



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Sistema de control interno y satisfacción de usuario de una
institución educativa, Apurímac, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Llacctarimay Sicha, Mery (orcid.org/0000-0003-1163-2997)

ASESORA:

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicado a mi familia, quienes me acompañaron a través de todo este arduo proceso. A Dios todopoderoso, quien me da la fortaleza necesaria para seguir día a día.

Agradecimiento

Agradezco a mi familia, por ser los que me acompañan y brindan su cariño. A mis asesores, quienes a través de su consejo me guiaron para esta investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
4.1. Análisis descriptivo	24
4.2. Análisis inferencial	27
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIÓN	40
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Distribución de frecuencias de la variable control interno</i>	24
Tabla 2: <i>Distribución de frecuencias de ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de prevención y monitoreo</i>	25
Tabla 3: <i>Distribución de frecuencias de sistema de comunicación e información, seguimiento de resultados, compromiso de resultados y compromiso de mejoramiento</i>	26
Tabla 4: <i>Pruebas de normalidad de las variables niveles de control interno y satisfacción del usuario</i>	27
Tabla 5: <i>Índice de correlación entre la variable niveles de control interno y la variable satisfacción del usuario</i>	27
Tabla 6: <i>Índice de correlación entre la dimensión ambiente de control y la variable satisfacción del usuario</i>	28
Tabla 7: <i>Índice de correlación entre la dimensión evaluación de riesgos y la variable satisfacción del usuario</i>	29
Tabla 8: <i>Índice de correlación entre la dimensión actividades de prevención y monitoreo y la variable satisfacción del usuario</i>	29
Tabla 9: <i>Índice de correlación entre la dimensión sistema de comunicación e información y la variable satisfacción del usuario</i>	30
Tabla 10: <i>Índice de correlación entre la dimensión seguimiento de resultados y la variable satisfacción del usuario</i>	31
Tabla 11: <i>Índice de correlación entre la dimensión compromiso de resultados y la variable satisfacción del usuario</i>	31
Tabla 12: <i>Índice de correlación entre la dimensión compromiso de mejoramiento y la variable satisfacción del usuario</i>	32

RESUMEN

El presente estudio tuvo por objetivo hallar la correlación entre sistema de control interno y satisfacción del usuario de una institución educativa, Apurímac, 2022. La metodología utilizada fue tipo aplicado, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. La muestra fue compuesta por 56 trabajadores de una institución educativa de Apurímac, 2022. Continuando con la delimitación de instrumentos, se escogió el cuestionario. Se obtiene un coeficiente de correlación de 0,419 y un sig. (bilateral) de 1, lo cual indica una relación significativa, moderada y directamente proporcional entre las variables sistema de control interno y satisfacción del usuario. Se concluye que, los esfuerzos en el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de prevención y monitoreo, sistema de comunicación e información, seguimiento de resultados, compromiso de resultados y compromiso de mejoramiento repercuten en la satisfacción de los usuarios de manera directa.

Palabras clave: Sistema de control interno, satisfacción del usuario, institución educativa.

ABSTRACT

The objective of this study was to find the correlation between the internal control system and user satisfaction in an educational institution, Apurímac, 2022. The methodology used was applied type, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational level. The sample was composed of 56 workers of an educational institution in Apurimac, 2022. Continuing with the delimitation of instruments, the questionnaire was chosen. A correlation coefficient of 0.419 and a sig. (bilateral) of 1 was obtained, which indicates a significant, moderate and directly proportional relationship between the variables internal control system and user satisfaction. It is concluded that the efforts in the control environment, risk assessment, prevention and monitoring activities, communication and information system, follow-up of results, commitment to results and commitment to improvement have a direct impact on user satisfaction.

Keywords: Internal control system, user satisfaction, educational institution.

I. INTRODUCCIÓN

Debido al crecimiento del sector laboral y financiero, de casos de fraude, corrupción y malas prácticas laborales en general, diferentes organizaciones se crearon con el fin de promocionar, regular y crear diferentes sistemas o normativas que contribuyan a un buen funcionamiento empresarial. Frente a ello, la Organización Internacional de Trabajo (OIT) menciona que una de sus principales inquietudes en la actualidad es fortalecer sus sistemas de control respecto a las normas internacionales de trabajo. La OIT señala también que, si bien es cierto la pandemia del COVID-19 trajo consigo temas de más importancia, la aplicación de los lineamientos de control no debería ser detenida. Por lo que llama a la aplicación de estas desde un punto de vista inclusivo, sostenible y resiliente (Departamento de Normas Internacionales del Trabajo, 2021).

Por otro lado, organizaciones internacionales como el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) se centran en ayudar a organizaciones a mejorar su desempeño aplicando sistemas de control interno (también mencionado como S.C.I. o C.I.), gestión de peligros y precaución frente al engaño. COSO, a través de investigaciones, refieren que, debido a la innovación de diferentes modelos de negocios, es un reto elaborar sistemas de control que se adapten a las nuevas exigencias. Sin embargo, es un paso que se debe realizar tomando en cuenta los diferentes cambios en cuanto a cultura, ambiente de trabajo y diferentes normas (COSO, 2013). Tomando en consideración a la Cepal (2018) indicó que la asistencia en servicios administrativos de régimen estatal para un control de todo proceso interno de tiende a ser muy desbalanceada, ya que se observa un indicador resaltante en los establecimientos públicos: insatisfacción en los ciudadanos.

En el Perú, a partir del 2000, a causa de múltiples deficiencias observadas en los programas, infraestructura, trabajo y otros se desplegó una serie de normativas y leyes para modernizar el Estado así convertir toda gestión eficiente (Presidencia de Consejos de Ministros, 2019). Entre estas nuevas normativas de gestión, se encuentra un proceso vital para la esfera pública: el Control interno. Con la finalidad de satisfacer las necesidades del ciudadano de una manera

eficiente y eficaz, surge la condición de evaluar todos los procesos para alcanzar las metas fijadas (Contraloría de la República del Perú, 2016). Teniendo como uno de sus fines últimos el brindar una calidad de servicio al ciudadano, terminando con la satisfacción de sus necesidades relacionadas al Estado (Perú.gob, 2010).

A nivel de la institución educativa, a pesar de que se encuentra en Lima, la cual es más probable que las políticas normativas del gobierno central recaigan, aún está en fase de desarrollo puesto que se evidencia falta de adaptación y entendimiento de las normativas, procedimientos y mecanismos para procurar que las acciones de la institución estén alineados a normativa legal del Estado; tal suceso como se observa en la web de la región de Lima que hay data del trabajo de control interno solo de 3 años en esta década (Gobierno Regional de Lima, 2022). Más aún cuando se sabe teóricamente que el sistema de C.I. tiene una conexión causal con las diligencias de gestión para así brindar servicios de calidad y satisfacer al ciudadano, tal hecho demostrado en Hernández (2014) en un extracto compuesto por 370 trabajadores del municipio de Lima, donde el control interno impacta significativamente en la satisfacción del usuario en un 91%.

Dicho el argumento, se construye la pregunta posterior: ¿Cómo se relaciona el S.C.I. y satisfacción del usuario de una institución educativa, Apurímac, 2022? Igualmente, los problemas específicos: a) ¿Existe una relación entre el ambiente de control y satisfacción del usuario de una entidad educacional de la región de Apurímac en el año 2022?; b) ¿Existe una relación entre evaluación de riesgos y satisfacción del usuario de una educativa, Apurímac, 2022?; c) ¿Existe una correlación entre las actividades de prevención y monitoreo y satisfacción del usuario de una institución educativa, Apurímac, 2022?; d) ¿Existe una correlación entre los sistemas de comunicación e información y satisfacción del usuario de una entidad educativa en la región de Apurímac en el año 2022?; e) ¿Existe una correlación entre seguimiento de resultados y satisfacción del usuario de una entidad educativa en el departamento de Apurímac en el año 2022?; f) ¿Existe una correlación entre compromiso de resultados y satisfacción del usuario de una institución educativa, Apurímac, 2022?; g) ¿Existe una correlación entre compromiso de

mejoramiento y satisfacción del usuario de una entidad educativa en la región de Apurímac en el año 2022?

Teóricamente se justifica como el hecho de realizar una profundización y análisis exhaustivo sobre términos, teorías, conceptos o fenómenos que permitan seguir expandiendo el conocimiento de este (Akanle & Sarafadeen, 2020). el estudio en cuanto a que aportará una aproximación y actualización de las variables a través de artículos y tesis para así servir de soporte a futuros programas de intervención e investigaciones que aborden continuar dichas variables, además, ayude a reformular las dimensiones o conceptos de las variables estudiadas. Prácticamente, según Álvarez (2021) esta justificación se refiere a aportar un cambio a la realidad local a través de los hallazgos y que reduzca la sensación de carencia de los ciudadanos o comunidad científica. Por lo que se justifica prácticamente la investigación ya que brindará a todo trabajador del centro educativo un conjunto de definiciones, procedimientos y recomendaciones para socavar toda consecuencia que ha surgido a causa de las deficiencias del C.I., para así repercuta en brindar mejores servicios y generar satisfacción de estos. Adicionalmente, los resultados y recomendaciones de la investigación sensibilizan a los trabajadores de la institución para tomar lecciones y proceder con mejoras continuas para así satisfacer al usuario. Metodológicamente presenta una justificación en cuanto al impacto que tendrá el estudio ya que se toma una variable según una instancia del gobierno peruano, entonces los resultados permitirán comprobar su aplicabilidad y coherencia de esta normativa en una realidad como es el centro educativo. Además, y no menos importante, el estudio aportará instrumentos actualizados para el uso posterior de un siguiente investigador para especificar los grados correspondientes a cada variable del estudio. Entonces, una justificación metodológica es una explicación y comprensión del funcionamiento de la metodología abordada del estudio que apoyará a seguir estudiar en calidad de recurso (Álvarez, 2021).

Continuando, se elabora el objetivo general: se busca hallar la correlación entre sistema de control interno y satisfacción del usuario de una institución educativa, Apurímac, 2022. Por otro lado, se describe los objetivos específicos: a) Describir la relación entre el ambiente de control y satisfacción del usuario de

una institución educativa, Apurímac, 2022; b) Describir la correlación entre evaluación de riesgos y satisfacción del usuario de una entidad educativa, Apurímac, 2022; c) Describir el vínculo entre las actividades de prevención y monitoreo y satisfacción del usuario de una organización educativa, Apurímac, 2022; d) Describir la asociación entre sistemas de comunicación e información y satisfacción del usuario de un establecimiento educativo en el departamento de Apurímac, 2022; e) Describir la correlación entre seguimiento de resultados y satisfacción del usuario de una fundación educativa en Apurímac, 2022; f) Describir el vínculo entre compromiso de resultados y satisfacción del usuario de un ente educativo en la región de Apurímac, 2022; g) Describir la correlación entre compromiso de mejoramiento y satisfacción del usuario de un organismo educativo en el departamento de Apurímac en el año 2022.

En base a la hipótesis general se puede destacar que: Existe asociación directa entre S.C.I. y satisfacción del usuario de una organización educativa en la región de Apurímac en el año 2022. También se presenta las siguientes hipótesis específicas: a) Existe correlación directa entre ambiente de control y satisfacción del usuario de un ente educativo en el departamento de Apurímac en el año 2022; b) Existe vínculo directo entre evaluación de riesgos y satisfacción del usuario de una organización educativa en Apurímac en el año 2022; c) Existe asociación directa entre las actividades de prevención y monitoreo y satisfacción del usuario de un órgano educativo, Apurímac, 2022; d) Existe correlación directa entre sistemas de comunicación e información y satisfacción del usuario de una entidad educativa en la región de Apurímac en el año 2022; e) Existe vinculación directa entre seguimiento de resultados y satisfacción del usuario de una entidad educativa en Apurímac, 2022; f) Existe relación directa entre compromiso de resultados y satisfacción del usuario de una institución educativa, Apurímac, 2022; g) Existe relación directa entre compromiso de mejoramiento y satisfacción del usuario de una institución educativa, Apurímac, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Comenzando con esta sección, se procede describir principales investigaciones internacionales respecto a las variables:

En Hoai et al. (2022), se realizó una investigación cuantitativa, correlativa, la cual examinó la correlación entre rendimiento organizacional y sistema de control interno, teniendo como base a organizaciones referidas a la administración pública en un país asiático, el cual fue Vietnam. Se evaluaron a 319 trabajadores de diferentes agencias y departamentos a través de un cuestionario desarrollado por los mismos autores y un cuestionario adaptado de la escala de Speklé y Verbeeten. Los resultados dieron a mostrar que la variable sistema de control interno afecta al desempeño organizacional a través de la intensidad de la innovación ($\beta = 0.14$; t-valor = 3.90; 95%). Se concluyó que la innovación funciona como un mediador respecto al sistema de control interno y el rendimiento en el trabajo sobre los trabajadores de la administración pública vietnamita. Los autores recomiendan que se realice una investigación longitudinal para evaluar la relación causal entre las variables mencionadas.

En la investigación concretada por Grajales et al. (2022), la cual se basó en un enfoque cualitativo, se analizó el sistema de control interno a instituciones de educación superior privadas en Colombia. Para ello, se realizó un análisis en 25 instituciones educativas, para lo cual se recogió información a través de dos encuestas creadas por los autores. Se encontró que en las diferentes instituciones educativas no se poseía un modelo de control interno (42%). Finalmente, las conclusiones indican que el 42% de entidades se limitaban a cumplir con lo establecido por los órganos de control, además no contar con un código de ética en la mitad de las instituciones evaluadas (50%). Por otro lado, los autores mencionan que los participantes del estudio perciben que el control interno podía ser reemplazado por otras áreas. Por ello, se recomienda realizar el diseño desde la propia gestión y no encomendar la tarea a un área en específico.

Continuando con los antecedentes internacionales, Arya et al. (2022) en su investigación buscó examinar el efecto del control interno, del sistema de denuncias de irregularidades y del compromiso organizacional. Fue un estudio descriptivo y asociativo, en el cual se evaluaron a 55 trabajadores de un banco

de Indonesia. Para el análisis se usó un cuestionario y el software SmartPLS 3.0. Dado lo anteriormente mencionado, se demuestra a través de lo analizado que el sistema de control interno posee un efecto significativo con respecto a la variable fraude (valor del coeficiente de 0.350, p-valor de 0.067). Según lo visto en el análisis de los autores mencionados, estos mismos concluyeron que para prevenir el fraude, es necesario que haya un aumento del control interno. En cuanto al compromiso organizacional, se muestra bajo, por lo que no tiene efectos en casos de fraude.

Potjanajaruwit (2022) realizó una investigación acerca de la correlación entre habilidades profesionales, control interno y eficiencia en la administración de una organización de transporte público en Tailandia. Fue un estudio cuantitativo, en el que se buscó analizar el control interno y administración usando la correlación de Spearman. Se evaluó a 267 trabajadores, a través de un cuestionario creado y validado en el trabajo investigativo. Según lo analizado, es posible determinar que la capacidad de administración de recursos y el control interno tuvieron una correlación significativa (0.05). Se concluye por lo tanto que mientras el control interno esté presente, se siga de acuerdo a las regulaciones, habrá un efecto en la eficiencia de la organización de transporte.

Finalmente, Gonzalez & Carrillo (2021) en su averiguación que tuvo por objetivo implantar la significancia de las interacciones causales de las variables innovación, satisfacción del comprador, administración de RR.HH. y recursos de las organizaciones en el funcionamiento comercial de empresas pequeñas de México. Fue un estudio de tipo cuantitativo, de campo, en el cual se evaluaron las variables a través de dos análisis factoriales y la construcción de modelos con estructuras de covarianza. Se obtuvieron los resultados a través de cuestionarios aplicados a 687 participantes, cantidad que fue seleccionada después de realizar un muestreo estratificado. Los autores obtuvieron que la administración eficiente de RR.HH. es influyente en el desempeño general de las empresas, así mismo, tienen una influencia directa con la satisfacción del cliente.

En cuanto a los estudios nacionales de ambas variables, continuamos con la descripción:

Inicialmente con Fuentes (2021), hizo una indagación que tuvo como fin establecer la incidencia del sistema de control interno respecto a la atención del

usuario del Ministerio Público en Cuzco. La metodología usada ha sido cuantitativa, correlacional con diseño transversal-no experimental, en el que se aplicó 2 formularios a 50 trabajadores. Sobre los resultados descriptivos se menciona que las variables Atención al Cliente sistema de control interno permanecen en el grado medio con un 52% y 42 %, respectivamente. De esta forma a grado inferencial, se vio la vida de una sociedad entre las dos variables estudiadas, siendo un p menor a 0.05 y correlación de 0,798. El análisis concluyó una existente correlación moderada entre la Atención al cliente y el control interno respecto a esa entidad pública en Cuzco. El creador indica que el presente régimen regional brinde facilidades a las instituciones públicas para que implementen Sistemas de control interno para su buen manejo.

Por su parte, Valdivia (2019) planteó implementar un S.C.I. con el fin de mejorar la gestión de inventarios del centro de salud público en Jaén. Este estudio utilizó un método cuantitativo de tipo descriptivo - propositivo con un control no experimental de las variables. Se aplicaron técnicas de entrevista, encuesta y análisis documental a 10 trabajadores del área de almacén. Los resultados mostraron que la entidad no contaba con un mecanismo de control interno que permita seguir y controlar el inventario, por lo que los procedimientos no eran desarrollados de una manera óptima. Además, se determinó el nivel de conocimientos de la muestra, donde se evidenció que el 51% se encuentra en proceso, el 32% logrado y el 17% en inicio. Para ello, se sugiere la implementación de un proyecto basado en la composición del control interno que optimice la realización de actividades.

Mientras, Albornoz (2018) en su tesis con el objetivo de medir la intensidad del vínculo entre sistema de control interno y gestión comunal. Empleó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo - correlacional, también con un diseño transversal. Hizo uso de la técnica conocida como cuestionario y las encuestas como herramienta de recolección de datos a 135 usuarios, quienes estuvieron en calidad de muestra. Los resultados denotan un nivel alto de correlación entre ambas variables, en conclusión, existe una exigencia por establecer un S.C.I. que favorezca las diligencias comunales para el logro de objetivos, tales como la nobleza de los servicios ofrecidos, la complacencia de los usuarios, entre otros.

Asimismo, De la Cruz (2017) planteó en su trabajo investigativo describir al sistema de control interno dentro de un centro educativo de Chimbote. La investigación usó un enfoque de tipo cuantitativo con intención descriptiva–propositiva contando con 35 empleados de dicha UGEL. Se utilizó la lista de verificación y cuestionario como instrumentos y análisis documental y encuesta como técnicas. En cuanto a los resultados, el 17% menciona que las quejas o reclamos no revelan la existencia de divergencia de control interno, mientras el 83% indica que estos problemas sí revelan las deficiencias del control interno. Asimismo, el 100% de los colaboradores estuvieron prestos a la aceptación de una proposición de control interno producida por falta o escasez de esta en la institución. El autor concluye que la institución carece de objetivos estratégicos, instrumentos de gestión y, además, la existencia de desactualización de información en sus trabajadores para poder laborar adecuadamente.

Pérez (2020) realizó una investigación teniendo como finalidad conocer la difusión del control interno respecto a las acciones del sector editorial de la organización benéfica Puno. En cuestión se usó la metodología: cuantitativa, experimental, con recolección de datos en corte transversal y alcance correlacional. Se utilizó dos cuestionarios, los cuales fueron construidos y validados para el estudio. 30 participantes fueron los encuestados. Los resultados muestran que la aplicación de control interno tiene una incidencia positiva en el área de abastecimiento debido a que el 63.33% de los entrevistados mencionan que sí se cumple actividades de control, el 46.67% que sí se cumple la evaluación de riesgos y el 70% que sí se brinda información y comunicación. Además, el 86.67% indicó que la presencia de control interno tiene efectos positivos en las actividades del área de abastecimiento siendo esta cifra significativa. Se concluye la incidencia positiva del control interno de acuerdo a sus componentes, recalando supervisar continuamente el control interno en la organización benéfica.

Por otro lado, se procede a describir las **bases teóricas** de las variables de estudio, por lo que inicialmente se describe de la variable 1:

El C.I. se define como un procedimiento elaborado a través del trabajo en grupo del comité directivo de una compañía, un área designada y empleados seleccionados. Su construcción responde al objetivo de brindar estabilidad en

diferentes niveles de la compañía y favorecer al alcance de fines empresariales (COSO, 2013). Considerando lo anteriormente mencionado, se entiende además como grupo de acciones, reglas, lineamientos, procesos, etcétera. Estas ocupaciones son organizadas y puestas en práctica en toda entidad, así sea pública o privada (Contraloría General de la República, 2006). Así mismo, incluye inspecciones dirigenciales y ejecutivos pertenecientes a todas las secciones de la organización, con la finalidad de conseguir la efectividad y eficiencia respecto a todas las operaciones, la fiabilidad de datos económicos, cumplimiento de la legislación vigente y aceptación de políticas empresariales (Gómez y Lazarte, 2019; Syroid et al., 2019).

Un S.C.I. está referido a un acto acompañado de actividades realizadas por unidades de trabajo, autoridades y trabajadores, para obtener seguridad en cuanto a cumplimiento los informes financieros, protección de activos de la empresa o entidad y para llevar a cabo las políticas establecidas por la gerencia de la organización. Se establece que la buena aplicación de este conjunto de acciones previene los casos de fraude y posibles errores en la administración (Arya et al., 2022).

Existen diferentes tipos de clasificaciones en control interno, entre las que se pueden destacar las siguientes: El control interno contable, que se define como los registros y procedimientos establecidos que aseguran la defensa de activos, confiabilidad y precisión de datos y mecanismos de contabilidad. El control contable se aplica a la normatividad del control contable y a todos aquellos procesos que produzcan algún cambio sobre la situación económica o al procesamiento de información y no sean únicamente ejercicios de contabilidad o de comprobación. También podemos encontrar el control interno administrativo, que hace referencia a procesos establecidos en las organizaciones que tienen como finalidad garantizar la eficiencia de las operaciones y el acatamiento de instrucciones generadas por la gerencia. Asimismo, estas inspecciones administrativas están referidas a actividades sin impacto específico sobre el estado financiero, porque corresponden a un diferente marco referencial para las operaciones comerciales y tienen un impacto en el área financiera de la contabilidad. Por último, se encuentra el alcance, el cual dice que cada control interno debe definir un alcance que varía según las

diferentes características de las empresas. Las variables consideradas dependen de las diferentes actividades comerciales, las áreas que la integran, la dimensión, el número de intercambios y la clase de actividad (Gómez y Lazarte, 2019).

En cuanto a las normativas peruanas acerca del sistema de control interno, es posible encontrar algunos documentos que mencionan al control interno. Como primera referencia se tiene la ley N°27785, la cual en su artículo 7° describe las características y cómo debería ser ejecutado. Por otro lado, la ley N° 28716, establece dimensiones necesarias destinadas al establecimiento del control en entidades públicas. Se menciona también a la resolución de Contraloría N° 320-2006-CG y N° 458-2008-CG, las cuales en su interior aprueban lineamientos de control interno (Contraloría General de la República, 2019).

El sistema de control interno y el control interno, son regulados por las leyes previamente mencionadas y en constante supervisión por la Contraloría General del Perú. Al momento de implantar el sistema de control interno, las autoridades de estas instituciones toman responsabilidad acerca de llevar a cabo con lo que está establecido en la normativa peruana. Para ello, la mayoría de organizaciones crean un área compuesta por individuos expertos, para mantener el sistema de control interno funcionando correctamente (Barazorda, 2021; Manzhula et al., 2019).

Específicamente, las entidades reguladoras del control interno se clasifican en tres grupos según la Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG (2019). En el ámbito estatal, está integrado por autoridades estatales, ministerios, órganos constitucionalmente autónomos, organismos públicos, unidades afines y ejecutoras. En el marco regional, está formado por la sede central de los gobiernos regionales con exclusión de las direcciones regionales. En un entorno regional, se compone de departamentos regionales y unidades ejecutivas de los gobiernos regionales con autonomía administrativa y financiera aparte de la autoridad central. En la apariencia local, las entidades encargadas de su regulación son municipalidades de cada ciudad.

El COSO, una de las organizaciones más influyente en cuanto a sistema de control interno, refiere que su definición está centrada en cinco elementos

principales: el alcance de objetivos, proceso compuesto por tareas y actividades en desarrollo, proceso realizado por y para personas, proceso que tiene la capacidad de integrar una garantía y que es adaptable a las características propias de la organización o entidad (COSO, 2013). Según COSO son cinco dimensiones, las cuales toda organización que desee implementar sistema de control interno debe poseer:

Cómo primer componente podemos encontrar el “**ambiente de control**” el cual se entiende como un entorno organizacional óptimo para fomentar prácticas, valores, conductas y normas en relación con el desempeño del C.I. y la administración consciente (Contraloría General de la República, 2006). Se fundamenta en reglas, procesos y estructuras que soportan el establecimiento del control interno. Por parte de la administración, se determina el valor del control interno, donde se detallan los parámetros de comportamientos previstos. El liderazgo fortalece las expectativas en diferentes grados de la empresa. El ambiente de control combina la rectitud organizacional y los valores éticos; los límites dan facultades y responsabilidades a la junta; captar, fomentar y conservar a personas calificadas y la exigencia en la medición del manejo, los incentivos y las recompensas permiten la rendición de cuentas por los resultados (COSO, 2013).

Luego está el componente de “**Evaluación de Riesgos**” que, con su ayuda, es necesario reconocer, examinar y controlar aquellas variables que pueden impactar negativamente la implementación de las logros, objetivos, funciones y actividades institucionales (Contraloría General de la República, 2006). Toda entidad está expuesta a diferentes peligros provenientes del exterior y de origen interno. Los riesgos se definen como un acontecimiento viable que puede ocurrir y perjudicar la consecución de objetivos. Los riesgos de la organización para poder alcanzar dichos fines son analizados teniendo en cuenta la tolerancia al riesgo. Anteriormente a la evaluación de riesgos es necesario implantar fines involucrados con los diferentes niveles de la empresa. La gerencia define las metas en categorías operativas, de informes y en relación con el desempeño con la precisa claridad con la finalidad de detectar y examinar los peligros que amenacen los objetivos. El análisis de riesgos exige que la administración tome en cuenta los posibles efectos de los cambios en el entorno

exterior (COSO, 2013).

Así mismo, también podemos encontrar el componente de “**Actividades de control gerencial**”, los cuales son principios y método de supervisión relacionados con las acciones encomendadas a personal calificado de dirección, gestión y dirección para garantizar el cumplimiento de las metas sociales (Contraloría General de la República, 2006). Estos controles son procedimientos que permanecen reforzadas por políticas y métodos que ayudan a asegurar que los gerentes logren minimizar los riesgos para lograr los objetivos. Se implementan medidas de registro sobre todo nivel de la empresa, en varios procesos y tecnología. Pueden prevenir o detectar e incluir diversas actividades manuales y autónomas, como autorización y aprobación, autenticación, reconciliación y auditoría de desempeño. La segregación de deberes suele estar integrada en la selección e implementación de las funciones de gestión (COSO, 2013).

Por otro lado, podemos encontrar el componente de “**Actividades de prevención y monitoreo**” el cual está relacionado con los pasos a continuar en la ejecución de actividades concretas para proteger y afirmar su idoneidad y calidad para lograr los objetivos de control interno (Contraloría General de la República, 2006). La evaluación continua, la evaluación separada o una mezcla de las mismas asegura que las dimensiones del control interno, integrando el seguimiento de efectos clave referente a cada componente, estén en su lugar y en funcionamiento. La información se proporciona a menudo a través de evaluaciones continuas creadas en el marco de los procesos de trabajo en los diferentes niveles de la empresa. Las evaluaciones separadas llevadas a cabo periódicamente varían en magnitud y constancia, de acuerdo a la inspección de riesgos, el manejo de inspecciones en curso y diversos argumentos. Los efectos se valoran en base a los parámetros determinados por los reguladores y las deficiencias se informan a la gerencia y al directorio de ser necesario (COSO, 2013).

Además de lo anterior mencionado, podemos encontrar el componente de “**sistemas de información y comunicación**” que se refiere a la inspección, proceso, incorporación y transmisión de datos, así como las bases de datos y soluciones informáticas existentes y modernas, aseguran de manera práctica la

fiabilidad, claridad y eficacia de los procedimientos de intendencia y control interno (Contraloría General de la República, 2006). Los datos son importantes para que la organización acate sus obligaciones de control interno a fin de ayudar a lograr sus metas. La administración recopila o genera y usa datos importantes de origen interno y externo la cual usa con la finalidad de dar respaldo al rendimiento de otros mecanismos de control interno. Es ahí, donde la comunicación se establece como una actividad interactiva y continua en el que se ofrece, comparte y adquiere los datos necesarios. La comunicación interna se constituye como una forma de transmitir información de arriba hacia abajo dentro de una organización. Esto permite que los empleados reciban un mensaje claro acerca de las funciones de sus responsabilidades de supervisión. Por otro lado, en la comunicación externa se identifican dos partes: garantiza la transmisión de información externa importante y agrega información desde el exterior para cumplir con los requisitos y expectativas (COSO, 2013).

De la misma forma, se puede resaltar la dimensión de “Seguimiento de resultados” que incluye la corroboración y seguimiento continuos de las propuestas de control interno a evaluar, incluyendo la puesta en marcha de sugerencias presentes en los informes oficiales de los sistemas nacionales de control (Contraloría General de la República, 2006).

Luego tenemos la dimensión “Compromiso de resultados”, a través de la cual las habilidades, necesidades y actividades de los empleados se redirigen al logro de los objetivos de forma satisfactoria. El propósito de este compromiso es incrementar el nivel de rendimiento a través de las tareas realizadas en el lugar de trabajo. Comienza con la evaluación del desempeño y los propios resultados, cuando se descubre un error o equivocación, se informa a los colegas o superiores para evitar una falla mayor o una gran consecuencia.

Por último, podemos encontrar la dimensión de “Compromisos de mejoramiento”, donde las organizaciones y los empleados realicen autoevaluaciones que conduzcan a una mejor implementación del control interno y reporte de posibles dificultades o deficiencias. Deben seguir estándares o pautas para mejorar u optimizar el desempeño (Contraloría General de la República, 2006).

COSO (2013) en su informe admite que, si bien el control interno tiene

muchas ventajas para lograr los objetivos, tiene limitaciones. Entre ellas, la Comisión encontró que las limitaciones podrían relacionarse con: cumplimiento de objetivos previamente fijados y nuevos procesos de control interno, decisiones que afecten el juicio o la subjetividad, dificultades por errores reiterados de empleados, posibles autoridades o personas, hechos o personas. Fuera del control interno principal de la organización. Para asegurar la operación exitosa de un sistema de control interno, es importante considerar varios factores antes de usarlo.

En cuanto a la variable 2 del presente estudio, **satisfacción del usuario**, es definida como un conjunto de emociones positivas que es generado en un cliente o usuario al recibir un producto o servicio. Es uno de los componentes más importantes que es realizada por el público en general, y por el cual los clientes reciben el poder y razón de evaluar el resultado final de cualquier producto. Es reconocido que las entidades que obtienen valores altos en satisfacción del usuario tienen una mayor trascendencia en sus productos o servicios (Calderón, 2018).

La importancia de la satisfacción al cliente recae en los cuerpos que tienen constante contacto con los clientes; sin embargo, esta tarea debería ser objeto importante de la organización en su totalidad, siendo así, las definiciones de satisfacción del cliente se suelen basar en tres componentes importantes: insatisfacción, satisfacción y complacencia (Kwon & Remoy, 2020). Estos tres niveles ayudan a comprender la relación entre el cliente y el proceso de producción (Cahuaya y Ñahuincopa, 2016). La insatisfacción, por un lado, se presenta cuando el cliente o usuario percibe de manera negativa el desempeño o calidad del producto. La satisfacción, por el contrario, se presenta cuando las expectativas del usuario son alcanzadas y coinciden con el producto o servicio. Por último, la complacencia al igual que la satisfacción, se presenta cuando se cumplen las expectativas del cliente, específicamente, cuando se exceden estas expectativas (Quispe, 2015).

En la literatura existente, hay una variedad de formas de evaluar la satisfacción del usuario. Esto debido a que es una variable medida en muchos ámbitos. El modelo de Grönroos indica que la complacencia del usuario se encuentra basada en la percepción sobre el desarrollo de creación del producto

o servicio, la calidad del producto o servicio y las expectativas o reputación de la empresa u organización. Por otro lado, el modelo SERVQUAL también indica que la satisfacción del usuario se alcanza en cuanto las expectativas y la percepción del producto se encuentran en un punto medio. SERVPERF, modelo establecido por Cronin y Taylor, propone que el usuario se sentirá satisfecho una vez que cumpla las expectativas del producto a recibir. Se menciona también al modelo jerárquico multidimensional de Brady y Cronin, el cual coincide con los otros modelos anteriormente mencionados. En este modelo, se incorpora la interacción que tiene el usuario con el personal y factores ambientales como puntos importantes para satisfacer a un cliente (Torres & Vásquez, 2015).

Para la presente investigación, se usarán las siguientes dimensiones:

Calidad técnica: Según Santos & Morocho (2018), el proceso de producción tiene una serie de características importantes que llevan al producto o resultado. Estas características son percibidas por el cliente a través de muchos medios, es trabajo del personal reafirmar el cumplimiento de este proceso y cumplir con las expectativas que el cliente tiene sobre estas al momento de recibir el producto o servicio.

Calidad funcional: Hace referencia a los dos momentos de la satisfacción del cliente, antes de la presentación del producto o servicio y después de recibirlo. La manera en la que las organizaciones presentan el resultado de un proceso a un cliente influye en la percepción de la imagen de la empresa. Es por ello que, para mejorar esta dimensión, las empresas brindan una serie de guías, capacitaciones, normas y premios a los cuerpos más cercanos al cliente (Santos & Morocho, 2018).

Expectativas: Se realiza un análisis previo a la recepción de un producto o servicio. El cliente, al recibir el producto, compara las características esperadas con las características presentes. El resultado de esta comparación lleva a una clasificación del producto o servicio que en la cotidianidad se expresa con palabras como “mejor que” o “peor que”.

Valor percibido: Para esta dimensión se toman en cuenta las dimensiones mencionadas y la información que el usuario ya tiene. Se define como el precio o valor que un producto posee a los ojos del consumidor. Es el

resultado del esfuerzo percibido, calidad percibida y una comparación del usuario entre el producto o servicio y la competencia. El cliente hace un análisis según las características que le presentan y elabora lo que sería el valor percibido (Santos & Morocho, 2018).

Confianza: Las expectativas de un público en general o una comunidad hacia una organización o entidad generan la reputación de esta. La confianza es un conjunto de expectativas positivas que una entidad genera en su público, lo cual provoca que el cliente o usuario se sienta satisfecho. El resultado final de este proceso es la lealtad del cliente hacia la empresa (Santos & Morocho, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se consideró al actual trabajo investigativo como tipo aplicado, debido a que se empleó el uso de la información encontrada en libros, artículos académicos y tesis sobre las variables “sistema de control interno” y “satisfacción del usuario” (Arias & Covinos, 2021; Schubert et al., 2017). A partir de esta información, se pretendió llegar a la solución de una situación problemática encontrada en la una institución educativa o a la mejora de sistemas, procedimientos, normas que generan alguna disconformidad (Sánchez et al., 2018).

Este estudio siguió un orden específico, partiendo de una idea, definiendo los objetivos y las preguntas de investigación. Las variables “sistema de control interno” y “satisfacción del usuario” son medidas en su contexto determinado a través del uso de métodos estadísticos. Con los resultados, se plantearon las conclusiones con el fin de responder a las hipótesis. Por lo anteriormente mencionado, fue una investigación de enfoque cuantitativo (Fernández et al., 2014; Pearce & Pons, 2019).

3.1.2. Diseño de investigación

Tuvo un diseño no experimental junto con un enfoque cuantitativo, debido a que no se dio ninguna intervención directa por parte del autor en el sistema de control interno y la satisfacción del usuario (Sánchez et al., 2018; Rutberg & Bouikidis, 2018). El autor no presenta alguna situación que altere el desenvolvimiento de los trabajadores de una institución educativa (Arias & Covinos, 2021).

Se estableció una recolección de datos de corte transversal, pues la información fue recolectada en un momento dentro del año 2022 y no se realizó ningún seguimiento de las variables a través del tiempo (Manterola et al. 2019; Spector, 2019).

El estudio buscó analizar y describir cómo es que la variable “sistema de control interno” se relaciona con “satisfacción del usuario”, es por ello que se estableció una investigación de nivel correlacional (Creswell & Creswell, 2018; Seeram, 2019). Tiene por objetivo describir su relación mas no intenta obtener causas, ni la alteración del orden de las variables afecta los resultados (Arias y Covinos, 2021).

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable: Sistema de control interno

Definición conceptual

Para introducir la primera variable “Sistema de Control Interno”, se tomó la definición de la Contraloría General de la República (2006), la cual indica que es conjunto de actividades, normas, lineamientos, procesos, etc. Estas actividades son organizadas y puestas en práctica en toda entidad, ya sea pública o privada.

Definición Operacional

Para la Contraloría General, la variable 1 se contó con siete dimensiones las cuales se evalúan a través de indicadores específicos:

En primer lugar, tenemos la Dimensión 1, que se enfoca en el Ambiente de Control, estableciendo las bases y políticas que rigen la operación de la organización. Luego, la Dimensión 2 se refiere a la Evaluación de Riesgos, donde se analizan y abordan posibles amenazas que puedan afectar a la empresa. La Dimensión 3, conocida como Actividades de Prevención y Monitoreo, implica la implementación de medidas preventivas y el seguimiento constante para asegurarse de que los riesgos se mantengan bajo control. Por otro lado, la Dimensión 4, Sistemas de Información y Comunicación, se centra en cómo se recopila, procesa y comunica la información dentro de la organización. La Dimensión 5, Seguimiento de Resultados, se ocupa de medir y evaluar el desempeño de la empresa para asegurarse de que se alcancen los objetivos establecidos. La Dimensión 6, Compromiso de Resultados, se refiere

a cómo la empresa se compromete con el logro de sus metas y objetivos. Por último, la Dimensión 7, Compromiso de Mejoramiento, se concentra en la búsqueda continua de la excelencia y la mejora de los procesos y resultados. Estas dimensiones son esenciales para garantizar una gestión efectiva y exitosa en cualquier organización.

Indicadores

Valores, reglas y conductas, planeación, identificación, valoración y respuesta, Políticas de control, procedimientos de control, información, flexibilidad al cambio, canales de comunicación, autoevaluación, informe de errores, motivación a la calidad, establecimiento de metas.

Escala de medición

Se empleó un cuestionario que requería respuestas en una escala de Likert, donde las opciones eran: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5), para recopilar información sobre la primera variable.

3.2.2. Variable: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

La segunda variable, satisfacción del usuario, fue definida por Calderón (2018) como un conjunto de emociones positivas que es generado en un cliente o usuario al recibir un producto o servicio. Los clientes reciben el poder y razón de evaluar el resultado final de cualquier producto.

Definición Operacional

Según Santos y Morocho (2018), la satisfacción del usuario es evaluada a través de 5 dimensiones, las cuales se mencionan a continuación:

Dimensión 1: Calidad técnica; Dimensión 2: Calidad funcional; Dimensión 3: Expectativas; Dimensión 4: Valor percibido; Dimensión 5: Confianza.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Se determina como un conjunto que agrupa todos los casos que están en concordancia con ciertas cualidades en específico. Descripción que delimita a un grupo de individuos o unidades en base a cualidades en común (Torres, 2019). Se refiere al conjunto que puede ser finito o infinito de sujetos que comparten características o rasgos comunes entre sí (Arias y Covinos, 2021), en resumen, se trata de un conjunto de personas, cosas y/o eventos que coinciden en cierto grado de precisión (Stratton, 2021).

Asimismo, como la agrupación de personas, cosas o eventos con características en común es la definición de población (Sánchez et al., 2018). Este conjunto de individuos se nombra según se requiera, en esta investigación, la población fue de una institución educativa de Apurímac, 2022. Para el presente estudio, solo se consideró a los participantes que cumplan con los siguientes criterios.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores con más de 1 año de experiencia laboral
- Trabajadores con régimen de contrato o nombrado
- Aceptar el consentimiento informado

Criterios de Exclusión:

- Trabajadores con menos de 1 año de experiencia laboral
- Poseer un contrato temporal
- Trabajadores en periodo de vacaciones o descanso médico

Muestra

A partir de la población, se tomó un pequeño grupo el cual es

representativo. Este subgrupo es llamado muestra, en el que se realizan las evaluaciones de las variables para poder obtener los resultados (Aliaga y Caycho, 2011; Rahman et al., 2022).

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

N= total de la población (en este caso 65)

Z= nivel de confianza (en este caso 95% = 1.96)

p= proporción esperada (en este caso 50% = 0.50)

q= 1 – p (en este caso 1 - 0.5 = 0.50)

e= error de estimación máxima esperado (en este caso 5% = 0.05)

n= tamaño de la muestra (en este caso n=56)

Muestreo

Luego de aplicar la fórmula estadística de muestreo aleatorio (Bhardwaj, 2019), la muestra fue compuesta por 56 trabajadores de una institución educativa de Apurímac, 2022.

Unidad de análisis

La unidad de análisis es un trabajador de una institución educativa de Apurímac, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Sobre la validez según (Sürücü & Maslakcise, 2020) definió como la capacidad que tiene un instrumento para medir la variable, en este caso “sistema de control interno” y “satisfacción del usuario”, hecho o fenómeno para el que fue diseñado. Sin embargo, el estudio optó por la validez de revisión por pares, que evalúa los criterios de adecuación, pertinencia y claridad. Decide si el remedio puede aplicarse o no.

Continuando con la delimitación de instrumentos, se escogió el cuestionario. Como se explica en Arias (2020) es un conjunto de interrogantes ordenadas de manera sistemática que corresponde evaluar un fenómeno o hecho con posibles respuestas que deben ser contestadas. Igualmente, las preguntas o ítems no tienen respuestas correctas o incorrectas.

Sobre la confiabilidad se consideró que tiene que ser alta. Esta propiedad determina si los instrumentos son realmente útiles, fijos y consistentes, es decir, si se vuelve a utilizar con el mismo método se obtendrán los mismos resultados (Martínez y March, 2015; Mellinger & Hanson, 2020). Continuando con lo mencionado por los autores, la confiabilidad obtenida por fórmulas estadísticas debe ser de 0.75 o superior para ser altamente confiable.

3.5. Procedimientos

Como primer paso, se solicitó el permiso respectivo a las autoridades de la institución para el uso de nombre y la evaluación de la muestra a través de encuestas. Esto con el objetivo de cumplir con los aspectos éticos de la investigación y continuar el proceso de ejecución.

Se procedió a la construcción de los instrumentos, los cuales estuvieron basados en la información propuesta en el marco teórico y además buscarán la validez y confiabilidad necesarias para su aplicación.

En última instancia, los datos obtenidos de las encuestas aplicadas fueron recopilados a partir de los instrumentos y analizados en el programa de estadística IBM SPSS, con el objetivo de obtener los resultados para poder alcanzar los objetivos, contrastar hipótesis y llegar a las conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Con la información recaudada de las encuestas, se realizó la base de datos correspondiente en el programa de software de hojas de cálculo Excel. Esta base de datos contuvo las respuestas de los cuestionarios de cada participante por lo que se buscó evitar celdas en blanco, es decir, fueron examinada para evitar un posible error en el análisis estadístico.

Una vez obtenida la base de datos en su totalidad, se procedió a la realización del análisis descriptivo de los datos, esto a través del programa IBM SPSS en su versión 25. Los datos obtenidos de este análisis fueron descritos a

través de gráficos y tablas sobre las variables, dimensiones y datos sociodemográficos de la muestra.

Para el análisis inferencial se empezó con la bondad del ajuste de Kolmogórov-Smirnov sobre las variables con la finalidad de establecer la distribución normal de los datos o no. Obtenidos los estadísticos de las pruebas de normalidad, se procedió a elegir la prueba a utilizar, en este caso de correlación se usó Rho de Spearman. Una vez obtenidas las correlaciones, se pasó a la etapa final, el contraste de hipótesis y objetivos del trabajo investigativo.

3.7. Aspectos éticos

En concordancia con Fleming y Zegwaard (2018), para realizar una investigación debe contar con los siguientes aspectos mínimos que guían la investigación y al autor: a) Consentimiento informado; b) Riesgo de daño, anonimato y confidencialidad; y c) No conflicto de intereses.

Dicho esto, siempre se respetó el consentimiento informado durante el estudio mediante el envío de un formulario que permitió al participante confirmar los procedimientos a realizar y el uso de sus datos. También confidencialidad en el sentido de que no se utilizaron sus datos personales. También se evitó causar daño físico, psíquico o económico al sujeto para poder contar con su participación. La investigación se sumergió en aspectos puramente científicos más que en aspectos políticos y morales.

Finalmente, se basó siempre en la guía de postgrado UCV para la realización coherente y válida de la investigación. Al mismo tiempo, se utilizaron los estándares de la 7ª edición de la APA para citar correctamente a los autores e investigadores utilizados en el estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

El procesamiento de la información obtenida de las encuestas se realizó con un paquete y programa estadístico (IBM SPSS v.26), se analizaron las variables Sistema de Control Interno y Satisfacción del Usuario. En primer lugar, cada variable y sus dimensiones se sometieron a un análisis de frecuencia para saber en qué nivel se encuentran. Luego, las relaciones que corresponden a los objetivos planteados para dar respuesta a la hipótesis de investigación.

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable control interno

Niveles de control interno		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	26,8	26,8	26,8
	Alto	41	73,2	73,2	100
Total		56	100	100	

Después de haberle realizado la encuesta a 56 trabajadores de una institución educativa de Apurímac, podemos observar en la tabla 1, que la variable Sistema de control interno, se percibe como alta por un 73,2%, mientras que el 26,8% la distingue como regular.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de prevención y monitoreo

	D1: Ambiente de control		D2: Evaluación de riesgos		D3: Actividades de prevención y monitoreo	
Nivel	f	%	f	%	f	%
Bajo						
Regular	16	28,6	25	44,6	17	30,4
Alto	40	71,4	31	55,4	39	69,6
Total	56	100	56	100	56	100

Asimismo, en la tabla 2, se contemplan los porcentajes y las frecuencias de las dimensiones de la variable. Respecto al componente 1, Ambiente de control, el 71,4%, la considera como alto, un 28,6% como regular. En cuanto al componente 2, Evaluación de riesgos, el 55,4% la considera como alto, un 44,6% como regular. En cuanto al componente 3, Actividades de prevención y monitoreo, el 69,6% la considera como alto, un 30,4% como regular.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de sistema de comunicación e información, seguimiento de resultados, compromiso de resultados y compromiso de mejoramiento

Nivel	D4: Sistema de comunicación e información		D5: Seguimiento de resultados		D6: Compromiso de resultados		D7: Compromiso de mejoramiento	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo							1	1,8
Regular	14	25	31	55,4	13	23,2	25	44,6
Alto	42	75	25	44,6	43	76,8	30	53,6
Total	56	100	56	100	56	100	56	100

Según la tabla 3, en cuanto a la dimensión 4, sistema de comunicación e información, el 75%, la considera como alto, un 25% como regular. En cuanto a la dimensión 5, Seguimiento de resultados, el 55,4% la considera como regular, un 44,6% como alto. En cuanto a la dimensión 6, compromiso de resultados, el 76,8% la considera como alto, un 23,2% como regular. En cuanto a la dimensión 7, Compromiso de mejoramiento, el 53,6%, la considera como alto, un 44,6% como regular, y un 1,8% como bajo. En conclusión, se observa que, el Sistema de control interno es alto, el Ambiente de control es alto, la Evaluación de riesgos es alto, las Actividades de prevención y monitoreo es alto, el Sistema de comunicación e información es alto, el Seguimiento de resultados es regular, el Compromiso de resultados es alto y el Compromiso de mejoramiento es alto.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 4

Pruebas de normalidad de las variables Niveles de control interno y Satisfacción del usuario

	Kolmogórov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Niveles de control interno	102	56	0,20	974	56	274
Satisfacción del usuario	207	56	0,00	936	56	5

a Corrección de la significación de Lilliefors

En la tabla 4 se realizó la prueba de normalidad de las variables Niveles de control interno y Satisfacción del usuario, se obtuvo como resultado a través de Kolmogórov-Smirnov un $p < 0.05$, con lo cual se concluyó que los datos mantenían una distribución no normal. Por ello, se procedió a realizar estadígrafos no paramétricos para verificar la hipótesis general y específicas, tal como el Rho de Spearman.

Tabla 5

Índice de correlación entre la variable Niveles de control interno y la variable Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	,419**
Niveles de control interno	Sig. (bilateral)	1
	N	56

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

Con respecto a la tabla 5, se observa un 0.419 con respecto a correlación, lo que significa que los Niveles de control interno tienen una relación moderada y directamente proporcional con la Satisfacción del usuario y un sig. (bilateral) de 1, lo que nos indica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de estudio, además esta relación es significativa ($r = .42$ y $p < 0.01$). Se concluye que, al incrementar la variable Niveles de control interno, también incrementará positivamente la variable Satisfacción del usuario de una Institución Educativa de Apurímac.

Tabla 6

Índice de correlación entre la dimensión Ambiente de control y la variable Satisfacción del usuario

	Satisfacción del usuario	
	Coeficiente de correlación	,323
Ambiente de control	Sig. (bilateral)	,015
	N	56

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

En la tabla 6, se observó una correlación de 0.323 y un sig. (bilateral) de 0.015, lo que nos indica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de estudio. Por lo que se confirma la correlación entre la satisfacción del usuario y el ambiente de control. Conforme al coeficiente de correlación, el Ambiente de control tiene una relación baja y directamente proporcional con la satisfacción del usuario, asimismo esta correlación es significativa ($r = .32$ y $p < 0.05$). Al incrementar el Ambiente de control, también incrementará positivamente la satisfacción del usuario de una Entidad Educativa de Apurímac

Tabla 7

Índice de correlación entre la dimensión Evaluación de riesgos y la variable Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	,607**
Evaluación de riesgos	Sig. (bilateral)	,000
	N	56

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

Con respecto a la tabla 7, podemos observar que se consigue una correlación de 0.607 y un sig. (bilateral) de 0.000, lo que nos indica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de estudio. Demostrando que la Evaluación de riesgos tiene una correlación alta y directamente correspondiente con la satisfacción del usuario, además esta relación es muy significativa ($r = .61$ y $p < 0.01$). Se concluye que, al incrementar la evaluación de riesgos, también incrementará positivamente la satisfacción del usuario de una Entidad Educativa de Apurímac.

Tabla 8

Índice de correlación entre la dimensión Actividades de prevención y monitoreo y la variable Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	,265
Actividades de prevención y monitoreo	Sig. (bilateral)	,048
	N	56

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

Mediante la tabla 8, observamos que se alcanzó un 0.265 respectivo a correlación y un sig. (bilateral) de 0.048, lo que nos dice rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de estudio. En otras palabras, las actividades de

prevención y monitoreo tienen una relación baja y directamente proporcional con la satisfacción del usuario, además esta relación es significativa ($r = .27$ y $p < 0.05$). En consecuencia, al incrementar las actividades de prevención y monitoreo, también incrementará positivamente la satisfacción del usuario de una Entidad Educativa de Apurímac.

Tabla 9

Índice de correlación entre la dimensión Sistema de comunicación e información y la variable Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	,404*
Sistema de comunicación e información	Sig. (bilateral)	,002
	N	56

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

Con respecto a la tabla 9, podemos observar que se generó una correlación de 0.404 y un sig. (bilateral) de 0.002, lo que nos señala rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de estudio. Entonces, nos dice que el sistema de comunicación e información tiene una correlación moderada y directamente equitativa con la satisfacción del usuario, además esta relación es significativa ($r = .40$ y $p < 0.05$). Por ende, al incrementar el sistema de comunicación e información, también incrementará positivamente la satisfacción del usuario de una Entidad Educativa de Apurímac.

Tabla 10

Índice de correlación entre la dimensión Seguimiento de resultados y la variable Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario
Seguimiento de resultados	Coeficiente de correlación	,342**
	Sig. (bilateral)	,010
	N	56

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

En la tabla 10, partiendo de los resultados que se obtuvieron de 0.342 en base a correlación y un sig. (bilateral) de 0.010, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio. En conclusión, se observa que hay una correlación baja y directamente proporcional con la satisfacción del usuario, además esta relación es significativa ($r = .34$ y $p < 0.05$). Por lo cual, al incrementar el seguimiento de resultados, también incrementará positivamente la satisfacción del usuario de una Entidad Educativa de Apurímac.

Tabla 11

Índice de correlación entre la dimensión Compromiso de resultados y la variable Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario
Compromiso de resultados	Coeficiente de correlación	,211
	Sig. (bilateral)	,118
	N	56

En la tabla 11, se obtuvo un sig. (bilateral) de 0.118, mayor al parámetro de 0.05, lo que nos indica no rechazar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de estudio. En otras palabras, el compromiso de resultados no tiene una relación con la satisfacción del usuario de una Entidad Educativa de Apurímac.

Tabla 12

Índice de correlación entre la dimensión Compromiso de mejoramiento y la variable Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario
	Coefficiente de correlación	,283
Compromiso de mejoramiento	Sig. (bilateral)	,034
	N	56

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

Según la tabla 12, se alcanzó un 0.283 con respecto a correlación y un sig. (bilateral) de 0.034, lo que nos indica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de estudio. Significa que el compromiso de mejoramiento tiene una relación baja y directamente proporcional con la satisfacción del usuario, además esta relación es significativa ($r = .28$ y $p < 0.05$). Por lo cual, al incrementar el compromiso de mejoramiento, también incrementará positivamente la satisfacción del usuario de una Entidad Educativa de Apurímac.

V. DISCUSIÓN

Para el estudio actual, se tomó como objetivo el hallar la correlación directa entre las variables sistema de control interno y satisfacción del usuario, respecto a los trabajadores de una institución educativa de la ciudad de Apurímac en el año 2022. Con el fin de obtener los resultados, se usó estadísticos no paramétricos y respecto a ello, junto a los antecedentes demostrados y sumándole a esto las bases teóricas expuestas, se realizó la elaboración de la presente discusión.

Para responder a los objetivos descriptivos, los resultados obtenidos mencionan que la mayoría de trabajadores perciben al sistema de control interno como alto con un 73,2%, mientras que un 26,8% la percibe como regular. Estos resultados coinciden con lo obtenido en Maxi (2020), quien en su trabajo investigativo realizado sobre la variable sistema de control interno y calidad de servicio en una municipalidad de la ciudad de Cusco, se encontró que un 52,3% del personal encuestado percibe al sistema de control interno en un nivel regular, mientras que un 25% como malo y un 22,7% como bueno. Con resultados similares, Ángulo (2019) halló en su estudio acerca de la gestión de inventarios y el control interno en una empresa constructora que un 83,3% de los trabajadores perciben que el control interno no necesita mejorarse.

Con respecto al análisis inferencial, se responde al propósito general, hallar el vínculo entre las variables satisfacción del usuario y sistema de control interno de una institución educativa y sus trabajadores en el año 2022. Después de realizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtiene una correlación de 0,419 y un valor de sig. (bilateral) de 1, lo cual indica una correlación moderada, significativa y directamente proporcional entre las variables sistema de control interno y satisfacción del usuario. Es decir, los esfuerzos en el ambiente de control, seguimiento de resultados, actividades de prevención y monitoreo, sistema de comunicación e información, evaluación de riesgos, compromiso de resultados y compromiso de mejoramiento repercuten en la satisfacción de los usuarios de manera directa.

Los resultados obtenidos se parecen a los encontrados en Fuentes (2021), quien a través de su investigación realizada acerca de la atención al

usuario y el control interno en el ministerio público de la ciudad Cusco, encontró un coeficiente de correlación de 0,798 y un p-valor de 0, por lo que el autor confirma la existencia de una correlación entre sus variables. Otra investigación realizada en una municipalidad, pone en evidencia que el sistema de control interno posee un vínculo con el servicio recibido por los usuarios y su percepción. Con una correlación de 0,932 y un sig. (bilateral) de 0, el autor concluye que el conjunto de procesos, actividades y normas influye de manera significativa y alta con las emociones que un usuario genera al recibir un servicio (Maxi, 2020).

Esta relación se debe a la relevancia de las actividades realizadas en el sistema de control interno, dirigidas a cada nivel organizativo. Es reconocido que una buena implementación del control interno, genera que los trabajadores eviten cometer errores en sus actividades laborales diarias. Esto específicamente se refleja en aquellas áreas de trabajo que están en constante contacto con los usuarios o ciudadanos (Contraloría General de la República, 2006; Arya et al., 2022) Teniendo en cuenta que la satisfacción a los usuarios se da a través del encuentro entre las expectativas de estos, el producto o servicio recibido y el proceso de producción observado, aquellas actividades que forman parte del control interno son evaluadas finalmente por los ciudadanos (Calderón, 2018).

En cuanto a los objetivos específicos, el primer objetivo tuvo como premisa describir la correlación entre las variables satisfacción del usuario y ambiente de control en una institución educativa de la región de Apurímac en el año 2022. Para responder, se utilizaron estadísticos no paramétricos, correlación de Spearman. Con respecto a la correlación, se obtuvieron resultados de 0.323 y un valor de sig. (bilateral) de 0.015, Lo que nos indica aceptar la hipótesis del investigador rechazando la hipótesis nula, Por lo que es aceptado el confirmar una correlación baja y directamente proporcional con respecto al ambiente de control y la satisfacción del usuario. En otras palabras, la claridad en cuanto a las reglas, normas y valores dentro de la municipalidad, proporcionan a que aquellos usuarios se sientan mucho más complacidos con los servicios y la atención que recibieron.

En una investigación realizada en Tailandia, se encontró una relación alta y significativa de 0,866 entre la eficiencia de trabajadores de una compañía de

transportes y el ambiente de control de la misma. El autor, Potjanajaruwit (2022) concluye que enfatizar en estos procesos, asegura menos errores en la producción y gestión, por lo que la percepción de los usuarios y satisfacción aumenta. Por otro lado, Morales (2018) también sugiere que la dimensión ambiente de control tiene relación con las actividades laborales relacionadas al usuario, obteniendo una correlación de 0,601 y p-valor de 0. Esto se da gracias a la variable ambiente de Control genera un ambiente organizacional en el cual se ve beneficiado el desempeño de los trabajadores (Contraloría General de la República, 2006). Dado esto anterior, el usuario siente la comodidad de poder realizar una evaluación de la institución educativa para así aumentar la satisfacción de los mismos y obtener una trascendencia mayor en sus servicios (Calderón, 2018).

El segundo objetivo específico, describir la correlación entre satisfacción del usuario y la evaluación de riesgos en una institución educativa en el departamento de Apurímac en el año 2022, el cual, se realizó a través de una correlación de Spearman. Como resultados, se obtuvo un 0.607 con respecto al coeficiente de correlación, además, se obtuvo un valor sig. (bilateral) de 0.000, indican que la Evaluación de riesgos tiene una relación alta y directamente proporcional con la satisfacción del usuario. Se concluye que, al mejorar la planeación, identificación y valoración y respuesta de los riesgos, la satisfacción del usuario se ve afectada positivamente.

Esto coincide con lo encontrado en Condori y Mamani (2018), quien afirma que una mayor aplicación de evaluación de riesgos tiene efectos en la gestión de procesos con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios. Esto lo comprobó a través de un estudio acerca de control interno en una dirección regional de salud de Madre de Dios. Se obtuvieron los mismos resultados en Fuentes (2021), quien obtuvo un coeficiente de correlación de 0,779 y un sig. (bilateral) de 0 entre evaluación de riesgos y atención al usuario. Al realizar una evaluación de riesgos, se identifican, analizan y controlan aquellos factores que pueden afectar de forma negativa la implementación de las metas, objetivos, funciones y Actividades de la institución educativa (Contraloría General de la República, 2006). Debido a esto, se aumenta o disminuye la satisfacción del usuario dependiendo de los resultados que surjan de la evaluación de riesgos,

también depende de las acciones que tomen los trabajadores para que la satisfacción del usuario no se vea afectada negativamente (Cahuaya y Ñahuincopa, 2016).

Respecto al tercer objetivo que tuvo por premisa, describir la relación entre actividades de prevención y monitoreo y satisfacción del usuario en una institución, 2022. Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.265 y un sig. (bilateral) de 0.048, lo que refiere que las actividades de prevención y monitoreo tienen una relación baja y directamente proporcional con la satisfacción del usuario. Por lo que, mientras las políticas de control y procedimientos de control sean bien ejecutadas, la satisfacción de los usuarios será positiva,

Con resultados parecidos, Potjanajaruwit (2022) concluye con un coeficiente de correlación de 0,815, que las actividades relacionadas a la prevención, monitoreo y evaluación mantienen el equilibrio dentro de la gestión de la organización. Es decir, gracias a las actividades de prevención y monitoreo, la percepción de errores por parte de los usuarios es mucho menor. En la misma línea investigativa, Morales (2018) obtiene un coeficiente de correlación de 0,780 y un sig. (bilateral) de 0, afirmando la existencia de relación entre actividades de monitoreo y gestión de procesos y actividades laborales percibidas por los usuarios. Esta relación existe gracias a que al realizar actividades de prevención se logra proteger y afirmar la idoneidad y calidad de la institución educativa, siguiendo los procedimientos de control general (General de la República, 2006). Gracias a lo anterior mencionado, el usuario siente la comodidad de poder realizar sus actividades de manera segura, dando así resultados positivos en cuanto a la satisfacción del usuario (Calderón, 2018).

Para el cuarto objetivo específico, describir la relación entre sistema de comunicación e información y satisfacción del usuario en una institución, 2022, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.404 y un sig. (bilateral) de 0.002. Ello indica una relación moderada y directamente proporcional con la satisfacción del usuario. Por ende, si se mejoran los niveles de comunicación dentro de la institución, se podrá observar un aumento en la satisfacción de los usuarios.

Ello coincide con lo establecido en Albornoz (2018), quien, en su investigación realizada en una entidad administradora de servicios de

saneamiento, encontró un coeficiente de correlación de 0,732 y un sig. (bilateral) de 0. La autora concluye que la información y comunicación ofrecida, aumenta la gestión eficiente de los recursos utilizados en la satisfacción del usuario. Por su parte, Angulo (2019) halló que un 88.9% de su muestra, trabajadores de una empresa constructora, perciben un nivel de sistemas de información y comunicación adecuado. A su vez, evidencia que ello favorece a la gestión y a la satisfacción de las expectativas del cliente. esta relación se da debido a que los sistemas de comunicación e información realizan procedimientos de registro, procesamiento, integración y transmisión de datos a través de canales de comunicación para así asegurar la confiabilidad, transparencia y eficiencia de los procesos de gestión y control interno de la institución educativa (Contraloría General de la República, 2006). Dando así resultados positivos en la satisfacción del usuario, debido a la comodidad generada por los trabajadores (Calderón, 2018).

En cuanto al quinto objetivo específico, se trató de responder a la premisa describir la relación entre seguimiento de resultados y satisfacción del usuario en una institución, 2022. Se encontró 0.342 en correlación y un sig. (bilateral) de 0.010, por lo que se concluye que hay una relación baja y directamente proporcional con la satisfacción del usuario. Por lo cual, la revisión constante en las actividades laborales y la implementación adecuada de recomendaciones, generan que los usuarios puedan sentirse satisfechos.

Ello coincide con lo encontrado en Potjanajaruwit (2022), quien en su estudio realizado en Tailandia encontró que el seguimiento de resultados tiene una relación significativa (0,830) con eficiencia con la que los trabajadores de una empresa de trabajadores tratan a sus usuarios. Por otro lado, Condori y Mamani (2018) sostienen que el seguimiento de resultados es un proceso que necesita del reporte de deficiencias y la implantación y seguimiento de medidas para que pueda ser bien ejecutada. Esta relación se da debido a la revisión y supervisión constante del control interno implementado, incluyendo la implementación de las recomendaciones contenidas en los informes de las autoridades de la institución educativa (Contraloría General de la República, 2006). Gracias a esto, se logra un aumento positivo en la satisfacción del usuario,

en base al seguimiento de los 3 componentes importantes, los cuales son satisfacción, insatisfacción y complacencia (Cahuaya y Ñahuincopa, 2016).

Respecto al siguiente objetivo, describir la relación entre compromiso de resultados y satisfacción del usuario en una institución, 2022. Se obtuvo un sig. (bilateral) de 0.118, mayor al parámetro de 0.05. Es decir, que el compromiso de resultados no tiene una relación con la satisfacción del usuario de una Institución Educativa de Apurímac.

Ello no coincide con lo encontrado por Condori y Mamani (2018), ya que, según su investigación, el compromiso es fundamental para el accionar de los trabajadores, favoreciendo la efectividad y desempeño laboral. Con los mismos resultados, el compromiso de resultados también permite mejorar las capacidades de apertura hacia el cliente, por lo que influye en la satisfacción a los usuarios (Ángulo, 2019). Esta relación se puede dar debido al compromiso que asume la institución educativa, con respecto a los resultados. Utilizando métodos de autoevaluación se pueden generar Informes que detallen los errores que afecten significativamente a la satisfacción del usuario. Dado así un aumento positivo en la misma dependiendo del compromiso de los trabajadores (Contraloría General de la República, 2006).

Por último, se respondió al objetivo describir la relación entre compromiso de mejoramiento y satisfacción del usuario en una institución, 2022. Se observa un coeficiente de correlación de 0.283 y un sig. (bilateral) de 0.034, lo que significa que el compromiso de mejoramiento tiene una relación baja y directamente proporcional con la satisfacción del usuario. Por lo cual, al incrementar la motivación a la calidad y el establecimiento de metas, los usuarios se verán más satisfechos.

Esto coincide con lo hallado en Albornoz (2018), ya que en su investigación sostiene que las evaluaciones constantes y el compromiso de mejoramiento forman parte de la supervisión, la cual tiene una relación significativa con el manejo de recursos y habilidades para satisfacer a clientes o usuarios. Esta relación se puede dar debido a que tanto la Institución, como los trabajadores, realizan autoevaluaciones que conducen a un mejor desarrollo del control interno, generando así un reporte de posibles dificultades u omisiones

que afecten de manera negativa la satisfacción del usuario. Por ello, están obligados a cumplir con los estándares o lineamientos y así mejorar el desempeño laboral (Contraloría General de la República, 2006). Por consecuencia, se observa que al optar por un compromiso para con la institución se logra dar un incremento positivo en la satisfacción del usuario (Cahuaya y Ñahuincopa, 2016).

VI. CONCLUSIÓN

Primera: Los resultados encontrados en el análisis descriptivo realizado en razón a la hipótesis general, se encontró que, de la muestra de 56 trabajadores, la variable sistema de control interno, es percibida como alto por un 73,2%, mientras que un 26,8% la percibe como regular. El análisis inferencial por otro lado, obtiene un coeficiente de correlación de 0,419 y un sig. (bilateral) de 1, lo cual indica una relación significativa, moderada y directamente proporcional entre las variables sistema de control interno y satisfacción del usuario. Se concluye que, los esfuerzos en el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de prevención y monitoreo, sistema de comunicación e información, seguimiento de resultados, compromiso de resultados y compromiso de mejoramiento repercuten en la satisfacción de los usuarios de manera directa.

Segunda: La hipótesis específica uno, se responde primero a través del análisis descriptivo, el cual indica que el 71,4%, la considera como alto, un 28,6% como regular. En el análisis inferencial, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.323 y un sig. (bilateral) de 0.015, lo que nos indica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de estudio. Por lo que se confirma la relación baja y directamente proporcional entre el ambiente de control y satisfacción del usuario. En otras palabras, la claridad en cuanto a las reglas, normas y valores dentro de la municipalidad, proporcionan que los usuarios se sientan más satisfechos con la atención que reciben.

Tercera: En cuanto a la segunda hipótesis específica, los resultados descriptivos muestran que el 55,4% de la muestra la considera como alto y un 44,6% como regular. Por otro lado, el análisis inferencial obtuvo un coeficiente de correlación de 0.607 y un sig. (bilateral) de 0.000, indican que la Evaluación de riesgos tiene una relación alta y directamente proporcional con la satisfacción del usuario. Se concluye que, al mejorar la planeación, identificación y valoración y respuesta de los riesgos, la satisfacción del usuario se ve afectada positivamente.

Cuarta: Respecto a la tercera hipótesis específica, en el análisis descriptivo se encontró que el 69,6% la considera como alto y un 30,4% como

regular. En el análisis inferencial, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.265 y un sig. (bilateral) de 0.048, lo que refiere que las actividades de prevención y monitoreo tienen una relación baja y directamente proporcional con la satisfacción del usuario. Por lo que, mientras las políticas de control y procedimientos de control sean bien ejecutadas, la satisfacción de los usuarios será positiva.

Quinta: En relación a la cuarta hipótesis, el análisis descriptivo explica que el 75% de la muestra, la considera como alto y un 25% como regular. Con los resultados del análisis inferencial se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.404 y un sig. (bilateral) de 0.002. Ello indica una relación moderada y directamente proporcional con la satisfacción del usuario. Por ende, si se mejoran los niveles de comunicación dentro de la institución, se podrá observar un aumento en la satisfacción de los usuarios.

Sexta: La quinta hipótesis, específicamente el análisis descriptivo, muestra que el 55,4% considera como regular la dimensión seguimiento de resultados y un 44,6% como alto. En cuanto al análisis inferencial, se encontró 0.342 en correlación y un sig. (bilateral) de 0.010, por lo que se concluye que hay una relación baja y directamente proporcional con la satisfacción del usuario. Por lo cual, la revisión constante en las actividades laborales y la implementación adecuada de recomendaciones, generan que los usuarios puedan sentirse satisfechos.

Séptima: Se concluye respecto al análisis descriptivo de la sexta hipótesis que el 76,8% la considera como alto y un 23,2% como regular al compromiso de resultados. Por otro lado, el análisis inferencial indica un sig. (bilateral) de 0.118, mayor al parámetro de 0.05. Es decir, que el compromiso de resultados no tiene una relación con la satisfacción del usuario de una Institución Educativa de Apurímac.

Octava: Por último, respecto a la séptima hipótesis. Se concluye en cuanto al análisis descriptivo que el 53,6% percibe como alto, un 44,6% como regular, y un 1,8% como bajo los niveles de compromiso de mejoramiento. En el análisis inferencial, se observa un coeficiente de correlación de 0.283 y un sig. (bilateral) de 0.034, lo que significa que el compromiso de mejoramiento tiene

una relación baja y directamente proporcional con la satisfacción del usuario. Por lo cual, al incrementar la motivación a la calidad y el establecimiento de metas, los usuarios se verán más satisfechos.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la dirección de una institución educativa de Apurímac mejorar el control interno mediante una mejora en la definición de funciones y responsabilidades de los trabajadores, así como el seguimiento y evaluación de ellos con transparencia en la rendición de cuentas, de esta forma permita una mejora en satisfacción del usuario. Además, con esto permita una mejora en la percepción de los trabajadores respecto a las dimensiones evaluadas en el presente trabajo de investigación de la institución educativa.

Segunda: Se sugiere a la dirección de una institución educativa de Apurímac mediante el establecimiento de normas y políticas que intervengan en la mejora del actuar diario, y como consecuencia en el control interno. Para que así se observe una mejora en la satisfacción del usuario de la institución educativa.

Tercera: Se aconseja a la dirección de una institución educativa de Apurímac identificar los principales riesgos a los que se enfrenta para que así se pueda prevenir siniestros, también se deben realizar estudios de valoración de riesgo para poder desarrollar propuestas de mitigación o respuesta. De esta forma permite una mejora en la evaluación de riesgos lo cual influye en la mejora de la satisfacción del usuario de la institución educativa.

Cuarta: Se recomienda a la dirección de una institución educativa de Apurímac para mantener correctas actividades de prevención y monitoreo, se debe actualizar las políticas de control y los procedimientos de control, de esta manera, habrá un impacto positivo en la satisfacción del usuario de la institución educativa.

Quinta: Se indica a la dirección de una institución educativa de Apurímac permitir una mejora en los canales de comunicación, acompañado de una flexibilidad al cambio, de esta forma la información transmitida entre los trabajadores pueda ser más asertiva y lo cual tenga influencia en la satisfacción del usuario de la institución educativa.

Sexta: Se brinda como recomendación a la dirección de una institución educativa de Apurímac mantener una revisión constante de las actividades realizadas por los trabajadores, no solo de forma física si no también mental,

porque al final ambos niveles influyen en los resultados obtenidos para poder emplear una correcta recomendación, finalmente se podrá tener una mejora en la satisfacción del usuario de la institución educativa.

Séptima: Se plantea como recomendación a la dirección de una institución educativa de Apurímac actuar en aras de mejorar el compromiso de resultados, ya que como la investigación señala, no existe una relación. Por lo cual es imperativo implementar metas u objetivos para mejorar esta dimensión, así como sistemas de autoevaluación e informe de errores.

Octava: Se recomienda a la dirección de una institución educativa de Apurímac para incrementar el compromiso de mejoramiento, implementar proyectos de motivación a la calidad para los trabajadores, así como el establecimiento de metas u objetivos que permitan a los trabajadores superarse cada vez más y así permitir una mejora en la satisfacción del usuario de la institución educativa.

REFERENCIAS

- Akanle, O. & Sarafadeen, O. (2020). Study justification in social research. *Contemporary Issues in Social Research*, 1, 93-104. https://www.researchgate.net/publication/345136265_Study_Justification_in_Social_Research
- Albornoz, Y. C. (2018). *El Sistema de Control Interno en la Gestión Comunal de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (JASS) COLPA ALTA - AMARILIS 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco]. <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/1580>
- Aliaga, J., y Caycho, T. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Editorial de la Universidad Inca Garcilaso de Vega.
- Álvarez, A. (2021). Justificación de la investigación. *Universidad de Lima*. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%2818.04.2021%29%20%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arya, D., Nugroho, A. & Ulum, I. (2022). Internal Control System, Whistleblowing System, Organizational Commitment and Fraud Prevention: Individual Morality as A Moderating Variable. *Jurnal Akuntansi*, 9 (2). <Http://doi.org/10.30656/Jak.V9i2.4577>
- Barazorda, M. (2021). *Diseño para el mejoramiento del sistema de control interno en la Unidad de Recursos Humanos de Essalud en la Red Asistencial Apurímac, año 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio UNSAAC. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/6103>

- Cahuaya, R., & Ñahuincopa, P. (2016). Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del Hotel La Hacienda en la Provincia de Angaraes 2015 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1288>
- Calderón, R. E. (2018). *Gestión Del Sistema De Información De Trámite Documentario Y Satisfacción Del Usuario De Una Institución De Educación Superior, Chimbote – 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34746>
- Cepal (2018). *MIPYMES en América Latina Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf
- Contraloría General de la República (2006). Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG. Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado. Gob https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/normativa/RC_458-2008-CG.pdf
- Contraloría General de la República (2016). El control previo de la Contraloría General de la República. Gob. https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/4_CONTROL_PREVIO_2016.pdf
- COSO (Mayo de 2013). *Guidance on Enterprise Risk Management*. Obtained from: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.
- Creswell, J. & Creswell, J. (2018). *Research design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Fifth Edition. SAGE. <https://www.docdroid.net/XAQ0IXz/creswell-research-design-qualitative-quantitative-and-mixed-methods-approaches-2018-5th-ed-pdf#page=4>
- De la Cruz, E. (2017). *Diagnóstico del control interno y propuesta de un sistema de control interno para la institución educativa particular “Diego Thomson” de la ciudad de Chimbote, año 2017*. [Tesis de maestría, UCV].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10246/dela_cruz_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dwiyanti, D., Wicaksono, A. P. N., & Ulum, I. (2022). Internal Control System, Whistleblowing System, Organizational Commitment and Fraud Prevention: Individual Morality as A Moderating Variable. *JAK (Jurnal Akuntansi) Kajian Ilmiah Akuntansi*, 9(2), 2. <https://doi.org/10.30656/jak.v9i2.4577>

Departamento de Normas Internacionales del Trabajo (26 de agosto, 2021). Guía de prácticas establecidas en todo el sistema de control de la OIT. *Organización Internacional del Trabajo*. https://www.ilo.org/global/standards/WCMS_817897/lang--es/index.htm

Fernández, C., Baptista, P., y Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill.

Fleming, J. & Zegwaard, K. (2018). Methodologies, Methods and Ethical Considerations for Conducting Research in Work-Integrated Learning. *International Journal of Work-Integrated Learning*, 19 (3), 205-213. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1196755.pdf>

Fuentes, V. (2022). *Sistema de control interno y la atención a los usuarios en el Ministerio Público de Cusco, 2021*. [Tesis de maestría, UCV]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88961/Fuentes_VVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gobierno Regional de Lima (24 de setiembre, 2022). Sistema de Control Interno. *Portal de transparencia*. <https://web.regionlima.gob.pe/index.php/transparenciagri/documentos-gestion/sistema-de-control-interno>

Gómez, M. C., & Lazarte Barbeito, C. (2019). *Control interno* (Doctoral dissertation).

González, R. F., & Carrillo, S. (2022). La gestión del recurso humano en la innovación y el desempeño de las Mipymes de Baja California. Un análisis basado en ecuaciones estructurales. Paradigma económico. *Revista de economía regional y sectorial*, 14(1), 233-267.

- Grajales, D., Giraldo, Y., Castellanos, O. y Cano, J. (2022). Análisis del control interno en las instituciones de educación superior privadas del Valle de Aburrá-Antioquia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 66, 161-182. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n66a7>
- Hernández, J. (2014). *Sistema de control interno para la administración por resultados de las municipalidades distritales de Lima metropolitana, propuesta actual*. [Tesis de doctor, UNFV].
- Hoai, T., Quang, B. & Phong, N. (2022). The impact of internal control systems on the intensity of innovation and organizational performance of public sector organizations in Vietnam: the moderating role of transformational leadership. *Heliyon*, 8. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e08954>
- Kwon, M., & Remøy, H. (2020). Office employee satisfaction: the influence of design factors on psychological user satisfaction. *Facilities*, 38(1/2), 1-19.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Manzhula, A., Harust, Y., Myrhorod-Karpova, V., & Sobol, Y. (2019). Search for ways to optimize the activities of state bodies managing the funds of international technical assistance. *Asia Life Sciences*, 2(21), 189-212.
- Martínez, M., & March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *REDHECS*, 20(10), 107-127.
- Mejías, A. A., & Manrique, S. (2011). Dimensiones De La Satisfacción De Clientes Bancarios Universitarios: Una Aproximación Mediante El Análisis De Factores. *Ingeniería Industrial*, XXXII (1), 43-47.
- Mellinger, C. D., & Hanson, T. A. (2020). Methodological considerations for survey research: Validity, reliability, and quantitative analysis. *Linguistica Antverpiensia, New Series–Themes in Translation Studies*, 19.
- Pearce, A., & Pons, D. (2019). Advancing lean management: The missing quantitative approach. *Operations Research Perspectives*, 6, 100114.

- Pérez, N. (2020). *Evaluación del proceso de control interno y su incidencia en el área de abastecimiento de la sociedad de beneficencia de puno, periodo 2018*. [Tesis de maestría, UNAP]. Repositorio UNAP. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/17111/Perez_Morocco_Nilda.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perú.gob (2010). Ley de Control Interno de las entidades del Estado LEY N° 28716. *Perú Gob.* https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/11654/PLAN_11654_Ley%20n%2028716_2010.pdf
- Potjanajaruwit, P. (2022). The Structural Relationship between Personnel's Professional Skills, Internal Control System, and Efficiency of Supply Management of Transport Organization in Thailand. *Transportation Research Procedia* 63, 2434–2441. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2022.06.279>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2019). Modernización de la Gestión Pública. *Perú Gob.* <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076086/MODERNIZACION%CC%81N%20GESTIO%CC%81N%20PU%CC%81BLICA.pdf.pdf>
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas—2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/234>
- Rahman, M. M., Tabash, M. I., Salamzadeh, A., Abduli, S., & Rahaman, M. S. (2022). Sampling techniques (probability) for quantitative social science researchers: a conceptual guideline with examples. *Seeu Review*, 17(1), 42-51.
- Rutberg, S., & Bouikidis, C. D. (2018). Focusing on the fundamentals: A simplistic differentiation between qualitative and quantitative research. *Nephrology Nursing Journal*, 45(2), 209-213.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Santos, V. B., & Morocho, T. C. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Schubert, O. T., Röst, H. L., Collins, B. C., Rosenberger, G., & Aebersold, R. (2017). Quantitative proteomics: challenges and opportunities in basic and applied research. *Nature protocols*, 12(7), 1289-1294.
- Seeram, E. (2019). An overview of correlational research. *Radiologic technology*, 91(2), 176-179.
- Spector, P. E. (2019). Do not cross me: Optimizing the use of cross-sectional designs. *Journal of Business and Psychology*, 34(2), 125-137.
- Stratton, S. J. (2021). Population research: convenience sampling strategies. *Prehospital and disaster Medicine*, 36(4), 373-374.
- Sürücü, L., & Maslakci, A. (2020). Validity and reliability in quantitative research. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694-2726.
- Syroid, T., Kolomiets, Y., Kliuiev, O., & Myrhorod-Karpova, V. (2019). International financial institutions as subjects of the financial system of the state. *Asia Life Sciences*, 2(21), 153-164.
- Torres Samuel, Maritza, & Vásquez Stanescu, Carmen Luisa (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Torres, R. H. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc GRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.
- Valdivia, D. (2019). *Sistema de control interno para optimizar la gestión de inventarios de la dirección subregional de salud Jaén 2019*. [Tesis de bachiller, USIL]. Repositorio USIL.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5682/Valdivia%20Andrade%20Diana%20Lisbeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexos

Anexo 01. Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V ₁ : Sistema de Control Interno	Contraloría General de la República (2006), la cual indica que es conjunto de actividades, normas, lineamientos, procesos, etc. Estas actividades son organizadas y puestas en práctica en toda entidad, ya sea pública o privada.	Para la Contraloría General, la variable 1 posee siete dimensiones las cuales se evalúan a través de indicadores específicos: Dimensión 1: Ambiente de control Dimensión 2: Evaluación de riesgos Dimensión 3: Actividades de prevención y monitoreo Dimensión 4: Sistemas de información y comunicación Dimensión 5: Seguimiento de resultados Dimensión 6: Compromiso de resultados Dimensión 7: Compromiso de mejoramiento	Ambiente de control	Valores	Ordinal
				Reglas y conducta	
			Evaluación de riesgos	Planeación	
				Identificación	
				Valoración y respuesta	
			Actividades de prevención y monitoreo	Políticas de control	
				Procedimientos de control	
			Sistemas de información y comunicación	Información	
				Flexibilidad al cambio	
				Canales de comunicación	
			Seguimiento de resultados	Revisión constante	
				Implementación de recomendaciones	
			Compromiso de resultados	Autoevaluación	
				Informe de errores	
Compromiso de mejoramiento	Motivación a la calidad				
	Establecimiento de metas				
V ₂ : Satisfacción del usuario	Definida por Calderón (2018) como un conjunto de emociones positivas que es generado en un cliente o usuario al recibir	Según Santos y Morocho (2018), la satisfacción del usuario es evaluada a través de 5 dimensiones, las cuales se mencionan a continuación:	Calidad técnica	Seguimiento de normas de seguridad	Ordinal
				Calidad en el proceso	
			Calidad funcional	Atención al cliente	
			Expectativas	Percepción del cliente	

	<p>un producto o servicio. Es uno de los componentes más importantes que es realizada por el público en general, y por el cual los clientes reciben el poder y razón de evaluar el resultado final de cualquier producto.</p>	<p>Dimensión 1: Calidad técnica Dimensión 2: Calidad funcional Dimensión 3: Expectativas Dimensión 4: Valor percibido Dimensión 5: Confianza</p>	Valor percibido	Valor del producto	
			Confianza	Reputación de la empresa según el cliente	

Anexo 02: Matriz de consistencia

TÍTULO: Sistema De Control Interno Y Satisfacción De Usuario De Una Institución, 2022							
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
¿Cómo es la relación entre el sistema de control interno y satisfacción del usuario de una institución, 2022?	Hallar la relación entre el sistema de control interno y satisfacción del usuario de una institución, 2022.	Existe relación directa entre el sistema de control interno y satisfacción del usuario de una institución, 2022	Variable 1: Sistema de control interno				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿Existe una relación entre ambiente de control y satisfacción del usuario en una institución, 2022?	Describir la relación entre ambiente de control y satisfacción del usuario en una institución, 2022	Existe relación directa entre ambiente de control y satisfacción del usuario en una institución, 2022	● Ambiente de control	Valores	1-5	1 = Nunca 2 = Casi Nunca	Alto (114 – 155)
				Reglas y conducta			
¿Existe una relación entre evaluación de riesgos y satisfacción del usuario en una institución, 2022?	Describir la relación entre evaluación de riesgos y satisfacción del usuario en una institución, 2022	Existe relación directa entre evaluación de riesgos y satisfacción del usuario en una institución, 2022	● Evaluación de riesgos	Planeación	6- 9	3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Regular (72 – 113)
				Identificación			
				Valoración y respuesta			
¿Existe una relación entre actividades de prevención y monitoreo y satisfacción del usuario en una institución, 2022?	Describir la relación entre actividades de prevención y monitoreo y satisfacción del usuario en una institución, 2022	Existe relación directa entre actividades de prevención y monitoreo y satisfacción del usuario en una institución, 2022	● Actividades de prevención y monitoreo	Políticas de control	10 - 14		Bajo (31 – 71)
				Procedimientos de control			
¿Existe una relación entre sistema de comunicación e	Describir la relación entre sistema de comunicación e	Existe relación directa entre sistema de comunicación e	● Sistema de comunicación e información	Información	15 - 19		
				Flexibilidad al cambio			
				Canales de comunicación			
				Revisión constante	20 - 23		

<p>información y satisfacción del usuario en una institución, 2022?</p> <p>¿Existe una relación entre seguimiento de resultados y satisfacción del usuario en una institución, 2022?</p>	<p>información y satisfacción del usuario en una institución, 2022</p> <p>Describir la relación entre seguimiento de resultados y satisfacción del usuario en una institución, 2022</p>	<p>información y satisfacción del usuario en una institución, 2022</p> <p>Existe relación directa entre seguimiento de resultados y satisfacción del usuario en una institución, 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de resultados 	Implementación de recomendaciones						
			<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de resultados* 	Autoevaluación	24 - 27					
				Informe de errores						
			<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de mejoramiento 	Motivación a la calidad	28 - 31					
				Establecimiento de metas						
			Variable 2: Satisfacción del usuario							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos			
			<ul style="list-style-type: none"> Calidad técnica 	Seguimiento de normas de seguridad	1 - 5	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Alto (88 - 120) Regular (56 - 87) Bajo (24 - 55)			
				Calidad en el proceso						
			<ul style="list-style-type: none"> Calidad funcional 	Atención al cliente	6 - 10					
<ul style="list-style-type: none"> Expectativas 	Percepción del cliente	11 - 14								
<ul style="list-style-type: none"> Valor percibido 	Valor del producto	15 - 19								
<ul style="list-style-type: none"> Confianza 	Reputación de la empresa según el cliente	20 - 24								
Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra(sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística							

<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo y correlacional</p> <p>Diseño: No experimental y transversal</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 65 trabajadores de una institución educativa de Apurímac, 2022.</p> <p>Tipo de muestreo: muestreo probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 56 trabajadores de una institución educativa de Apurímac, 2022.</p>	<p>Variable 1: Sistema de control interno</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de frecuencia, porcentaje y gráficos de barras y circular <p>Inferencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prueba de normalidad • Correlación de Pearson o Rho de Spearman
--	---	---	---

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario de sistema de control interno

El presente instrumento tiene como propósito determinar el tipo de sistema de control interno, dirigida a los trabajadores de la presente entidad.

Sexo: M () F () **Edad:** 20 – 25 () 26 – 30 () 31 – 35 ()
36 – 40 () 41 a más ()

Cargo: Director () Coordinador () Docentes () Administrativos ()

INSTRUCCIONES: Cada pregunta contiene cinco (5) alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una (x) la respuesta que usted crea conveniente. Considerando 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre

Nº	Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Ambiente de control					
1	La institución se encargó de enunciar los valores en los que se rige					
2	Los valores institucionales van acordes al actuar de la institución					
3	Existen normas establecidas para controlar el actuar de los trabajadores					
4	Considero que se hace un control regular en cuanto a la conducta y el seguimiento de normas					
5	La institución se encarga de seguir con los valores, normas y conducta establecidos					
	DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos					
6	Se plantea adecuadamente una organización de funciones y trabajo en la institución					
7	En la institución se evalúan constantemente los posibles obstáculos en su desarrollo					
8	La institución, frente a posibles problemas, posee un plan de contingencia					
9	Los planes propuestos por la institución toman como referencia los errores cometidos en el pasado					
	DIMENSIÓN 3: Actividades de prevención y monitoreo					
10	Los altos funcionarios establecen políticas que contribuyen al control de actividades de los trabajadores de la institución					
11	Existe políticas que facilitan el cumplimiento de objetivos en todos los niveles de la institución					
12	Los altos funcionarios llevan a cabo diferentes procedimientos para asegurarse de reducir riesgos.					
13	La institución segrega de manera exitosa las funciones de los trabajadores					

14	La institución realiza diferentes actividades recurrentes para la evaluación de sus políticas					
DIMENSIÓN 4: Sistema de comunicación e información						
15	La institución brinda información constante acerca del desempeño de los empleados, así como datos importantes en general.					
16	Se establecen canales de comunicación entre los diferentes niveles de la institución.					
17	Es común que los altos mandos o directivos se comuniquen con todos los empleados.					
18	Los objetivos y metas que la institución plantea son claras.					
19	Existe transparencia en la información y datos proporcionados por la institución.					
DIMENSIÓN 5: Seguimiento de resultados						
20	La institución está en constante revisión de los procesos y resultados					
21	Se realiza un análisis periódico acerca de las medidas tomadas por la institución					
22	Se toman en cuenta las observaciones realizadas para las futuras actividades de la institución					
23	La institución se encarga de estar en constante actualización, tomando en cuenta los cambios y recomendación del estado.					
DIMENSIÓN 6: Compromiso de resultados						
24	En la institución la autoevaluación es una actividad que se repite constantemente					
25	La información brindada por la institución permite a los empleados analizar sus fortalezas y debilidades					
26	Los empleados informan acerca de obstáculos, errores o dificultados en sus funciones sin necesidad de alguna orden de los directivos					
27	Las opiniones de los empleados son tomadas en cuenta para mejorar las funciones que desempeñan					
DIMENSIÓN 7: Compromiso de mejoramiento						
28	Las funciones que realizo y las metas propuestas me motivan a seguir adelante y mejorar					
29	Trato que mi trabajo tenga resultados óptimos siempre					
30	Creo que las metas planteadas por la institución en el pasado fueron alcanzadas					
31	Considero que las metas laborales actuales son realistas					

Cuestionario de satisfacción del usuario

El presente instrumento tiene como propósito determinar el tipo de Calidad de servicio, dirigida a los trabajadores de la presente entidad.

Sexo: M () F () **Edad:** 20 – 25 () 26 – 30 () 31 – 35 ()
36 – 40 () 41 a más ()

Cargo: Director () Coordinador () Docentes () Administrativos ()

INSTRUCCIONES: Cada pregunta contiene cinco (5) alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una (x) la respuesta que usted crea conveniente. Considerando 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre

Nº	Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1. Calidad técnica					
1	El servicio ofrecido por la institución ha tenido mejoras					
2	Los servicios automáticos ofrecidos presentan una buena calidad					
3	Considero que hay seguridad en el proceso de realizar el servicio					
4	Hay un buen ambiente de trabajo dentro de la institución					
5	Existen normas y reglas que regulan el trabajo y las funciones de los trabajadores.					
	DIMENSIÓN 2. Calidad funcional					
6	Mis quejas han sido solucionadas satisfactoriamente por la institución					
7	La institución educativa brinda el servicio que espero					
8	La institución conoce los intereses y necesidades de los usuarios					
9	Me siento seguro(a) con el servicio brindado en la institución					
10	La institución presta un servicio satisfactorio en comparación con otras					
	DIMENSIÓN 3. Expectativas					
11	El servicio que se recibe de la institución se adapta a las necesidades					
12	La imagen institucional es aceptable en la localidad					
13	El personal de la institución educativa es claro con las explicaciones o información brindada					
14	El personal posee los conocimientos para brindar los servicios que indican					
	DIMENSIÓN 4. Valor percibido					
15	Se tiene confianza en que no se será estafado por el servicio de la municipalidad					
16	Las tasas y tarifas de esta institución en comparación a otras es mejor					
17	Considerando el precio de los servicios prestados, la calidad de estos es buena o superior					

18	No se ha tenido problemas con los servicios brindados en esta institución					
19	Si otra institución me ofrece los mismos servicios a menor precio, prefiero regresar a esta institución					
	DIMENSIÓN 5. Confianza					
20	Se que no tendré inconvenientes con los servicios que recibo de esta institución					
21	Recomendaría esta institución educativa a otras personas					
22	La institución posee una visión innovadora					
23	Los servicios que la institución ofrece están cerca de los ideales para una institución de este tipo					
24	La institución educativa se preocupa por las necesidades del usuario					

Anexo 04. Validación de instrumentos

I. DATOS DEL EXPERTO EVALUADOR



Apellidos y nombres del experto : Pérez Dipaz Emilia
 Especialidad : Trabajadora Social
 Institución donde labora : Centro de Emergencia Mujer Ica
 DNI : 41071346
 Nro Colegiatura : 9230
 Número móvil : 956196768
 Email : perezdipaze@gmail.com

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

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 ambigüedad 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:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan la organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencia en función a las hipótesis, problema y objetivos de la organización.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensión e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable del estudio.				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	

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	
SUB PUNTAJE					32	10
PUNTAJE TOTAL		42				

(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 DEL APLICABILIDAD: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Lima, 02 de noviembre del 2022

FIRMA Y SELLO DEL VALIDO



INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Título de la investigación : Sistema De Control Interno Y Satisfacción De Usuario De Una Institución, Educativa, Apurímac, 2022
 Autor de la investigación : Llacctarimay Sicha, Mery

I. DATOS DEL EXPERTO EVALUADOR

Apellidos y nombres del experto : **LÓPEZ PÉREZ, SHEYLLA**
 Especialidad : **TRABAJO SOCIAL**
 Institución donde labora : **MINISTERIO PÚBLICO**
 DNI : **45088932**
 Nro Colegiatura : **10292**
 Número móvil : **966 120 053**
 Email : **sheyllalp@hotmail.com**

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

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 ambigüedad 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:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan la organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencia en función a las hipótesis, problema y objetivos de la organización.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensión e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable del estudio:				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:					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
SUB PUNTAJE						
PUNTAJE TOTAL					42	

(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 DEL APLICABILIDAD: **Aplicable []** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Lima, 07 de noviembre del 2022

FIRMA Y SELLO DEL VALIDO


SHEYLLA LÓPEZ PÉREZ
 ASISTENTE SOCIAL
 Unidad Distrital de Asistencia a
 Víctimas y Testigos de Asesinato
 CTSP N° 10292

INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Título de la investigación : Sistema De Control Interno Y Satisfacción De Usuario De Una Institución, Educativa, Apurímac, 2022
 Autor de la investigación : Llachtarimay Sicha, Mery

I. DATOS DEL EXPERTO EVALUADOR

Apellidos y nombres del experto : SOTO AGUISE, Félix
 Especialidad : Comunicación
 Institución donde labora : I.E.E "José María Arguedas" - Urupa
 DNI : 40970747
 Nro Colegiatura : 376703
 Número móvil : 924877097
 Email : felix.sotoaguise@gmail.com

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

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 ambigüedad 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:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan la organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencia en función a las hipótesis, problema y objetivos de la organización.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensión e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable del estudio:					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:					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
SUB PUNTAJE						
PUNTAJE TOTAL						

(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 DEL APLICABILIDAD: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Lima, DÍA de MES del 2022


 40970747
 Félix Soto Aguipe
 FIRMA Y SELLO DEL VALIDO

Anexo 5: Base de datos

A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28	A29	A30	A31
5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	2	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5
5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	3	3	2	3	3	5	3	5	5	3	2	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	3	2	3	4	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	3	2	3	4	2	2
4	4	4	2	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	1	2	5	4	5	2	3	3	5	4	4	4	4	4	1	4	4
4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	1	1	1
4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	2	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
5	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	5	4	4	3	4	3	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4
5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
4	3	5	3	2	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	3
4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4
4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	3	4	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	1	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3
3	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	3	3
5	4	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	3	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2
4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
5	5	5	4	3	1	2	4	4	4	3	4	4	4	2	5	5	5	4	3	4	4	3	4	1	4	4	4	2	4	4
4	5	5	3	4	1	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	5	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4	4	2	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3
4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	5	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3
4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3
4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	3	4	3	2	4	4	4	4	2	4	5	5	5	2	5	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3



I.E.E. "José María Arguedas Altamirano"
De Uripa
Estudio-Trabajo-Disciplina



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

CONSTANCIA DE ESTUDIOS

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMBLEMÁTICA "JOSE MARIA ARGUEDAS ALTAMIRANO", CON CÓDIGO MODULAR N° 1090349, DEL DISTRITO DE ANCO HUALLO - URIPA, PROVINCIA DE CHINCHEROS, REGIÓN APURIMAC, QUE SUSCRIBE;



HACE CONSTAR:

Que LLACCTARIMAY SICHA, Mery con código DNI N° 41822308, estudiante del Programa de Maestría de la Universidad César Vallejo, del:

Programa de Estudios : Maestría
Mención : Gestión Pública
Título de la Investigación : "Sistema de Control Interno y Satisfacción de Usuario de una Institución Educativa, Apurímac, 2022".



Ha aplicado su trabajo de investigación en esta Institución Educativa a mi cargo, durante el mes de octubre del año 2022.

Se le expide la presente constancia, a petición del (la) interesado(a) para los fines que estime por conveniente.

Uripa, 03 de noviembre del 2022.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Sistema de control Interno y Satisfacción de usuario de una Institución educativa, Apurímac, 2022", cuyo autor es LLACCTARIMAY SICHA MERY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 15 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SILVA NARVASTE BERTHA DNI: 45104543 ORCID: 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 20-01- 2023 14:02:28

Código documento Trilce: TRI - 0490830