementación del Sistema de Control Interno para el área de distribución y la incidencia económica en la Empresa Transportes Hermanos Linares SAC, Huanchaco, 2017, tuvo como objetivo primordial Determinar la incidencia de la implementación del Sistema de Control Interno para el área de distribución en la situación económica de la Empresa Transportes Hermanos Linares SAC, distrito de

Huanchaco en el año 20117. Esta investigación llego a la conclusión donde la correcta innovación de Sistemas de Control interno en el departamento de distribución el incide en los resultados esto se ve reflejado en los estados financieros. Previo a la innovación del Sistema de control interno en la empresa de transportes Hermanos Linares S.A.C se registraban constantemente faltantes tanto de combustibles como de efectivo e incluso mercancías, además se producían problemas en las liquidaciones y se tenía entre los clientes un índice de rechazo promedio de 26% lo que implicaba una pérdida de aproximadamente S/ 1’576,000.00 por ventas no concretadas. En el área de distribución de la empresa se diseñó un sistema de control interno partiendo por la elaboración de un organigrama, reorganizando e implementando luego las demás áreas incorporándolas a un Manual de Organización y Funciones, programando para todo ello una serie de capacitaciones.

2.1.1.3. Antecedentes Locales.

Cartagena y Goñi (2017). En su investigación El Control Interno y Emisión de comprobantes de pagos electrónicos de la empresa Constructora Servicios Generales ASCONSULT S.R.L. de Pucallpa, esta tuvo como objetivo general determinar si el cumplimiento del control interno aplicado a los procesos de pagos electrónicos de la empresa constructora ayudará a mejorar su eficacia y su nivel estratégico. Pudieron llegar a concluir que la planificación estratégica con respecto al control interno se lleva a poseer un mayor conocimiento del negocio, propiciando mejores beneficios para la empresa constructora analizada. Por medio de la evaluación del control interno se determinan las debilidades y las fortalezas de la corporación empresarial obteniendo que se realice el análisis y la cuantificación de la totalidad de todos sus recursos. Al poder aplicar la estadística descriptiva se ha podido encontrar que el 55% de los trabajadores a los que se les encuestó están conformes con la aplicación del control interno mientras que el 45% dieron una respuesta negativa; de modo similar el 54,8% de los encuestados consideran siempre como de mucha

importancia la emanación por medios electrónicos de los comprobantes de pago, y el 45,2% opinan de forma contraria. También, aplicando la estadística inferencial se calculó el valor p asociado al valor correlacional de Pearson resultando valor p = 0.006, lo que refleja que existe una alta y significante correlación, habiéndose utilizado un alcance de significación del 1%, por tanto, se afirma que hay relación de los procesos de control interno y los comprobantes de pagos emitidos de forma electrónica en la empresa constructora analizada.

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 el ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito, 2014 – 2016*, este tuvo como objetivo primordial Analizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, para determinar cómo estas inciden en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio. Llegó a concluir que, el proceso de atención que sigue el ciudadano para tener acceso al servicio dado por el CAU del IESS, tiende a caracterizarse por poseer una serie de deficiencias. Dentro de las deficiencias estructurales se ubican: El poco espacio 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 *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018*. Tuvo como objetivo principal 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 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.

Edquin y Lerzundi (2018). En su tesis titulada *Motivación y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018*, tuvo como objetivo primordial establecer la relación que existe entre la 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 públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018, siendo esta correlación estadística, cuyo valor estadístico hace saber que la relación es directa o positiva cuyo grado de relación es mediana.

Phang (2020). En su trabajo titulado Calidad de Servicio de atención 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. Concluyó que el grado de instrucción y las áreas de atención, no influyen de modo significativo en la percepción de la calidad de servicio en una institución pública del departamento de Lambayeque.

2.1.2.3. Locales

Arzapalo (2020), en su tesis titulada 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. Se concluyó que, La relación es significativa entre la 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= 0.508) de este modo, se acepta la hipótesis alternante.

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 por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Por su lado La Contraloría General de la República (2014), indica que “El Control Interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos” (p.12).

Mientras que Mendoza et al. (2018), explica que el Control Interno en las entidades del sector público debe ser entendido dentro del contexto de sus características específicas en comparación con las organizaciones privadas; es decir, tomando en cuenta lo siguiente:

a) Su enfoque para lograr objetivos sociales o políticos

b) La utilización de los fondos públicos

c) La importancia del ciclo presupuestario y de planeamiento

d) La complejidad de su funcionamiento

Esto significa hacer un balance entre los valores tradicionales como la legalidad, la integridad y la transparencia, presentes por su naturaleza en los asuntos públicos y los valores gerenciales modernos como la eficiencia y la eficacia.

Dimensión Cultura Organizacional.

Según Palaci (2005), “Es un modelo de presunciones básicas, inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo a enfrentarse en sus problemas de adaptación externa e interna, que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas y ser señaladas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas” (p.142).

Actividades de Control

COSO (2013) plantearon que: “Las actividades de control consisten en desarrollar políticas y procedimientos de control que ayuden a asegurar que las respuestas al riesgo se realizan adecuadamente, como autorizaciones, aprobaciones, protección de activos y segregación de funciones”.

Desempeño

Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020), expresaron que: “Son acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de los objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas” (p.114).

Normativas Vigentes

Según Vignolo (2020), una normativa es una prescripción adoptada por una institución con autoridad para establecer un tipo de normas, y una norma está vigente cuando puede comenzar a desplegar los efectos jurídicos para los que fue creada y que se desenvuelven en un marco de espacio y tiempo determinado.

Dimensión Información y Comunicación.

Según Fonseca (2011), “El componente Información y Comunicación está conformado por los métodos y procedimientos diseñados por la organización para registrar, procesar,

resumir e informar sobre las operaciones financieras que, generalmente, se muestran en una estructura formalizada denominada estados financieros" (p.89).

Para León (2002), "La comunicación es el proceso mediante el cual dos personas o más intercambian conocimientos y experiencias. Este intercambio se realiza fundamentalmente a través de símbolos, señales y signos" (p.56).

Organización de la Información

Vargas, Rengifo, Guizado y Sánchez (2019), consideran a la organización de la información como un instrumento necesario que contribuyen en el procesamiento y sistematización de datos para generar información de utilidad para 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

Para Hernández, Barrios y Martínez (2018), la calidad de la información se encuentra no sólo en la información en sí misma, sino también en la forma en que se puede combinar con otra información, mientras que la suficiencia se relaciona con la cantidad de información que entrega un texto y que permite al receptor evaluar si es necesaria para considerarse informado.

Comunicación externa

Montoya (2018), entiende a la comunicación externa como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios.

Dimensión Políticas de Control Interno

Mantilla (2006), explica que: “Son herramientas que trazan las líneas de acción y establecen directrices para que las instancias admirativas y técnicas realicen sus actividades con eficacia, eficiencia, transparencia y economía, para que de esa forma se pueda responder a las necesidades de servicios” (p.78).

Planificación

Wesreicher (2020) expresaron que: “La planificación es la estructuración de una serie de acciones que se llevan a cabo para cumplir determinados objetivos, en términos generales, es la definición de los procedimientos y estrategias a seguir para alcanzar ciertas metas”.

Ejecución

Chiavenato (2017) plantea que: “la ejecución es el proceso en el cual se ejecuta lo establecido en la planificación partiendo de los resultados obtenidos en la investigación, se pretende alcanzar los objetivos propuestos”.

Evaluación

Chiavenato (2017), explica que: “la evaluación es el proceso contextualizado y sistematizado, intencionalmente diseñado y técnicamente fundamentado, de recopilación de información relevante, fiable, y válida, que permita emitir un juicio valorativo en función de los criterios previamente determinados como base para la toma de decisiones”.

Dimensión Supervisión

COSO (2013), plantea que: “Las actividades de supervisión del Control Interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación. El sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su

funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando" (, p. 11).

Evaluación de los Componentes del Sistema

Mendoza et al. (2018), plantearon que: "La evaluación de los componentes es el análisis de estos mismos, como el análisis de componente de entrada, salida, proceso, ambiente, retroalimentación".

Prevención de Riesgos

Organización Iberoamericana de Seguridad Social (2018), explican que: "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" (p. 2).

Uso de Tecnologías

Cano (2017), explica que: "El uso de las TICs son esenciales para mejorar la productividad, la calidad, el control y facilitar la comunicación, entre otros beneficios, aunque su aplicación debe llevarse a cabo de forma inteligente".

2.2.2. Variable 2: Calidad de Servicios Públicos

Según la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública asiente que los habitantes exigen un estado moderno al servicio de los ciudadanos, lo que involucra una innovación de sus orientaciones, prácticas y acciones de gestión para entregar bienes y/o servicios buena condición. La calidad está valorada por la capacidad cubrir las necesidades y/o expectativas de quienes son los receptores del bien y/o servicio ofrecido. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019).

Por su parte, Ubaldo (2019) menciona que la calidad se refiere a la satisfacción del cliente con un producto o servicio comprado, con énfasis en el cumplimiento y las necesidades del 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 atención médica. La calidad de un servicio depende de la percepción de un cliente, ya que esto depende de la percepción personal del individuo.

Por otro lado, Palacios, Álvarez y Ramírez (2021) precisa que la calidad del servicio que se brinda al usuario obedece al ambiente en el que se encuentre el empleado en ese momento, ya que el encargado de dar atención al cliente puede tener una determinada dificultad y esto perturbar el servicio brindado y por lo tanto todos reciben en función de la situación diferente cuidado.

Dimensión Fiabilidad

Según Sánchez y Sánchez (2016), la 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”.

Compromiso

Hernández et al. (2018), expresa que: “El compromiso organizacional se puede considerar como una extensión de la satisfacción laboral, ya que se trata de la actitud positiva que tiene un empleado, no hacia su propio trabajo, sino hacia la organización”.

Eficiencia

Chiavenato (2017), explica que: “La eficiencia es la expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos” (p. 78).

Credibilidad

Chiavenato y Sapiro (2017), expusieron que: La credibilidad es la capacidad que tienen las personas para que sus palabras sean aceptadas. No hay vínculo en la veracidad del mensaje, sino en los componentes tanto objetivos como subjetivos que logran que los individuos puedan creer o no en el contenido que ofrecen las personas, instituciones, productos, entre otros. (p.86)

Dimensión Calidad de Gestión

Para Miranda, Chamorro y Rubio (2014), la calidad de gestión es un conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los 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 el marco del sistema de la calidad. (p.165)

Evaluación de la Calidad

Palacios, Álvarez y Ramírez (2021), expresaron que: “Evaluar es medir el valor de algo, entendiendo valor como la cualidad de satisfacer determinadas necesidades” (p. 34).

Análisis Documental

Mendoza et al. (2018), plantearon que: El análisis documental es una técnica que considera la pertinencia de los posibles documentos que se proponen para evidenciar el cumplimiento del indicador. Representa una forma práctica y funcional para la selección de las ideas relevantes de un documento a fin de expresar su contenido sin ambigüedades de información e identificar los puntos de acceso de evidencias documentales. (p.49)

Nivel de Capacitación de los Trabajadores

Chiavenato y Sapiro (2017), expresan que: “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas

adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos" (p.106).

Dimensión Satisfacción de los usuarios

Sánchez y Sánchez (2016), plantearon que: "La satisfacción es la emisión de un juicio sobre una característica de un producto o servicio, o ya éstos generen saciedad al cliente".

Amabilidad

Sánchez y Sánchez (2016), plantearon que: "Se refiere al acto o el comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia los demás". En ese sentido, viene a ser la amabilidad con la que podamos atender a los clientes muchas veces pueden ser un aspecto importante si queremos brindar una buena imagen.

Rapidez

Sánchez y Sánchez (2016), plantearon que: "La rapidez con la que puedas atender a un cliente generara que ellos tengan una percepción buena o mala sobre su calidad de servicio".

Porcentaje de Quejas Recibidas

Dentro de la UNE-ISO 1002:2004, se plantea que: "Es una expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o servicios".

Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Dimensión Capacidad de respuesta

Sánchez y Sánchez (2016), plantearon que: “La capacidad de respuesta es la actitud que tiene la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera rápida” (p. 79).

Información oportuna

Para Moreno y Dueñas (2018), “la información oportuna es la información precisa, clara, entendible y actualizada, que facilita una mejor prestación de servicio”.

Capacidad de Reacción

Para Sánchez y Sánchez (2016), “Es la actitud que tiene la persona o la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera rápida” (p.73).

Vocación de Servicio

Para Vera y Collins (2018), la vocación de servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. Ellas la contextualizan como un valor agregado para el cliente. Además, explican que trata de una filosofía que integra a todos, en la organización, en la búsqueda permanente de la satisfacción del cliente, tanto interno como externo.

2.3. Definición de Términos Básicos

Administración activa. Uno de los dos componentes orgánicos del control interno. Desde el punto de vista funcional, es la función decisoria, ejecutiva, resolutoria, directiva u operativa de la Administración. Desde el punto de vista orgánico, es el conjunto de órganos de la función administrativa que deciden y ejecutan, incluyendo al directivo como última instancia (Mantilla, 2018, p. 93).

Alcance de una revisión. “Son Procedimientos de revisión que se estiman necesarios, en función de las circunstancias, para alcanzar los objetivos de dicha revisión” (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, organizar, dirigir y coordinar las actividades de control en el mediano y largo plazo, con el objeto de contribuir a la optimización de la gestión” (Romero, 2019, p. 54).

Herramientas de control. “Están constituidas por las normas generales y específicas de la empresa” (Hipodec, 2019, p.197).

Instrumentos de control. “Constituyen instrumentos de control, los organigramas, cronogramas de trabajo, hojas de trabajo, cédulas, libros, documentos, etc” (Torres, 2016, p. 52).

Organización. Son estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. También es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico (Chiavenato, 2017).

Riesgo. “Probabilidad de que un factor, acontecimiento o acción, sea de origen interno o externo, afecte de manera adversa a la organización, área, proyecto o programa y Perdida” (Mantilla, 2018).

Servicios. Son conjuntos de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. (Sánchez, C., y Sánchez, M., 2016, p. 46).

Sistema. “Conjunto de elementos relacionados entre sí funcionalmente, de modo que cada elemento del sistema es función de algún otro elemento, no habiendo ningún elemento aislado” (Mantilla, 2018)

Transparencia. Un material presenta transparencia cuando deja pasar fácilmente la luz. La trasparencia es una propiedad óptica de la materia, que tiene diversos grados y propiedades. Un material es traslucido cuando deja pasar la luz, pero no deja ver nítidamente los objetos, en cambio es opaco cuando impide el paso de la luz (Torres, 2016, p. 29).

Control interno. El control interno, comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente y se cumplan según las directrices marcadas por la dirección (Hipodec, 2019, p. 84).

Evaluación de riesgos. Es un proceso dirigido a estimar la gravedad y frecuencia de ocurrencia de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse totalmente (Torres, 2016, p. 186).

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

Referente a la metodología, en la presente investigación se empleó el tipo aplicado, porque generó una solución sobre un problema real, para lo cual tomamos como referencia lo planteado por Bernal (2010), quién expresó que: “La investigación de tipo aplicado se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad”.

3.1.2. Nivel de Investigación

En cuanto al nivel de la investigación se empleó tipo correlacional, dado que buscó investigar la posible existencia de una relación entre las variables estudiadas, es así que lo expresado se basa en lo dicho por Hernández (2010), quién plantea que: “una investigación correlacional busca conocer 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, debido a que se buscó comprobar la validez de las soluciones a los problemas de investigación que se plantearon como hipótesis, es por ello que tomamos como referencia lo expuesto por Saavedra (2017), quién explica que: “este método parte de una hipótesis la cual se busca falsear o refutar, permitiendo obtener conclusiones las cuales deben ser confrontadas con los hechos”.

3.1.4. Diseño de la Investigación

Finalmente, en la presente investigación se ha empleado un diseño no experimental, puesto que, la investigación no manipuló las variables, sino que solo fueron observadas y

analizadas en su contexto natural, esto se estableció teniendo en cuenta lo dicho por Hernández (2010) “el diseño de investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no se hace variar en forma intencional las variables para su efecto sobre otras variables”.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

Para la población tomaremos en cuenta lo referido por Hernández, Fernández y Baptista (2014), define a la población como el universo o población son todos los casos agrupados, que van acorde a cierto tipo de especificaciones. (p. 174). En base a lo citado, es que definimos a nuestra población, la cual estuvo conformada por todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Neshuya, que según el Cuadro de Asignación de Personal de la Municipalidad Distrital de Neshuya, son 89 trabajadores. (N=89)

Criterio de inclusión: Estuvieron considerados como elementos de la población los trabajadores nombrados y contratados que al 31 de diciembre del 2021 mantengan contrato con la Municipalidad Distrital de Neshuya.

Criterio de exclusión: Se excluyeron como elementos de la población a trabajadores considerados contratados por terceros.

3.2.2. Muestreo

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) el muestreo no probabilístico “…se basa en el criterio del investigador, ya que las unidades del muestreo no se seleccionan por procedimientos al azar. Pueden ser intencionado, sin normas o circunstancial.” (p.93)

3.2.3. Muestra

Con respecto a la muestra, se tomó como referencia lo mencionado por Bernal (2010) “se puede 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 estuvo conformada por 46 trabajadores relacionados directamente con el manejo, control y supervisión de los recursos financieros de la Municipalidad Distrital de Neshuya. Estos son un total de 46 trabajadores.

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 recolección de información más utilizada, pese a que cada vez pierde credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se basa en un cuestionario que se realiza con el objetivo de obtener información de las personas” (p. 87).

En la presente investigación se utilizó la recolección de datos de una fuente primaria, es por ello que se optó por preguntar directamente a los trabajadores de la municipalidad sobre el control interno y calidad de servicio.

3.3.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó para esta investigación fue el cuestionario. Según Martínez (2012) “Es un documento que contiene una lista de preguntas sobre un tema específico y se aplica a un determinado grupo de individuos con objeto de reunir datos acerca del asunto o problema a estudiar. Los resultados obtenidos se tratan estadísticamente. Puede ser cerrado o abierto, dependiendo del tipo de preguntas que se empleen en su elaboración” (p.147).

El cuestionario está diseñado por 24 preguntas, esta contó con solo 5 alternativas de respuesta, la cual nos permitió una mejor comprensión de las respuestas. Así mismo, dichas alternativas fueron elaboradas con valor de escala Likert es decir un valor 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.

El instrumento en mención fue validado mediante la técnica de juicio de expertos, que según Arias (2012): “El juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos” (p. 153).

En cuanto a la confiabilidad del cuestionario, se procedió a calcular el coeficiente alfa de Cronbach para estimar el grado en que las preguntas incluidas van a medir lo que realmente se desea medir, es decir evaluará la consistencia interna de los 24 ítems diseñados para extraer información de fuente primaria. Los resultados de tal evaluación se muestran en la tabla 1.

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,761	,765	24

Fuente: SPSS v.25

3.4. Procedimiento de Recolección de Datos

Se recolectó las respuestas de las encuestas ya realizadas, para ser ordenas por medio de tablas MS Excel en variables, dimensiones e indicadores. Dado que las alternativas tenían valores del 1 al 5 asignado, esto facilito el procesamiento de los datos, ayudándonos a comprender mejor como los trabajadores perciben el sistema de control interno y la calidad de servicio de la entidad.

3.5. Tratamientos de los Datos

El procesamiento estadístico de los datos 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 variable implementación del sistema de control interno y la variable calidad de servicios públicos, además, para una mayor comprensión este análisis se reforzó con las respectivas tablas y gráficos.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados de la Investigación

4.1.1. Resultados de la Aplicación del Instrumento

Los datos que se obtuvieron por medio de la aplicación de la encuesta fueron procesados por el programa SPSS versión 25, permitiéndonos generar tablas de frecuencias absolutas, relativas y acumuladas de las categorías asignadas para las posibles respuestas a cada una de las preguntas incluidas en el cuestionario. Para tener una menor visualización e interpretación de los resultados, se incorporó gráficos de barras y diagramas circulares tipo pastel, esto con el propósito de poder contar con una lectura rápida de como respondieron los trabajadores relacionados directamente con el manejo, control y supervisión del uso de los recursos financieros en la Municipalidad Distrital de Neshuya. Todos los resultados de la encuesta se muestran en las siguientes tablas, desde la 3 hasta la 26.

4.1.1.1. Dimensión: Cultura organizacional

Tabla 3

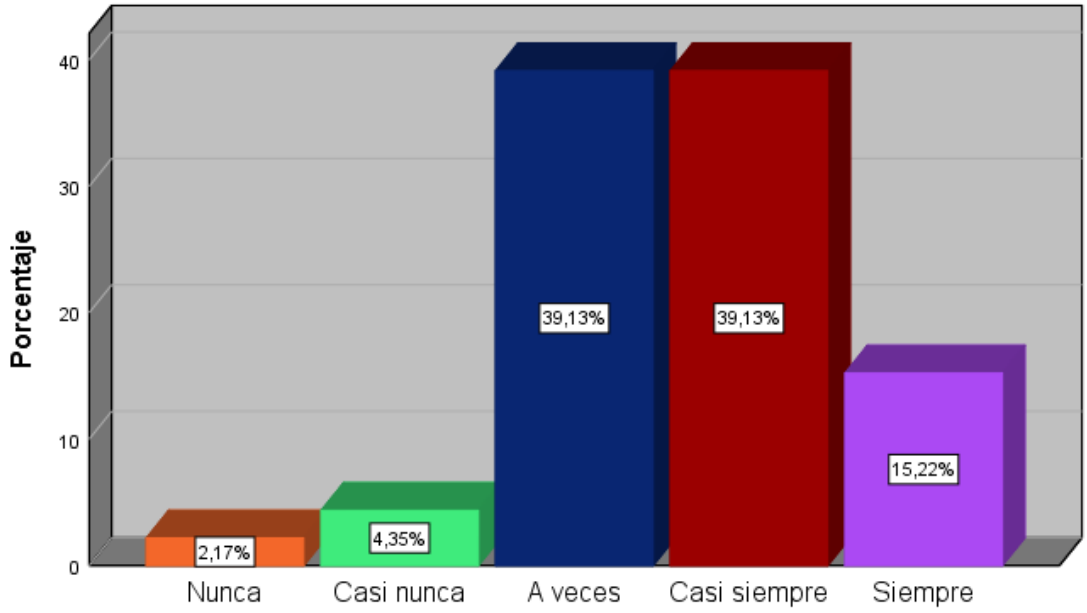
P1. ¿Usted realiza actividades de control para mejorar su calidad de servicio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.2	2,2	2,2
Casi nunca	2	4,3	4,3	6,5
A veces	18	39,1	39,1	45,7
Casi siempre	18	39,1	39,1	84,8
Siempre	7	15,2	15,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data control interno

Figura 1

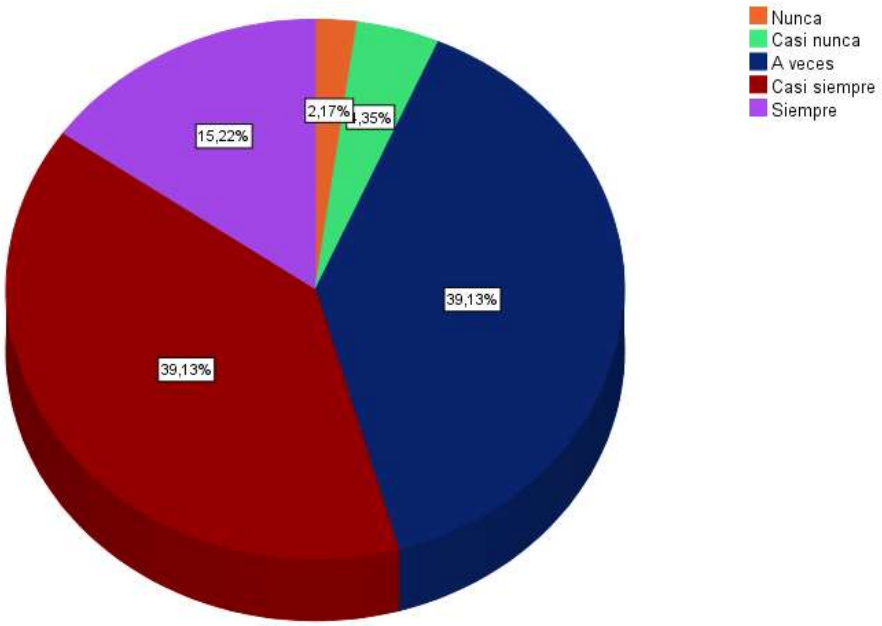
P1. ¿Usted realiza actividades de control para mejorar su calidad de servicio?



Fuente: Tabla 3

Figura 2

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P1.



Fuente: Tabla 3

Interpretación:

En la tabla 3 figuras 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 de control 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 cierto ya que al incluir un control de actividades se puede lograr un buen desempeño en la función en la que se enfoque cada uno, por ello que los 25 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 39,1% tenemos a 18 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que realizar actividades 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 que no creen 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 realización de actividades de control.

Tabla 4

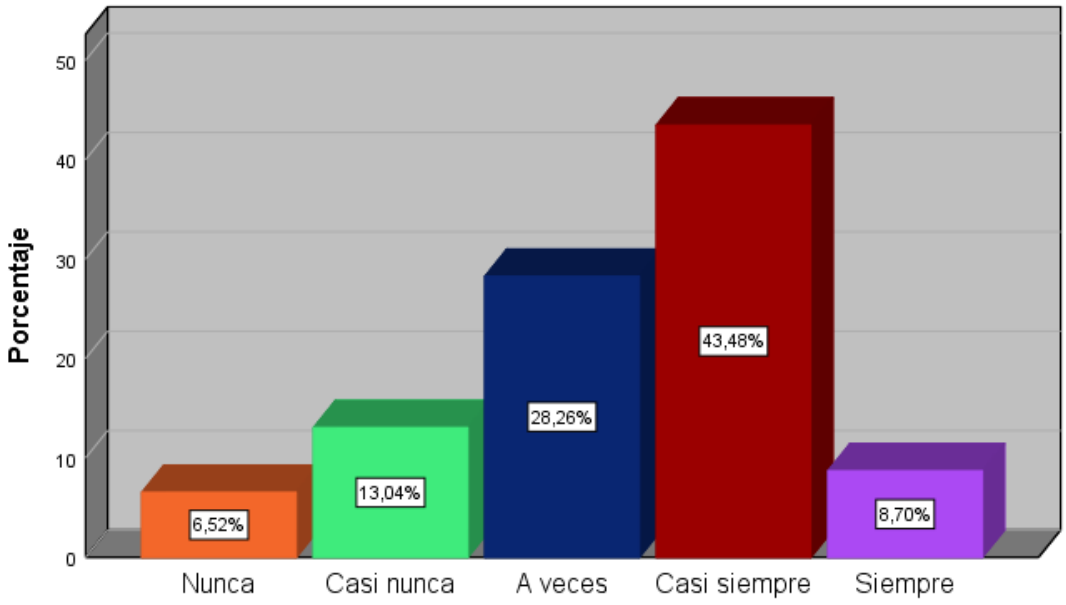
P2. ¿Considera que el sistema de control actual demuestra un buen desempeño?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	6,5	6,5	6,5
Casi nunca	6	13,0	13,0	19,6
A veces	13	28,3	28,3	47,8
Casi siempre	20	43,5	43,5	91,3
Siempre	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data control interno

Figura 3

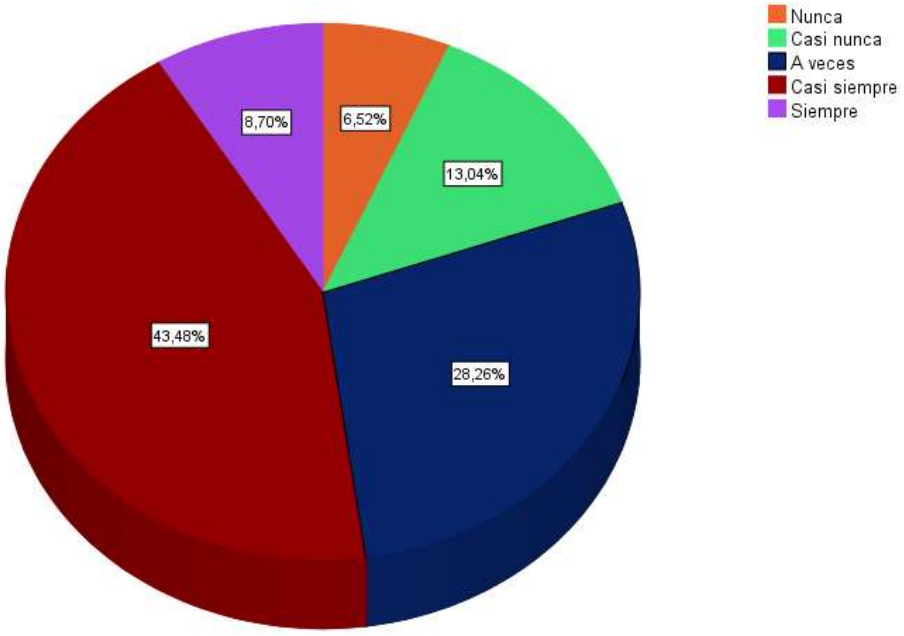
P2. ¿Considera que el sistema de control actual demuestra un buen desempeño?



Fuente: Tabla 4

Figura 4

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P2.



Fuente: Tabla 4

Interpretación:

En la tabla 4, figuras 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 demuestra tener 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 que al incluir un sistema de control, se ve reflejado el correcto desempeño en cada área, por ello que los 24 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 28,3% tenemos a 13 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que realizar actividades de control pueden demostrar 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 creen que por tener un sistema de control permita desarrollar un buen desempeño de actividades, lo que da a entender que tienen otras perspectiva sobre esta interrogante.

Tabla 5

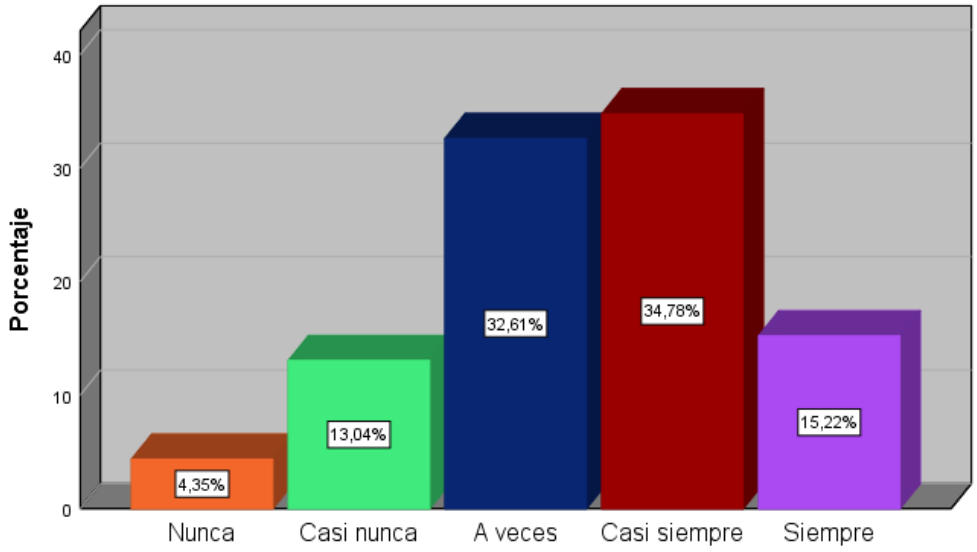
P3. ¿Usted considera que las normativas que se aplican son las adecuadas para el sistema de la entidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,3	4,3	4,3
Casi nunca	6	13,0	13,0	17,4
A veces	15	32,6	32,6	50,0
Casi siempre	16	34,8	34,8	84,8
Siempre	7	15,2	15,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data control interno

Figura 5

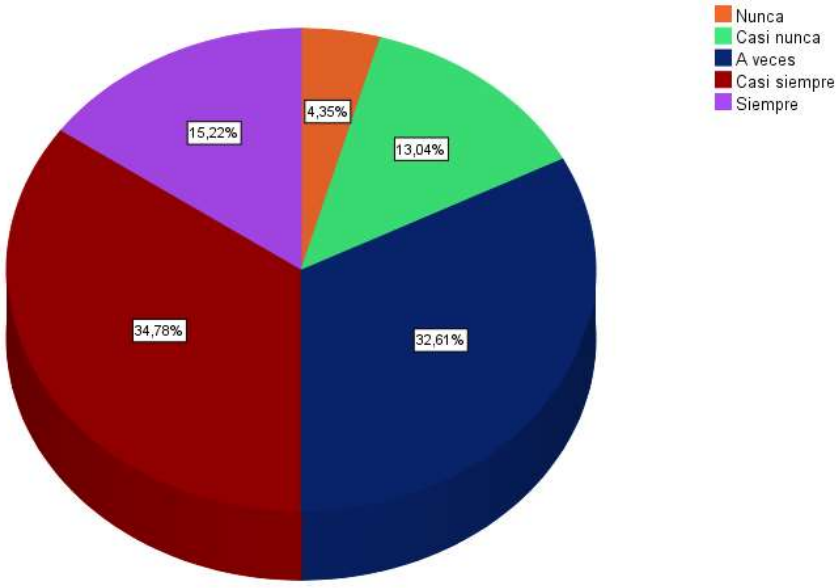
P3. ¿Usted considera que las normativas que se aplican son las adecuadas para el sistema de la entidad?



Fuente: Tabla 5

Figura 6

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P3.



Fuente: Tabla 5

Interpretación:

En la tabla 5, figuras 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 que se 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 al realizar las normativas la entidad se desempeña mejor, por ello que los 23 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 32,6% tenemos a 15 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que de las normativas aplicadas en la entidad son adecuadas para tener un adecuado sistema 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 consideran que las 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 las normativas aplicadas.

4.1.1.2. Dimensión: Información y comunicación

Tabla 6

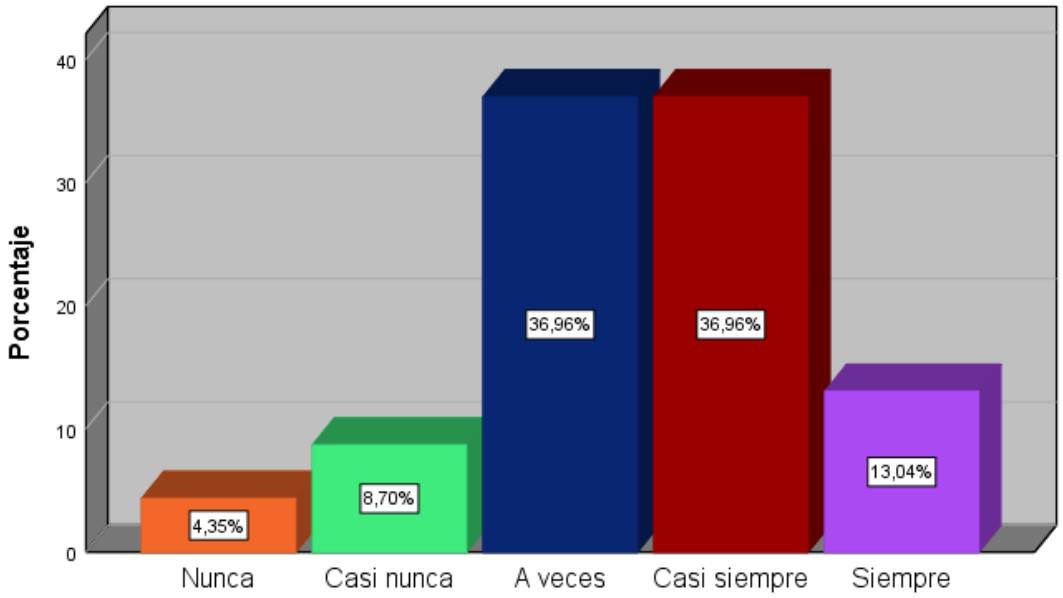
P4. ¿Considera usted que la entidad cuenta un adecuado procesamiento y sistematización de datos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,3	4,3	4,3
Casi nunca	4	8,7	8,7	13,0
A veces	17	37,0	37,0	50,0
Casi siempre	17	37,0	37,0	87,0
Siempre	6	13,0	13,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data control interno

Figura 7

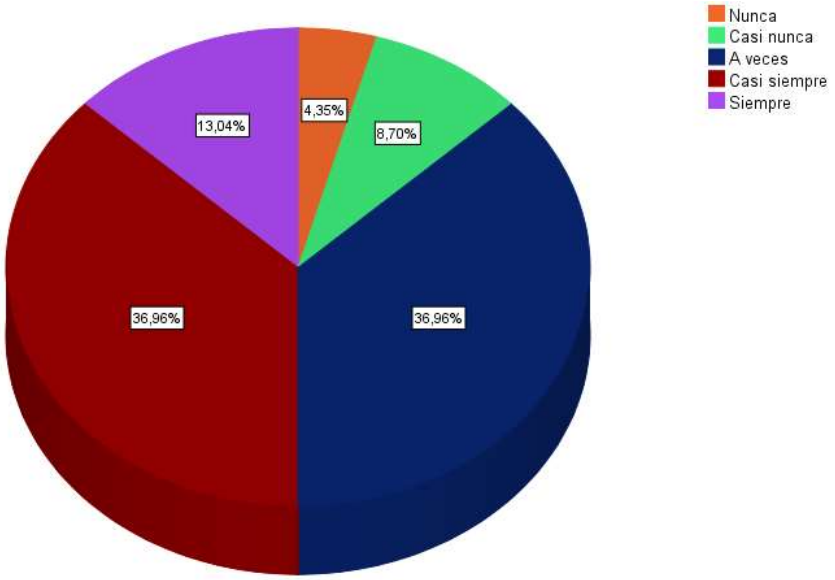
P4. ¿Considera usted que la entidad cuenta un adecuado procesamiento y sistematización de datos?



Fuente: Tabla 6

Figura 8

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P4.



Fuente: Tabla 6

Interpretación:

En la tabla 6, figura 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 cuenta con un adecuado procesamiento y sistematización de datos ya que de esta manera tienen toda la información precisa y actualizada, lo cual es muy cierto ya que al incluir un procesamiento y sistematización de datos se logra acceder al información correcta y concreta, por ello que los 23 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 37,0% tenemos a 17 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que la entidad tiene un adecuado procesamiento y sistematización de datos que ayudan en la agilización de información, no es una cifra alarmante al igual que el 13.0% que es la suma de los 6 trabajadores los que no consideran que la entidad tenga un adecuado procesamiento y sistematización de datos, lo que da a entender que la entidad debería mejorar en ese aspecto.

Tabla 7

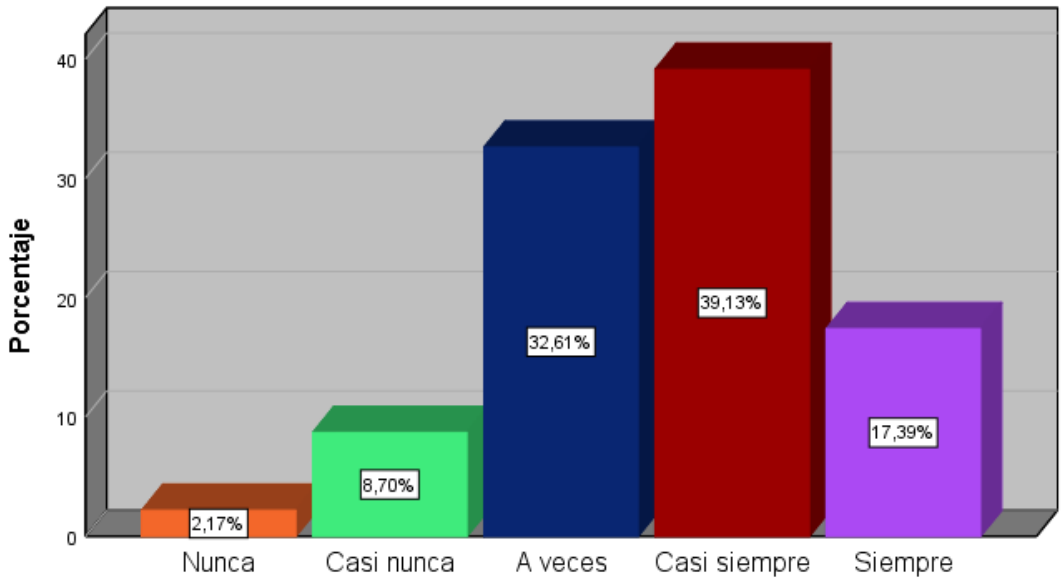
P5. ¿La información que brinda la entidad es relevante y suficiente para una correcta compresión?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,2	2,2	2,2
Casi nunca	4	8,7	8,7	10,9
A veces	15	32,6	32,6	43,5
Casi siempre	18	39,1	39,1	82,6
Siempre	8	17,4	17,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data control interno

Figura 9

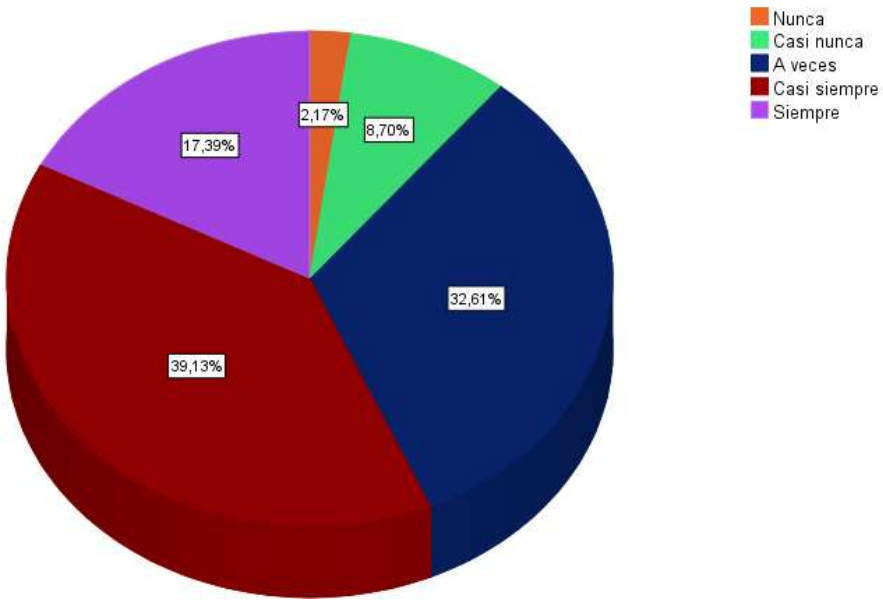
P5. ¿La información que brinda la entidad es relevante suficiente para una correcta compresión?



Fuente: Tabla 7

Figura 10

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P5.



Fuente: Tabla 7

Interpretación:

En la tabla 7, figura 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 que brindan la entidad es relevante y suficiente para una correcta comprensión ya que muchas veces es importante tener una buena información ya que de esta manera se pueden comprender lo que se está requiriendo, lo cual es muy cierto ya que al incluir una información relevante y suficiente se logra tener una mejor comprensión y no generar dudas, por ello que los 26 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 32,6% tenemos a 15 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que una información relevante y suficiente brinden una correcta compresión, no es una cifra 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 brinda la entidad pueda ayudar a una correcta compresión, lo que da a entender que tienen otro tipo de creencias con respecto a la información que brinda la entidad.

Tabla 8

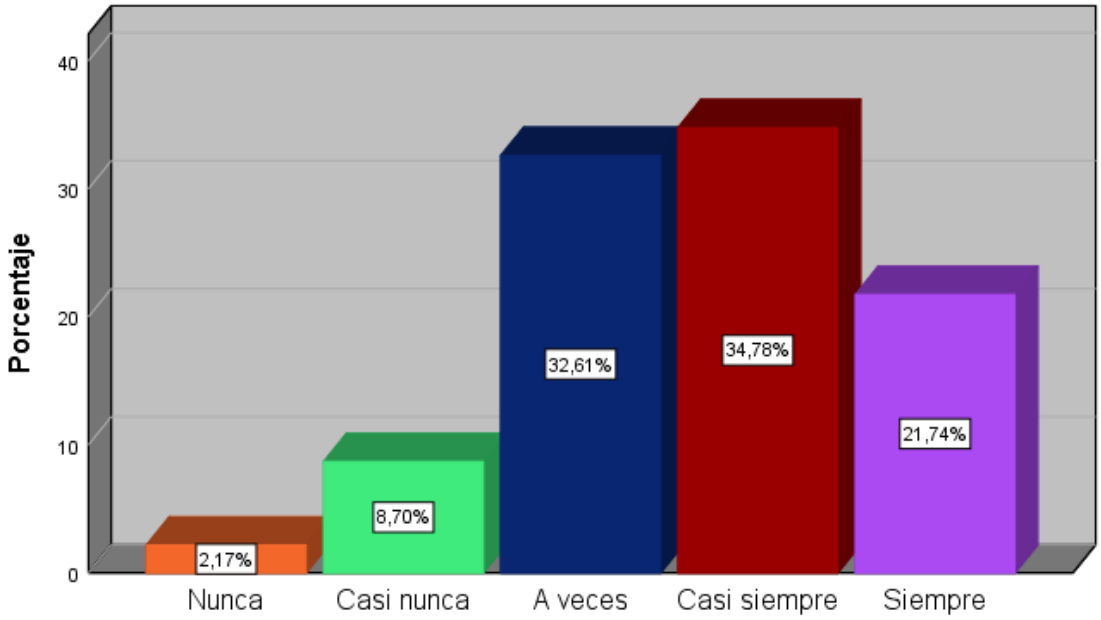
P6. ¿Considera que mantienen una adecuada comunicación externa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,2	2,2	2,2
Casi nunca	4	8,7	8,7	10,9
A veces	15	32,6	32,6	43,5
Casi siempre	16	34,8	34,8	78,3
Siempre	10	21,7	21,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data control interno

Figura 11

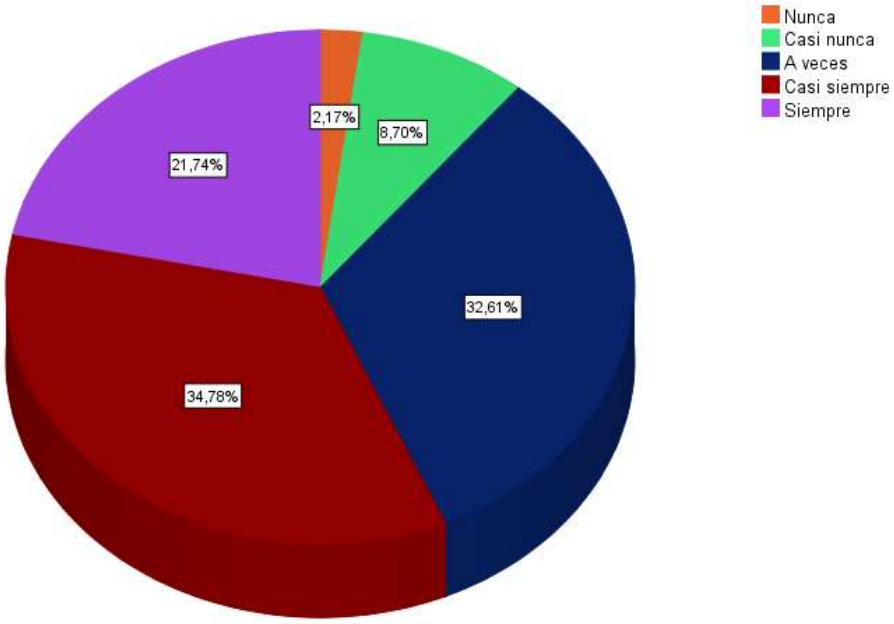
P6. ¿Considera que mantienen una adecuada comunicación externa?



Fuente: Tabla 8

Figura 12

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P6.



Fuente: Tabla 8

Interpretación:

En la tabla 8, figura 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 una adecuada comunicación externa ya que tienes una buena relación con agentes externos a la entidad y de esta manera se puede tener una gestión más rápida, lo cual es muy cierto ya que al incluir comunicaciones externas buenas se obtiene una relación en beneficio mutuo, por ello que los 26 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 32,6% tenemos a 15 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que si se 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 que no creen que se mantiene una correcta comunicación externa, lo que da a entender que tienen otro tipo de creencias con respecto a la comunicación externa.

4.1.1.3. Dimensión: Políticas de control interno

Tabla 9

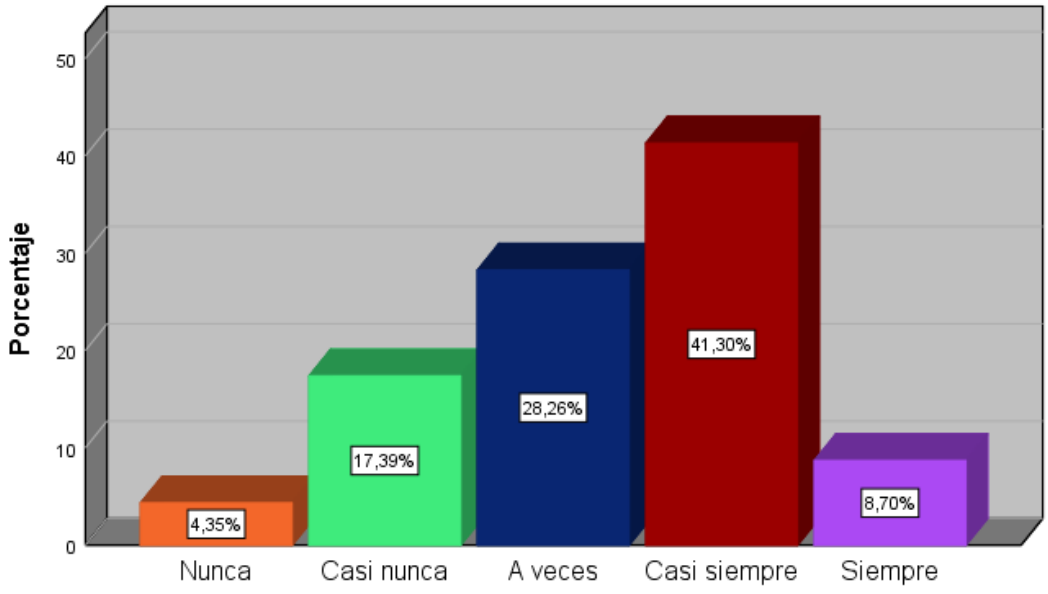
P7. ¿Considera que la entidad organiza sus acciones para llevar un adecuado control interno?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,3	4,3	4,3
Casi nunca	8	17,4	17,4	21,7
A veces	13	28,3	28,3	50,0
Casi siempre	19	41,3	41,3	91,3
Siempre	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data control interno

Figura 13

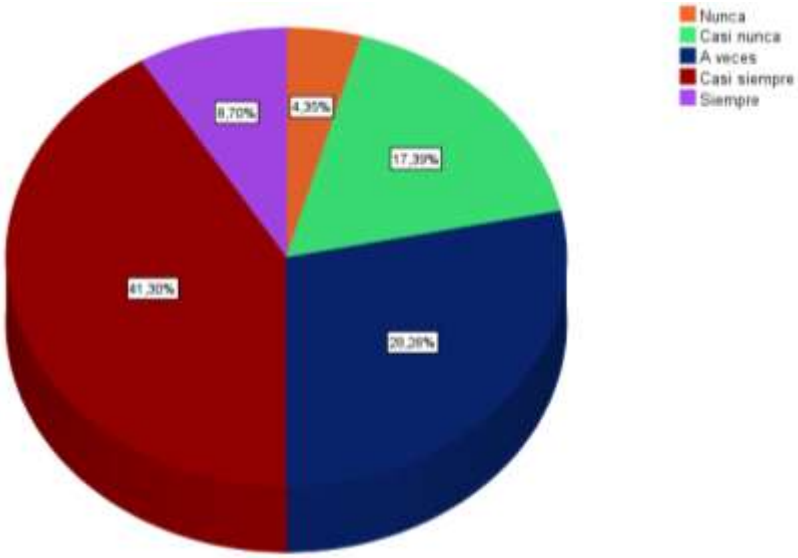
P7. ¿Considera que la entidad organiza sus acciones para llevar un adecuado control interno?



Fuente: Tabla 9

Figura 14

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P7.



Fuente: Tabla 9

Interpretación:

En la tabla 9, figura 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 organiza sus acciones para llevar un adecuado control interno ya que muchas veces es importante tener un control de lo que se está realizando ya que de esta manera se pueden lograr completar todas las metas propuestas, lo cual es muy cierto ya que al incluir la organización de acciones permite obtener un correcto desempeño de las funciones de cada uno, por ello que los 23 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 28,3% tenemos a 13 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que la organización de acciones de la entidad conlleva a un adecuado control 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 sus acciones para tener un correcto control interno, lo que da a entender que tienen otro tipo de creencias con respecto a la organización de acciones dentro de la entidad.

Tabla 10

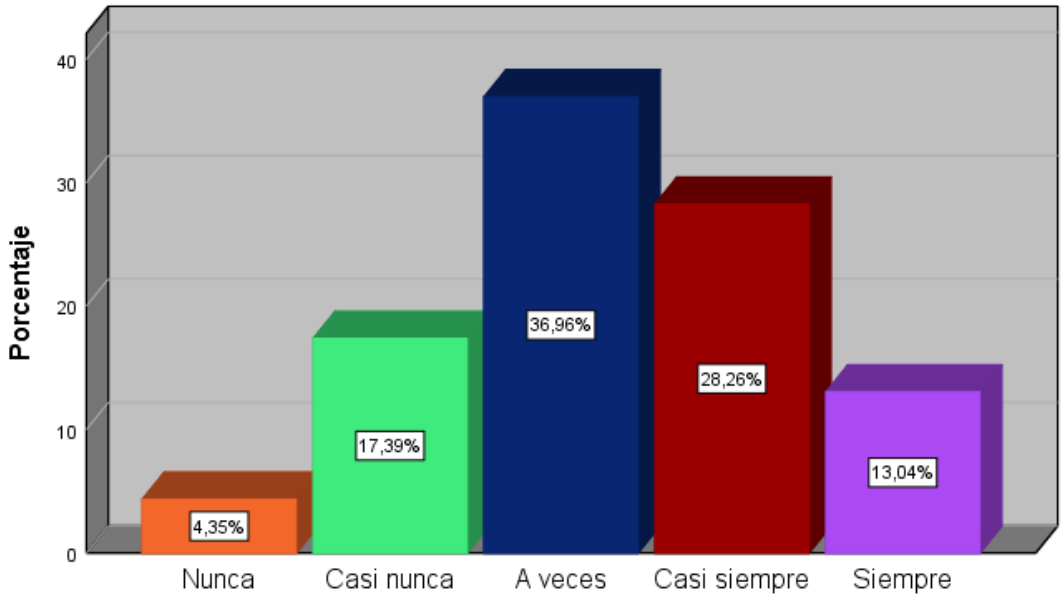
P8. ¿Usted considera que se lleva una adecuada ejecución de planes con respecto al control interno?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,3	4,3	4,3
Casi nunca	8	17,4	17,4	21,7
A veces	17	37,0	37,0	58,7
Casi siempre	13	28,3	28,3	87,0
Siempre	6	13,0	13,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data control interno

Figura 15

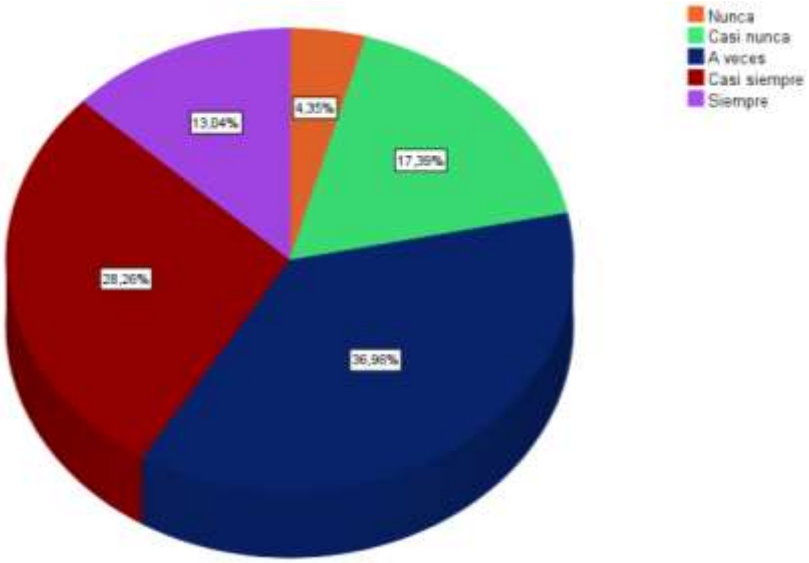
P8. ¿Usted considera que se lleva una adecuada ejecución de planes con respecto al control interno?



Fuente: Tabla 10

Figura 16

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P8.



Fuente: Tabla 10

Interpretación:

En la tabla 10, 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 una adecuada ejecución de planes con respecto al control interno ya que muchas veces es importante tener una buena ejecución de planes ya que de esta manera no haya inconvenientes al darse la ejecución, lo cual es muy cierto ya que al incluir la ejecución de planes permita alcanzar todas las metas propuestas, por ello que los 19 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 37,0% tenemos a 17 trabajadores que nos 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 21.7% que es la suma de los 10 trabajadores los que no creen que la entidad tienen una ejecución de planes para tener un correcto control interno.

Tabla 11

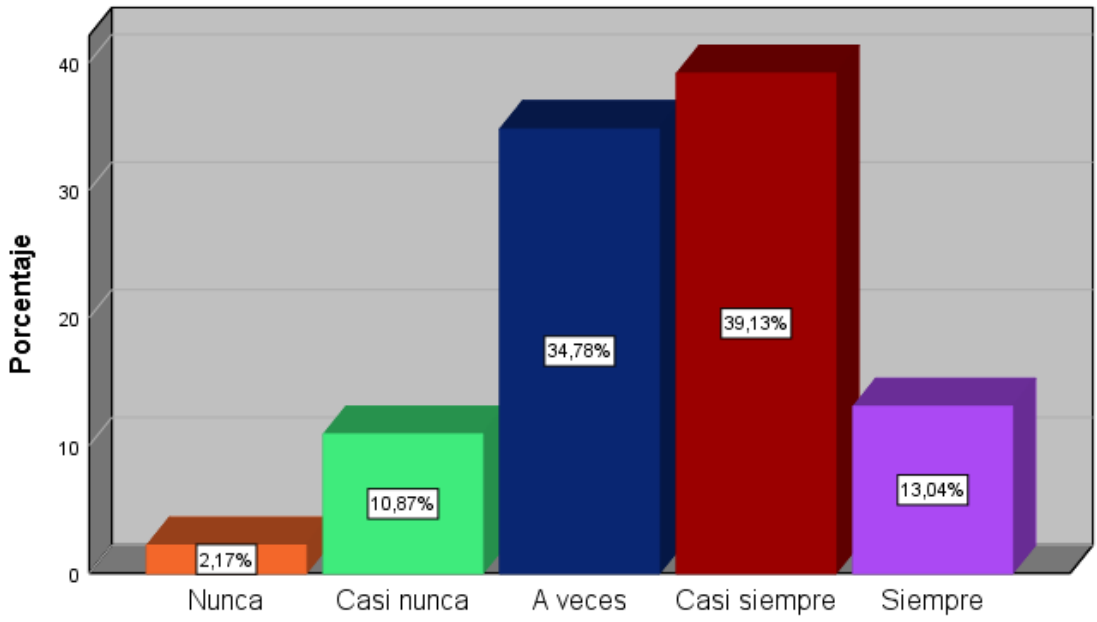
P9. ¿Considera que el control interno de la entidad evalúa correctamente los servicios que brinda?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,2	2,2	2,2
Casi nunca	5	10,9	10,9	13,0
A veces	16	34,8	34,8	47,8
Casi siempre	18	39,1	39,1	87,0
Siempre	6	13,0	13,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data control interno

Figura 17

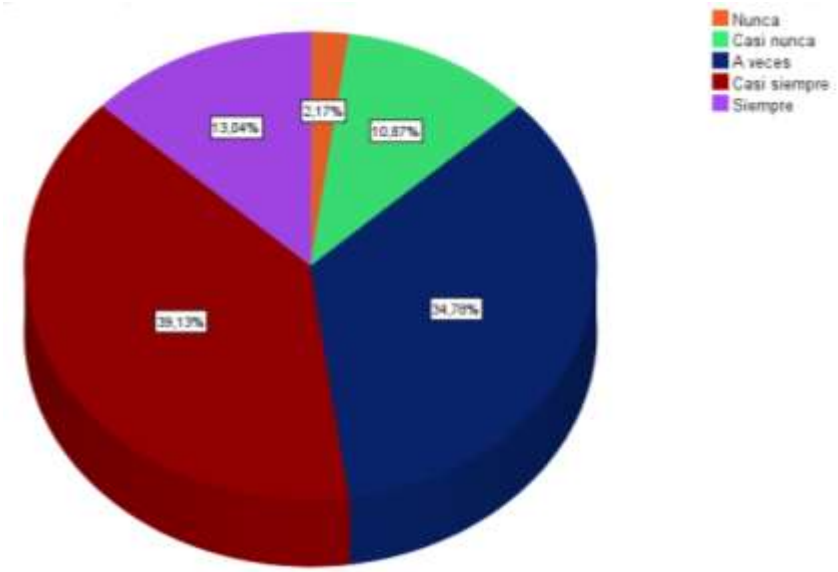
P9. ¿Considera que el control interno de la entidad evalúa correctamente los servicios que brinda?



Fuente: Tabla 11

Figura 18

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P9.



Fuente: Tabla 11

Interpretación:

En la tabla 11, 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 control interno de la entidad evalúa correctamente los servicios que brinda ya que muchas veces es necesario tener una supervisión de estas acciones ya que de esta manera se pueden brindar una correcta prestación de servicios, lo cual es muy cierto ya que al incluir las evaluaciones se pueden mostrar si desarrollan bien sus funciones o no, por ello que los 24 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 34,8% tenemos a 16 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que la entidad evalúa de manera correcta los servicios que brindan de acuerdo al control interno, no 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 los servicios que brinda, lo que da a entender que falta mejorar un poco ese indicador de la entidad.

4.1.1.4. Dimensión: Supervisión

Tabla 12

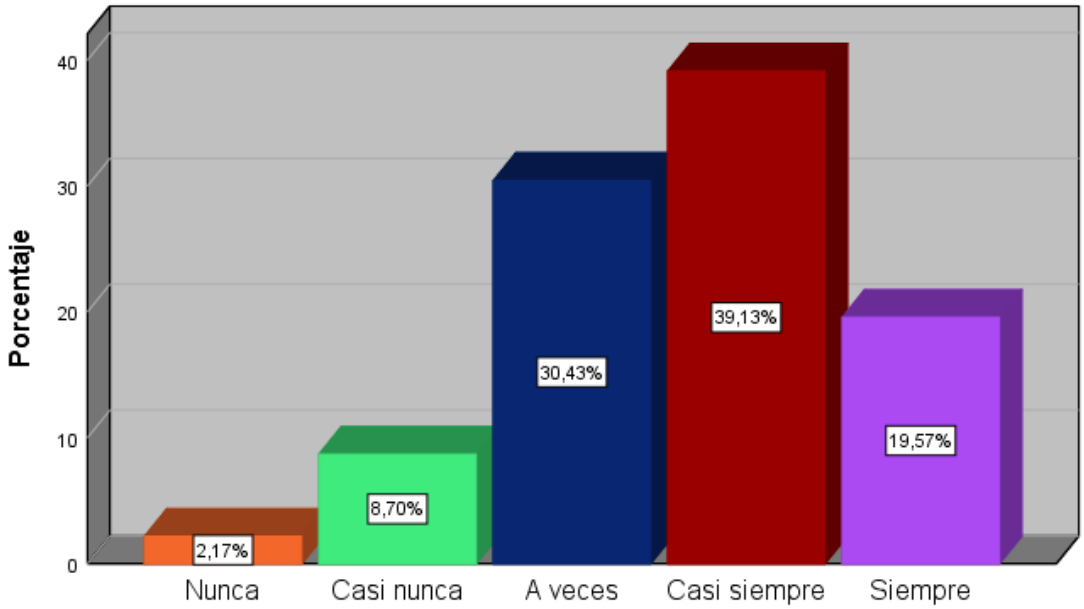
P10. ¿Considera que se supervisa adecuadamente los componentes del sistema de la entidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,2	2,2	2,2
Casi nunca	4	8,7	8,7	10,9
A veces	14	30,4	30,4	41,3
Casi siempre	18	39,1	39,1	80,4
Siempre	9	19,6	19,6	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data control interno

Figura 19

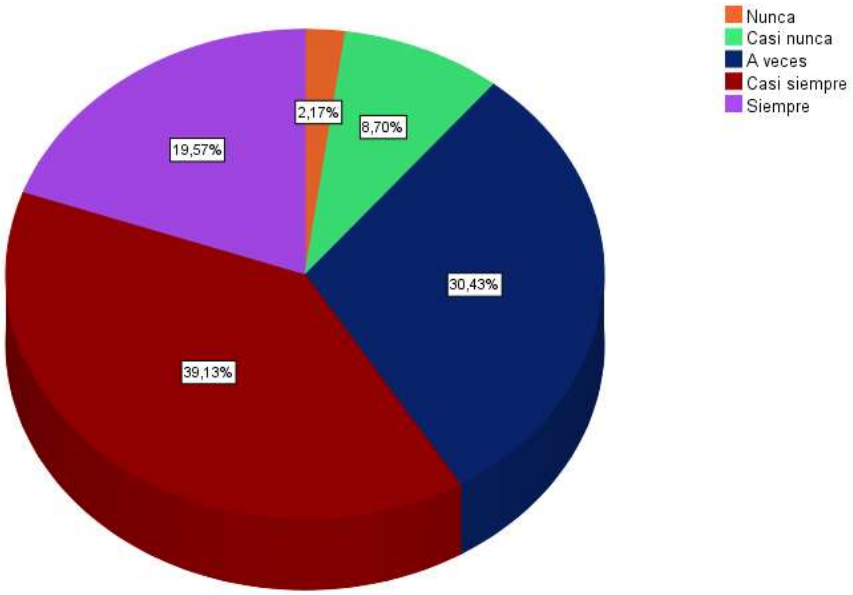
P10. ¿Considera que se supervisa adecuadamente los componentes del sistema de la entidad?



Fuente: Tabla 12

Figura 20

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P10.



Fuente: Tabla 12

Interpretación:

En la tabla 12, 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 supervisa adecuadamente los componentes del sistema de la entidad ya que de esta manera se pueden identificar si se está observando fallas o mejoras en el desarrollo de las funciones, lo cual es muy cierto ya que al incluir una correcta supervisión se logra tener una información más específica, por ello que los 27 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 30,4% tenemos a 14 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que la organización realiza supervisiones adecuadas de acuerdo a los componentes del sistema de la entidad, no es una cifra alarmante al igual que 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 entidad, lo que da a entender que tienen otro tipo de creencias con respecto a la supervisión de componentes de la entidad.

Tabla 13

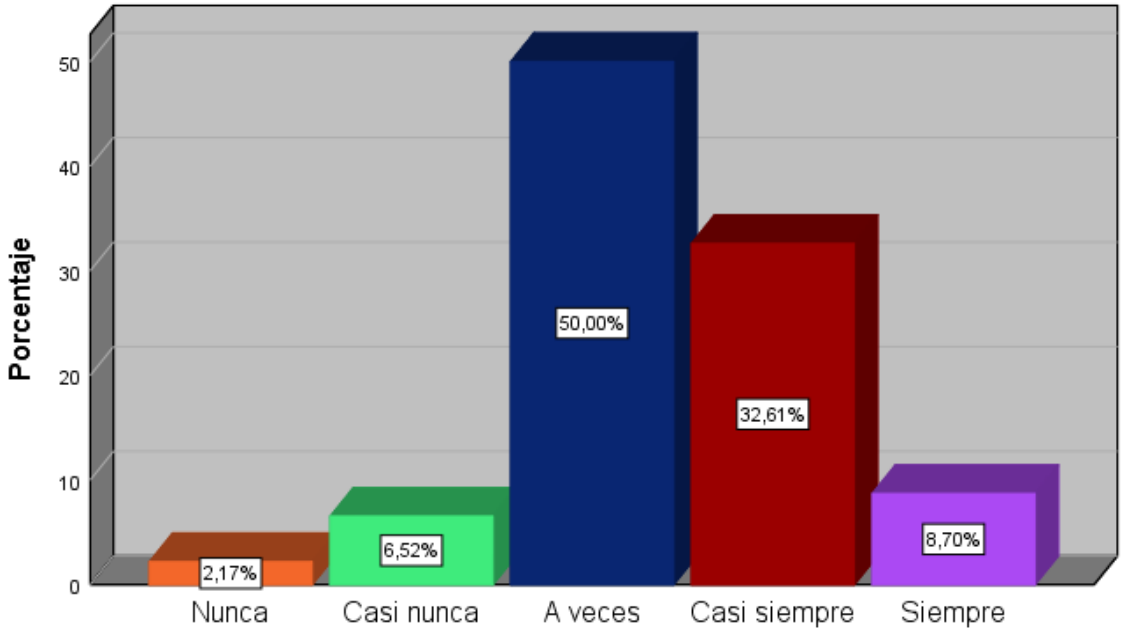
P11. ¿Considera que se realiza una correcta supervisión para la prevención de riesgos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,2	2,2	2,2
Casi nunca	3	6,5	6,5	8,7
A veces	23	50,0	50,0	58,7
Casi siempre	15	32,6	32,6	91,3
Siempre	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data control interno

Figura 21

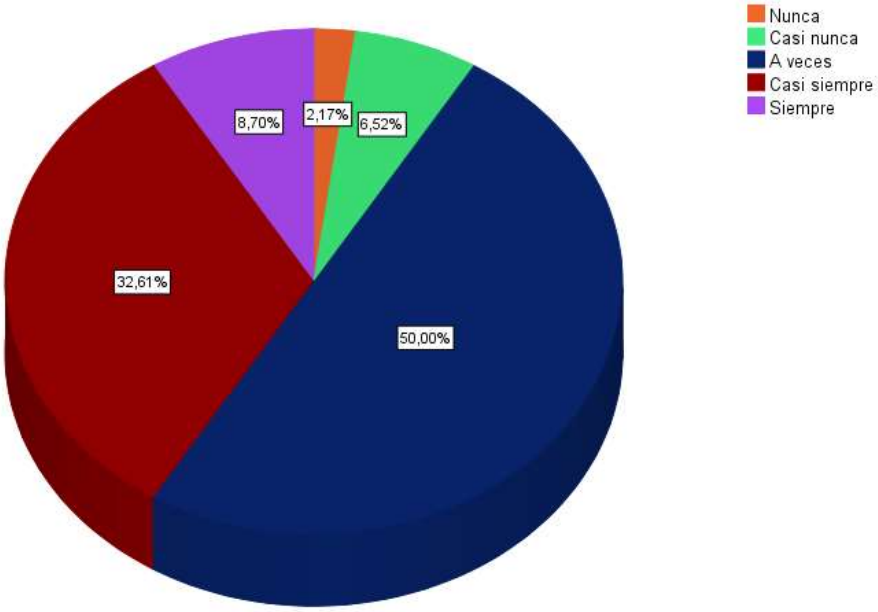
P11. ¿Considera que se realiza una correcta supervisión para la prevención de riesgos?



Fuente: Tabla 13

Figura 22

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P11.



Fuente: Tabla 13

Interpretación:

En la tabla 13, 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 realiza una correcta supervisión para la prevención de riesgos ya que muchas veces es importante tener un control para poder prevenir los riesgos ya que de 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 entidad está evitando que se den esos riesgos, por ello que los 19 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 50,0% tenemos a 23 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que se realiza una correcta supervisión para la prevención de riesgos, no es una cifra alarmante al 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 la prevención de riesgos.

Tabla 14

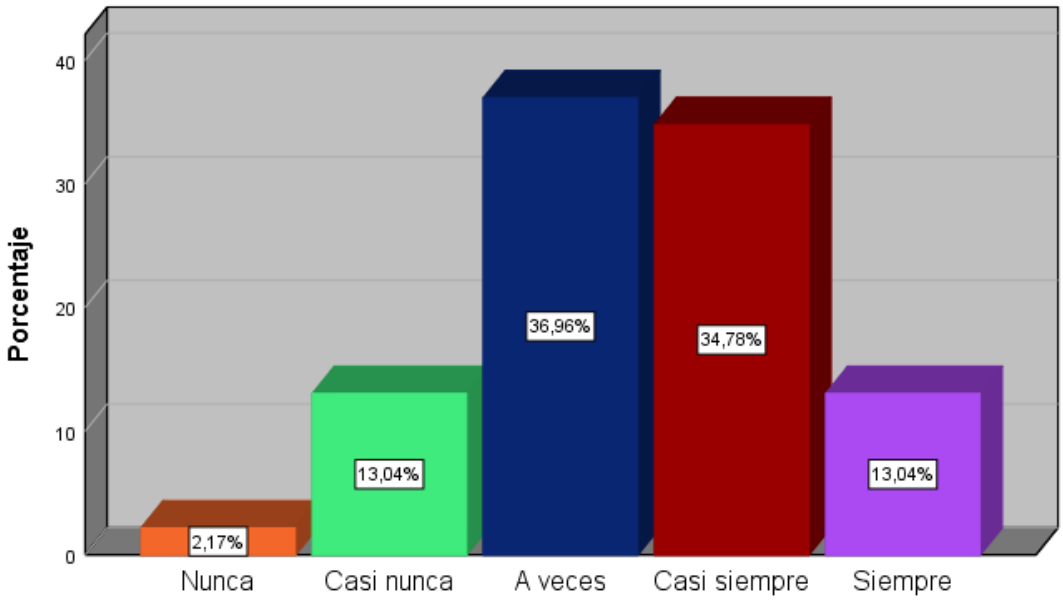
P12. ¿Considera que cuentan con el equipo tecnológico suficiente para brindar un adecuado servicio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,2	2,2	2,2
Casi nunca	6	13,0	13,0	15,2
A veces	17	37,0	37,0	52,2
Casi siempre	16	34,8	34,8	87,0
Siempre	6	13,0	13,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data control interno

Figura 23

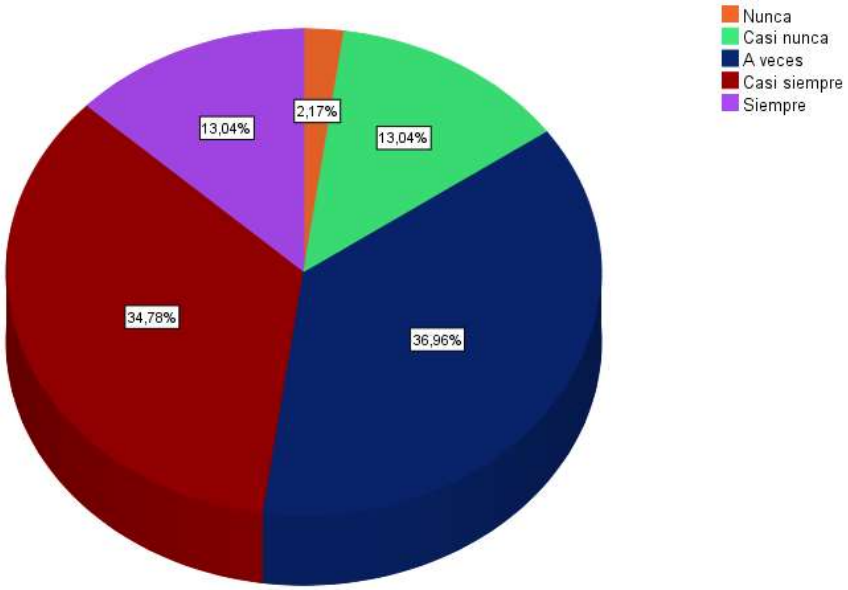
P12. ¿Considera que cuentan con el equipo tecnológico suficiente para brindar un adecuado servicio?



Fuente: Tabla 14

Figura 24

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P12.



Fuente: Tabla 14

Interpretación:

En la tabla 14, figura 23 y 24 observamos que el 47,8% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre cuentan con el equipo tecnológico suficiente para brindar un adecuado servicio ya que muchas veces es importante tener estas herramientas ya que de esta manera 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 puede realizar un trabajo de calidad en la entidad, por ello que los 22 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 37,0% tenemos a 17 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que tener equipos tecnológicos suficientes se realiza un buen desempeño de los servicios que se 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 equitación tecnológica suficiente en la prestación de servicios que realizan.

4.1.1.5. Dimensión: Fiabilidad

Tabla 15

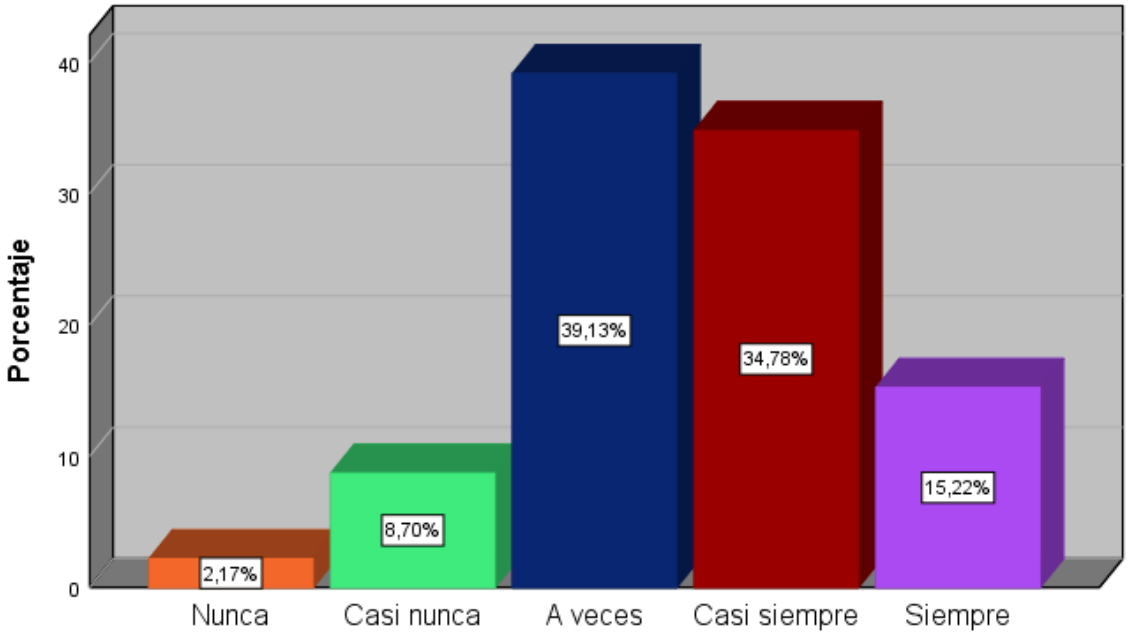
P13. ¿Considera que todos los trabajadores demuestran compromiso con la entidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,2	2,2	2,2
Casi nunca	4	8,7	8,7	10,9
A veces	18	39,1	39,1	50,0
Casi siempre	16	34,8	34,8	84,8
Siempre	7	15,2	15,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data calidad de los servicios

Figura 25

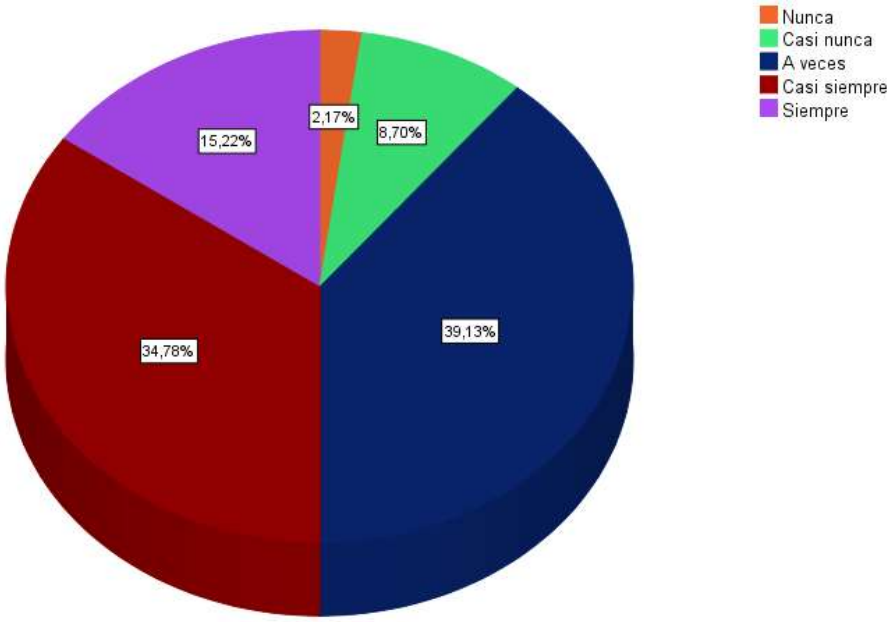
P13. ¿Considera que todos los trabajadores demuestran compromiso con la entidad?



Fuente: Tabla 15

Figura 26

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P13.



Fuente: Tabla 15

Interpretación:

En la tabla 15, 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 los trabajadores demuestran compromiso con la entidad ya que de esta manera pueden desempeñarse bien en la función que realizan, lo cual es muy cierto ya que al incluir compromiso están haciéndose responsables de los actos que realizan, por ello que los 23 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 39,1% tenemos a 18 encuestados que nos dicen que a veces piensan que todos los trabajadores evidencia 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 que los trabajadores demuestra su compromiso con la entidad, lo que da a entender que tienen otro tipo de creencias con respecto al compromiso de los trabajadores dentro de la entidad.

Tabla 16

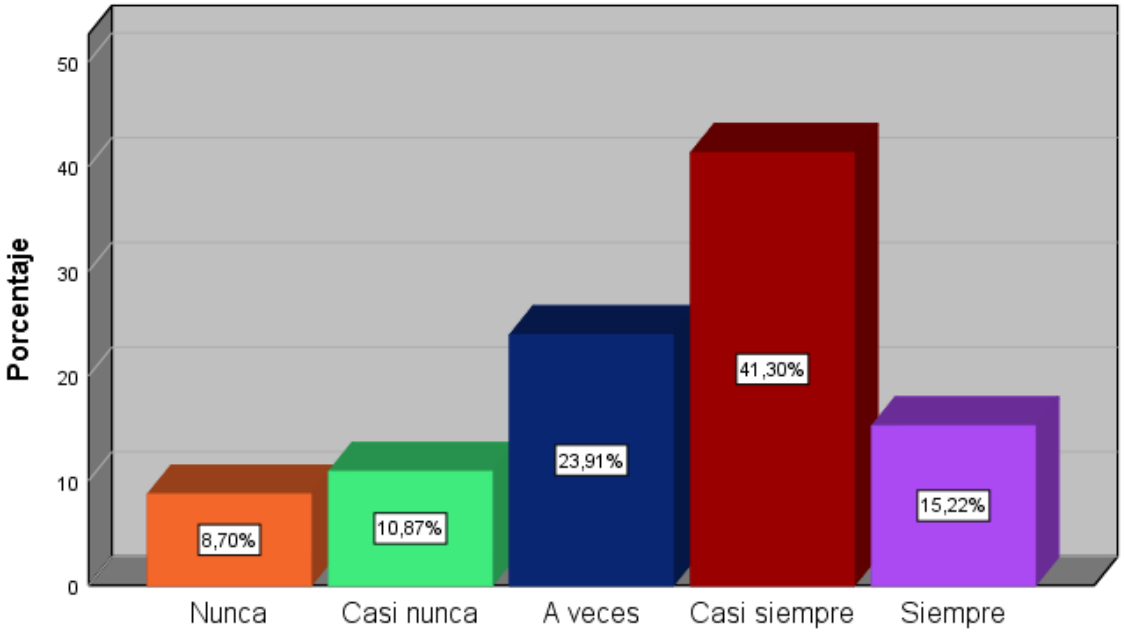
P14. ¿Considera que los servicios que brindan son eficientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	8,7	8,7	8,7
Casi nunca	5	10,9	10,9	19,6
A veces	11	23,9	23,9	43,5
Casi siempre	19	41,3	41,3	84,8
Siempre	7	15,2	15,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data calidad de los servicios

Figura 27

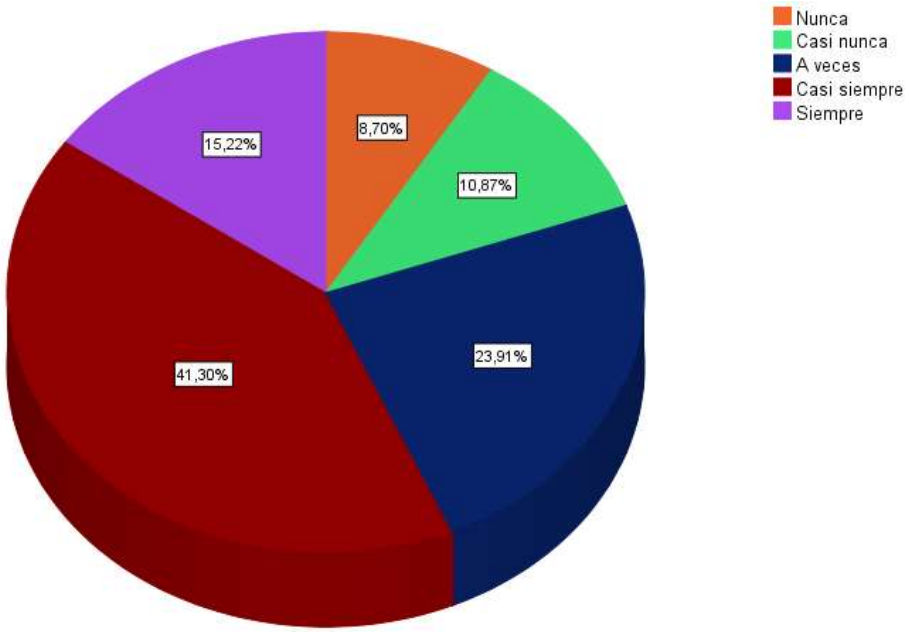
P14. ¿Considera que los servicios que brindan son eficientes?



Fuente: Tabla 16

Figura 28

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P14.



Fuente: Tabla 16

Interpretación:

En la tabla 16, 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 servicios que brindan son eficientes ya que cumplen con las expectativas que se tienen planteadas de esta manera se pueden lograr obtener un mejor trabajo, lo cual es muy cierto ya que al brindar servicios eficientes se genera un mejor trabajo, por ello que los 26 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 23,9% tenemos a 11 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que los servicios brindados son eficientes, no es una 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 eficiente.

Tabla 17

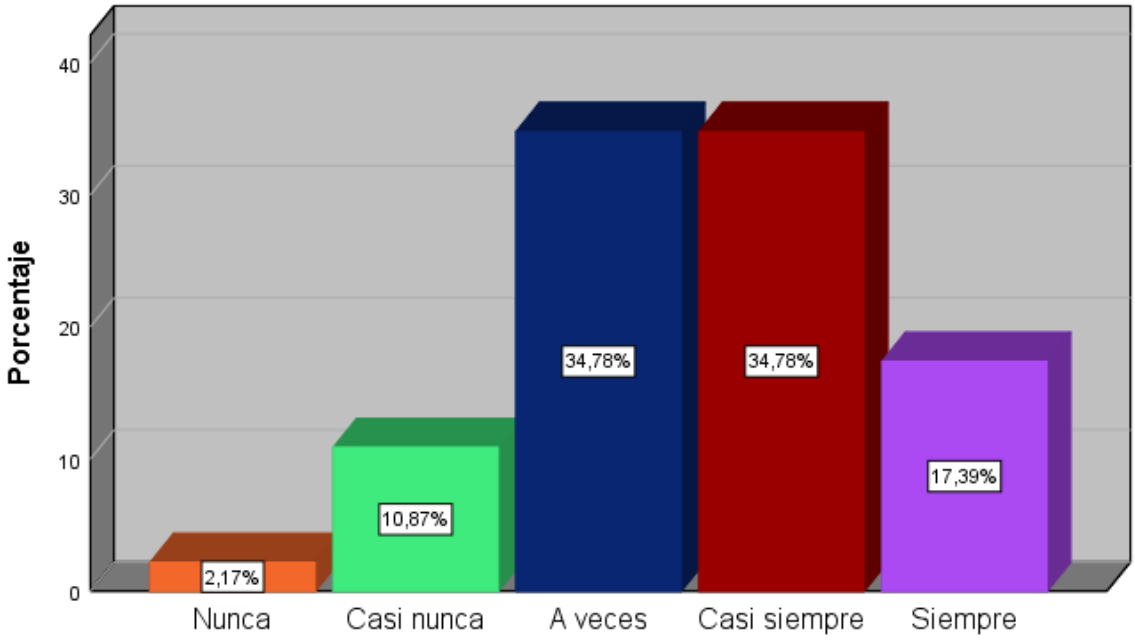
P15. ¿Usted percibe que la población confía en la calidad de sus servicios?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,2	2,2	2,2
Casi nunca	5	10,9	10,9	13,0
A veces	16	34,8	34,8	47,8
Casi siempre	16	34,8	34,8	82,6
Siempre	8	17,4	17,8	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data calidad de los servicios

Figura 29

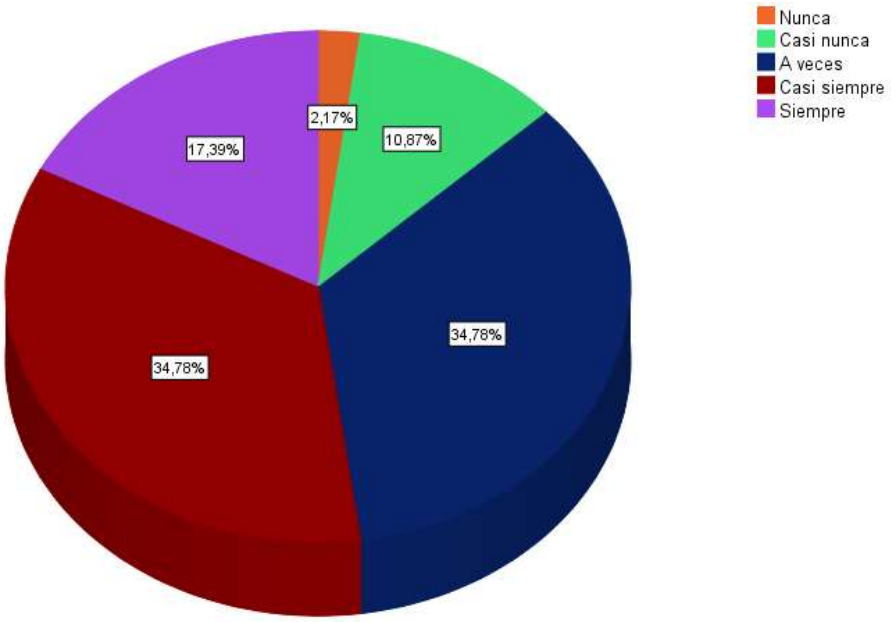
P15. ¿Usted percibe que la población confía en la calidad de sus servicios?



Fuente: Tabla 17

Figura 30

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P15.



Fuente: Tabla 17

Interpretación:

En la tabla 17, figura 29 y 30 observamos que el 52,2% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre perciben que la población confía en la calidad de sus servicios ya que muchas veces se ha podido evidenciar porque los usuarios no tienen ninguna duda después de 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 percepción de confianza por parte de la población es un indicador bueno para la entidad y sus servicios que brinda, por ello que los 24 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 34,8% tenemos a 16 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que se la población confía en la 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 la población tenga confianza con respecto a la calidad de servicios que se brinda.

4.1.1.6. Dimensión: Calidad de gestión

Tabla 18

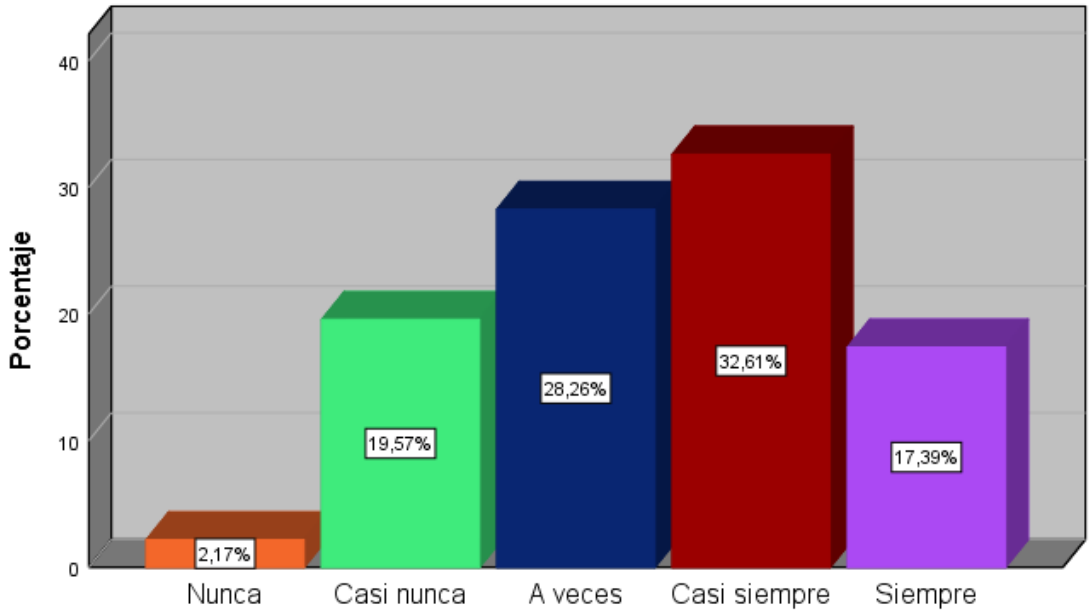
P16. ¿La entidad evalúa sus servicios pasa saber si está satisfaciendo las necesidades de la población?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,2	2,2	2,2
Casi nunca	9	19,6	19,6	21,7
A veces	13	28,3	28,3	50,0
Casi siempre	15	32,6	32,6	82,6
Siempre	8	17,4	17,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data calidad de los servicios

Figura 31

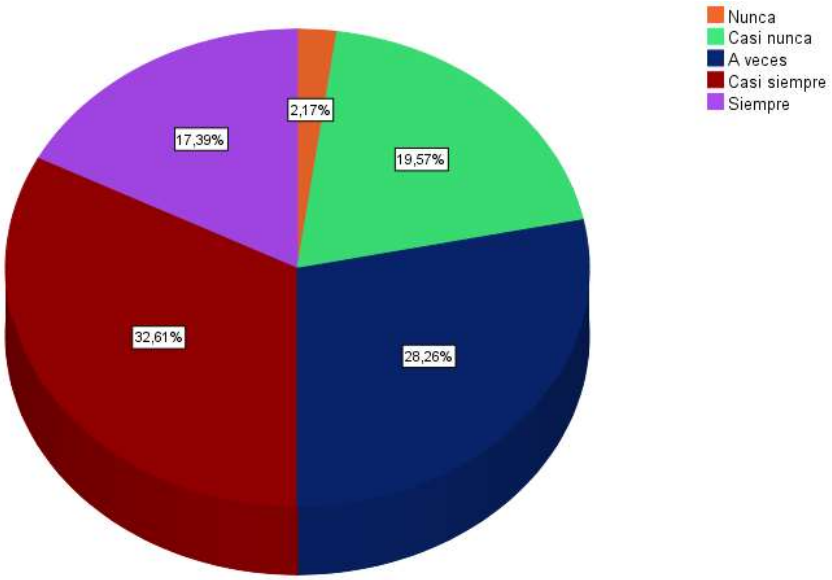
P16. ¿La entidad evalúa sus servicios pasa saber si está satisfaciendo las necesidades de la población?



Fuente: Tabla 18

Figura 32

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P16.



Fuente: Tabla 18

Interpretación:

En la tabla 18, 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 entidad evalúa sus servicios para saber si está satisfaciendo las necesidades de la población ya que muchas veces es importante dar un seguimiento mediante evaluaciones para tener un mejor control y rendimiento relación a los servicios que brinda la entidad ante la población, lo cual es muy cierto ya que al incluir estas evaluaciones de una cierta forma hace de que los trabajadores pueden mejorar su rendimiento y dedicación en su trabajo al momento de brindar información o servicio a la población, por ello que los 23 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 28,3% tenemos a 13 trabajadores que nos dicen que a veces la entidad evalúa sus servicios para saber si satisfacen la necesidad de la población, no es una 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 si están satisfaciendo las necesitades de la población.

Tabla 19

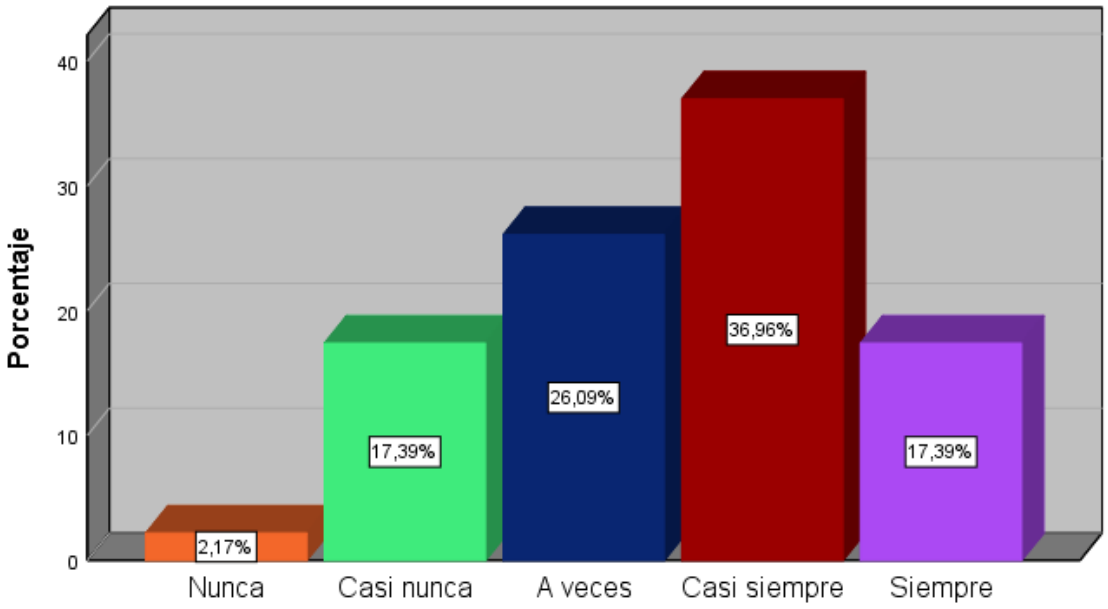
P17. ¿Considera que la entidad cuenta con un análisis documental que resalte idea relevante para así poder brindar un adecuado servicio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,2	2,2	2,2
Casi nunca	8	17,4	17,4	19,6
A veces	12	26,1	26,1	45,7
Casi siempre	17	37,0	37,0	82,6
Siempre	8	17,4	17,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data calidad de los servicios

Figura 33

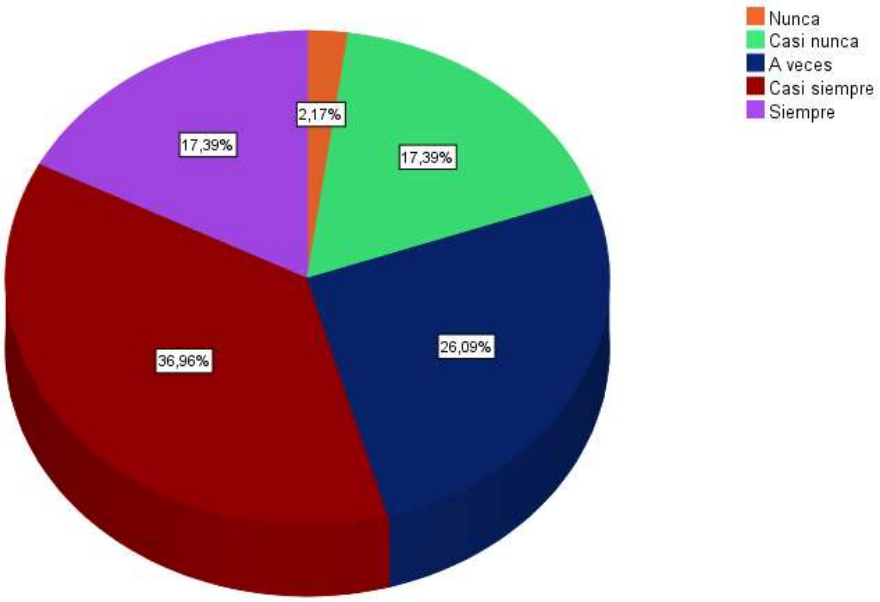
P17. ¿Considera que la entidad cuenta con un análisis documental que resalte idea relevante para así poder brindar un adecuado servicio?



Fuente: Tabla 19

Figura 34

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P17.



Fuente: Tabla 19

Interpretación:

En la tabla 19, 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 entidad cuenta con un análisis documental que resalte idea relevante para así poder brindar un adecuado servicios ya que de esta manera se pueden lograr obtener los asuntos más importante y relevante, lo cual es muy cierto ya que al incluir una análisis documental hace que la información se detallada y explicita, por ello que los 25 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 26,1% tenemos a 12 trabajadores que nos dicen que a veces piensan que la entidad realiza un análisis documental que pueda resaltar ideas relevante de acuerdo al servicio que brindan, no es una 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 documental que resalte idea relevante al momento de brindar un adecuado servicio.

Tabla 20

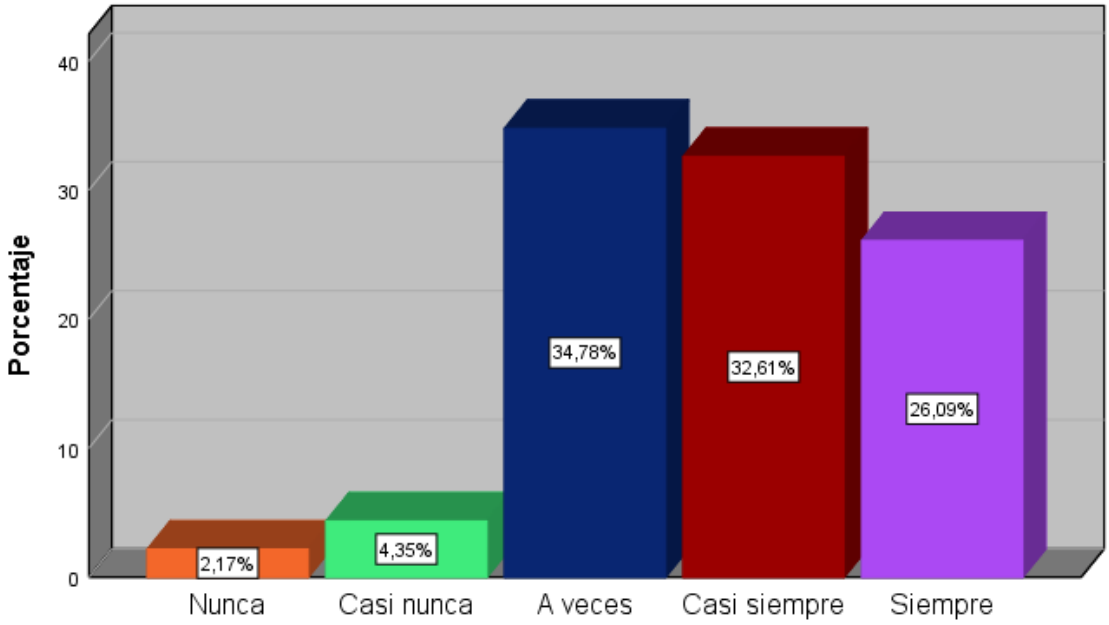
P18. ¿La entidad capacita a sus trabajadores para que brinden buenos servicios?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,2	2,2	2,2
Casi nunca	2	4,3	4,3	6,5
A veces	16	34,6	34,8	41,3
Casi siempre	15	32,6	32,6	73,9
Siempre	12	26,1	26,1	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data calidad de los servicios

Figura 35

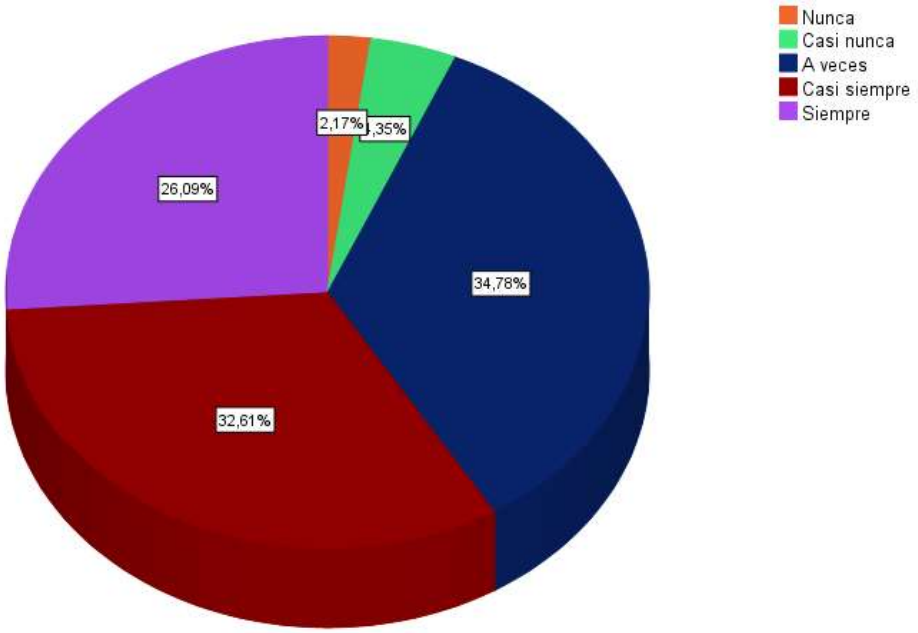
P18. ¿La entidad capacita a sus trabajadores para que brinden buenos servicios?



Fuente: Tabla 20

Figura 36

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P18.



Fuente: Tabla 20

Interpretación:

En la tabla 20, 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 entidad capacita a sus trabajadores para que brinden buenos servicios ya que muchas veces es importante tener personal capacitado ya que de esta manera puedan brindar un mejor desempeño en la función que realizan, lo cual es muy cierto ya que al incluir capacitaciones la entidad está mejorando la capacidad intelectual de sus trabajadores, por ello que los 27 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 34,8% tenemos a 16 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 es la suma de los 3 trabajadores los que no creen que la entidad capacita a sus trabajadores para que den servicios de calidad.

4.1.1.7. Dimensión: Satisfacción de los usuarios

Tabla 21

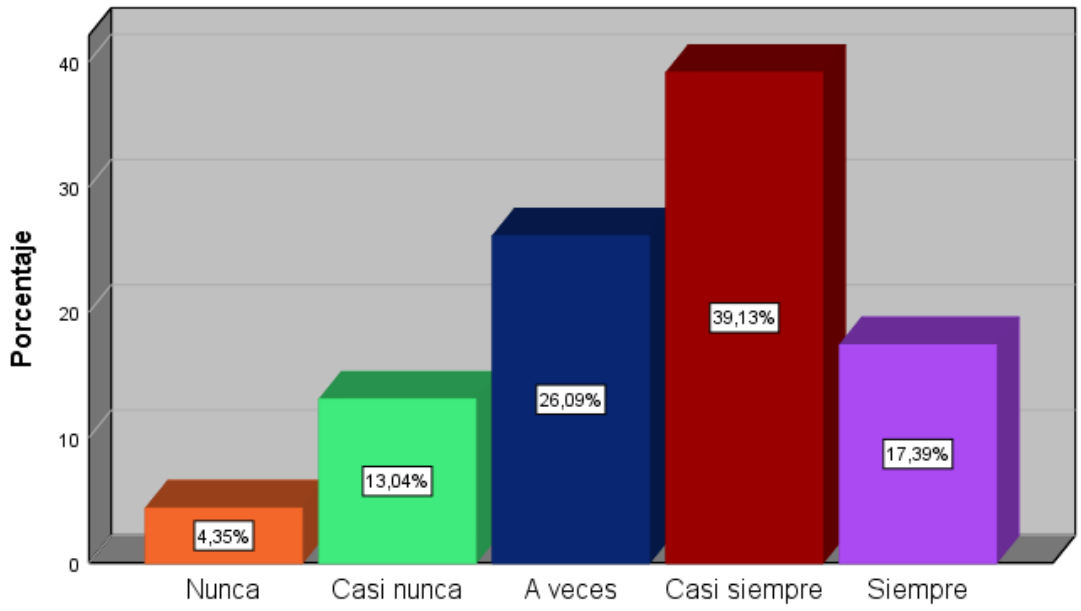
P19. ¿Considera que los trabajadores atienden de manera cortes a las interrogantes de la población?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,3	4,3	4,3
Casi nunca	6	13,0	13,0	17,4
A veces	12	26,1	26,1	43,5
Casi siempre	18	39,1	39,1	82,6
Siempre	8	17,4	17,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data calidad de los servicios

Figura 37

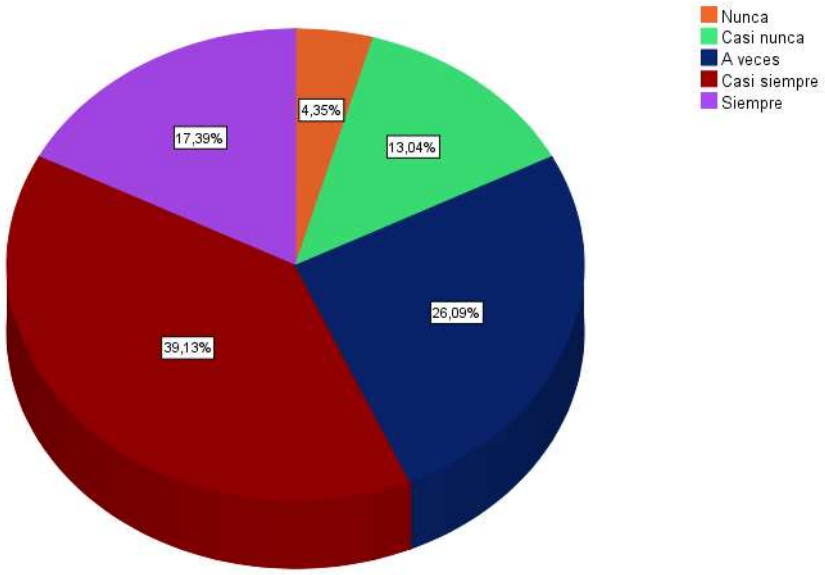
P19. ¿Considera que los trabajadores atienden de manera cortes a las interrogantes de la población?



Fuente: Tabla 21

Figura 38

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P19.



Fuente: Tabla 21

Interpretación:

En la tabla 21, figuras 37 y 38 observamos que el 56.5 % de total de los encuestados consideran que ellos siempre y casi siempre consideran que los trabajadores atienden de manera cortes a las interrogantes de la población ya que de esta manera se puede apreciar la vocación de servicio que poseen los trabajadores de la entidad en la función que realizan y se ve reflejado el correcto desempeño en cada área, por ello que los 26 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 26,1 % tenemos a 12 trabajadores que nos dicen que a veces consideran que se atiende de manera 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 de forma cortes que atienden las interrogantes, lo que da a entender que tienen otras perspectiva sobre esta interrogante.

Tabla 22

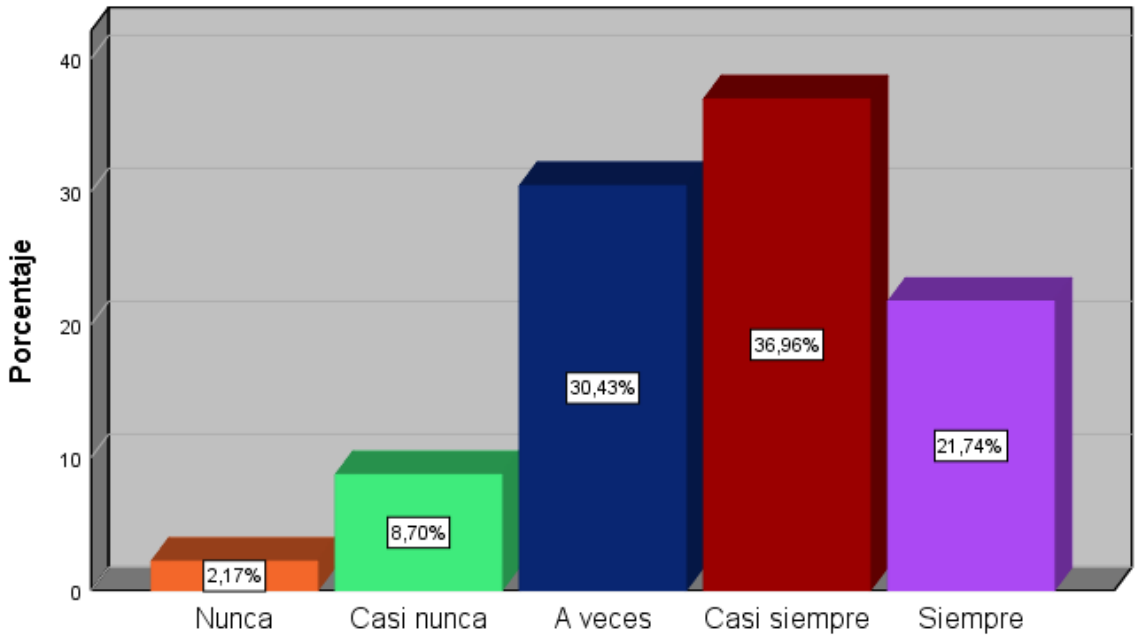
P20. ¿Considera que se brinda de manera rápida los servicios de la entidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,2	2,2	2,2
Casi nunca	4	8,7	8,7	10,9
A veces	14	30,4	30,4	41,3
Casi siempre	17	37,0	37,0	78,3
Siempre	10	21,7	21,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data calidad de los servicios

Figura 39

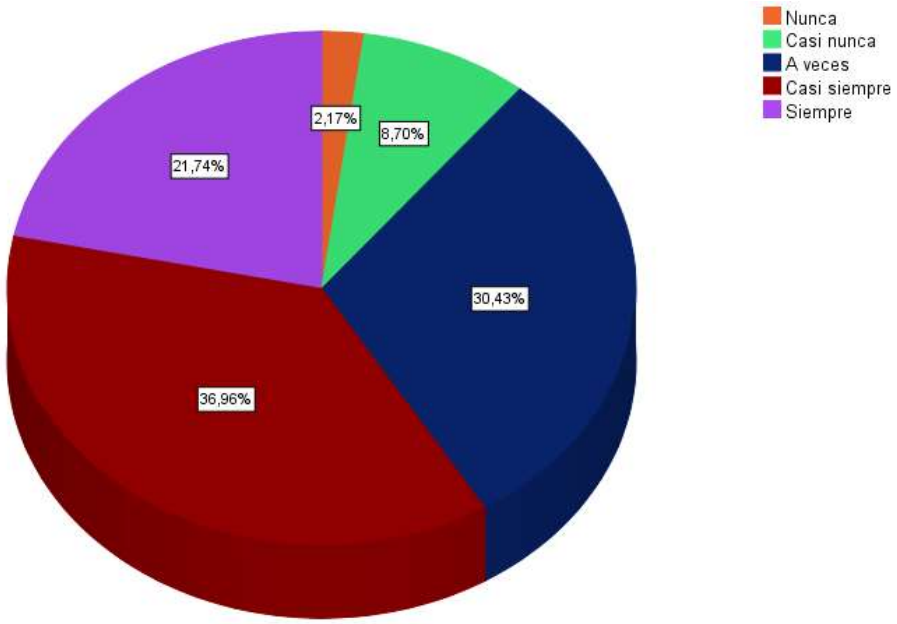
P20. ¿Considera que se brinda de manera rápida los servicios de la entidad?



Fuente: Tabla 22

Figura 40

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P20.



Fuente: Tabla 22

Interpretación:

En la tabla 22, 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 brinda de 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 realizar un servicio de manera rápida ayudan a que las asignaciones no se acumulen, por ello que los 27 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; 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, no es una 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 rápida, lo que da a entender que la entidad no da una atención muy rápida.

Tabla 23

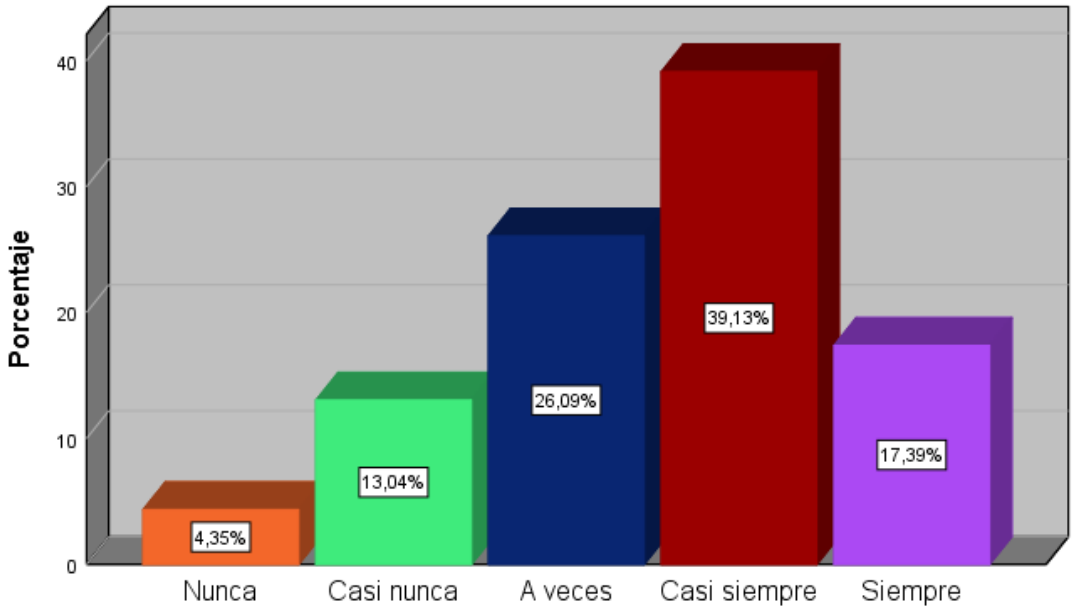
P21. ¿La entidad cuenta con sistema para organizar las quejas de los pobladores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	4,3	4,3	4,3
A veces	17	37,0	37,0	41,3
Casi siempre	13	28,3	28,3	69,6
Siempre	14	30,4	30,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data calidad de los servicios

Figura 41

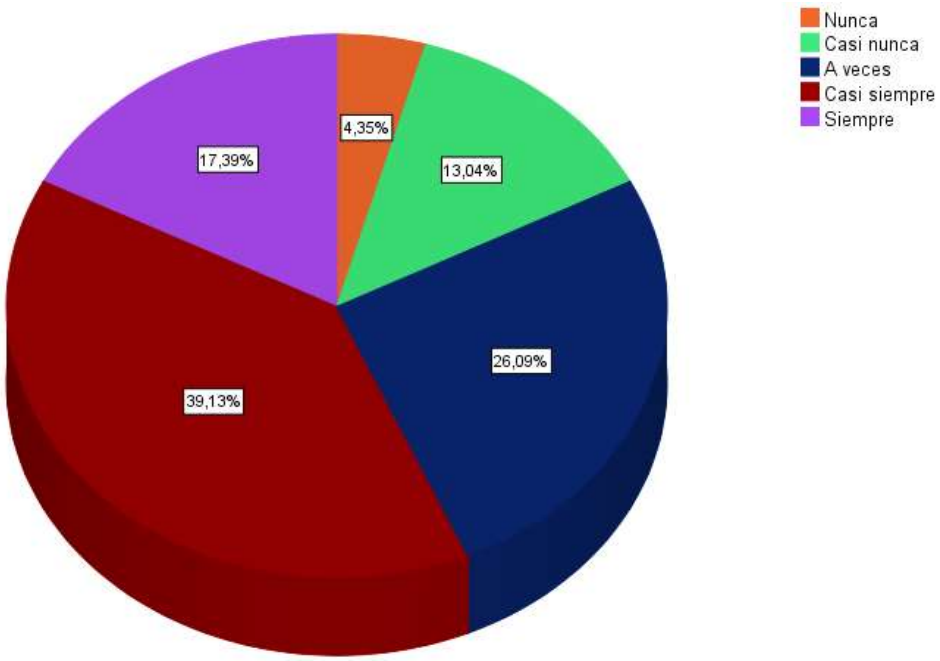
P21. ¿La entidad cuenta con sistema para organizar las quejas de los pobladores?



Fuente: Tabla 23

Figura 42

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P21.



Fuente: Tabla 23

Interpretación:

En la tabla 23, 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 entidad cuenta 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 solucionarlo, por ello que los 27 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 37,0 % tenemos a 17 trabajadores que nos dicen que a veces 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 2 trabajadores los que no consideran que cuentan con un sistema, lo que da a entender que tienen otro criterio con respecto a las organización de las quejas que recibe la entidad.

4.1.1.8. Dimensión: Capacidad de respuesta

Tabla 24

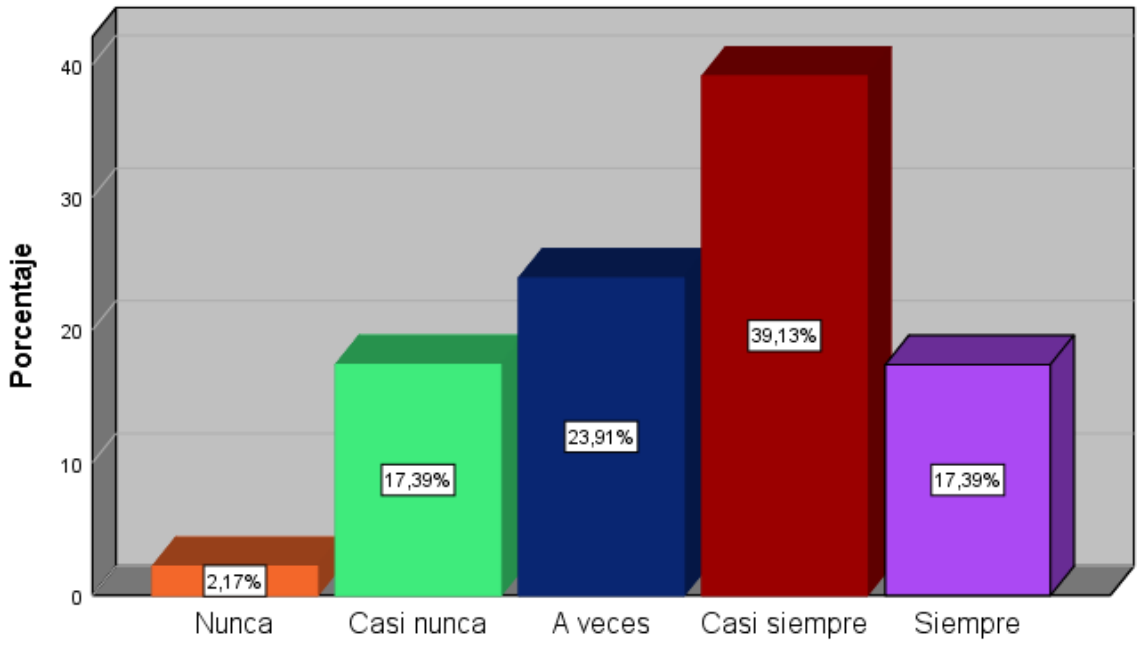
P22. ¿La información que brindan junto a su servicio es precisa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,2	2,2	2,2
Casi nunca	8	17,4	17,4	19,6
A veces	11	23,9	23,9	43,5
Casi siempre	18	39,1	39,1	82,6
Siempre	8	17,4	17,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data calidad de los servicios

Figura 43

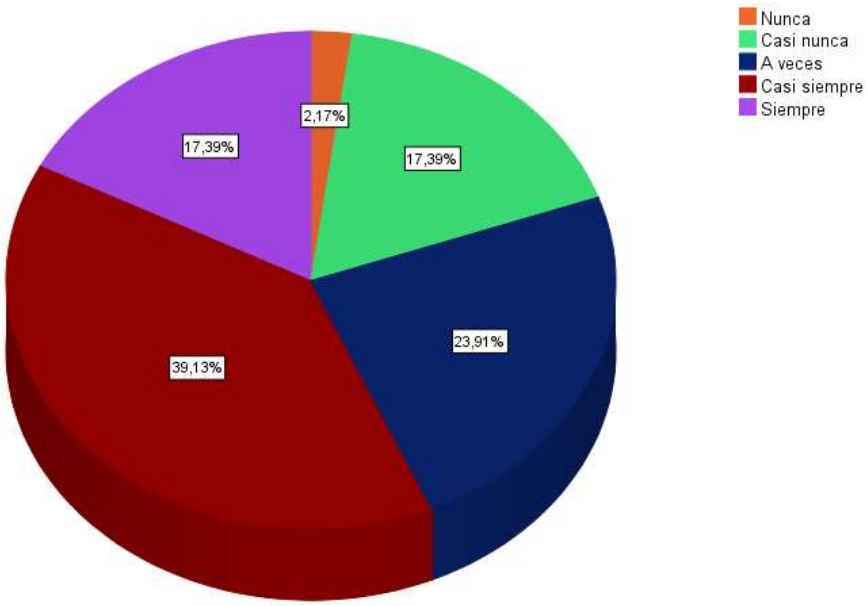
P22. ¿La información que brindan junto a su servicio es precisa?



Fuente: Tabla 24

Figura 44

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P22.



Fuente: Tabla 24

Interpretación:

En la tabla 24, 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 información 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 y real, por ello que los 26 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 23,9 % tenemos a 11 trabajadores que nos dicen que a veces 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 los que no 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 siempre es precisa.

Tabla 25

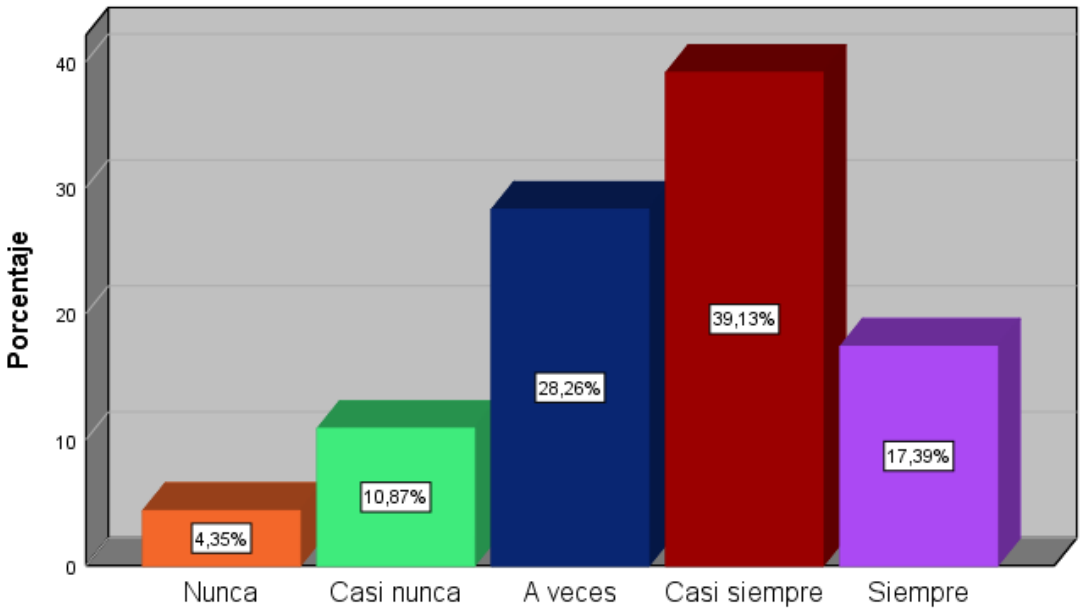
P23. ¿Considera que su capacidad de respuesta ante los interrogantes de la población es la apropiada?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	4,3	4,3	4,3
Casi nunca	5	10,9	10,9	15,2
A veces	13	28,3	28,3	43,5
Casi siempre	18	39,1	39,1	82,6
Siempre	8	17,4	17,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data calidad de los servicios

Figura 45

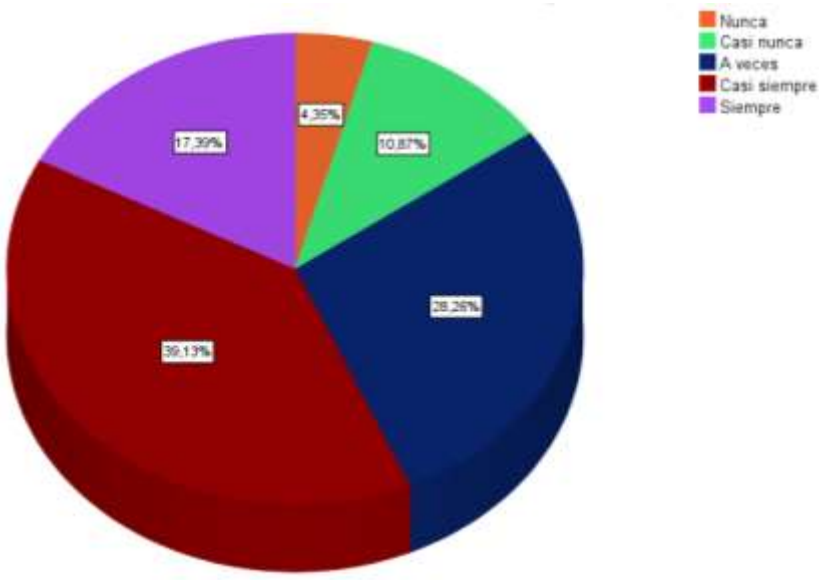
P23. ¿Considera que su capacidad de respuesta ante los interrogantes de la población es la apropiada?



Fuente: Tabla 25

Figura 46

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P23.



Fuente: Tabla 25

Interpretación:

En la tabla 25, figura 45 y 46 observamos que el 56,5% de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre consideran que su capacidad de respuesta ante los interrogantes de la población es la apropiada, si consideran que pueden responder interrogante por parte de la población ya que cada trabajador cumple sus funciones de acuerdo a la función que mejor se desempeña y esta capacitados al dan información correspondiente a la entidad, por ello que los 26 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta positiva; con el 28,3 % tenemos a 13 trabajadores que nos dicen que a veces la capacidad que tienen para responder interrogante a la población es buena, no es una cifra alarmante al 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 población pueda ayudar a una correcta compresión.

Tabla 26

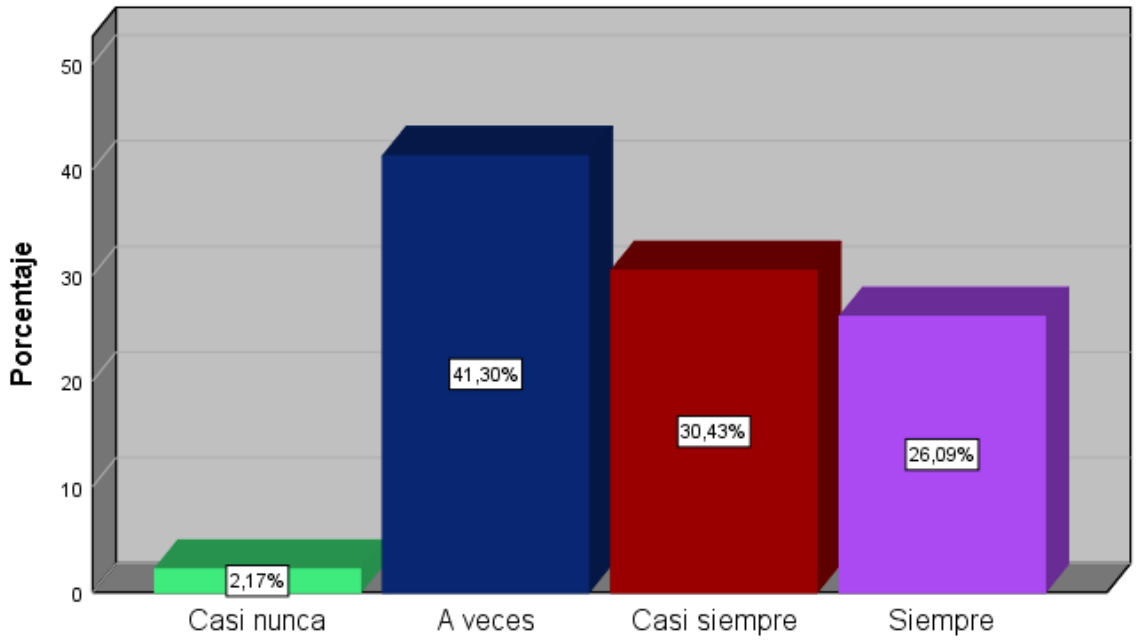
P24. ¿Considera que tienen vocación de servicio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2,2	2,2	2,2
A veces	19	41,3	41,3	43,5
Casi siempre	14	30,4	30,4	73,9
Siempre	12	26,1	26,1	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Data calidad de los servicios

Figura 47

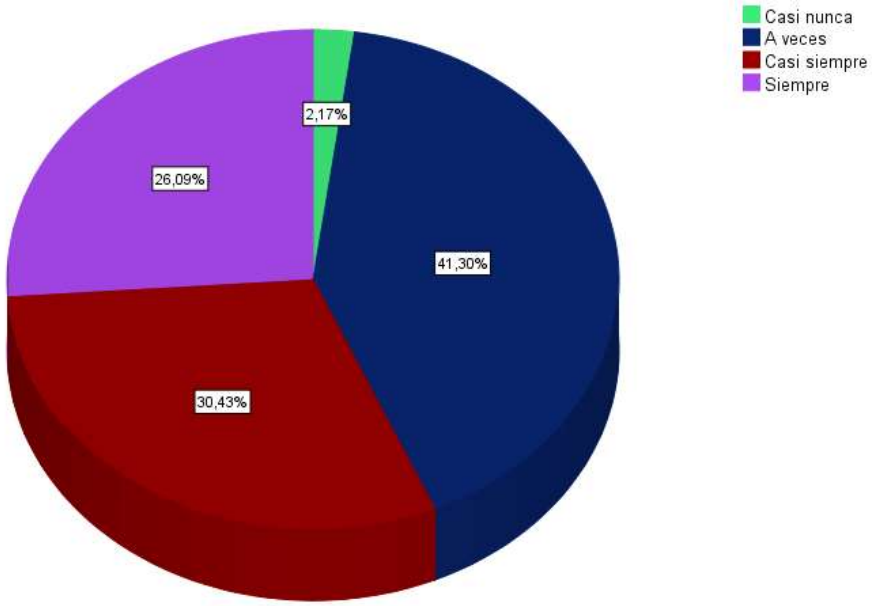
P24. ¿Considera que tienen vocación de servicio?



Fuente: Tabla 26

Figura 48

Diagrama circular de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la P24.



Fuente: Tabla 26

Interpretación:

En la tabla 26, figuras 47 y 48 observamos que el 56,5 % de total de los encuestados nos afirman que ellos consideran que siempre y casi siempre considera que tienen vocación de servicio ya que de esta manera los trabajadores pueden realizar un trabajo efectivo, y al incluir este descanso hace de que puedan mejorar su bienestar y también prevenir algunos riesgos en su salud, por ello que los 26 trabajadores afirman con total seguridad su respuesta 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 alarmante al 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 servicio, lo que da a entender que la entidad no brinda una adecuada programación de vacaciones a sus trabajadores.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. Prueba de Normalidad

Para realizar el contrate de hipótesis dentro del presente estudio, se utilizó como evidencia empírica a los datos recogidos y dichos datos al pertenecer a una escala ordinal, se le atribuyó a la distribución probabilística de sus frecuencias como de naturaleza no paramétrica y al constar su muestra por 46 elementos, se procedió a aplicar la prueba de Shapiro-Wilk, dado que esta cantidad de elementos es menor de 50. Tales resultados se muestran en la tabla 26.

Tabla 27

Prueba de normalidad de los datos

	Shapiro-Wilk[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Sistema de Control Interno	0,085	46	,000
Variable 2: Calidad de los Servicios Públicos	0,089	46	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Software SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 27 se puede notar que el 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 que se emplearon no efectúan una distribución normal, es decir, que comprenden una distribución no paramétrica.

Nivel de correlación entre las variables

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 distribución no paramétrica, se aplicó como estadístico de análisis al coeficiente de correlación de Rho Spearman. La escala de la intensidad de correlación se muestra en la tabla 28.

Tabla 28

Interpretación de los valores del coeficiente Rho Spearman

Valor del coeficiente Rho (ρ) de Spearman	Nivel de correlación
-1	Negativa perfecta
-0.9 ≤ ρ ≤ -0.99	Negativa muy alta
-0.7 ≤ ρ ≤ -0.89	Negativa alta
-0.4 ≤ ρ ≤ -0.69	Negativa moderada
-0.2 ≤ ρ ≤ -0.39	Negativa baja
-0.01 ≤ ρ ≤ -0.19	Negativa muy baja
0	Nula
0.01 ≤ ρ ≤ 0.19	Positiva muy baja
0.2 ≤ ρ ≤ 0.39	Positiva baja
0.4 ≤ ρ ≤ 0.69	Positiva moderada
0.7 ≤ ρ ≤ 0.89	Positiva alta
0.9 ≤ ρ ≤ 0.99	Positiva muy alta
1	Positiva perfecta

Fuente: Hernández et al., 2014

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_0: La implementación del sistema de control interno no se relaciona de manera significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

H_1: La implementación del sistema de control interno se relaciona de manera significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

Para el contraste de hipótesis a un nivel de significancia α = 0,05; se utilizó el método del valor crítico o valor p, el mismo que fue calculado empleando como insumo básico al coeficiente de correlación de rangos Rho de Spearman (ρ).

Tabla 29

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Sistema de Control Interno y la Variable 2: Calidad de los Servicios Públicos

Correlaciones

			Sistema de Control Interno	Calidad de los Servicios Públicos
Rho de Spearman	Sistema de Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,875**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	46	46
	Calidad de los Servicios Públicos	Coeficiente de correlación	,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	46	46

**. La correlación es significativa en el nivel 0,001 (bilateral).

Fuente: Software SPSS v.25

Criterio de contraste

Tomando en cuenta que el nivel de significancia resultante fue de p=0.001<0.05, la determinación de la validación hipotética se establecerá de la siguiente manera: Se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); por el contrario, 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 no existir la evidencia empírica suficiente.

Interpretación:

Dentro de la tabla 29 se pudo notar que para la hipótesis general se obtuvo un valor de Rho Spearman 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 calidad de 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 alterna (H_1) y rechazar la hipótesis nula (H_0), comprobando de esta manera 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.

4.2.3. Contraste de la hipótesis específica 1

H_0: La cultura organizacional no se relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

H_1: La cultura organizacional se relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

Tabla 30

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 1: Cultura Organizacional y la Variable 2: Calidad de los Servicios Públicos

Correlaciones

			Cultura Organizacional	Calidad de los Servicios Públicos
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	46	46
	Calidad de los Servicios Públicos	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	46	46

**. La correlación es significativa en el nivel 0,002 (bilateral).

Fuente: Software SPSS v.25

Interpretación:

Al analizar la tabla 30 se pudo observar 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 correlación positiva y alta entre la dimensión cultura organizacional y la variable calidad de los servicios 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_1) y rechazar la hipótesis nula (H_0), comprobando de esta manera la existencia de una relación significativa entre la cultura organizacional y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

4.2.4. Contraste de la hipótesis específica 2

H_0: La información y comunicación no se relaciona de manera significativa la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

H_1: La información y comunicación se relaciona de manera significativa la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

Tabla 31

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 2: Información y comunicación y la Variable 2: Calidad de los Servicios Públicos

Correlaciones

			Información y comunicación	Calidad de los Servicios Públicos
Rho de Spearman	Información y comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	46	46
	Calidad de los Servicios Públicos	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	46	46

**. La correlación es significativa en el nivel 0,002 (bilateral).

Fuente: Software SPSS v.25

Interpretación:

Al revisar la tabla 31 se pudo percibir que para la hipótesis especifica 2 se obtuvo un valor de Rho Spearman igual 0.798, manifestando de este modo que se está ante una correlación positiva y alta entre la dimensión Información y comunicación y la variable calidad de los servicios públicos. Además, el valor de p que se obtuvo fue de 0.002<0.05; motivo

suficiente para proceder a aceptar la hipótesis alterna (H1) y rechazar la hipótesis nula (H0), comprobando de esta manera la existencia de una relación significativa entre la Información y comunicación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad 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 manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

H_1: Las políticas de control interno se relacionan de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

Tabla 32

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 3: Políticas de control interno y la Variable 2: Calidad de los Servicios Públicos

Correlaciones

			Políticas de control interno	Calidad de los Servicios Públicos
Rho de Spearman	Políticas de control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,820**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	46	46
	Calidad de los Servicios Públicos	Coeficiente de correlación	,820**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	46	46

**. La correlación es significativa en el nivel 0,001 (bilateral).

Fuente: Software SPSS v.25

Interpretación:

Al examinar la tabla 32 se pudo ver que para la hipótesis especifica 3 se obtuvo un Rho de Spearman igual a 0.820, por lo que se infiere que se está ante una correlación positiva y alta entre la dimensión políticas de control interno y la variable calidad de los servicios públicos. 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 que es evidencia suficiente para considerar como válida a la hipótesis alterna H_1.

4.2.6. Contraste de la hipótesis específica 4

H_0: La supervisión no se relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

H_1: La supervisión se relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

Tabla 33

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 4: Supervisión y la Variable 2: Calidad de los Servicios Públicos

5. **Correlaciones**

			Supervisión	Calidad de los Servicios Públicos
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	46	46
	Calidad de los Servicios Públicos	Coeficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	46	46

**. La correlación es significativa en el nivel 0,001 (bilateral).

Fuente: Software SPSS v.25

Interpretación:

Al observar la tabla 33 se pudo notar que para la hipótesis especifica 4 se obtuvo un valor de Rho Spearman igual 0.811, manifestando de este modo que se está ante una correlación positiva y alta entre la dimensión supervisión y la variable calidad de 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 alterna (H_1) y rechazar la hipótesis nula (H_0), comprobando de esta manera la existencia de una relación significativa entre la supervisión y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

4.3. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general, que fue 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 2021; se desarrolló una encuesta a los 46 trabajadores relacionados directamente con el manejo, control y supervisión del uso de los recursos financieros, obteniéndose como resultado que existe entre ambas variables un coeficiente de Rho= 0.875, siendo esta una relación positiva y alta. Este resultado guarda cierta similitud con los expuestos por Salnave y Lizarazo (2017), quienes en su investigación *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*, realizada en Colombia, confirmaron que aplicar un sistema de control interno permanente enfocado en la tecnología, permite a la entidad recuperar mucho conocimiento que no es aprovechado muy a menudo por los formuladores de políticas y les permite igualmente, ser creativos al momento de hacer propuestas sobre los cambios; además, les permite contar con un conjunto suficiente de herramientas que le facilite poder alcanzar los

objetivos propuestos, sin embargo, ello no será posible sin el compromiso y respaldo de los encargados de tomar las decisiones importantes referentes a las acciones del tema abordado.

En relación al objetivo específico 1, especificar la relación que tiene la cultura organizacional con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital De Neshuya, Ucayali 2021; se desarrolló una encuesta a los 46 trabajadores relacionados directamente con el manejo, control y supervisión del uso de los recursos financieros, obteniéndose como resultado que existe entre la primera 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 cierta similitud con lo obtenidos por Perales (2017), quien en sus investigación *Gestión municipal y 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; determinar de esta manera que la gestión municipal en lo referente a la cultura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ica, 2018.

En lo que se refiere al objetivo específico 2, precisar la relación que tiene la información y comunicación con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital De Neshuya, Ucayali 2021; se desarrolló una encuesta a los 46 trabajadores relacionados directamente con el manejo, control y supervisión del uso de los recursos financieros, obteniéndose como resultado que existe entre la segunda dimensión de la variable 1 y la variable 2 un coeficiente de Rho= 0.798, siendo esta una relación positiva y alta. Este resultado guarda cierta similitud con los de Arzapalo (2020), quién en su investigación *Responsabilidad Social Municipal y la Calidad de los Servicios Públicos en la localidad de Bolognesi, Distrito de Tahuanía Provincia de Atalaya 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, una correlación

moderada entre la Responsabilidad Social Municipal en relación a la información y comunicación, y Calidad de los Servicios Públicos en la localidad de Bolognesi.

En cuanto al objetivo específico 3, establecer la relación que tiene las políticas de control interno con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital De Neshuya, Ucayali 2021; se desarrolló una encuesta a los 46 trabajadores relacionados directamente con el manejo, control y supervisión del uso de los recursos financieros, obteniéndose como resultado que existe entre la tercera dimensión de la 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 obtuvo Phang (2020), quien en su investigación *Calidad de Servicio de atención percibida por contribuyentes de una Institución Pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020,* realizada en Lambayeque- Perú, encontró que el grado de instrucción las cuales están relacionadas a las políticas de control interno, no influyen de modo significativo en la percepción de la calidad de servicio en una institución pública del departamento de Lambayeque.

En referencia al objetivo específico 4, determinar la relación que tiene la supervisión con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital De Neshuya, Ucayali 2021; se desarrolló una encuesta a los 46 trabajadores relacionados directamente con el manejo, control y supervisión del uso de los recursos financieros, obteniéndose como resultado que existe entre la cuarta dimensión de la variable 1 y la variable 2 un coeficiente de Rho= 0.811, siendo esta una relación positiva y alta. Este resultado guarda cierta similitud con los de Edquin y Lerzundi (2018), quienes en su investigación *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 en relación a la supervisión y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La implementación del sistema de control interno se relaciona de manera significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

Se encontró que las variables V1: sistema de control interno y V2: calidad de los servicios públicos tienen correlación positiva y alta, siendo sustentado por el valor del coeficiente de 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 igual a 0,001, lo que constituye un argumento contundente para concluir que existe entre ambas variables una relación significativa.

La cultura organizacional se relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

Pudo hallarse que la dimensión cultura organizacional y la variable calidad de los servicios públicos tienen correlación positiva y alta, lo cual se sustentó en base al valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido, el cual fue de 0,801; lo que a su vez nos permitió conseguir el respectivo valor p el cual resultó 0.002, infiriéndose que existe una relación significativa.

La información y comunicación se relaciona de manera significativa la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

En cuanto a la dimensión información y comunicación y la variable calidad de los servicios públicos, se ha encontrado entre ambas una correlación positiva y alta, lo que se evidenció por el valor del coeficiente de correlación 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

menor a la significancia establecida de 0,05 estaría demostrándonos la existencia de una relación significativa.

Las políticas de control interno se relacionan de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

La dimensión políticas de control interno al ser correlacionada con la variable calidad de los servicios públicos ha arrojado un coeficiente de correlación de rangos Rho de Spearman igual a 0,820 lo que refleja la presencia de una correlación positiva y alta; por otro lado, al calcular el correspondiente valor p, se obtuvo 0,001 lo que nos permite concluir que la relación entre tales aspectos es significativa desde el punto de vista estadístico.

La supervisión se relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.

Se ha obtenido que la dimensión supervisión y la variable calidad de los servicios públicos tienen correlación positiva y alta, lo que 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 permitió obtener el correspondiente valor p, resultando 0,001, el mismo que siendo menor a la significancia fijada a priori (0,05), permitió concluir con fundamento científico que existe una relación significativa.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda se amplie la investigación, para que de este modo se pueda obtener información que nos permita poder analizar y observar con que otros temas mas esta relacionado el sistema de control interno o a qué ámbitos afecto o tiene cierta influencia diferente a la calidad de los servicios públicos, tales como la administración directa, sistemas contables, digitalización, entre otros.

Se sugiere, realizar un estudio censal, en el cual se analice a partir de la percepción de sus trabajadores el impacto que tienen en la calidad de los servicios el otorgamiento de asesoramiento a los nuevos empleados sobre la forma de actuar frente a diversos problemas, como medio de divulgación de la cultura organizacional.

Se recomienda, realizar un nuevo estudio, el cual incluya dentro del trabajo de campo la investigación documental, de manera que se pueda obtener un panorama preciso de la situación de las empresas referente al sistema de información y comunicación que han estado desarrollando y cómo esto infiere en la calidad de sus servicios.

Se sugiere realizar una investigación enfocada en las políticas de control interno que están implementando tanto el sector público como el privado, para que de esta manera se pueda comparar los métodos y técnicas que utilizan, y cómo estos contribuyen con la calidad de sus servicios.

Se recomienda realizar un estudio complementario, el cual contribuya con el análisis preciso de los sistemas de supervisión de las empresas y entidades, de tal modo que se pueda obtener información mas precisa y clara de cómo los componentes y principios de supervisión infieren o se relacionan con la calidad de los servicios que ofrecen.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, A. (2007). *Deficiencias de control interno en el proceso de ejecución en las Instituciones Educativas.* Perú: Editorial Pacífico Editores.

Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economía y Contabilidad* (3ra ed.). Lima, Perú: Editorial Andrade.

Arzapalo, P. (2020*). Responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía provincia de Atalaya Región Ucayali.* [Tesis pre grado, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú]. http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1960

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.v7i1.1417

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Editorial Pearson.

Cano, G. (2017). 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. http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i1.762

Cartagena, L. y Goñi, K. (2017). *El Control Interno y Emisión de comprobantes de pagos electrónicos de la empresa Constructora Servicios Generales ASCONSULT S.R.L. de Pucallpa.* [Tesis de pre grado, Universidad Privada de Pucallpa]. Disponible en http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/100

Chávez, G. (2017). *Implementación del Sistema de Control Interno para el área de distribución y la incidencia económica en la Empresa Transportes Hermanos Linares SAC, Huanchaco, 2017.* [Tesis pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Perú]. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10684/chaveztorres_gerson.pdf?sequence=1

Chiavenato, I. & Sapiro, A. (2017). *Planeación Estratégica. Fundamentos y aplicaciones*. México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México D.F., México: Editorial McGraw-Hill.

Committe of Sponsoring Organizations of Treadway Commission – COSO (2013). *Control interno. Marco integrado*. Madrid, España: Comité de Auditores Internos de España.

Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima, Perú: Ediciones de la Contraloría General de la República.

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). *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 de Control interno para organizaciones: Guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno.* Lima, Perú: Editorial Instituto de Investigación en Accountability.

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

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

Hernández, H., Berrios, I. y 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 Panamericana.

Huiman, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6*(2), 2316-2335. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030

Jiménez, M. y Ortiz, V. (2007). *Evaluación y calidad de sedes web* (1ra ed.). Madrid, España: Publicación Asturias Trea.

Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. México: Editorial Pearson.

León, A. (2002). *Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional*. México: Editorial Limusa.

Mantilla, S. (2006). *Control Interno: Informe COSO*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Mantilla, S. (2018). *La Auditoria del control interno.* (4ta ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). 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, Argentina: Editorial: Delta.

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

Moreno, J. y Dueñas, B. (2018). 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). *Metodología de la Prevención de Riesgos Laborales*. OISS. https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/11/3-2-Metodologia.pdf

Ortiz, R. (2004). *Calidad del servicio*. Santiago, Chile: Editorial INDE.

Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. México: Editorial de Pearson Educación.

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.v7i12.421

Perales, M. (2018). *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

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, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]. http://hdl.handle.net/20.500.12423/3027

Rivera, R., Forero, Y. y Cantillo, G. (2018). *Propuesta para el Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable, basado en modelo COSO, para la empresa SAMARCOL S.A.S 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.

Saavedra, P. (2017). *Metodología de investigación científica*. Huancayo, Perú: Editorial Soluciones Gráficas.

Salnave, M. y 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/

Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Fondo editorial Universidad Ricardo Palma.

Sánchez, M. y Sánchez, M. C (2016). 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

Santillana, J. R. (2015). *Sistema de control interno* (3ra ed.). 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. (2019). 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

Vargas, E., Rengifo, R., Guizado, F. y Sánchez, F. (2019). Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. *Revista Venezolana de Gerencia, 24 (85),* 105-117. 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

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.v8i11.1254

Vizcarra J. (2013). *Manual de normas internacionales de auditoría y control de calidad*. Lima, Perú: Editorial Instituto Pacífico SAC.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de Variables

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA, UCAYALI 2021						
VARIABLE	**DEFINICIONES**		**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**ESCALA DE MEDICIÓN**	**Ítems**
	CONCEPTUAL	**OPERACIONAL**				
Sistema de Control Interno	Proceso diseñado, implementado y mantenido por encargados del 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 asegurar eficiencia y eficacia en sus procesos de gestión.	Cultura Organizacional	Actividades de control	(1): Nunca (2): Casi nunca (3): A veces (4): Casi siempre (5): Siempre	1
				Desempeño		2
				Normativas vigentes		3
			Información y comunicación	Organización de la información		4
				Calidad y suficiencia de la información		5
				Comunicación externa		6
			Políticas de control interno	Planificación		7
				Ejecución		8
				Evaluación		9
			Supervisión	Evaluación de los componentes del sistema		10
				Prevención de riesgos		11
				Uso de tecnologías		12
Calidad de los Servicios Públicos	Es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio (Hernández et al., 2009, p.460).	"La calidad de servicio hablamos sobre la percepción que asumen los usuarios de los servicios que se brinda a través de la virtualidad"	Fiabilidad	Compromiso	(1): Nunca (2): Casi nunca (3): A veces (4): Casi siempre (5): Siempre	13
				Eficiencia		14
				Credibilidad		15
			Calidad de gestión	Evaluación de la calidad		16
				Análisis documental		17
				Nivel de capacitación de los trabajadores		18
			Satisfacción de los usuarios	Amabilidad		19
				Rapidez		20
				Porcentaje de quejas recibidas		21
			Capacidad de respuesta	Información oportuna		22
				Capacidad de reacción		23
				Vocación de servicio		24

Anexo 2: Matriz de Consistencia

<table>
<tr><th colspan="5">IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA, UCAYALI 2021</th></tr>
<tr><th>PROBLEMA</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPÓTESIS</th><th>VARIABLES</th><th>METODOLOGÍA</th></tr>
<tr><td>PROBLEMA GENERAL</td><td>OBJETIVO GENERAL</td><td>HIPÓTESIS GENERAL</td><td>VARIABLE INDEPENDIENTE</td><td rowspan="2">TIPO DE INVESTIGACIÓN
Aplicada,
(Bernal , 2010)</td></tr>
<tr><td>¿Qué relación tiene la implementación del sistema de control interno con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021?</td><td>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 2021.</td><td>La implementación del sistema de control interno se relaciona de manera significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.</td><td rowspan="3">Sistema de Control Interno</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 1</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1</td><td rowspan="2">NIVEL DE INVESTIGACIÓN
Correlacional
(Hernández et al.., 2014)</td></tr>
<tr><td>¿Qué relación tiene la cultura organizacional con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021?</td><td>Especificar la relación que tiene la cultura organizacional con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.</td><td>La cultura organizacional se relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 2</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2</td><td>VARIABLE DEPENDIENTE</td><td rowspan="2">DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
No experimental
(Hernández et al, 2014)</td></tr>
<tr><td>¿Qué relación tiene la información y comunicación con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021?</td><td>Precisar la relación que tiene la información y comunicación con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.</td><td>La información y comunicación se relaciona de manera significativa la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.</td><td rowspan="5">Calidad de los servicios públicos</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 3</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3</td><td rowspan="3">POBLACIÓN Y MUESTRA
Población: Todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Neshuya (MDN)
Muestra: Trabajadores relacionados directamente con el manejo, control y supervisión de los recursos financieros de la MDN. Estos son un total de 46.</td></tr>
<tr><td>¿Qué relación tiene las políticas de control interno con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021?</td><td>Establecer la relación que tiene las políticas de control interno con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.</td><td>Las políticas de control interno se relacionan de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 4</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 4</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 4</td></tr>
<tr><td>¿Qué relación tiene la supervisión con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021?</td><td>Determinar la relación que tiene la supervisión con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.</td><td>La supervisión se relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Neshuya, Ucayali 2021.</td><td>TÉCNICA: Encuesta</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>INSTRUMENTO:
Cuestionario</td></tr>
</table>

Anexo 3: Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario Variable 1: Sistema de Control Interno

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA, UCAYALI 2021

Fecha: Encuestador: 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 respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, 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 ESPECIFICAS

INDICADOR: Actividades de control					
P1. ¿Usted realiza actividades de control para mejorar su calidad de servicio?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Desempeño					
P2. ¿Considera que el sistema de control actual demuestra un buen desempeño?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Normativas Vigentes					
P3. ¿Usted considera 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					
P4. ¿Considera usted que la entidad cuenta un adecuado procesamiento y sistematización de datos?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Calidad y Suficiencia de la Información					
P5. ¿La información que brinda la entidad es relevante y suficiente para una correcta compresión?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Comunicación Externa					
P6. ¿Considera que mantienen una adecuada comunicación externa?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Planificación					
P7. ¿Considera que la entidad organiza sus acciones para llevar un adecuado control interno?	1	2	3	4	5

INDICADOR: Ejecución					
P8. ¿Usted considera que se lleva una adecuada ejecución de planes con respecto al control interno?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Evaluación					
P9. ¿Considera que el control interno de la entidad evalúa correctamente los servicios que brinda?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Evaluación de los Componentes del Sistema					
P10. ¿Considera que se supervisa adecuadamente los componentes del sistema de la entidad?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Prevención de Riesgos					
P11. ¿Considera que se realiza una correcta supervisión para la prevención de riesgos?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Uso de Tecnologías					
P12. ¿Considera que cuentan con el equipo tecnológico suficiente para brindar un adecuado servicio?	1	2	3	4	5

Cuestionario Variable 2: Calidad de Servicios Públicos

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA, UCAYALI 2021

Fecha: ____ Encuestador: ____ 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 respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, 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 ESPECIFICAS					
INDICADOR: Compromiso					
P13. ¿Considera que todos los trabajadores demuestran compromiso con la entidad?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Eficiencia					
P14. ¿Considera que los servicios que brindan son 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
INDICADOR: 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
INDICADOR: Análisis Documental					
P17. ¿Considera que la entidad cuenta con un análisis documental que resalte idea relevante para así poder brindar un adecuado servicio?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Nivel de Capacitación de los Trabajadores					
P18. ¿La entidad capacita a sus trabajadores para que brinden buenos servicios?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Amabilidad					
P19. ¿Considera que los trabajadores atienden de manera cortes a las interrogantes de la población?	1	2	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 de Quejas Recibidas					

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

Anexo N°4 Validación del Instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autora del Instrumento
Dr. Navarro Janampa, Félix	Docente en la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali	Cuestionario	Jackeline Evarista Aquino Sánchez

Título del Estudio:
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA, UCAYALI 2021

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X		95%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																		X			88%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																		X			88%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																			X		95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																			X		93%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																				X	97%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos																			X		95%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																			X		94%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X	98%
PROMEDIO																						94%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su Aplicación	X
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

Pucallpa 26/07/22	00109352		961078453
Lugar y Fecha	DNI Nº	Firma del experto	Teléfono

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autora del Instrumento
Dr. Marcelo Ramos Reátegui	Director de la Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional de Ucayali	Cuestionario	Jackeline Evarista Aquino Sánchez

Título del Estudio:

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA, UCAYALI 2021

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X			87%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																			X		94%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																			X		93%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																		X			86%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																			X		93%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																			X		92%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos																		X			88%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																		X			90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X			90%
PROMEDIO																						90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su Aplicación	X
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

Pucallpa 25.07.2022	00031846		961964256
Lugar y Fecha	DNI Nº	Firma del experto	Teléfono

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autora del Instrumento
Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga	Docente de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional de Ucayali	Cuestionario	Jackeline Evarista Aquino Sánchez

Título del Estudio:

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NESHUYA, UCAYALI 2021

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X			90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																			X		95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																			X		91%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																		X			86%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																			X		91%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																			X		94%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos																		X			87%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																		X			90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X			88%
PROMEDIO																						90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su Aplicación	X
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

Pucallpa 22-07-22	44854119		933692271
Lugar y Fecha	DNI Nº	Firma del experto	Teléfono