



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**PROGRAMA ACÁDEMICO MAESTRÍA DE GESTIÓN  
PÚBLICA**

Implementación del sistema de control interno y calidad de los  
servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas,  
2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Quevedo Paima, Américo Smith (ORCID 0000-0001-5744-5869)

**ASESOR:**

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (ORCID 0000-0001-9032-7821)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A los que me dieron luz en este mundo; Celinda Alicia Paima Rengifo y hasta el cielo a Cecilio Quevedo López, quienes me dieron la vida y el ejemplo íntegro, con su tenacidad y perseverancia y lucha insaciable fueron el gran ejemplo a seguir, sobresalir y destacar.

A mi Esposa; Zulema, el amor de mi vida, a mi suegra Blanca mi más cercana consejera, a mis hijos, Alberto, Américo y Angel mis tres grandes tesoros, a mis tres nietos Adrian, Ameluz y Arizbeth mis descendientes, la razón de mi vida.

**AMERICO SMITH**

## **Agradecimiento**

A los profesores en especial al Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo por su excelsa paciencia y sabiduría a mis compañeros en esta maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, con quienes vivimos y compartimos largas jornadas de aprendizaje, cuyos resultados se ven cristalizados en la presente Tesis de Investigación, a todos ellos mi sincero agradecimiento, por a sus empeños hicieron posible demostrar que ante las adversidades es posible conseguir nuestros caros anhelos y metas.

El autor

## Índice de contenidos

|                                                           |      |
|-----------------------------------------------------------|------|
| Carátula .....                                            | i    |
| Dedicatoria .....                                         | ii   |
| Agradecimiento .....                                      | iii  |
| Índice de contenidos .....                                | iv   |
| Índice de tablas .....                                    | v    |
| Índice de figuras .....                                   | vi   |
| Resumen .....                                             | vii  |
| Abstract .....                                            | viii |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                     | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                   | 6    |
| III. METODOLOGÍA .....                                    | 26   |
| 3.1 Tipo y Diseño de la investigación. ....               | 26   |
| 3.2 Variable y operacionalización. ....                   | 26   |
| 3.3 Población, muestra y muestreo. ....                   | 28   |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. .... | 29   |
| 3.5 Validez y confiabilidad del instrumento.....          | 29   |
| 3.6 Técnicas para el procesamiento de la información..... | 31   |
| 3.7 Aspectos éticos .....                                 | 32   |
| IV. RESULTADOS.....                                       | 34   |
| V. DISCUSIÓN .....                                        | 40   |
| VI. CONCLUSIONES. ....                                    | 43   |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                 | 44   |
| REFERENCIAS.....                                          | 45   |
| ANEXOS .....                                              | 54   |

## Índice de tablas

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Fiabilidad del cuestionario de sistema de control interno .....        | 29 |
| Tabla 2. Correlación total de elementos del sistema de control interno .....    | 30 |
| Tabla 3. Fiabilidad del cuestionario de calidad de los servicios públicos ..... | 30 |
| Tabla 4. Correlación de elementos de calidad de los servicios públicos .....    | 31 |
| Tabla 5. Escala de valoración de variables .....                                | 32 |
| Tabla 6. Escala de valoración de dimensiones con 4 preguntas.....               | 32 |
| Tabla 7 Escala de valoración de dimensiones con 6 preguntas.....                | 32 |
| Tabla 8. Nivel del sistema de control interno.....                              | 34 |
| Tabla 9. Nivel de las dimensiones del control interno .....                     | 35 |
| Tabla 10. Nivel de calidad de los servicios públicos.....                       | 35 |
| Tabla 11. Niveles de las dimensiones de calidad de los servicios públicos ..... | 36 |
| Tabla 12. Prueba de normalidad .....                                            | 37 |
| Tabla 13. Prueba de correlación de variables .....                              | 38 |

## Índice de figuras

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Diferencias de niveles de implementación de control interno..... | 34 |
| Figura 2. Diferencias de niveles de calidad del servicio .....             | 36 |
| Figura 3. Dispersión de datos de las variables .....                       | 38 |

## Resumen

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la implementación del sistema de control interno con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021. El estudio de tipo básico, transversal, no experimental, descriptivo correlacional; la encuesta fue la técnica y el cuestionario se usó como instrumento. De una población de 150 servidores la muestra fue 108, obteniendo entre otros resultados que, si existe relación entre el sistema de control interno y la calidad de los servicios públicos el Rho de Spearman, fue 0.916, con una significación positiva alta de  $0.000 < 0.05$ , la relación entre las variables es del 93.9%, lo cual evidencia que a mayores niveles de control interno se generan mayores niveles de calidad de atención. El sistema de control interno tiene un nivel regular 59.3% alto 31.5% y bajo 9.3%. Los servicios públicos tienen un nivel regular 77.8%, alto y bajo la percepción es 11.1% en cada uno de los casos.

**Palabras clave:** Control interno, calidad de servicios públicos

## **Abstract**

The objective of this research work was to determine the relationship between the implementation of the internal control system and the quality of public services in the Provincial Municipality of Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021. The study was a basic, cross-sectional, non-experimental, descriptive correlational study; the survey was the technique, and the questionnaire was used as an instrument. Of a population of 150 servers, the sample was 108, obtaining among other results that, if there is a relationship between the internal control system and the quality of public services, Spearman's Rho was 0.916, with a high positive significance of  $0.000 < 0.05$ , the relationship between the variables is 93.9%, which shows that higher levels of internal control generate higher levels of quality of care. The internal control system has a regular level 59.3%, high 31.5% and low 9.3%. Public services have a regular level 77.8%, high and low perception is 11.1% in each of the cases.

**Keywords:** Internal control, quality of public services.



## I. INTRODUCCIÓN

Para tener servicios públicos de calidad, uno de los elementos lo constituye el control interno, sin embargo, tal como lo señala Psomas et. al (2017) las deficiencias de la actuación del control gubernamental está dado porque existe poco compromiso institucional y de los actores públicos para asumir con responsabilidad esta tarea, a la que se suma que los sistemas sancionadores en el campo administrativo son lentos, y ni qué decir del sistema judicial, así la Contraloría General de la República (2019) Indica un 78% de los planes de control interno de los gobiernos ediles presentan deficiencias en la ejecución de vallas programas y en aquellas donde se ha efectuado el control de forma adecuada, los hallazgos detectados no son implementados según lo indicado por el Órgano de Control, lo que conlleva a que entre otros, los servicios públicos presenten falencias en cuanto a la calidad que esperan los usuarios, y Chávarry y Torres (2019) adicionan que esto ocurre por comportamiento actitudinal de directivos, autoridades y trabajadores, pues en las evaluaciones que se efectúan mayoritariamente tiene un enfoque que la evaluación es positiva y que el rol de la entidad debe estar orientado al ciudadano, de forma tal que el servicio sea de calidad y la satisfacción un factor constante, condiciones que no ocurren en la realidad.

Es un reto de todos los gobiernos locales cumplir eficazmente con proporcionar un buen servicio a la población y para la mejora de la intervención pública y la vigilancia de las cuentas se usa a la evaluación como una herramienta que proporciona información fundamental. Del mismo modo que en el ámbito privado que su indicador está referido a su actuación en el mercado, en el ámbito público su mercado es la población, por tanto, existen herramientas que permiten tener un estudio exhaustivo de la calidad, la eficiencia y la eficacia, verificando con ellos hasta qué nivel las políticas, los programas que se realizan y los servicios que se ofertan, puedan obtener resultados que se ajusten a los objetivos propuestos con el mejor rendimiento, es así que Zegarra (2019) hace mención que los servicios públicos pueden ser medidos sobre la base de las relaciones Estado – Sociedad para garantizar la gobernanza, el segundo es la calidad técnica de los servicios y

el tercero la satisfacción, sin embargo Storto (2018) indica que los criterios de calidad técnica y la satisfacción de los usuarios es una condición que casi siempre es deficitaria en los gobiernos locales debido a su baja cobertura o limitaciones para sus disponibilidad y acceso. Como se acostumbra a distinguir entre los tres niveles de análisis al relacionar.

Empezamos presentado el alineamiento de las políticas públicas que sustentan nuestra investigación

| <b>NORMA</b>                               | <b>DETALLE</b>                                                                                                                                                                                                                          | <b>DESCRIPCION</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE</b> | Objetivo 1: Erradicar la pobreza en todas sus formas en todo el mundo (Naciones Unidas, 2018)                                                                                                                                           | Se plantea que la pobreza extrema debe ser erradicada al 2030, y para ello la calidad de los servicios públicos debe ser una prioridad, en especial de servicios como agua, salud, educación, proyectos productivos y conectividad.                                                                                                                    |
|                                            | Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas (Naciones Unidas, 2018)                                                                                                                                                 | Plantea entre otras cosas que los Estados deben implantar esfuerzos para disminuir la corrupción, flagelo que aminora los presupuestos públicos en hasta un 30% del PBI, limitando con ello que se ejecuten más servicios públicos y obras para beneficio de la comunidad.                                                                             |
| <b>POLITICAS PUBLICAS</b>                  | Política Nacional de Integridad y Lucha Contra la Corrupción (Decreto Supremo 092-2017-PCM)                                                                                                                                             | Que plantea como objetivo mejorar la capacidad preventiva contra los actos de corrupción, fortaleciendo los sistemas de control, identificando los riesgos y mejorando la capacidad de sanción tanto administrativa como penal                                                                                                                         |
|                                            | Política General de Gobierno para el periodo 2021-2026 (Decreto Supremo N° 164-2021)                                                                                                                                                    | Que en su lineamiento 6 indica que la corrupción debe ser una lucha constante, donde los órganos de control deben tener un rol mucho más activo, en especial el control preventivo y concurrente                                                                                                                                                       |
| <b>POLITICAS DEL ESTADO</b>                | Política de Estado 24: Consolidación de un Estado transparente y eficiente (Acuerdo Nacional, 2002)                                                                                                                                     | Se busca que no exista restricción alguna, al acceso de información por parte del sistema de control, de forma que la ciudadanía pueda generar espacios de seguimiento de la eficacia de los servicios público que otorga el Estado.                                                                                                                   |
|                                            | Política de Estado 26: Promoción de la Ética la Transparencia y Erradicación de la Corrupción, el Lavado de Dinero, la Evasión Tributaria y el Contrabando en Todas sus formas Contrabando en todas sus formas (Acuerdo Nacional, 2002) | Se busca como política que la transparencia sea un elemento para erradicar la corrupción en las entidades del Estado, fortaleciendo con ellos las acciones que toma la Contraloría General de República, y la acción punitiva del Poder Judicial y el Ministerio Público sean más céleres para sancionar los delitos contra la administración pública. |
| <b>CONSTITUCIÓN POLÍTICA</b>               | Artículos 39, 43, 44, 45 y 76 de nuestra Constitución Política                                                                                                                                                                          | Que establece que el accionar de los funcionarios públicos se ajustan a criterios de probidad, y que todo acto que se aleje de esta consideración debe ser reprimida por el Estado                                                                                                                                                                     |

|                                  |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NORMAS<br/>DEL<br/>SECTOR</b> | Plan Nacional de Control 2021 (Contraloría General de la República, 2021) | Identifica a los sistemas de control interno de las entidades como el primer nivel de control para el logro de las metas institucional, la mejora de la calidad de los servicios públicos y la erradicación de la corrupción. |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Como proposito planteado para el presente trabajo de investigación, es conseguir la innovación del sistema de control interno y poder brindar servicios públicos de calidad en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, donde se evidencia que aquellos hechos relacionados con el control interno como la gestión de riesgo, cultura organizacional y supervisión, esto modificara el modelo de institución para el cumplimiento de sus servicios esperados por la población. Dado que las entidades del estado deben de brindar servicios para desarrollar el bienestar social en favor de la población, para ello requieren ser sostenibles en el tiempo para poder desarrollar diversas actividades laborando en pro del organismo del estado y posteriormente del grupo humano que está constituida por la población

La Municipalidad Provincial de Alto Amazonas es una entidad pública y para poder realizar sus funciones necesitan ser eficientes para prestar determinados servicios generales y específicos observando detalladamente lo que se acontese, en dicha circunstancia, es prioritario mostrar y dar a conocer que el máximo órgano de control de la República ha generado directivas, normas y reglamentos 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 Yurimaguas.

Respecto al **Problema general**, se estableció así: ¿Qué relación tiene la implementación del sistema de control interno con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021?,

En cuanto a los **Problemas Específicos** se establecieron: ¿Cuál es el nivel de la implementación del Sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021?, ¿Cuál es la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021? ¿Cuál es el nivel de relación entre la implementación del Sistema de control interno y la calidad de los servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021?

La **Justificación teórica** tuvo como finalidad de contribuir al conocimiento sobre lo que viene a ser un moderno sistema o método de control interno implementado a las entidades pertenecientes a los tres niveles de gobierno. Este tipo de sistemas son plataformas múltiples usuarios donde el uso y aplicación se ha difundido por medio de varias capacitaciones, sin embargo, los funcionarios y/o empleados estatales no toman conciencia de las bondades y lo que estos sistemas contienen, por lo que algunas orientaciones de oficio determinadas por la Contraloría General de la República son causadas por desconocimiento y mala práctica. El presente estudio aportará a los involucrados a poder adquirir una serie de conocimientos sobre la magnitud y los beneficios que abarca la aplicación de un sistema de control interno. La **justificación práctica** está sustentada mediante la correcta implementación o inserción del Sistema de control interno, buscando de esta manera lograr los objetivos institucionales planteados, esperando como resultado de este esfuerzo, la calidad de Servicio Sostenible de los servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021. También en la **Justificación metodológica**, la presente investigación tiene justificación metodológica porque permitirá a los servidores de la entidad, realizar el adecuado procedimiento de una gestión pública dirigida a los resultados, es muy fundamental para la modernización del Estado Peruano. Que tiene como propósito la mejorar los procesos de las entidades públicas para que puedan brindar bienes y servicios con la calidad anhela y repercutir de forma positiva en el bienestar de la colectividad . Los funcionarios a cargo se preocupen por innovar metodologías adecuadas. Por parte de la **Justificación social**. Esta tesis se justifica pues se hace necesario conocer

el grado en que participación quienes usan los servicios gubernativos o públicos que oferta la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas en lo que hace referencia al cumplimiento de sus obligaciones, en especial puedan satisfacer sus necesidades de mayor apremio, generando con ello una cultura de transparencia, pues el control interno para garantizar la calidad de los servicios siempre será un elemento clave en el cierre de las diferencias sociales y la decadencia de las barreras de la exclusión social.

Se ha determinado la formulación de los **objetivos de Investigación** en cuanto al **Objetivo General** fue: Determinar la relación entre la implementación del sistema de control interno con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021. En cuanto a los **Objetivos Específicos** fueron: Establecer el nivel de implementación del Sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021; y, establecer el nivel de la calidad de los servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021. La **Hipótesis General** fue: H1= La implementación del sistema de control interno se relaciona directa y significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021. Las **hipótesis específicas** fueron: El nivel de la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, es regular; y, el nivel de la calidad de los servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, es regular.

## II. MARCO TEÓRICO

Aguilar et al. (2018) En esta investigación se describen los servicios urbanos de agua como un servicio público el cual tiene como propósito generar valor público, analizando los servicios del área urbana de Monterrey, México, donde se detalla la complejidad que tiene el sistema para la generación del valor público, en especial los elementos de la sostenibilidad social, ambiental y financiera y ambiental. Un indicador que se analiza es la capacidad del sistema para brindar una cobertura universal, basados en criterios de equidad en la dotación de agua para la consumición y lo alcanzable como los valores públicos que son condiciones sinequanon para la sostenibilidad social. Un factor para la calidad de los servicios es el eficiente control que se efectúa, basados en una planificación participativa, la ejecución de planes y la acción de veedurías públicas, estas últimas actuando de forma independiente al control interno que tiene el sistema de agua en Monterrey.

Otra investigación es la efectuada por, Manahan et al. (2020), que hace un análisis de la metrópoli de Manila en lo referido a los sistemas de transporte público, donde estos tiene una alta centralización en su administración, y todos ellos administrados bajo sistemas de concesión, existiendo dificultades de acceso, donde para poder conectarse a las poblaciones de bajos recursos y en especial de las zonas de la periferia presentan limitaciones por el alto costo de la conexión, a la par de no tener tarifas diferenciadas. Una alternativa de solución es la auto organización ya sea colectiva y de gobernanza social con participación del Estado para mejorar las condiciones de acceso y disponibilidad hacia el recurso agua, para lo cual se deben modificar los contratos de concesión en donde se permita llevar a cabo un sistema de veeduría ciudadana de los planes de control interno que diseñan los concesionarios y que cuentan con la aprobación de la entidad reguladora del agua, donde los informes de las veedurías tengan una acción vinculante entre la entidad prestadora de los servicios y el Estado.

Una tercera investigación es la de, Rivera et al. (2018), en su estudio científico, propusieron como objetivo principal identificar y proponer lineamientos que permitan desarrollar un sistema para control y supervisión interno en las áreas

administrativas y contable, en base al modelo COSO, en una entidad de la ciudad de Santa Marta. Justificaron esta investigación señalando que se acepta la fiabilidad de los procesos internos que se considero para derrollar en la gerencia, así mismo se contó de igual forma las operaciones realizadas con los terceros que con frecuencia son objetos de intercambio y entrega de información fundamental para la empresa.

Llegaron a concluir que, al no contar con 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 que sigue los lineamientos del modelo COSO ERM, encontrando que ésta sería una herramienta decisiva para poder aplicar los procesos incluidos en las distintas áreas o departamentos, que permitan detectar, corregir y hasta mitigar ciertos errores involuntarios que suelen presentarse al transcurrir la evolución de crecimiento de la serie de operaciones en la empresa SAMARCOL S.A.S.

Crespo & Suárez (2014). El estudio se planteo en base a su objetivo principal que es el desarrollo del diseño, la inserción del mismo y el fortalecimiento de un sistema de control interno (SCI) en la empresa con razón social Multitecnos

S.A. Lo importancia del desarrollo y información brindada en esta investigación radica en el detalle y descripción específicas y puntuales del análisis de la forma y el cómo se elabora las operaciones en la empresa al momento del estudio; cuáles vendrían a ser los puntos críticos cuando se desarrollan sus operaciones apuntando a contar con una línea de base que permita implementar controles de tipo contable, en los cuales se comprenda al plan de la organización y los diversas metodologías y procesos que buscan salvaguardar las pertenencias de la entidad y mejorar la confiabilidad de los registros financieros, por lo que deben ser diseñados de tal manera que otorguen un mínimo nivel de seguridad de que las operaciones se han de realizar según las disposiciones de la administración, además facilite la elaboración de los EE.FF alineados a las normas vigentes en lo que respecta a los aspectos tributarios, societarios y NIIF. Llegó a la conclusión de que en su investigación la empresa MULTITECNOS S.A., no realizó asignación alguna respecto al nivel jerárquico o de responsabilidad en las diferentes áreas y departamentos, razón por la cual los empleados no alcanzan a cumplir cabalmente sus funciones realizando las tareas a medias obligando a que otras personas culminen el trabajo, produciéndose un desvío de esfuerzos y dejando inconclusas muchas de las actividades diarias, elevando los costos operativos e incrementando los errores en el inicio del recorrido de la entidad. Adicionalmente se pudo advertir que no se tuvo debidamente estimada con normativas específicas y alguna con respecto a la ejecución de los procesos, ni tampoco en lo referente a la gestión de riesgos ni al control de dicha empresa.

También encontramos a Salhave & Lizarazo (2017), que en su tesis se oriento a buscar el objetivo de redimensionar el Sistema de Control Interno del estado de Colombia en una intancia inclusiva, es decir integrar en su conjunto los sistemas de gestión y supervisión, en busqueda del fortalecimiento de la capacidad ética y también la integridad y trnsparencia de la gestión pública para el año 2030.

La relevancia de este estudio está en que se pretende implementar de herramientas adecuadas que fomenten la actuación transparente y ética de



los servidores estatales, asegurando que la gestión brindada se de con eficacia y calidad; del mismo modo se pretendió mejorar el nivel de intervención ciudadana en la etapa de planificación de las instituciones públicas. Se concreta el estudio precisando 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, esta prospectiva 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.

Por otro lado, Gamboa et al. (2016), desarrollaron el artículo que busca analizar la trascendencia del control interno en el sector gubernamental, para lo cual expone que a priori que el objeto del control interno en las entidades es la promoción de la eficiencia, la eficacia y la economía de las acciones que están regidos bajo principios de la ética y la transparencia, para avalar confiabilidad, la integridad y la coyuntura de la información. El método empleado fue el inductivo–deductivo (partiendo” de los elementos control interno) y analítico- sintético, pues mediante la expuesta bibliografía se analizaron aspectos diversos documentales, que de manera consiguiente se resumieron y utilizaron para este caso. Los productos logrados conllevan a finiquitar que las evaluaciones que se efectúan periódicamente responden a la necesidad de tener conocimiento de los aspectos por mejorar donde el control interno es la base instrumental para ello, pero a la vez nos permite conocer el grado de responsabilidad de cada colaborador. Las áreas con mejor performance son aquellas que aplican correctamente los planes de control y ello se refleja en una menor cantidad de reclamos para estas áreas en relación con quienes presentan incumplimientos de sus planes.

Ahora detallamos a Mendoza & García (2018), que su artículo indica que el control interno posee el reconocimiento de ser una herramienta para dirigir cualquier organización y para obtener una seguridad sensata para el logro de objetivos y a su vez sea capaz de informar sobre su gestión a los interesados. Por lo tanto, para la elaboración del estudio, se hizo uso del método inductivo deductivo, a su vez se utilizó el método analítico sintético. Los estudios llevan a concluir que, el mejor desempeño en la realización de los fondos públicos ocurre cuando los sistemas para control interno son aplicados en la dirección administrativa, en lo específico en cada sistema administrativo que está relacionado con el proceso del ciclo del egreso público, evidenciándose en el cumplimiento de periodos para la aprobación, ejecución, formulación, y rendición de cuentas, evidenciándose además mejores servicios públicos evaluados desde la satisfacción de los usuarios.

Se detalla a continuación a Morales & Manguay (2018). En su investigación de tipo descriptivo, aplicado, y hace uso del método deductivo y correlacional para el logro de los objetivos. Su Población abarca a los médicos del área de emergencias, los miembros de laboratorio en dicha área y a los análisis de 1198 pacientes. Se Concluye que ciertos errores no afectan de manera clínica al paciente, empero otros provocan la repetición de la petición analítica o innecesarias generaciones de exploración, obteniendo como resultado un aumento de los costos y entrega tardía de los resultados, como también un diagnóstico o tratamiento erróneo en algunas ocasiones, que claramente incide en la salud del atendido. Para solucionar este conflicto, se recomendó al área de emergencias del hospital IESS de Ibarra, diseñar un conjunto de planes y procesos para lograr la mejora de la calidad de los servicios del área en cuestión.

Por su parte, los investigadores peruanos que indagaron sobre el tema son: Chávez (2018), la justificación dentro de esta investigación radica, en brindar conocimientos e información necesaria a empresarios con pequeñas empresas sobre el contexto económico y financiero de la institución y poder establecer controles preventivos a través del uso de un sistema de control interno bien implementado con el propósito de gestionar preventivamente las

actividades logrando los resultados esperados por la empresa. Esta investigación dio como resultado, y se constata en los estados financieros, la correcta innovación de los sistemas de control a nivel interno del departamento de distribución. Previo a esta innovación del sistema en la empresa de transportes Hermanos Linares S.A.C se registraban constantemente ausencias de declaraciones 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. Para el área de distribución de Hermanos Linares S.A.C 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.

Así también, se tiene a Condorachay & Yangua (2017). En su estudio, llegaron a la conclusión que la empresa Industria de Seguridad El Progreso S.A.C. no tiene ningún tipo de control interno que permita monitorear y ejercer algún nivel de control sobre las funciones del personal, ni tampoco se puede conocer en el debido momento el detalle de los resultados obtenidos correspondientes a un período determinado, además, no se tiene el control de las operaciones cotidianas que permitan identificar riesgos que afecten notablemente el funcionamiento en el plazo corto y mediano de la mencionada empresa. El área destinada al control interno posee muchas limitaciones que tienen como consecuencia directa la deficiencia en la realización de las actividades y una gestión que no llena las expectativas. También se encontró que no se tiene un plan de organización que podría contribuir a la mejora de las políticas de ventas utilizadas en el área de créditos y cobranzas que pueda proporcionar la seguridad de estar tratando con un buen cliente, muchas veces otorgándosele crédito sin la garantía que lo podrá pagar oportunamente; además, se desconoce el verdadero estado económico y financiero de los clientes, ya que no se tiene por política solicitarle sus EE.FF debidamente respaldados por un contador público; tampoco se suele contar con datos

sobre su volumen de compras y/o ventas, lo que es fundamental para evaluar la otorgación de créditos.

Por su parte, Lará (2018), en su investigación presentó su objetivo: Analizar la influencia del control interno sobre la ocurrencia de siniestros entre los colaboradores de una empresa de transporte y seguridad de valores, concluyendo así una incidencia no negativa por parte del sistema de control interno sobre los siniestros que tienen los colaboradores de la empresa, donde el ambiente de control y la comunicación y retroalimentación de resultados son los que tienen una mayor incidencia, sustentándose en los resultados del análisis estadístico realizado mediante la prueba del Chi cuadrado.

También, presentamos a Cartagena & Goñi (2017). En su investigación propusieron como el análisis y determinación del grado en que se encuentran los procesos del control interno que se ha implementado en una organización constructora en la localidad de Pucallpa, donde el sistema de control interno tiene una alta efectividad para brindar seguridad, eficacia y factibilidad para los diferentes comprobantes de pago de tipo electrónico. Pudieron 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.

Empleando una evaluación de control interno se establece las inconsistencias, así como también las fortalezas que tienen la corporación de esta empresa resultando de esta forma que se elabore el análisis correspondiente y se cuantifique la totalidad de los 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 control interno aplicado, mientras que el 45% dieron una respuesta insatisfactoria; 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, contrario a lo anterior 45,2% de encuestados tienen una opinión negativa hacia los medios electrónicos para realizar los comprobantes. 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 significativa 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.

Otra investigación es la efectuada por, Cerrón (2017), en su trabajo de investigación arribó a la siguiente conclusión: Un gran número mayoritario apoya que un previo control adecuado de operaciones no reales evitaría la posibilidad de contingencias de carácter tributario, dicha mayoría viene a representar el 91,61%, del mismo modo, no se conocen los costos, gastos, y créditos fiscales por lo que tales factores podrían generar importantes pérdidas a la empresa. Criollo (2018), en su tesis, concluyó lo siguiente: Un 79.41% considera que en la Municipalidad de Coronel Portillo se realiza una buena planificación, también que el 79,82% de los encuestados consideran que se realiza un proceso de ejecución, y 58,82% creen que se realiza una adecuada evaluación de las actividades programadas. Finalmente se encontró que el 61.71% afirma la realización de actividades ligadas al control interno y un 70,50% considera que en la municipalidad la gestión administrativa está bien llevada a cabo.

Vásquez (2021), su investigación tuvo objetivo de determinar la forma como incide el control interno en la gestión de la municipalidad de Víctor Larco Herrera de Trujillo, año 2016. La muestra de estudio se constituyó por 135 funcionarios y trabajadores de tal Organización. Se hizo uso del método analítico, descriptivo, sintético y el método deductivo e inductivo. Se empleó la técnica del cuestionario para el desarrollo del estudio teniendo como instrumento a la encuesta. Los resultados conllevan a concluir, que el uso del control Interno dentro la gestión municipal se manifiesta mediante la gestión administrativa eficiente, logro de objetivos y el uso correcto del fondo municipal, como también en los programas sociales. Para la definición de términos en la Variable: sistema de Control Interno, con respecto a las teorías referidas al Sistema de Control Interno, tenemos el enfoque de Vega, et. al. (2017) quien considera al control interno como una de las estrategias que

deben ser consideradas para lograr garantizar el incremento de la productividad de la entidad a formar de los usuarios, sobre un esquema de modelo de atención que mensure la satisfacción y la calidad.

**Enfocado desde un aspecto administrativo.** Furlan (2008), indica que: El control interno es una herramienta que permite gestionar con un nivel de seguridad razonable; según lo permitido por la entidad, por lo tanto, se encuentra dentro de la organización y de la asertada implementación de los metodos una correcta y acertada coordinación y clasificación, ademas las restricciones tomadas para proteger los recusus físicos permite mejorar la seguridad como también la exactitud de la información, el soporte y medida contable, eficiecia operativa y el acaparamiento de los planes, es asi como se logra, en consecuencia, la actualización progresiva y la evaluación de las estructuras propuestas de control interno. Además de las medidas tomadas para tener recursos físicos protegidos, mejorar la confiabilidad como también la precisión de la información, el apoyo y la medición contable, la eficiencia operativa y también el cumplimiento de los planes e incentivos puedan seguir las reglas, los procedimientos y los reglamentos estipulados, en consecuencia, la revisión y la actualización continua con la estructura de control interno

Todos los directores de la entidad son los responsables. Entendemos al control interno como un grupo de estrategias y métodos tomados por la organización o entidad con la finalidad de cerciorar que exista una debida protección de los activos. El registro de la contabilidad es puntual y la base de actividades de la entidad está elaborada por el personal directivo basándose en los objetivos previamente establecidos. (Cepeda 2010, p. 134)

Con respecto al tema en cuestión, Gaitán (2012), indicó que una de las maneras de dar aceptación y confiabilidad a los informes financieros es mediante el control brindado por la contabilidad interna. Los registros y la información sintetizada son a lo que se denomina la recopilación contable de la empresa. Control interno administrativo u operativo: Este tipo de controles no se deben limitar tanto en las empresas, en los procesos y en los respectivos

registros ya que se encuentran vinculados directamente a la toma de decisiones y son de suma importancia para que puedan dar autorización de operación la dirección correspondiente. Control interno preventivo: este tipo de control es exclusivamente diseñado para visualizar los riesgos que se pueden presentar, además de otras circunstancias que podrían desencadenar dificultades a la empresa. En medida del impacto que generaría un riesgo, si este es más elevado, el control preventivo incrementa su valor hacia la empresa. Control de gestión interno: se diseña para lograr contrarrestar incidentes críticos como lo sería una brecha en la seguridad. Se utiliza desde un punto de vista mas amplio para dar soporte a los objetivos y que estos se les atribuya cierto grado de confiabilidad. Control de detective interno: este control se realizó para revisar lo ocasionado por un acontecimiento desfavorable y si este se llevo acabo luego del hecho; de esta manera se busca encontrar el fraude o error, los mecanismos de prevención ante estas eventualidades son indispensables.

El control interno corresponde desarrollarla a quienes dirigen la entidad y la totalidad de los trabajadores que colaboran en este centro laboral, cumpliendo los procedimientos que son parte conformante de las operaciones, con el objeto de garantizar la consecución de los objetivos, presentando datos fiables, con eficiencia y eficacia (Willard, 2017), y según Estupiñan (2015), es el proceso mediante el cual se busca lograr la misión y visión de la organización en el tiempo, implicando procesos que son plasmados políticas, directivas, reglamentos que deben ser cumplidos e implementados por todos quienes conforman la entidad. para ser cumplidos. Según López y Solis (2018), son las acciones conducentes a lograr que las acciones y los resultados, se hayan efectuado utilizando correctamente los recursos junto con los bienes que brinda el estado con efectividad, eficiencia, transparencia y economía, mediante la supervisión, verificación y vigilancia. Sánchez (2015) indica que desde la perspectiva del modelo COSO, son los procesos integrales implementados por, los directivos y miembros laboradores de una entidad, se estructura de tal manera que contrarreste los riesgos y se pueda asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados para gerencia. La Ley

Nº 27785 denominada Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control, menciona que el control interno se constituye en las acciones que implementa una entidad para garantizar de forma previa, simultánea y de constatación posterior que los recursos, operaciones y bienes que les han sido asignado sean usado correctamente y con eficiencia.

La contraloría General de la República (2016), establece en el ambito del sector público que el control interno tiene como fin: Mejorar la transparencia, asi como tambien la eficacia y eficiencia en la económica de los diferentes procesos de la respectiva entidad, asi mismo se busca prevenir perdida alguna, dispendio, y mal uso o acto ilegal que se constituye en instrumentos para contrarrestar la corrupción en todos los servicio brindados al público. Realizar la rendición de cuentas de manera adecuada, poseyendo información actualizada, aceptable y veraz, para sobre llevar cambios en el entorno y adaptarse a ellos, logrando efectos significativos sobre cada uno de los resultados de la organización que genere mejora constante.

Importancia o el valor del control interno, Armenta (2012), se fundamenta en el sentido que es un componente esencial enfocandolo estructuralmente para administración y contabilidad de la empresa. De esta manera se garantiza la confiabilidad de su data financiera, tal que pueda enfrentarse los fraudes brindando señales claras de operaciones eficaces y eficientes. Actualmente, es esencial poseer en toda entidad un sistema de control interno sea estatal o privada, para prevenir riesgos y cumplir las metas del instituto. Principios de control interno. Según Sánchez (2015), el sistema COSO orienta que las operaciones realizadas y la contabilidad deben tener un amparó o protección para ello es muy probable que se consideren las pruebas realizadas para contrastar la exactitud en los procesos que se vienen desarrollando, verificando de esta manera si se encuentra de forma correcta.

Nadie en manera individual debería poseer la totalidad de su cargo en una transacción comercial, debido a que puede cometer errores y no ser detectados, para poder evitar este tipo de conflictos se busca que las transacciones caigan en responsabilidad de dos o de un grupo de personas.



Al momento de seleccionar el personal de trabajo este debe capacitarse e instrirse para lograr un mejor rendimiento y así poder escatimar costos. Se aconseja periódicamente hacer un cambio o rotación de empleados en las distintas áreas, esto con el fin de disminuir las posibilidades de que se realice algún tipo de fraude.

La instrucción deberá ser realizado por cualquier medio escrito detallando los puntos a realizar para cada cargo. Los manuales que detallan las funciones evitan reiterar errores pasados. Los empleados deberían contar con una póliza o seguro de fianza para evitar pérdidas innecesarias a la empresa provenientes de robos. No se debe exagerar acerca de las ventajas que brinda el sistema de contabilidad de partida doble en el tema de la protección, porque también se cometen errores.

Las teorías que fundamentan el control interno en las entidades públicas, se tienen la manifestado por Bricie, et.al (2015) que explica la teoría de la eficacia, que establece que esta se sustenta en establecer criterios para relacionar los resultados de las intervenciones con los objetivos planificados, es decir se debe determinar cuan capaces son los sistemas que están vinculados, para lograr los objetivos establecidos, así como la efectividad de los controles internos asociados. Por su parte, Santa Cruz (2014), indica que la teoría de la eficacia establece que las evaluaciones deben ser desarrolladas mediante la potencialidad de los sistemas operativos, de administración y de información, implantados para asegurar la consecución de los objetivos de la entidad.

Una segunda es la teoría de eficiencia y economía, que los resultados de una entidad deben ser controlados para que estos sean alcanzados empleando la mínima cantidad de recursos requeridos; minimizando los costos unitarios de los recursos empleados para lograr los objetivos establecidos, por tanto, el control interno tiende a verificar las acciones para la alerta temprana de su cumplimiento efectivo o las desviaciones que puedan existir. (Dominguez, Sampaio y Arezas). Una tercera es la teoría del temor a la sanción, que indica que ninguna persona quiere ser sancionada, sin embargo, en la medida que

no se vigile el cumplimiento las personas definen su acción en función del riesgo a ser descubiertos, por tanto, la intervención del control interno mantiene latente la capacidad del trabajador para cumplir sus deberes y minimiza así las desviaciones de su accionar (Kepczyk, 2013)

Las dimensiones del Sistema de Control Interno son la Dimensión:

**Cultura Organizacional:** De acuerdo con la máxima instancia de control de la República del Perú (2016): la cultura organizacional esta conformada por una serie de componentes o elementos propios del contexto de control, comunicación e información, con el fin de motivar e incentivar el logro de las metas.

Esta dimensión descrita desde una perspectiva diferente, se dice que la cultura organizacional busca una armonía en estructura orgánica con una optima asignación de responsabilidades, una comunicación directa y fluida, contrataciones y aseguramiento de personal capaz y preparado, generando un ambiente laboral con valores éticos y políticas de comportamientos conductuales apropiados. Hay términos establecidos exponen la mecánica principal de la Cultura Organizacional que Indica Schein, con lo que respecta a indagar sobre que a la interrogante que busca explicar en qué ponen su atención los líderes, caben las preguntas: ¿Qué es lo que intentan medir y cómo es que realizan el control sistemático de las acciones de planeación y seguimiento? El como reaccionan la mayoría de los líderes frente a acontecimientos críticos como lo son las crisis de ventas, costos, calidad, etc. se puede resumir de la siguiente manera: La autoridad es una característica usada por los líderes, lo cual brinda el poder y el manejo de la influencia frente a los conflictos. Considerar al líder como prototipo, muchos de estos llevan conocimientos de coaching o enseñanzas motivacionales, el reconocimiento es otra característica que emplean los líderes, con criterios definidos para otorgar premios, regalos, reconocimientos de cualquier indole y estatus. Criterios rigurosos para el reclutamiento de personal, así como para la selección, la promoción, el retiro y la separación. (Shein 1988, p.23)

**Ambiente de control:** Rubino y Villotela (2014), indica que: se basa en la implementación del lugar que estimula y promueve el medio laboral. Los autores indican la importancia del clima de trabajo de los altos mandos ya que repercuten indirectamente en los trabajadores de menor rango en el árbol organizacional, así mismo se evidencia que los empleados son el alma y el ente principal de toda entidad, por lo que el cuidado de su integridad mediante el uso de valores morales y su relación con sus compañeros de trabajo son parte del impulso para lograr un ambiente sano y por ende productivo. El controlar el medio laboral de una forma correcta genera un alto impacto frente al logro de metas y propósitos propuestos. Estos controles sobre el ambiente varían de acuerdo a la organización, sus características propias de cada una, así como también, el tamaño, su estructura organizacional y el modo de funcionamiento. Tener este tipo de control ayudan a la entidad a generar una reputación admirable y respetada y esto conlleva una lista de ventajas como el encontrar al momento de selección de personal, profesionales o personas capaces, con valores morales, aspiraciones y sobre todo ganas de realizar sus labores y conocer o constatar con su propia vivencia la reputación generada por la organización.

Según, Paladino et al. (2005), los intereses personales evitan que se logre un trabajo eficaz, desviándose del propósito que busca la entidad, generando una inconsistencia o incompatibilidad de metas a realizar, es por ello que la integridad personal es una característica importante en los trabajadores, de no ser así se construiría un ambiente de resultados desfavorable que se explican en rebote entre las ganancias y las expectativas.

Sánchez (2015), **Información y comunicación:** vista desde el punto de vista organizacional o empresarial consiste en la recaudación de una serie de datos específicos que son evaluados, filtrados y mostrados ordenadamente con el fin de elaborar informes o mensajes de un específico escenario de la empresa.

Al obtener información basada en datos reales ayuda a los altos mandos directivos tomar decisiones acertadas y respaldadas, es así cuando la información se vuelve un recurso de suma importancia que da sentido

práctico, incluso podrían moldear un modelo o tendencia de pensamiento humano.

La diferencia de comunicación de los humanos frente a otras especies vivas, es que tenemos una capacidad de sintetizar un conjunto de códigos o símbolos que una semántica compleja, esto constituye el llamado lenguaje universal indispensable en la convivencia de la sociedad. La interpretación de estos datos y símbolos dados a través de los sentidos generará información que a su vez se transforma posteriormente en conocimientos. La máxima manifestación de conocimiento se denomina sabiduría, en la cual obtienes las capacidades de juzgar en forma y en tiempo adecuado, con el propósito de utilizar todos estos conocimientos adquiridos correctamente.

La comunicación es un intercambio de datos plasmados que se convierten en información y a su vez forma parte de la entidad llamado mensaje, este mensaje se da entre dos entidades fundamentales de este proceso, que es el remitente y el receptor.

Este mensaje que se comparte se convierte en información gracias a la comunicación, se captura por la mente de las entidades emisor y receptor para luego retenerse en la conciencia.

**Dimensión de gestión de riesgo:** La Contraloría General de la República, en su directiva N°006-2019-CG/ INTEG (2019), señala que la gestión de riesgos no es más que la evaluación y supervisión del control y mitigación de riesgos, se evalúa e identifica disposiciones negativas para el logro de objetivos en la institución, esta dimensión también determina medidas correctivas o de prevención ante las posibilidades de que los factores o situaciones negativas se materialicen en costos. Se sugiere implementar o tener en consideración los indicadores de desempeño con respecto a la eficiencia de la gestión como principio de los procesos de riesgo.

Si bien es cierto que las compañías gestionan y administran en parte los riesgos posibles a ocurrir, los principios de la Norma ISO 31.000 brinda orientaciones para la gestión eficaz de los riesgos, como, por ejemplo, crear y

proteger el valor de un servicio, para lo cual se debe integrar la gestión de riesgos a la totalidad de procesos con que cuenta la entidad.

**Evaluación de riesgo:** Casares y Lizarzaburu (2016), indican que: se debe determinar los riesgos y abordarse de acuerdo a su prioridad o magnitud el impacto si es que este ocurriera, al mitigar estas posibles situaciones facilita las decisiones respaldadas en los diferentes resultados interpretados. León (2012), nos da un mejor panorama sobre las evaluaciones de los diferentes riesgos que se pueden presentar en una organización, se afirma que: las organizaciones gubernamentales y las empresas en sí, día a día se confrontan con muchos peligros externos y propios dentro de la organización.

En resumen, la evaluación de riesgos asegura o garantiza el logro de las metas o propósitos sin que haya una situación desconocida que amenace a no concretar o lograr un objetivo.

**Actividades de control:** Según, Ziuokovic, Glosevác y Kovacevic (2019), estas actividades se concretan en políticas organizacionales y procedimientos que contribuyen significativamente al cumplimiento de las directivas administrativas, aportando y asegurando a que los actos o procesos indispensables se finalicen, redireccionando los riesgos al éxito de los objetivos institucionales. El fin de este conjunto de políticas y procedimientos es orientar a los trabajadores a usar buenas prácticas en su labor encomendada para así lograr alcanzar metas empresariales.

Existen tres categorías en las que se divide las actividades de control, que son por funcionamiento, por cumplimiento y por información financiera. (Crespo y Suárez, 2014, p. 14).

**La Dimensión Supervisión:** esta dimensión refiere a la dirección que busca que exista un andamiaje estructural de control interno que se adapte a la entidad y a su vez sea eficiente, debiendo ser revisado y actualizado de forma periódica para mantenerla en un nivel tal que siempre brinde información adecuada. Siempre se debe proceder con la determinación de los hechos y actividades de control de los procesos a lo largo de todo el año, ya que toda

entidad tiene diferentes unidades orgánicas donde los mismos se encuentran desarrollándose y requieren retroalimentarse o ser remplazarlos motivado por las mermas en su eficacia o no tuvieron resultados de su aplicabilidad (Mirabal, Torres e Iglesias, 2018). Se puede explicar o describir a la supervisión como un monitoreo u observación de elementos que puedan existir en una entidad. Estos sistemas de control interno siempre necesitan ser supervisados, es decir, de forma que se garantice que los procesos sean mantenidos con una eficiencia adecuado que garantice el funcionamiento productivo de la entidad en todo momento y para su logro se ejecutan actividades de supervisión continuada, evaluaciones con una periodicidad establecida (Mholongo, et.al.,2016). El componente supervisión se configura por el conglomerado de actividades que han de facilitar que se dé cuenta de cómo se viene implementando el sistema de control interno, a través del monitoreo de la ejecución del Plan de intervención anual que ha sido construido en dirección al desarrollo de los pilares de la CULTURA ORGANIZATIVA de la entidad, la administración y mitigación de riesgos, y la evaluación anualizada del SCI implementado. Por ello es indispensable que se constituya a las acciones tomadas para sanear los desvíos del plan y los actos de control integral del POA, como el sostén para efectuar los pasos del Eje Supervisión. (Contraloría General de la República, 2019)

Respecto a calidad de servicio, se ha encontrado que, Psomas, et. al (2017) considera que es una acción practicada y desarrollada por una organización para poder interiorizar las perspectivas y necesidades de sus usuarios y así poder brindarles servicios asequibles, ágiles, adecuados, con empatía, calidez, seguro, necesario y conveniente, aun cuando puedan existir condiciones no previstas o frente accidentes, de forma tal que el usuario tenga la satisfacción de ser atendido, entendido y servido con profesionalismo, eficacia, esmero y tenga valores de satisfacción según sus expectativas, brindando en consecuencia mayores réditos y uso apropiado de recursos para la entidad.

Por su parte Mauro, Cinquini y Pianezzi (2019), refiere que la calidad de servicio es definida como una auto indagación general o característica, relativa a la cantidad de excelencia o hegemonía de servicio. Entre los términos básicos relacionados a la temática del estudio, se tiene lo siguiente: La Organización, es definida por (Chiavenato, 2004, p. 48), como la modalidad como el ente social se estructura sobre la base de las personas, sus recursos de forma tal que se oriente de forma deliberada hacia el desarrollo satisfactorio de un objetivo en conjunto. La función de la administración se ejecuta para desarrollar de forma eficiente los procesos institucionales; por otro lado, para autores como Machin, Sánchez y López (2020), la administración es un conjunto de saberes sistematizados y ordenados que explican el comportamiento y actuar de las organizaciones. Otro termino a conocer es el Análisis interno que según Kansara (2020), implica dar una mirada hacia el interno de la entidad para identificar la disponibilidad de recursos y el potencial de sus capacidades para convertirse en fortalezas y con ello minimizar las debilidades. La asesoría, también es un punto importante.

Por su parte, Chiavenato (2004), indica que éste es igual al estado mayor de especialistas que constituyen el personal. Por otra parte, en una Organización la existencia de una Autoridad. Viene a ser el derecho de dar órdenes y ser correspondido con la obediencia. Se relaciona con el puesto que de manera formal ocupa el administrador dentro del organismo. (Chiavenato, 2004, p. 108). Así mismo el termino Control, según, Chiavenato (2004), señala que es función de la administración que comprueba que la totalidad de las cosas ocurra según las normas, órdenes que se establecieron o de las normas dadas. Por otro lado, la Cultura organizacional Se define según Gaviria y Delgado (2020), como un conjunto de creencias, principios, valores morales compartidos que se desarrollan dentro del ambito laboral dentro de una organización, y que sirve de guía o modelo para todos los miembros. A su vez, el termino Dirección para Kansara (2020), es la potestad que tiene la gerencia para interpretar los objetivos y planes y a su implementarlos para alcanzarlos; para lo cual orienta y conduce a los colaboradores rumbo a ellos. Hay que tener en cuenta que dicho todo lo anterior, no se puede lograr sin la Eficiencia.

que acorde a Chiavenato (2004) se conceptúa como la facultad para poder efectuar una acción de acuerdo a una metodología establecida, empleando la menor cantidad de recursos que puede ser tiempo, materia prima o dinero.

Entre las teorías que sustentan la calidad de los servicios públicos se tiene **la teoría de la equidad**, que estipula la calidad tiene su origen cuando el Usuario adopta una valoración de los servicios recibidos sobre algún elemento comparativo al cual busca que esta sea equitativa en función de sus expectativas, como puede ser el costo, la oportunidad para acceder, la profesionalidad del personal al momento de la atención. (Brooks 2015), Otra es **la Teoría de la determinación causal**, que estipula que los usuarios conceptualizan los resultados del servicio recibido bajo una escala de fracaso o de éxito, es decir sus experiencias anteriores sumadas al momento de recibir el servicio generan una condición de causalidad para determinar si fue mejor o peor, en donde si es mejor esta tendrá una valoración positiva, caso contrario será negativa la valoración (Johnson, Anderson y Fornell, 2015).) Una tercera es **la teoría del resultado o desempeño**, que estipula que la calidad es una acción causal directa del desempeño que logran los atributos del producto o servicio desde los elementos de percepción del usuario donde el desempeño está conceptualizado como el parámetro de calidad que se le asigna al producto comparativamente con el valor pagado, por tanto, la calidad es equiparada al valor. (Maqueda, 2005)

Una cuarta es la **Teoría de las Expectativas**, que estipula que los usuarios organizan sus expectativas sobre la base del performance de las cualidades del servicios o producto y el anuncio de la oferta del servicios por la organización, y una vez ocurrida la prestación de los servicios o del bien, el usuario lleva a cabo un comparative entre lo esperado como expectativas con las cualidades del servicios y la performance en la realidad, empleando una valorización de peor o mayor que lo esperado (Zithaml, 2016.p.26), produciéndose un consentimiento positivo si las cualidades tiene mejor performance que lo esperado, y sucediendo lo contrario cuando el servicio o producto o servicio no presenta una buena performance, por lo que es de



esperarse que la satisfacción del cliente sea mayor a medida que las performances positivas también sean mayores (Evans y Lindsay, 2018)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de la investigación.

Es una investigación con características de tipo básica, así Concytec (2016) precisa que este tipo de investigación busca correlacionar el conocimiento buscado y la realidad encontrada.

El diseño de investigación a utilizarse es de carácter no experimental, ya que en la presente investigación no se manipula a conveniencia o intencionalmente las variables propuestas. Según Dawson (2013) el diseño no experimental se da de acuerdo a como se evidencia tal y como en la naturaleza investigativa.

V1: Implementación del sistema de control interno

V2: Calidad de servicio sostenible

r: Nivel de relación o impacto entre las variables

El nivel del presente estudio que se implementa es correlacional, ya que se busca examinar e indagar el vínculo o relación entre las variables esto se constata con lo que nos dice Bernal (2013) que el nivel correlacional busca determinar cuanta asociación no causal se da entre dos o más variables.

#### 3.2 Variable y operacionalización.

##### Variable 1: Implementación del control Interno.

###### Definición conceptual:

Se constituye en las acciones que implementa una entidad para garantizar de forma previa, simultánea y de constatación posterior que los recursos, operaciones y bienes que les han sido asignado sean usado correctamente y con eficiencia. (Ley N° 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control)

**Definición Operacional:** Es la valoración del control interno en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas a través de la cultura organizacional, la gestión del riesgo y la supervisión, medido mediante una encuesta

## **Variable 2:**

### **Definición conceptual:**

Es la auto indagación general o característica, relativa a la cantidad de excelencia o hegemonía de servicio (Mauro, Cinquini y Pianezzi;2019)

### **Definición Operacional:**

Es la valoración de la calidad desde los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la sostenibilidad de los servicios que brinda la Municipalidad de Alto Amazonas, medidos mediante una encuesta

### **Operacionalización de variables**

Se le entiende como un procedimiento metodológico consistente en ir descomponiendo deductivamente las variables, tomando como punto de partida lo más general y yendo hacia lo más específico... (Carrasco, 2009, p. 226). La operacionalización de las variables es considerada como un proceso lógico que consiste en desagregar los elementos más abstractos en conceptos teóricos cada vez más entendibles, hasta poder llegar a un nivel concreto; aquellos hechos que se produjeron en la realidad y que vienen a representar los indicios del concepto, pero con la posibilidad de emplear los indicadores para observar, recoger y valorar., es decir, sus indicadores. (La Torre, 2005, p. 73). Este proceso puede consistir en reemplazar unas variables por aquellas consideradas más concretas pero que resulten ser representativas de las primeras. Resumiendo, la operacionalización de variables es un procedimiento metodológico a través del cual un investigador traslada desde un plano teórico a otro práctico, logrando explicar en detalle tal definición y la manera como se miden las variables seleccionadas.

### **Factores que afectan la confiabilidad y la validez**

1. Que el instrumento sea escogido o generado de manera improvisada.
2. La no aplicabilidad al contexto local por ser foráneo y no adaptarse a la realidad donde se le pretende aplicar.
3. La no adecuación a los individuos a los cuales se les pretende aplicar por no ser empático o actualizado.

4. Existencia de condiciones ambientales o subjetivas que impiden su aplicación como el ruido, la fatiga de los individuos, etc.
5. No sea legible por algún aspecto mecánico (mal digitado, instrucciones incomprensibles, etc.).

### 3.3 Población, muestra y muestreo.

#### Población

Se ha considerado como población de estudio a los 150 servidores que laboran en la entidad durante el año 2021.

#### Muestra

Para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula estadística al 95% de nivel de confianza, obteniéndose como resultado:

$$\begin{aligned}
 Z &= 1.96 \\
 E &= 0.05 \\
 p &= 0.5 \\
 q &= 0.5 \\
 N &= 150
 \end{aligned}$$

|       |                         |   |                    |   |                      |
|-------|-------------------------|---|--------------------|---|----------------------|
| $n =$ | $\frac{3.8416}{0.0025}$ | * | $\frac{0.25}{149}$ | * | $\frac{150}{0.9604}$ |
|-------|-------------------------|---|--------------------|---|----------------------|

|       |                       |            |
|-------|-----------------------|------------|
| $n =$ | $\frac{144.06}{1.33}$ | <b>108</b> |
|-------|-----------------------|------------|

Se trabajó con una muestra de 108 servidores, que fueron seleccionados aleatoriamente.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### Técnicas

Para la investigación se considera la encuesta como técnica para aplicar a la muestra, esto con el fin de recolectar información que sirva de aporte a la misma. (Sánchez et al., 2018, p. 59).

#### Instrumentos

Para el instrumento de investigación se aplica el cuestionario.

Un cuestionario abarca un conjunto de interrogantes pre establecidos por el investigador de forma ordenada, coherente y en relación con las variables propuestas; de igual forma el cuestionario tiene que ir ligado a contestar o explicar el problema y la hipótesis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 217).

### 3.5 Validez y confiabilidad del instrumento

#### Validez

Representa el grado en el que un instrumento mide una variable. Los juicios de los expertos confirman la validez del cuestionario, los expertos estarán conformados por tres reconocidos profesionales darán su conformidad sobre la idoneidad del instrumento.

#### Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios se utilizó el método estadístico de Alfa de Cronbach, tomando como base los valores establecidos por Aguirre (2015, p.4) en las escalas: 0 – 0.5 No confiable; 0.5 – 0.7 Confiable y 0.7 – 1.0 Altamente confiable.

Para el cuestionario de sistema de control interno, se obtuvo los resultados siguientes:

#### Tabla 1.

*Fiabilidad del cuestionario de sistema de control interno*

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| .912             | 18              |

**Fuente:** Base de datos de la investigación

Como se muestra en la Tabla 1, el valor del coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido para el cuestionario de sistema de control interno fue de 0.912, con lo cual se tuvo un instrumento de alta confiabilidad.

**Tabla 2.**

*Correlación total de elementos del sistema de control interno*

|      | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| P_1  | 57.60                                          | 123.621                                           | .775                                     | .901                                            |
| P_2  | 57.15                                          | 132.345                                           | .649                                     | .907                                            |
| P_3  | 57.00                                          | 133.684                                           | .392                                     | .912                                            |
| P_4  | 57.30                                          | 128.537                                           | .627                                     | .906                                            |
| P_5  | 58.10                                          | 141.568                                           | .050                                     | .922                                            |
| P_6  | 57.15                                          | 135.608                                           | .190                                     | .923                                            |
| P_7  | 56.85                                          | 130.976                                           | .524                                     | .909                                            |
| P_8  | 57.85                                          | 120.450                                           | .753                                     | .902                                            |
| P_9  | 57.00                                          | 131.158                                           | .810                                     | .904                                            |
| P_10 | 57.30                                          | 128.853                                           | .747                                     | .904                                            |
| P_11 | 57.70                                          | 127.063                                           | .632                                     | .906                                            |
| P_12 | 56.45                                          | 130.682                                           | .595                                     | .907                                            |
| P_13 | 57.20                                          | 127.326                                           | .877                                     | .901                                            |
| P_14 | 57.05                                          | 125.629                                           | .644                                     | .905                                            |
| P_15 | 56.75                                          | 129.566                                           | .575                                     | .907                                            |
| P_16 | 57.10                                          | 123.779                                           | .689                                     | .904                                            |
| P_17 | 57.30                                          | 131.063                                           | .629                                     | .906                                            |
| P_18 | 57.35                                          | 126.134                                           | .792                                     | .902                                            |

**Fuente:** Base de datos de la investigación

En los resultados de la Tabla 2 se observa que las 18 preguntas planteadas en el cuestionario de sistema de control interno están debidamente correlacionadas con el valor total del instrumento, como tuvieron la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Para el cuestionario de sistema de calidad de los servicios públicos, se obtuvo los resultados siguientes:

**Tabla 3.**

*Fiabilidad del cuestionario de calidad de los servicios públicos*

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| .931             | 18              |

**Fuente:** Base de datos de la investigación

El resultado que muestra la Tabla 3, es evidencia que el instrumento utilizado para la medición de la calidad de los servicios públicos, tuvo alta confiabilidad.

**Tabla 4.**

*Correlación de elementos de calidad de los servicios públicos*

|      | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| P_1  | 53.25                                          | 153.671                                           | .373                                     | .934                                            |
| P_2  | 52.55                                          | 145.313                                           | .781                                     | .924                                            |
| P_3  | 52.55                                          | 155.839                                           | .516                                     | .930                                            |
| P_4  | 52.65                                          | 146.134                                           | .930                                     | .922                                            |
| P_5  | 53.30                                          | 161.168                                           | .152                                     | .937                                            |
| P_6  | 52.45                                          | 141.313                                           | .733                                     | .925                                            |
| P_7  | 52.40                                          | 147.726                                           | .755                                     | .925                                            |
| P_8  | 53.90                                          | 144.726                                           | .740                                     | .925                                            |
| P_9  | 52.90                                          | 160.411                                           | .370                                     | .932                                            |
| P_10 | 52.70                                          | 153.168                                           | .644                                     | .927                                            |
| P_11 | 53.45                                          | 148.997                                           | .588                                     | .928                                            |
| P_12 | 51.80                                          | 146.800                                           | .778                                     | .924                                            |
| P_13 | 52.85                                          | 148.450                                           | .680                                     | .926                                            |
| P_14 | 52.75                                          | 142.618                                           | .747                                     | .924                                            |
| P_15 | 52.45                                          | 144.261                                           | .777                                     | .924                                            |
| P_16 | 52.55                                          | 137.313                                           | .754                                     | .925                                            |
| P_17 | 52.95                                          | 152.892                                           | .462                                     | .931                                            |
| P_18 | 52.85                                          | 145.082                                           | .710                                     | .925                                            |

**Fuente:** Base de datos de la investigación

Según el resultado de la tabla 4, las 18 interrogantes utilizadas en el cuestionario de calidad de los servicios públicos, están correlacionadas con el valor total del instrumento, no hay requerido de modificatorias, ni de eliminaciones.

### 3.6 Técnicas para el procesamiento de la información.

Los datos que se obtienen por las encuestas se registrarán en tablas de Excel, las mismas que se procesarán mediante el programa SPSS versión 25, obteniendo nuevas tablas con indicadores y gráficos de barras clasificados por variables y dimensiones.

Asimismo, para contrastar la hipótesis general y las específicas se usará la correlación de Spearman empleando la prueba estadística basada en el cálculo del Coeficiente.

**Tabla 5.**

*Escala de valoración de variables*

| Niveles | Intervalo |
|---------|-----------|
| Bajo    | 18 - 41   |
| Regular | 42 - 66   |
| Alto    | 67 - 90   |

**Fuente:** Elaboración propia

Para identificar los niveles de las dos variables de estudio, se ha elaborado un baremo o escala de valoración que distribuye en intervalos los puntajes obtenidos con la aplicación del instrumento en tres niveles: bajo, regular y alto. Igualmente se presenta en las Tablas 6 y 7 los baremos para las dimensiones

**Tabla 6.**

*Escala de valoración de dimensiones con 4 preguntas*

| Niveles | Puntajes |
|---------|----------|
| Bajo    | 4 - 9    |
| Regular | 10 - 15  |
| Alto    | 16 - 20  |

**Fuente:** Base de datos de la investigación

**Tabla 7** *Escala de valoración de dimensiones con 6 preguntas*

| Niveles | Puntajes |
|---------|----------|
| Bajo    | 6 - 13   |
| Regular | 14 - 22  |
| Alto    | 23 - 30  |

### 3.7 Aspectos éticos

Esta investigación se realizará bajo los principios éticos internacionales, siendo el primero de no maleficencia, es decir se buscó que no se genere ninguna acción que pueda dañar la reputación de los participantes, por tanto, los resultados no expresan su nombre y se guarda la reserva de la identidad, además de respetar los protocolos sanitarios durante la



aplicación de los instrumentos. El principio de justicia, brindando un trato igualitario y sin discriminación a todos los participantes. El principio de autonomía, en donde se informó a los participantes de los alcances de la investigación y sobre ello optaron por participar de forma libre.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Niveles de implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas

**Tabla 8.**

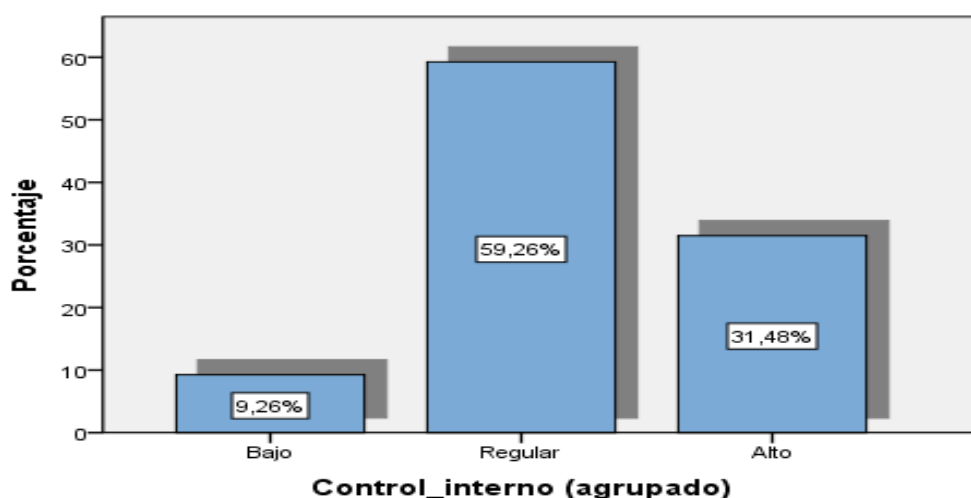
*Nivel del sistema de control interno*

|         | Intervalo | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|----------------------|
| Bajo    | 18 - 41   | 10         | 9.3        | 9.3                  |
| Regular | 42 - 66   | 64         | 59.3       | 68.5                 |
| Alto    | 67 - 90   | 34         | 31.5       | 100.0                |
| Total   |           | 108        | 100.0      |                      |

**Fuente:** Elaboración propia.

##### **Interpretación:**

El sistema de control interno tiene un nivel regular 59.3%, Alto 31.5% y bajo 10%.



**Figura 1.** *Diferencias de niveles de implementación de control interno*

**Fuente:** Elaboración propia

Las diferencias de niveles de implementación del sistema de control interno, que muestra la Figura 1, denotan claramente que la percepción de los servidores a considerar un nivel regular como el predominante sobre los otros niveles, aunque cerca de un tercio de los servidores acepta que existe un alto nivel de implementación en la entidad.

**Tabla 9.***Nivel de las dimensiones del control interno*

|         | CULTURA ORGANIZACIONAL |            | GESTION DE RIESGOS |            | SUPERVISIÓN |            |
|---------|------------------------|------------|--------------------|------------|-------------|------------|
|         | Frecuencia             | Porcentaje | Frecuencia         | Porcentaje | Frecuencia  | Porcentaje |
| Bajo    | 9                      | 8.3        | 0                  | 0.0        | 12          | 11.1       |
| Regular | 74                     | 68.5       | 80                 | 74.1       | 65          | 60.2       |
| Alto    | 25                     | 23.1       | 28                 | 25.9       | 31          | 28.7       |
| Total   | 108                    | 100.0      | 108                | 100.0      | 108         | 100.0      |

**Fuente:** Elaboración propia**Interpretación:**

Las dimensiones del sistema de control interno tienen resultados diferenciados, se observa en la Tabla 9 que en las tres dimensiones predomina el nivel regular de implementación, 74.1% en gestión de riesgos, 68.5% en cultura organizacional y 60.2% en supervisión; comparativamente con las otras dimensiones la dimensión de supervisión presenta los mayores niveles bajo (11.1%) y alto (28.7).

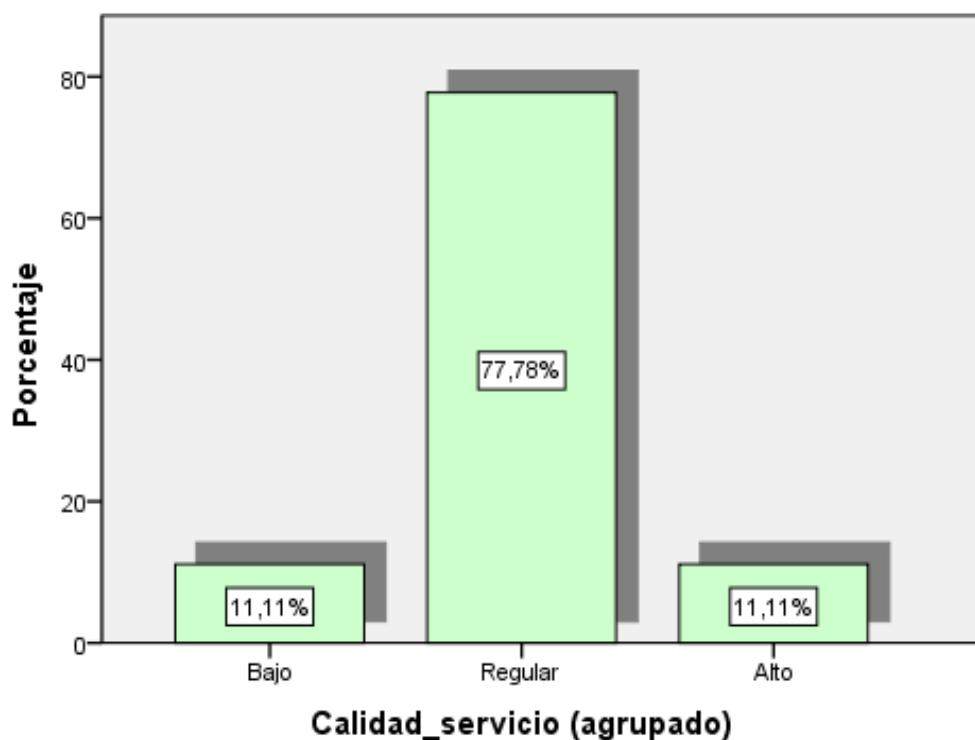
#### 4.2. Niveles de calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas

**Tabla 10.***Nivel de calidad de los servicios públicos*

|         | Intervalo | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|----------------------|
| Bajo    | 18 - 41   | 12         | 11.1       | 11.1                 |
| Regular | 42 - 66   | 84         | 77.8       | 88.9                 |
| Alto    | 67 - 90   | 12         | 11.1       | 100.0                |
| Total   |           | 108        | 100.0      |                      |

**Fuente:** Elaboración propia**Interpretación:**

La calidad de los servicios públicos están en un nivel regular 77.8%, Alto 11.1% y Bajo 11.1%



**Figura 2.**

*Diferencias de niveles de calidad del servicio*

**Fuente:** Elaboración propia

En similar orientación a los resultados de la primera variable, el nivel regular, como percepción de los servidores sobre la calidad del servicio municipal de la entidad, es muy superior a los otros niveles; 8 de cada 10 servidores tienen esta consideración.

**Tabla 11.**

*Niveles de las dimensiones de calidad de los servicios públicos*

|         | ELEMENTOS TANGIBLES |       | FIABILIDAD |       | CAPACIDAD DE RESPUESTA |       | SOSTENIBILIDAD |       |
|---------|---------------------|-------|------------|-------|------------------------|-------|----------------|-------|
|         | F                   | %     | F          | %     | F                      | %     | F              | %     |
| Bajo    | 21                  | 19.4  | 7          | 6.5   | 30                     | 27.8  | 12             | 11.1  |
| Regular | 85                  | 78.7  | 84         | 77.8  | 55                     | 50.9  | 91             | 84.3  |
| Alto    | 2                   | 1.9   | 17         | 15.7  | 23                     | 21.3  | 5              | 4.6   |
| Total   | 108                 | 100.0 | 108        | 100.0 | 108                    | 100.0 | 108            | 100.0 |

**Fuente:** Fuente elaboración propia

### Interpretación:

La Tabla 11, nos muestra que en las cuatro dimensiones de la variable calidad de los servicios públicos predomina el nivel regular de percepción; 84.3% en sostenibilidad, 78.7% en elementos tangibles, 77.8% en fiabilidad y 50.9% en capacidad de respuesta; comparativamente entre dimensiones, la dimensión capacidad de respuesta tiene los mayores porcentajes de nivel bajo (27.8%) y nivel alto (21.3%).

### 4.3. Relación entre la implementación del Sistema de control interno y la Calidad de los servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

**Tabla 12.**

*Prueba de normalidad*

|                                    |                     | Control interno   | Calidad de servicio |
|------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------|
| N                                  |                     | 108               | 108                 |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup> | Media               | 56.77             | 52.39               |
|                                    | Desviación estándar | 12.049            | 10.311              |
| Máximas diferencias extremas       | Absoluta            | .178              | .212                |
|                                    | Positivo            | .178              | .212                |
|                                    | Negativo            | -.117             | -.148               |
| Estadístico de prueba              |                     | .178              | .212                |
| Sig. asintótica (bilateral)        |                     | ,000 <sup>c</sup> | ,000 <sup>c</sup>   |

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

**Fuente:** Elaboración propia

Para determinar la normalidad de los datos por cada variable; siendo que nuestros datos son mayores a 50 se asumió la prueba de Kolmogorov-Smirnov, obteniendo como resultados, que los valores de significación para ambas variables fue de  $0.000 < \alpha < 0.05$ , son indicadores que los datos no siguen el supuesto de normalidad, por tanto, se asumió establecer la correlación, usando el Rho de Spearman.

**Tabla 13.**

*Prueba de correlación de variables*

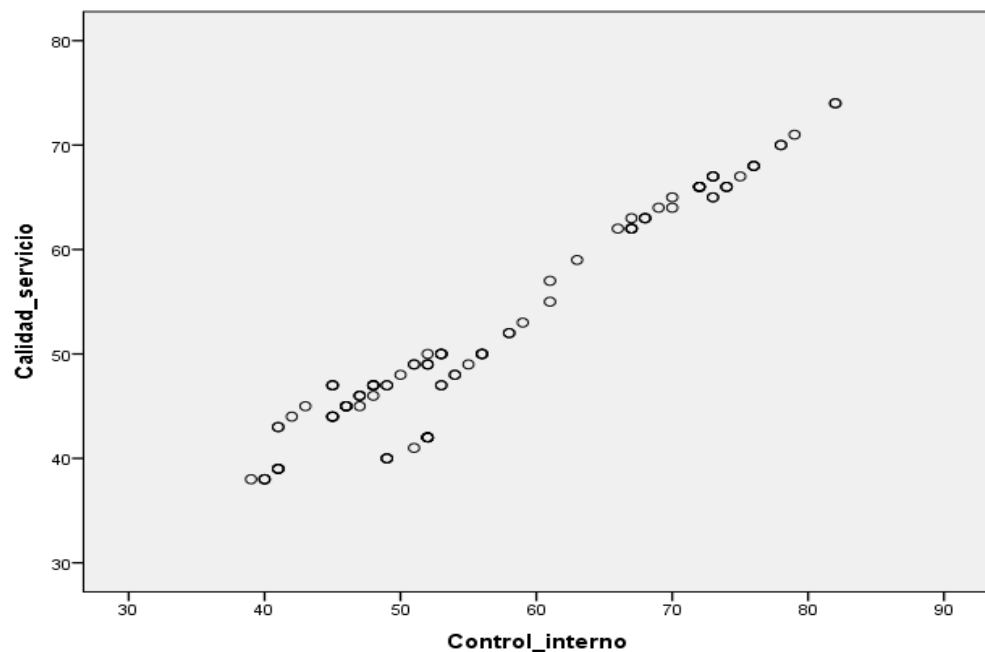
|                 |                      |                            | Control interno | Calidad de servicio |
|-----------------|----------------------|----------------------------|-----------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Control interno      | Coeficiente de correlación | 1.000           | ,916**              |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           |                 | .000                |
|                 |                      | N                          | 108             | 108                 |
|                 | Calidad del servicio | Coeficiente de correlación | ,916**          | 1.000               |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | .000            |                     |
|                 |                      | N                          | 108             | 108                 |

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

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

Los resultados nos muestran que la implementación del sistema de control interno se relaciona con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, siendo esta relación de tipo directa y significativa positiva alta, según el Rho de Spearman fue de 0.926, indicador de alta correlación directa; la significación fue de correlación positiva alta 0.000, inferior a  $p=0.05$ , ante las evidencias nos muestran la aceptación de la hipótesis alterna



**Figura 3.** Dispersión de datos de las variables

**Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:**

La dispersión de los datos obtenidos en la medición de las variables, graficados en la Figura 3, muestran una tendencia de agrupación en línea recta elevándose de izquierda a derecha, como indicador que a mayores niveles de control interno se tendrá mayores niveles de calidad del servicio. El valor de  $R^2$  es un indicador que la varianza del control interno es explicada en un 93.9% por la variación de la calidad del servicio.

## V. DISCUSIÓN

En el desarrollo de la investigación, la implementación del Sistema de Control Interno en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, es de nivel regular 59.3%, alto 31.5% y bajo 9.3%; se percibe además que en las tres dimensiones predomina el nivel regular de implementación, 74.1% en gestión de riesgos, 68.5% en cultura organizacional y 60.2% en supervisión; lo cual significa que el desarrollo de los procesos y acciones de control interno que corresponden a la entidad están siendo cumplidos en el nivel regular; situación que exige de mejoras porque en periodos actuales donde la ciudadanía demanda mayores niveles de control ante las graves consecuencias que viene generando el accionar corrupto en la administración pública, las entidades deben garantizar que se cumplan las políticas normadas y las actividades tendientes a la prevención de posibles riesgos en el manejo administrativo y económico.

Además, hay que tener presente que el cumplimiento de los procesos de control debe garantizar el logro de los objetivos y metas que tiene trazados la entidad, no solo se trata de transparencia, sino también de eficiencia y eficacia en la labor administrativa; así también lo considera Gamboa et al. (2016), cuando en sus estudios, considera que el propósito de el objeto del control interno en las organizaciones gubernamentales va dirigido hacia el logro de eficiencia y eficacia, además de la economía, siempre que de por medio se ponga en práctica principios éticos y de transparencia.

Se requiere entonces del cumplimiento que conduzca al nivel alto de implementación del control y no de niveles bajos o intermedios porque no solo es una obligación normada en diferentes bases legales del país, sino también una necesidad institucional para lograr un mejor servicio a la comunidad; esto lo demostró Gamboa et al. (2016) cuando en los resultados de su estudio encuentra que aquellas áreas de trabajo con mejor rendimiento positivo fueron las que lograron aplicar en forma correcta la planificación del control, habiéndose comprobado menor índice de reclamaciones en comparación con



otras áreas donde se detectó mayores niveles de incumplimiento en los procesos de control.

En el estudio la calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, están en un nivel regular 77.8%, bajo 11.1% y alto 11.1%; predomina además el nivel regular de percepción en cada una de las dimensiones; 84.3% en sostenibilidad, 78.7% en elementos tangibles, 77.8% en fiabilidad y 50.9% en capacidad de respuesta; esta situación que exige de la entidad una mayor atención teniendo en cuenta que la preocupación actual del Estado es modernizar la gestión pública en base al principio de orientación hacia la ciudadanía, con servicios de calidad tomando conciencia de que todo accionar del servidor público en el transcurso de su trabajo genera un impacto final en el servicio que la entidad presta a los ciudadanos.

Por ello, el logro de mejores niveles de calidad en la atención de los servicios de la entidad pasa necesariamente por la mejora del trabajo interno, en coherencia con lo que sostiene Maqueda (2005) en el sentido que la calidad se logra como producto del desempeño que consiguen las condiciones de un determinado servicio, entonces el valor asignado a un servicio se traduce en un parámetro de calidad.

En la parte final de esta investigación, por el hecho de ser un estudio correlacional, se ha logrado determinar con la aplicación de una prueba de correlación que sí existe relación entre la implementación del sistema de control interno y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, ambas variables están directa y significativamente relacionadas, demostrado con los valores de significación bilateral y coeficiente de correlación; con lo cual se puede afirmar que a mayores niveles de implementación de control interno se generan mayores niveles de calidad en el servicio público.

Este resultado tiene coherencia con otros estudios, como el caso de Mendoza & García (2018) quienes demuestran la influencia del control interno en la gestión estatal, a partir del reconocimiento teórico que el control constituye una importante herramienta en la dirección de cualquier entidad, que permite

seguridad en el logro de los objetivos institucionales, es así que la obtención de mejores desempeños en la ejecución de presupuestos públicos se presenta cuando se aplica adecuados sistemas de control interno en la gestión institucional, que se pone en evidencia también en servicios públicos de mejor calidad, con la consecuente satisfacción de ciudadano usuario.

En la misma dirección, la investigación de Vásquez (2021) en una municipalidad distrital de Trujillo, permitió demostrar que la aplicación de procesos y actividades, debidamente planificados, de control interno en una gestión municipal, genera eficiencia en la gestión administrativa, permite el logro de los objetivos propuestos, y, sobre todo, posibilita un correcto uso de los fondos municipales.

Estos resultados, tanto de la presente investigación, como de aquellas que coinciden en demostrar la calidad del servicio público en el rol del control interno deben conducir a que las municipalidades pongan mayor énfasis en la implementación de prácticas gerenciales involucradas en los procesos de control interno que vayan de la mano con las exigencias de dotar cada día de un mejor servicio para la ciudadanía.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1** Existe relación entre el sistema de control interno y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, el Rho de Spearman, fue 0.916, una significación positiva alta de  $0.000 < 0.05$ , la relación entre las variables es del 93.9%, lo cual evidencia que a mayores niveles de control interno se generan mayores niveles de calidad de atención.
- 6.2** El sistema de control interno tiene un nivel regular 59.3% alto 31.5% y l bajo 9.3%, además que en las tres dimensiones predomina el nivel regular, 74.1% en gestión de riesgos, 68.5% en cultura organizacional y 60.2% en supervisión; por lo que se considera que las acciones de control en la entidad son de regular cumplimiento
- 6.3** Los servicios públicos tiene un nivel regular 77.8%, alto y bajo la percepción es 11.1% en cada uno de los casos; asimismo el nivel regular predomina en cada una de las dimensiones; 84.3% en sostenibilidad, 78.7% en elementos tangibles, 77.8% en fiabilidad y 50.9% en capacidad de respuesta.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1** Se recomienda al Alcalde de la entidad disponer la asignación de un mayor presupuesto en la Implementación del Sistema de Control Interno ya que se demostró que a mayores niveles de control interno se generan mayores niveles de calidad de atención.
- 7.2** A la Gerencia Municipal de la Entidad se le recomienda:
1. Disponer y poner mayor énfasis en el proceso de Implementación del sistema de control interno ya que de los resultados obtenidos en la encuesta se ubica en el nivel regular en un 59.3% de percepción, debiendo ser de un nivel y grado de porcentaje superior al 90%, el nivel actual alto de implementación alcanza el 31.5%
  2. Monitorear constantemente el cumplimiento de la Implementación del Sistema de Control Interno sobre los 3 ejes o dimensiones para consolidar el logro óptimo de la calidad de los servicios públicos en la entidad, ya que en la actualidad tiene un nivel regular en un 77.8%

## REFERENCIAS

- Adeboye, H. T. (2019). *Effect of Internal control system on organizational effectiveness of public sector in kwara state, Nigeria*. <https://www.proquest.com/openview/43ffd37db4ebd249a4eaa64b3effd003/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>
- Acuerdo Nacional (2002) *Políticas de Estado 2002 – 2021*. Lima. Perú. [http://acuerdonacional.pe/wpcontent/uploads/2014/05/listado\\_pe.pdf](http://acuerdonacional.pe/wpcontent/uploads/2014/05/listado_pe.pdf).
- Aguilar, I., & Monforte, G. (2018). Servicios públicos del agua, valor público y sostenibilidad: El caso del área metropolitana de Monterrey. *Gestión y Política Pública*, 27(1), 149–179. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=131440663&lang=es&site=ehost-live>.
- Alam, M.M., Said, J. y Abd Aziz, M.A. (2019). Role of integrity system, internal control system and leadership practices on the accountability practices in the public sectors of Malaysia. *Social Responsibility Journal*, 15(7), 955-976. Doi: <https://10.1108/SRJ-03-2017-0051>.
- Ammar, T. M., Al Shobaku. M. L., Abu Naser, S. S. (2017). The eddiciency of the internal control environment in the Palestinian highuer. educational institutions in gaza strip. *MESHKAH Repositorio Dspace*, 1(2), 107-126. <http://dstore.alazhar.edu.ps/xmlui/handle/123456789/276>.
- Arias, M. (2019), *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área de tesorería en la dirección regional agraria Puno periodos 2015 – 2016*. Tesis de Posgrado, Universidad Nacional del Altiplano. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13292/Arias\\_Reinoso\\_Madeleine.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13292/Arias_Reinoso_Madeleine.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Armenta, C. (2012), *Importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*. Revista *El Buzón de Pacioli*, Año XII Numero 76 enero – marzo 2012.
- Asgarkhani, M. (2013). Corporate ICT Governance: A Tool for ICT Best Practice. The International Conference on Management, Leadership & Governance, 1-7. <https://www.mdpi.com/2078-2489/9/6/141/pdf>.
- Ayala, E. E. y Gonzales, S. R. (2015). *Tecnologías de la información y la comunicación*, Fondo editorial de la UIGV.

- Bacallao, M. (2009). *Génesis del control interno*. Málaga: Grupo Eumed.
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación para la administración y economía*. 3a ed. Bogotá: Pearson. Recuperado: 5 de marzo del 2021. Disponible: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Briciu, S., Dănescu, A., Dănescu, T., & Prozan, M. (2014). A comparative study of well-established internal control models. *Procedia Economics and Finance*, 15(2), 1015-1020. <https://www.semanticscholar.org/paper/A-Comparative-Study-of-Well-Established-Internal-Briciu-D%C4%83nescu/d50cc6a7bfe6d26f33014566495bd945e62b0b09>.
- Brooks R. (2015) *Internal service quality*. Nuew Yersey. USA: Internacional Bradford
- Casares, I. y Lizarzaburu, E. R. (2016). *Introducción a la Gestión Integral de riesgos empresariales enfoque: ISO 31000* (1° edición).
- Centeno, D. y Paucar E. (2015). *Control interno y su incidencia en la optimización de los recursos en la ejecución de gasto de los gobiernos locales de la provincia de Huancavelica*. [Tesis de pregrado: Universidad Nacional del Centro del Perú]: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3291/Centeno%20Ancasi%20-Paucar%20Cunya.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cepeda, G. (2005). *Auditoría y control interno*. (13a ed.). Colombia: McGraw-Hill.
- Cerrón, C. (2017). *El control interno empresarial y las contingencias tributarias en la ciudad de Pucallpa, 2015*. [Tesis de posgrado: Universidad Nacional de Ucayali]. Pucallpa. Perú.
- Chavarry, N., & Torres E. M. (2019). El control interno de la gestión pública en el Perú, años 2012 al 2018 [tesis, Universidad Privada del Norte, Lima] <http://hdl.handle.net/11537/21014>.
- Chávez, G. A. (2018). *Implementación del sistema de control interno para el área de distribución y la incidencia económica en la Empresa de transportes Hermanos Linares S.A.C, Huanchaco, 2017* [tesis de pregrado Universidad Nacional de Trujillo]. [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10684/chaveztorres\\_gerson.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10684/chaveztorres_gerson.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, (7° Edición). McGraw-Hill Interamericana.
- CONCYTEC (2016). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf).
- Coetzee, P. (2016), Contribution of internal auditing to risk management: Perceptions of public sector senior management. *International journal of Public Sector Management*, 29(4), 348-364. <https://10.1108/IJPSM-12-2015-0215>.
- Condorachay, N., Hurtado, I. M. y Yangua S. (2017). *Implementación del Control Interno para Optimizar la Gestión del Área de Crédito y Cobranzas en la Empresa Industria de Seguridad el progreso S.A.C.* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/241>.
- Constitución Política del Perú. (29 de diciembre de 1993). Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/informespublicaciones/196158-constitucion-politica-del-peru>
- Contraloría General de la República (2021) Plan Nacional de Control 2021. Lima: Gerencia de Diseño y Evaluación Estratégica del Sistema Nacional de Control. [https://velocimetrodecontrol.contraloria.gob.pe/images/Plan\\_Nacional\\_de\\_Control\\_2021.pdf](https://velocimetrodecontrol.contraloria.gob.pe/images/Plan_Nacional_de_Control_2021.pdf)
- Contraloría General de la República (2019) Informes de Control Interno 2018. Lima. <https://www.gob.pe/9257-acceder-a-los-informes-de-servicios-de-control-realizados-por-la-contraloria>.
- Contraloría General de la República (2019) Directiva N°006-2019-CG/ INTEG. Lima, Perú: Escuela Nacional de Control**
- Contraloría General de la República (2016) Manual de Control Interno. Lima: Escuela Nacional de Control.
- Dawson, K (2013). *Practical Research Methods A user-friendly guide to mastering research techniques and Project*. USA: How to Books Ltd: [https://mega.nz/folder/RHp1WQaQ#6Vv\\_Jx4rpJi7NYwtX5xcdA](https://mega.nz/folder/RHp1WQaQ#6Vv_Jx4rpJi7NYwtX5xcdA)

- Decreto Supremo 092-2017-PCM. Política Nacional de Integridad y Lucha Contra la Corrupción (14 septiembre del 2017) Diario Oficial El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/45986/Politica-Nacional-de-Integridad-y-Lucha-contra-la-Corruptio%CC%81n.pdf>
- Decreto Supremo N° 164-2021. Que aprueba la Política General de Gobierno para el periodo 2021-2026 (15 octubre 2021) Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-general-de-gobierno-decreto-supremo-n-164-2021-pcm-2002063-5/>
- Dominguez, J.P; Sampaio, Po; Arezes, P. M. (2015) *Management Systems Integration: Should Quality be Redefined?* In. 55th EOQ Congress. Budapest, 20-23 jun., 2015. [www.academia.edu/6013784/MANAGEMENT\\_SYSTEMS\\_INTEGRATION\\_SHOULD\\_QUALITY\\_BE\\_REDEFINED](http://www.academia.edu/6013784/MANAGEMENT_SYSTEMS_INTEGRATION_SHOULD_QUALITY_BE_REDEFINED).
- Estupiñán, R. (2015). *Internal Control and Fraud. Coso I, II and III. Based on transactional cycles*. Ecoe Editions. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>.
- Evans, J. y Lindsay, W (2018) *Administración y Control de la Calidad* (7ma. Edic.) México: Editorial Cengage Learning
- Fitzgerald, B. C., Omer, T. C. y Thompson, A. M. (2017). Audit Partner Tenure and International Control Reporting Quality: U.S. Evidence from the Not-For-Profit Sector. *Wiley Online Library*. 35(1), 334-364. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/1911-3846.12348>
- Gamboa, J., Puente, S. e Ysidora, P. (2016) Importancia del control interno en el sector público. *Revista Publicando*. 3(8) 487-503
- Gaviria, R. y Delgado, J.M. (2020) Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Revista Ciencia Latina*, vol. 5 (45). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/183>.
- Gobena, A. G. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4(1). <https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>.



- Harp, N. L. y Grant, B. (2018). Internal control Weaknesses and Acquisition performance. *The Accounting Review*, 93(1), 235-258. <https://meridian.allenpress.com/accounting-review/article-abstract/93/1/235/166272/Internal-Control-Weaknesses-and-Acquisition>.
- Herrera, R. (2015). *Falla Control Interno en el Sector Público*. México: Pearson Editores. [https://www.researchgate.net/publication/336003622\\_El\\_control\\_interno\\_y\\_su\\_influencia\\_en\\_la\\_gestion\\_administrativa\\_del\\_sector\\_publico](https://www.researchgate.net/publication/336003622_El_control_interno_y_su_influencia_en_la_gestion_administrativa_del_sector_publico).
- International Organization of Supreme Audit Institutions. (2004). *Guidelines for Internal Control Standards for the Public Sector*. [pdf file]. <https://ms.hmb.gov.tr/uploads/2019/06/6883-A22DF8F253B907C7599ED7639A374C05765D2DC7.pdf>
- Johnson, M., Anderson, E y Fornell, C (2015). *Rational and Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework*. Chicago. USA: SC Johnson College of Business
- Kansara, S. (2020). Modelling the water supply service quality: a case study of the municipal corporation. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 29(1), 94. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2020.104525>.
- Kepczyk, R. H. (2013). IT Governance With in Accounting Firms. *CPA Practice Management Forum*, 9-10. <https://www.redalyc.org/journal/2032/203254259004>.
- Kewo, C. L. & Afiah, N. N. (2017). Does Quality of Financial Statement Affected by Internal Control System and Internal Audit? *International Journal of Economics and Financial Issues* , 7 (2) , 568-573 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ijefi/issue/32035/354530>
- Ley N<sup>a</sup> 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control (15 de mayo 2018) *Diario Oficial El Peruano*. [https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC\\_Ley27785.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf)
- Little, T. (2013). *The Oxford Handbook of Quantitative Methods*, Vol. 1: Foundations. Oxford University Press. <https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199934874.01.0001/oxfordhb-9780199934874>

- López, E., & Solís, E. (2018). The importance of internal control for compliance with tax provisions of tax provisions in economic ethics. *Horzintes of the Accounting in the social sciences*, 11(1), 157-165. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n3/2218-3620-rus-13-03-333.pdf>
- Machín, MM., Sánchez, B.S.; y López, M (2020) Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Revista. Economía. y Desarrollo*, vol.163 N°1. La Habana. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842020000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002)
- Mahmoud, I. (2017). Internal Control and Public Sector Revenue Generation in Nigeria: an Empirical Analysis. *International Journal of Scientific Research in Social Sciences & Management Studies*. 2(1), 35-48. <http://internationalpolicybrief.org/images/2017/SEPT-JOURNALS/IJSRSSMS/ARTICLE4.pdf>
- Manahan, M., Villanueva, E. y Alegado, J. (2020). Reconstruir servicios públicos frente a la gobernanza neoliberal: prácticas de sistemas asociativos en torno al agua en las comunidades urbanas pobres de Metro Manila. *Relaciones Internacionales* (1699-3950), 45, 205–226. <https://doi.org/10.15366/relacionesinternacionales2020.45.009>
- Maqueda, J. (2005) *Marketing Estratégico para empresas de servicios*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Limusa.
- Mauro, S. G., Cinquini, L., & Pianezzi, D. (2019). New Public Management between reality and illusion: Analysing the validity of performance-based budgeting. *British Accounting Review*, 100825. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.02.007>
- Mhlongo, B. B., Nzimakwe, T. I., Naidoo, V., & Munapo, E. (2016). Consumer Perceptions on Service Quality at EtheKwini Municipality within the Customer Service Centres. *Journal of Social Sciences*, 47(1), 79–89. <https://doi.org/10.1080/09718923.2016.11893546>
- Mirabal, Y., Torres, C. C., & Iglesias, A. (2018). Model for the public management from the quality of life to municipal scale in Cuba. *Avances*, 20(1), 40–51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6513193>
- United Nations (2018) *Sustainable Development Goals*. NY. USA. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/poverty/>

- OECD. (2017). Internal Control and Risk Management for Public Integrity in the Middle East and North Africa. Desktop publishing. <https://www.oecd.org/gov/ethics/corruption-risks-internal-control-mena.pdf>
- Ongâ, G. O., & Abbey, K. (2019). Internal control and quality service delivery in a public health sector: A case study of a Local Government in Uganda. *African Journal of Business Management*, 13(16), 557-563.
- Psomas, E., Vouzas, F., Bouranta, N., & Tasiou, M. (2017). Effects of total quality management in local authorities. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 41–66. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2016-0035>
- Robbins S. y. (1996). *Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones*. México.
- Rubino, M., & Vitolla, F. (2014). IT governance, Risk Management and Internal Control System: the role of the COBIT framework. *International OFEL Conference on Governance, Management and Entrepreneurship*, 174-188. [https://www.researchgate.net/publication/329091297\\_A\\_Comparison\\_of\\_the\\_Main\\_ERM\\_Frameworks\\_How\\_Limitations\\_and\\_Weakness\\_can\\_be\\_Overcome\\_Implementing\\_IT\\_Governance](https://www.researchgate.net/publication/329091297_A_Comparison_of_the_Main_ERM_Frameworks_How_Limitations_and_Weakness_can_be_Overcome_Implementing_IT_Governance)
- Saavedra P. (2017). *Metodología de investigación científica*. Huancayo, Perú: editorial Soluciones Gráficas.
- Safina, A. R. Y Harisova, F. I. (2018) Internal control and audit of public sector organizations: Risk assement. *Revista San Gregorio*. 25(1), 150-157. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6841032.pdf>
- Saiz, M. P. (2020). Internal control of public administrations. Its role in prevention and the fight against the corruption of the public powers. *Revista catalana de Dret Públic*, 60(1), 87-101. 370938-Text del'article-538183-1-10-20200831.pdf
- Saldaña, J. (2015). *Fundamentals of qualitative research*. USA: Oxford University Press Inc. <https://global.oup.com/academic/product/fundamentals-of-qualitative-research-9780199737956>
- Sánchez, L. (2015). COSO ERM y la gestión de riesgos. *QUIPUKAMAYOC*, 23, 43-50. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/1162>

- Sandhusen R. (2002). *Mercadotecnia* (Primera Edición ed.). México DF, México. Ed. Compañía Editorial Continental (CECSA).
- Sánchez A. (2009). *Principios de gestión administrativa pública*. Madrid, España: editorial Paraninfo.
- Sánchez H., Reyes C, & Mejía K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Ediciones Universidad Ricardo Palma.
- Santacruz, M. (2014). Internal control based on the COSO model. *Accounting Research*, 7(13), 36-37. <https://www.coso.org/documents/coso-crowe-coso-internal-control-integrated-framework.pdf>
- Serbanescu, C. & Vintilescu Belciug, A. (2016). Study on the implementation of internal control standards in Romanian public sector institutions. *Theoretical and Applied Economics*, Asociatia Generala a Economistilor din Romania - AGER, 0(1), 138-147. [https://www.researchgate.net/publication/46533701\\_The\\_implementation\\_of\\_the\\_internal\\_audit\\_in\\_the\\_public\\_sector\\_from\\_Romania](https://www.researchgate.net/publication/46533701_The_implementation_of_the_internal_audit_in_the_public_sector_from_Romania)
- Sinha, M.P. (2018). *Research Methods in English*. USA: the Hardcover edition. <https://www.a/Research-Methods-English-M-P-Sinha/dp/8126903589?asin=B07S678M8Q&revisionId=&format=2&depth=1>
- Storto, C. (2016). The trade-off between cost efficiency and public service quality: A non-parametric frontier analysis of Italian major municipalities. *Cities*, 51, 52–63. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2015.11.028>
- Vásquez, C. (2021). Incidencia del control interno en la gestión municipal de la municipalidad distrital de Victor Larco Herrera, Trujillo, Perú. *Revista Ciencia Y Tecnología*. 17(1). 65-75. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3410>
- Vega, L., Lao, Y. y Nieves, A. (2017). Proposal of a coefficient to evaluate the management of the internal control. *Contaduría y Administración*, 62(2), 699–714. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.03.003>
- Willard, W (2017) *The Civil Service in Chile*. US: United States Department of Labor. <https://www.jfklibrary.org/asset-viewer/archives/WWWPP>

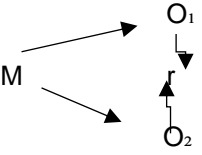
- Zegarra, D (2019) Los servicios públicos locales en el Perú: una aproximación a su caracterización jurídica. *Revista Documentación Administrativa*, 6 (11)  
<https://doi.org/10.24965/da.i6.10769>
- Zeithaml, B. (2016). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid; Ed. Díaz de Santos.
- Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Proceedings of the 5th IPMA SENET Project Management Conference (SENET 2019)*.  
<https://doi.org/10.2991/senet-19.2019.4>

# **ANEXOS**

**Matriz de Operacionalización de las variables**

| VARIABLES                          | DEFINICIÓN CONCEPTUAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | DEFINICIÓN OPERACIONAL                                                                                                                                                                                                                                                  | DIMENSIONES            | INDICADORES                     | ESCALA DE MEDICIÓN                        |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>  | "Entendemos al control interno como un conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por la empresa u organización con el fin de asegurarnos que los activos estén debidamente protegidos, los registros de la contabilidad son precisos y la base de actividad de la entidad es formulada por la dirección sobre la base de los objetivos y/o metas establecidos" (Cepeda 2010, p. 134). | "Control de contabilidad interna, es una forma de verificar la confiabilidad y exactitud de los informes financieros. La recopilación contable es obtener registros y resúmenes adecuados de las diversas operaciones financieras" de la empresa" (Gaitán 2012, p. 76). | CULTURA ORGANIZACIONAL | Ambiente de Control             | Ítems 1, 2 y 3 del primer cuestionario    |
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                        | Información y comunicación      | Ítems 4, 5 y 6 del primer cuestionario    |
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                         | GESTIÓN DE RIESGO      | Evaluación de riesgo            | Ítems 7, 8 y 9 del primer cuestionario    |
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                        | Actividades de control          | Ítems 10, 11 y 12 del primer cuestionario |
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                         | SUPERVISIÓN            | Prevención oportuna             | Ítems 13, 14 y 15 del primer cuestionario |
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                        | Monitoreo continuo              | Ítems 16, 17 y 18 del primer cuestionario |
| <b>CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO</b> | "La calidad de servicios es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente con respecto al servicio que recibe. En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional" (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p. 41).                  | "La calidad de servicio es precisada como una reflexión global o cualidad, relativa al nivel de excelencia o hegemonía del servicio" (Zeithaml 1988, p. 5).                                                                                                             | ELEMENTOS TANGIBLES    | Infraestructura                 | Ítems 1 y 2 del segundo cuestionario      |
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                        | Equipos                         | Ítems 3 y 4 del segundo cuestionario      |
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                        | Apariencia del personal         | Ítems 5 y 6 del segundo cuestionario      |
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                         | FIABILIDAD             | Veracidad                       | Ítems 7 y 8 del segundo cuestionario      |
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                        | Cumplimiento                    | Ítems 9 y 10 del segundo cuestionario     |
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                         | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Capacidad de reacción           | Ítems 11 y 12 del segundo cuestionario    |
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                        | Orientación a resultados        | Ítems 13 y 14 del segundo cuestionario    |
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                         | SOSTENIBILIDAD         | Identificación de oportunidades | Ítems 15 y 16 del segundo cuestionario    |
| Cumplimiento de obligaciones       | Ítems 17 y 18 del segundo cuestionario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                        |                                 |                                           |

### Matriz de consistencia

| Formulación del problema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Hipótesis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Técnica e Instrumentos                                                                                                                               |             |                            |                        |                   |             |                     |                     |            |                        |  |                |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------|------------------------|-------------------|-------------|---------------------|---------------------|------------|------------------------|--|----------------|--|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Qué relación tiene la implementación del sistema de control interno con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de la implementación del Sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021?, ¿Cuál es la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la implementación del Sistema de control interno y la calidad de los servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021?</p> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Determinar la relación entre la implementación del sistema de control interno con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b><br/>Establecer el nivel de implementación del Sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.<br/>Establecer el nivel de la calidad de los servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021.</p> | <p><b>Hipótesis general</b><br/>Hi: La implementación del sistema de control interno se relaciona directa y significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b><br/>H1: El nivel de la implementación del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, es regular.<br/>H2: El nivel de la calidad de los servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Yurimaguas 2021, es regular.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p><b>Técnica</b><br/>La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b><br/>El instrumento empleado es el cuestionario</p> |             |                            |                        |                   |             |                     |                     |            |                        |  |                |  |
| <p><b>Diseño de investigación</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p><b>Población y muestra</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p><b>Variables y dimensiones</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                      |             |                            |                        |                   |             |                     |                     |            |                        |  |                |  |
| <p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p>  <p><b>Donde:</b><br/>M = Muestra<br/>O<sub>1</sub> = Sistema de control interno<br/>O<sub>2</sub> = Calidad de los servicios Públicos<br/>r = Relación de las variables de estudio</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p><b>Población</b><br/>La población estuvo conformada por los 150 servidores públicos que laboran actualmente en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. (N=150).</p> <p><b>Muestra</b><br/>Conformada por 108 servidores, según cálculo estadístico al 95% de nivel de confianza</p>                                                                                                                                                                                                                                                 | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1391 946 1563 978">Variables</th> <th data-bbox="1563 946 1823 978">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1391 978 1563 1114" rowspan="3">Sistema de control interno</td> <td data-bbox="1563 978 1823 1042">Cultura organizacional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1563 1042 1823 1106">Gestión de riesgo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1563 1106 1823 1169">Supervisión</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1391 1169 1563 1305" rowspan="3">Calidad de servicio</td> <td data-bbox="1563 1169 1823 1233">Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1563 1233 1823 1297">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1563 1297 1823 1361">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="1563 1361 1823 1425">Sostenibilidad</td> </tr> </tbody> </table> | Variables                                                                                                                                            | Dimensiones | Sistema de control interno | Cultura organizacional | Gestión de riesgo | Supervisión | Calidad de servicio | Elementos tangibles | Fiabilidad | Capacidad de respuesta |  | Sostenibilidad |  |
| Variables                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Dimensiones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |             |                            |                        |                   |             |                     |                     |            |                        |  |                |  |
| Sistema de control interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Cultura organizacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |             |                            |                        |                   |             |                     |                     |            |                        |  |                |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Gestión de riesgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |             |                            |                        |                   |             |                     |                     |            |                        |  |                |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Supervisión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |             |                            |                        |                   |             |                     |                     |            |                        |  |                |  |
| Calidad de servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Elementos tangibles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |             |                            |                        |                   |             |                     |                     |            |                        |  |                |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Fiabilidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |             |                            |                        |                   |             |                     |                     |            |                        |  |                |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Capacidad de respuesta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |             |                            |                        |                   |             |                     |                     |            |                        |  |                |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Sostenibilidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                      |             |                            |                        |                   |             |                     |                     |            |                        |  |                |  |



## Instrumentos de recolección de datos (Cuestionarios)

### Cuestionario: para evaluar el SISTEMA DE CONTROL INTERNO

#### Datos generales:

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel del sistema de control interno de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

#### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

| N°                                      | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                                                                                                 | Escala de calificación |   |   |   |   |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---|---|---|---|
|                                         |                                                                                                                         | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión cultura organizacional</b> |                                                                                                                         |                        |   |   |   |   |
| 01                                      | ¿El ambiente de control es parte de la cultura organizacional de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas?          |                        |   |   |   |   |
| 02                                      | ¿La Municipalidad Provincial de Alto Amazonas maneja un ambiente de control?                                            |                        |   |   |   |   |
| 03                                      | ¿Se está mejorando el ambiente de control en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas?                              |                        |   |   |   |   |
| 04                                      | ¿La información y comunicación es adecuada en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas?                             |                        |   |   |   |   |
| 05                                      | ¿El área de cultura organizacional de la municipalidad mantiene información y comunicación con los servidores públicos? |                        |   |   |   |   |

|                                    |                                                                                                                     |  |  |  |  |  |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 06                                 | ¿Es importante la información y comunicación entre los servidores públicos como parte de la cultura organizacional? |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión Gestión de riesgo</b> |                                                                                                                     |  |  |  |  |  |
| 07                                 | ¿En el sistema de control interno es importante la evaluación de riesgo?                                            |  |  |  |  |  |
| 08                                 | ¿La evaluación de riesgo es una práctica habitual en la municipalidad?                                              |  |  |  |  |  |
| 09                                 | ¿Considera que las evaluaciones de riesgo están mejorando los resultados?                                           |  |  |  |  |  |
| 10                                 | ¿Las actividades de control forman parte de la gestión de riesgo?                                                   |  |  |  |  |  |
| 11                                 | ¿Son frecuentes las actividades de control en la municipalidad?                                                     |  |  |  |  |  |
| 12                                 | ¿Las actividades de control son importantes en la municipalidad?                                                    |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión de Supervisión</b>    |                                                                                                                     |  |  |  |  |  |
| 13                                 | ¿Se realiza una prevención oportuna cuando se hace una supervisión?                                                 |  |  |  |  |  |
| 14                                 | ¿La prevención oportuna ayuda al control interno de la municipalidad?                                               |  |  |  |  |  |
| 15                                 | ¿El control interno sería mejor si se realiza una prevención oportuna?                                              |  |  |  |  |  |
| 16                                 | ¿El monitoreo continuo contribuye al control interno?                                                               |  |  |  |  |  |
| 17                                 | ¿Es efectivo el monitoreo continuo realizado por la municipalidad?                                                  |  |  |  |  |  |
| 18                                 | ¿El sistema de control interno es monitoreado de manera continua?                                                   |  |  |  |  |  |

## Cuestionario: para Evaluar la CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO

### Datos generales:

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de calidad de servicio sostenible en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

| N°                                   | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                                                           | Escala de calificación |   |   |   |   |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---|---|---|---|
|                                      |                                                                                   | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión Elementos tangibles</b> |                                                                                   |                        |   |   |   |   |
| 01                                   | ¿La infraestructura influye en la calidad de servicio sostenible?                 |                        |   |   |   |   |
| 02                                   | ¿Considera que la infraestructura es parte importante de los elementos tangibles? |                        |   |   |   |   |
| 03                                   | ¿Cree que la calidad de servicio depende de los equipos de la municipalidad?      |                        |   |   |   |   |
| 04                                   | ¿La municipalidad cuenta con la implementación de equipos adecuada?               |                        |   |   |   |   |
| 05                                   | ¿La apariencia del personal influye en la calidad de servicio?                    |                        |   |   |   |   |
| 06                                   | ¿Cree que la apariencia del personal forma parte de los elementos tangibles?      |                        |   |   |   |   |
| <b>Dimensión Fiabilidad</b>          |                                                                                   |                        |   |   |   |   |

|                                         |                                                                                               |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 07                                      | ¿La veracidad permite mejorar la calidad de servicio?                                         |  |  |  |  |  |
| 08                                      | ¿ La municipalidad fomenta la veracidad como parte de la calidad de servicio?                 |  |  |  |  |  |
| 09                                      | ¿ El cumplimiento es importante en la calidad de servicios?                                   |  |  |  |  |  |
| 10                                      | ¿El cumplimiento aporta a la calidad de servicio en la municipalidad?                         |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión Capacidad de respuesta</b> |                                                                                               |  |  |  |  |  |
| 11                                      | ¿Es importante la capacidad de reacción para la calidad de servicio?                          |  |  |  |  |  |
| 12                                      | ¿La capacidad de reacción aporta a la sostenibilidad de la calidad de servicio?               |  |  |  |  |  |
| 13                                      | ¿La orientación a resultados ayuda a mejorar la calidad del servicio?                         |  |  |  |  |  |
| 14                                      | ¿La municipalidad formula sus planes orientándose a los resultados?                           |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión Sostenibilidad</b>         |                                                                                               |  |  |  |  |  |
| 15                                      | ¿En la calidad de servicios es importante la identificación de oportunidades?                 |  |  |  |  |  |
| 16                                      | ¿La identificación de oportunidades contribuye a la sostenibilidad de la calidad de servicio? |  |  |  |  |  |
| 17                                      | ¿La municipalidad cumple sostenidamente con sus obligaciones?                                 |  |  |  |  |  |
| 18                                      | ¿La calidad del servicio se hace sostenible cuando se cumple con las obligaciones?            |  |  |  |  |  |

## Resultados de la encuesta

| Encuestado | SISTEMA DE CONTROL INTERNO |   |   |   |   |   |                    |   |   |    |    |    |             |    |    |    |    |    | CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO |   |   |   |   |   |            |   |   |    |    |    |                   |    |    |    |    |    |                |  |  |  |  |  |
|------------|----------------------------|---|---|---|---|---|--------------------|---|---|----|----|----|-------------|----|----|----|----|----|-----------------------------|---|---|---|---|---|------------|---|---|----|----|----|-------------------|----|----|----|----|----|----------------|--|--|--|--|--|
|            | CULTURA ORG.               |   |   |   |   |   | GESTION DE RIESGOS |   |   |    |    |    | SUPERVISIÓN |    |    |    |    |    | ELEMENTOS TANGIBLES         |   |   |   |   |   | FIABILIDAD |   |   |    |    |    | CAP. DE RESPUESTA |    |    |    |    |    | SOSTENIBILIDAD |  |  |  |  |  |
|            | 1                          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7                  | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13          | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7          | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13                | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |                |  |  |  |  |  |
| 1          | 2                          | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3                  | 2 | 3 | 3  | 2  | 3  | 2           | 2  | 1  | 3  | 2  | 1  | 2                           | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3          | 2 | 3 | 2  | 2  | 3  | 3                 | 3  | 3  | 2  | 2  |    |                |  |  |  |  |  |
| 2          | 2                          | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3                  | 1 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3           | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2                           | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1          | 3 | 3 | 2  | 2  | 2  | 2                 | 3  | 4  | 3  | 1  | 2  |                |  |  |  |  |  |
| 3          | 3                          | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3                  | 1 | 3 | 3  | 1  | 4  | 3           | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2                           | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3          | 3 | 3 | 2  | 2  | 3  | 3                 | 4  | 3  | 2  | 3  |    |                |  |  |  |  |  |
| 4          | 3                          | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3                  | 1 | 3 | 3  | 2  | 5  | 3           | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2                           | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3          | 3 | 2 | 2  | 4  | 3  | 3                 | 3  | 2  | 3  |    |    |                |  |  |  |  |  |
| 5          | 2                          | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3                  | 1 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3           | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2                           | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3          | 2 | 2 | 2  | 2  | 3  | 3                 | 3  | 3  | 2  | 2  |    |                |  |  |  |  |  |
| 6          | 2                          | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3                  | 1 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3           | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2                           | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3          | 2 | 3 | 2  | 2  | 3  | 3                 | 3  | 3  | 2  | 2  |    |                |  |  |  |  |  |
| 7          | 4                          | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4                  | 3 | 3 | 3  | 4  | 5  | 2           | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 2                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4          | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 4                 | 4  | 3  | 4  | 4  |    |                |  |  |  |  |  |
| 8          | 3                          | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3                  | 1 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3           | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2                           | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3          | 3 | 2 | 2  | 3  | 3  | 2                 | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  |                |  |  |  |  |  |
| 9          | 3                          | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3                  | 1 | 3 | 3  | 1  | 3  | 3           | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2                           | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3          | 1 | 3 | 3  | 2  | 2  | 1                 | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  |                |  |  |  |  |  |
| 10         | 3                          | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3                  | 1 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3           | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                           | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3          | 3 | 2 | 3  | 3  | 2  | 3                 | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3              |  |  |  |  |  |
| 11         | 2                          | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3                  | 2 | 3 | 3  | 1  | 3  | 3           | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1                           | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3          | 1 | 3 | 3  | 2  | 2  | 1                 | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  |                |  |  |  |  |  |
| 12         | 2                          | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3                  | 2 | 2 | 3  | 2  | 3  | 2           | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3                           | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3          | 3 | 2 | 3  | 2  | 2  | 3                 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |                |  |  |  |  |  |
| 13         | 5                          | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2                  | 5 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4           | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 2                           | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4          | 4 | 4 | 3  | 5  | 4  | 4                 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |                |  |  |  |  |  |
| 14         | 3                          | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3                  | 1 | 3 | 3  | 2  | 4  | 3           | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                           | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3          | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3                 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |                |  |  |  |  |  |
| 15         | 4                          | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4                  | 3 | 4 | 3  | 4  | 5  | 4           | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3                           | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4          | 3 | 4 | 3  | 4  | 5  | 4                 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                |  |  |  |  |  |
| 16         | 5                          | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3                  | 4 | 3 | 4  | 4  | 5  | 3           | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 2                           | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4          | 4 | 4 | 3  | 5  | 3  | 4                 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |                |  |  |  |  |  |
| 17         | 3                          | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3                  | 3 | 3 | 3  | 3  | 5  | 3           | 3  | 5  | 3  | 2  | 3  | 3                           | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3          | 4 | 3 | 2  | 2  | 4  | 3                 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                |  |  |  |  |  |
| 18         | 2                          | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3                  | 1 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3           | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2                           | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3          | 3 | 3 | 2  | 2  | 2  | 3                 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                |  |  |  |  |  |
| 19         | 3                          | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3                  | 1 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3           | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1                           | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3          | 1 | 3 | 3  | 2  | 2  | 1                 | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  |                |  |  |  |  |  |
| 20         | 5                          | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4                  | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4           | 5  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3                           | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4          | 4 | 4 | 3  | 5  | 4  | 4                 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |                |  |  |  |  |  |
| 21         | 5                          | 5 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4                  | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 5           | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 5                           | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4          | 4 | 3 | 5  | 4  | 4  | 4                 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |                |  |  |  |  |  |
| 22         | 1                          | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3                  | 2 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2           | 2  | 2  | 1  | 3  | 2  | 1                           | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1          | 3 | 2 | 3  | 2  | 1  | 3                 | 3  | 2  | 3  | 2  | 1  |                |  |  |  |  |  |
| 23         | 2                          | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3                  | 2 | 3 | 2  | 2  | 3  | 3           | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3                           | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3          | 3 | 2 | 3  | 2  | 2  | 3                 | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3              |  |  |  |  |  |
| 24         | 3                          | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3                  | 1 | 2 | 3  | 1  | 5  | 2           | 4  | 4  | 5  | 1  | 2  | 3                           | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3          | 3 | 3 | 3  | 2  | 2  | 3                 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |                |  |  |  |  |  |
| 25         | 4                          | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5                  | 4 | 4 | 4  | 3  | 4  | 4           | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 2                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4          | 4 | 3 | 4  | 3  | 5  | 4                 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |                |  |  |  |  |  |
| 26         | 5                          | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4                  | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4           | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 5                           | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4          | 5 | 4 | 4  | 3  | 5  | 4                 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |                |  |  |  |  |  |
| 27         | 5                          | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5                  | 3 | 3 | 3  | 3  | 5  | 4           | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2                           | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4          | 4 | 4 | 3  | 5  | 4  | 4                 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  |                |  |  |  |  |  |
| 28         | 4                          | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5                  | 4 | 4 | 4  | 3  | 4  | 4           | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 2                           | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4          | 4 | 4 | 3  | 5  | 4  | 4                 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |                |  |  |  |  |  |
| 29         | 3                          | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3                  | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3           | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1                           | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3          | 1 | 3 | 3  | 2  | 2  | 1                 | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  |                |  |  |  |  |  |
| 30         | 4                          | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4                  | 3 | 3 | 3  | 4  | 5  | 3           | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 2                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4          | 4 | 3 | 4  | 3  | 5  | 4                 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |                |  |  |  |  |  |
| 31         | 3                          | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5                  | 3 | 3 | 4  | 3  | 4  | 3           | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 2                           | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4          | 4 | 3 | 4  | 3  | 5  | 3                 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |                |  |  |  |  |  |
| 32         | 2                          | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3                  | 1 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3           | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3                           | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3          | 2 | 3 | 2  | 3  | 3  | 3                 | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3              |  |  |  |  |  |
| 33         | 2                          | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3                  | 2 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2           | 2  | 2  | 1  | 3  | 2  | 1                           | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1          | 3 | 2 | 3  | 2  | 1  | 3                 | 3  | 2  | 3  | 2  | 1  |                |  |  |  |  |  |
| 34         | 2                          | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4                  | 2 | 4 | 4  | 2  | 5  | 3           | 5  | 5  | 4  | 2  | 3  | 3                           | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4          | 3 | 4 | 3  | 2  | 5  | 4                 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |                |  |  |  |  |  |
| 35         | 2                          | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3                  | 1 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3           | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2                           | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3          | 3 | 2 | 3  | 2  | 2  | 2                 | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2              |  |  |  |  |  |
| 36         | 2                          | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5                  | 1 | 3 | 2  | 2  | 5  | 3           | 5  | 5  | 5  | 2  | 2  | 3                           | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3          | 2 | 3 | 2  | 2  | 3  | 3                 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  |                |  |  |  |  |  |
| 37         | 3                          | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5                  | 3 | 3 | 4  | 3  | 4  | 3           | 4  | 4  | 5  | 3  | 2  | 3                           | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4          | 4 | 3 | 4  | 3  | 5  | 3                 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |                |  |  |  |  |  |
| 38         | 2                          | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3                  | 2 | 3 | 3  | 2  | 3  | 2           | 2  | 2  | 1  | 3  | 2  | 1                           | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2          | 3 | 2 | 3  | 2  | 1  | 3                 | 3  | 2  | 3  | 2  | 1  |                |  |  |  |  |  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 39 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |   |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |   |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |   |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |   |
| 43 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |   |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
| 45 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |   |
| 46 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |   |   |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |   |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |   |
| 49 | 1 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |   |
| 50 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |   |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 |   |
| 52 | 1 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 6 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |   |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |   |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |   |
| 55 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |   |
| 56 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |   |
| 57 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |   |
| 58 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 |   |
| 59 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |   |
| 60 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 61 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |   |   |
| 63 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 64 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 |   |
| 65 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |   |
| 66 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 |   |
| 67 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 68 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 |   |
| 69 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 |   |
| 70 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |
| 71 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 |   |
| 72 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |   |
| 73 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |   |
| 74 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 |   |
| 75 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |   |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 |   |
| 78 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |   |
| 79 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |   |
| 80 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |   |
| 81 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
| 82 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |   |
| 83 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |   |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 84  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 85  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 86  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 87  | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 88  | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |
| 89  | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 |   |
| 90  | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 |   |
| 91  | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |   |
| 92  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |   |
| 93  | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |   |
| 94  | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |   |
| 95  | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |   |
| 96  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |   |
| 97  | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |   |
| 98  | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |   |
| 99  | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |   |
| 100 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |   |
| 103 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |   |
| 104 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |   |
| 105 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 106 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 107 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |   |
| 108 | 5 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |   |

# Validación de instrumentos



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Navaro Bardález Carmen Luz  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Alto Amazonas  
 Especialidad : Auditoría Gubernamental y Empresarial  
 Instrumento de evaluación : Sistema de Control Interno  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Américo Smith Quevedo Palma

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.                                                                                                                              |   |   |   | X |    |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                                                           |   |   |   |   | X  |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Sistema de Control Interno.                                                                             |   |   |   | X |    |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | X |    |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.                                                                                                                        |   |   |   |   | X  |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Sistema de Control Interno.                                                                           |   |   |   | X |    |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.                                                                                     |   |   |   |   | X  |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Sistema de Control Interno.                                                                                                             |   |   |   |   | X  |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.                                                                                                 |   |   |   |   | X  |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.                                                                                                                                                             |   |   |   |   | X  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |                                                                                                                                                                                                                                           |   |   |   |   | 46 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto 18 de octubre de 2021

Mg. CPC. CARMEN L. NAVARO BARDALEZ

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Navarro Bardález Carmen Luz  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Alto Amazonas  
 Especialidad : Auditoría Gubernamental y Empresarial  
 Instrumento de evaluación : **Calidad de los servicios Públicos**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Américo Smith Quevedo Palma

**III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**


| CRITERIOS            | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                               | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.                                                                                                                              |           |   |   | X |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                                                           |           |   |   |   | X |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de los Servicios Públicos.                                                                      |           |   |   | X |   |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |           |   |   | X |   |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.                                                                                                                        |           |   |   | X |   |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de los Servicios Públicos.                                                                    |           |   |   | X |   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.                                                                                     |           |   |   |   | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de los Servicios Públicos.                                                                                                      |           |   |   |   | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.                                                                                                 |           |   |   |   | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.                                                                                                                                                             |           |   |   |   | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |                                                                                                                                                                                                                                           | <b>45</b> |   |   |   |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable.)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**
**SI ES APLICABLE**
**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

45

Tarapoto 18 de octubre de 2021


**DR. CPC CARMEN L. NAVARRO BARDALÉZ**  
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Nelson Carlos Andrés Torres Balarezo  
 Institución donde labora : Banco de la Nación  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Sistema de Control Interno  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Américo-Smith Quevedo Palma

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.                                                                                                                              |   |   |   | X |    |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                                                           |   |   |   |   | X  |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Planeamiento Estratégico</b> .                                                                       |   |   |   | X |    |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X  |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones o indicadores.                                                                                                                        |   |   |   |   | X  |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Planeamiento Estratégico</b> .                                                                     |   |   |   | X |    |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.                                                                                     |   |   |   |   | X  |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Planeamiento Estratégico</b> .                                                                                                       |   |   |   | X |    |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.                                                                                                 |   |   |   | X |    |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.                                                                                                                                                             |   |   |   |   | X  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |                                                                                                                                                                                                                                           |   |   |   |   | 45 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto 09 de octubre de 2021

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Nelson Carlos Andres Torres Balarezo  
 Institución donde labora : Banco de la Nación  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Calidad de los servicios Públicos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Américo Smith Quevedo Palma

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.                                                                                                                              |   |   |   |   | X  |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                                                           |   |   |   |   | X  |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desarrollo Local.                                                                                       |   |   |   | X |    |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X  |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.                                                                                                                        |   |   |   | X |    |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desarrollo Local.                                                                                     |   |   |   |   | X  |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.                                                                                     |   |   |   | X |    |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desarrollo Local.                                                                                                                       |   |   |   | X |    |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.                                                                                                 |   |   |   |   | X  |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.                                                                                                                                                             |   |   |   |   | X  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |                                                                                                                                                                                                                                           |   |   |   |   | 46 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD  
 SI ES APLICABLE \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: \_\_\_\_\_

46

Tarapoto 09 de octubre de 2021

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del experto : Dr. Carrón Barco, Gilberto  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Sistema de Control Interno  
 Autor (s) del Instrumento (s) : Bach. Américo Smith Quevedo Palma

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                               | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.                                                                                                                              |           |   |   | X |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                                                           |           |   |   |   | X |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Planeamiento Estratégico</b> .                                                                       |           |   |   | X |   |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |           |   |   | X |   |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.                                                                                                                        |           |   |   | X |   |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Planeamiento Estratégico</b> .                                                                     |           |   |   |   | X |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.                                                                                     |           |   |   |   | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Planeamiento Estratégico</b> .                                                                                                       |           |   |   |   | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.                                                                                                 |           |   |   | X |   |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.                                                                                                                                                             |           |   |   |   | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |                                                                                                                                                                                                                                           | <b>45</b> |   |   |   |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

\_\_\_\_\_ SE RECOMIENDA APLICAR EL INSTRUMENTO A UNA MUESTRA PILOTO \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.5

Tarapoto 18 de octubre de 2021



DR. GILBERTO CARRÓN BARCO



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Carrón Barco, Gilberto  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Calidad de los servicios Públicos  
 Autor (s) del Instrumento (s) : Américo Smith Quevedo Palma

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                               | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.                                                                                                                              |           |   |   | X |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                                                           |           |   |   | X |   |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desarrollo Local                                                                                        |           |   |   | X |   |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |           |   |   | X |   |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.                                                                                                                        |           |   |   | X |   |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desarrollo Local                                                                                      |           |   |   |   | X |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.                                                                                     |           |   |   |   | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desarrollo Local                                                                                                                        |           |   |   |   | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.                                                                                                 |           |   |   |   | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.                                                                                                                                                             |           |   |   | X |   |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |                                                                                                                                                                                                                                           | <b>44</b> |   |   |   |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SE RECOMIENDA APLICAR EL INSTRUMENTO A UNA MUESTRA PILOTO

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto 18 de octubre de 2021

DR. GILBERTO CARRÓN BARCO

# Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS  
YURIMAGUAS



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Atraves de la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas  
– Yurimaguas.

## CONSTANCIA

### HACE CONSTAR

Qué el maestrante Br. Américo Smith Quevedo Paima, Identificado con DNI N° 00026031 del Programa de Estudio de Maestría en Gestión Pública de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, tiene la AUTORIZACIÓN PLENA, que otorga la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas – Yurimaguas, para la aplicación de la entidad en los resultados de la Investigación Titulada IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTRERNO Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS – 2021.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

PYurimaguas, 02 de diciembre del 2021





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

|                                           |                        |
|-------------------------------------------|------------------------|
| Nombre de la Organización:                | RUC:20177662446        |
| MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS |                        |
| Nombre del Titular o Representante legal: | HUGO ARAUJO DEL AGUILA |
| Nombres y Apellidos                       | DNI:                   |
| HUGO ARAUJO DEL AGUILA                    | 01122370               |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|                                                                                                                                          |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Nombre del Trabajo de Investigación                                                                                                      |          |
| IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS - 2021 |          |
| Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA                                                                               |          |
| Autor: Nombres y Apellidos                                                                                                               | DNI:     |
| CPCC AMERICO SMITH QUEVEDO PAIMA                                                                                                         | 00026031 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Yurimaguas, 12 de noviembre de 2021

~~MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS~~

Firma: 

~~HUGO ARAUJO DEL AGUILA~~  
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de Investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.