



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Control interno y calidad de servicios públicos en Electrocentro,
Huánuco - 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Ingaruca Huaman, Luis Clemente (orcid.org/0009-0003-5524-5929)

ASESORES:

Dra. Ancaya Martínez, María Del Carmen Emilia (orcid.org/0000-0003-4204-1321)

Dr. Córdova Garcia, Ulises (orcid.org/0000-0002-0931-7835)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Control interno y calidad de servicios públicos en Electrocentro, Huánuco - 2024", cuyo autor es INGARUCA HUAMAN LUIS CLEMENTE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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, 28 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA DNI: 10352960 ORCID: 0000-0003-4204-1321	Firmado electrónicamente por: MANCAYAM el 07- 08-2024 12:43:02

Código documento Trilce: TRI - 0838003





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, INGARUCA HUAMAN LUIS CLEMENTE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Control interno y calidad de servicios públicos en Electrocentro, Huánuco - 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
INGARUCA HUAMAN LUIS CLEMENTE DNI: 40915347 ORCID: 0009-0003-5524-5929	Firmado electrónicamente por: LINGARUCAHU14 el 12-08-2024 11:46:33

Código documento Trilce: INV - 1728197



Dedicatoria:

Dedico esta tesis a mi madre, familia y esposa, quienes han estado a mi lado durante todo el tiempo que he estado trabajando en ella. Dedico esta tesis con afecto y agradecimiento a todos aquellos que me brindaron su ayuda y asesores.

Agradecimiento:

La Universidad Cesar Vallejo, reconocida por brindarme una educación de alta calidad para mi crecimiento profesional, y mis profesores, por los conocimientos que compartieron a través de su experiencia.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	iii
Dedicatoria:	iv
Agradecimiento:	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	16
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN.....	34
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1 Coeficiente de confiabilidad	18
Tabla 2 Prueba de normalidad	31
Tabla 3 Resultados inferenciales-hipótesis general	31
Tabla 4 Resultados inferenciales-hipótesis específica 1	32
Tabla 5 Resultados inferenciales-hipótesis específica 2	33
Tabla 6 Resultados inferenciales-hipótesis específica 3	33

Índice de figuras

Figura 1 Esquema de la variable CI	20
Figura 2 Esquema de la dimensión 1	21
Figura 3 Esquema de la dimensión 2	22
Figura 4 Esquema de la dimensión 3	23
<i>Figura 5</i> Esquema de la dimensión 4	25
Figura 6 Esquema de la dimensión 5	26
Figura 7 Esquema de la variable calidad de servicios públicos	27
Figura 8 Esquema de la dimensión satisfacción de necesidades	28
Figura 9 Esquema de la dimensión igualdad	29
Figura 10 Esquema de la dimensión calidad.....	30

RESUMEN

El estudio contribuye al Desarrollo Sostenible 17, está enfocado a una visión de metas compartidas que contribuyan a nuestra sociedad con el fin de conseguir mejoras. El trabajo de investigación titulado " Control interno y calidad de servicios públicos en Electrocentro, Huánuco - 2024" aborda el problema de: ¿Qué relación existe entre el control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro, Huánuco - 2024?. El objetivo principal es determinar la relación que existe entre el control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro, Huánuco - 2024. Para el logro de los objetivos se empleó el método científico, un enfoque cuantitativo y el tipo de investigación fue correlacional. La investigación incluyó a 75 empleados y se utilizó el estadístico Rho de Spearman para probar la hipótesis. El Alpha de Cronbach corroboró la validez de los instrumentos. El análisis concluye que las variables estudiadas tienen una relación directa y significativa, como lo demuestra el estadístico Rho de Spearman, que fue de 0,815. Se recomienda fortalecer, mejorar e implementar los procesos de control interno en Electrocentro para garantizar y mantener altos estándares de calidad en la prestación de servicios públicos.

Palabras clave: *Control interno, calidad de servicios, satisfacción de necesidades, igualdad.*

Abstract

The study contributes to Sustainable Development 17, it is focused on a vision of shared goals that contribute to our society in order to achieve improvements. The research work entitled "Internal control and quality of public services in Electrocentro, Huánuco - 2024" addresses the problem of: What is the relationship between internal control and the quality of public services in Electrocentro, Huánuco - 2024? The main objective is to determine the relationship that exists between internal control and the quality of public services in Electrocentro, Huánuco - 2024. To achieve the objectives, the scientific method, a quantitative approach and the type of research was correlational were used. The research included 75 employees and Spearman's Rho statistic was used to test the hypothesis. Cronbach's Alpha corroborated the validity of the instruments. The analysis concludes that the variables studied have a direct and significant relationship, as demonstrated by the Spearman's Rho statistic, which was 0.815. It is recommended to strengthen, improve and implement internal control processes at Electrocentro to ensure and maintain high quality standards in the provision of public services.

Keywords: *Internal control, quality of services, satisfaction of needs, equality.*

I. INTRODUCCIÓN

La compañía Electrocentro comenzó sus operaciones el 01 de julio de 1984, dentro del marco legal. Está situada en Ayacucho, Huánuco, Huancavelica, Pasco, Selva Central y Junín. Electrocentro se distingue por su responsabilidad con la calidad en la prestación de servicios eléctricos, la eficacia en sus actividades y su orientación en la satisfacción del cliente. Además, la empresa se esfuerza por mantener elevados estándares de seguridad y sostenibilidad en todas sus acciones, garantizando un servicio confiable y responsable para sus usuarios.

A nivel internacional, (Monsiváis, 2019). En México se ha observado tendencia que, se ha mantenido durante más de dos décadas. La legitimidad de estas instituciones ha permanecido en niveles bajos, colocando al país por debajo de otros como Brasil en términos de confianza política. Entre 1995 y 2017, tanto el Congreso como los partidos políticos, pilares fundamentales de la democracia representativa, no lograron ganarse la confianza de más del 40% de la población adulta. Estos hallazgos coinciden con el IFE en 2014, la cual reveló que la confianza de la población se dirige más hacia instituciones como el Ejército y la Iglesia, en contraposición al Congreso y los partidos políticos. Esta situación resalta que, a pesar de los esfuerzos por democratizar el sistema político, aún persistiría la falta de compañerismo en las instituciones políticas, lo que podría tener secuelas negativas en la calidad de los servicios gubernamentales proporcionados a los consumidores.

A nivel local, se observa una falta de confianza hacia el servicio ofrecido por la compañía, especialmente debido a su posición de monopolio en el sector. Asimismo, se evidencia la existencia de quejas por parte de los usuarios, lo que sugiere que hay aspectos del servicio que no cumplen con sus expectativas. El proceso de atención inicia en el momento en que el ciudadano solicita los servicios, siendo crucial que la empresa ofrezca una atención de excelencia y se centre en satisfacer las necesidades del usuario en cada interacción con el servicio (Carhuapoma y Caro, 2019).

Es importante mencionar que las empresas de servicios públicos enfrentan diversos inconvenientes asociados con la calidad de los servicios que brindan. Estudios muestran que entre el 20-30% de los beneficiarios reportan deficiencias en la calidad del servicio, como interrupciones frecuentes y mala atención al cliente; alrededor del 25-35% presentan problemas de ineficiencia operativa que generan

pérdidas y retrasos; hasta el 40% de la ciudadanía no dispone de a servicios básicos como agua y electricidad; aproximadamente el 15-20% de los usuarios manifiestan insatisfacción con la atención a reclamos; y cerca del 30-40% de las empresas enfrentan desafíos de sostenibilidad ambiental y financiera a largo plazo, poniendo en riesgo la constancia y calidad de los servicios públicos a nivel global.

La empresa Electrocentro en Huánuco enfrenta retos significativos en cuanto al control interno (CI) y la calidad de los servicios, lo que representa un riesgo para la satisfacción de los usuarios. Se percibe una serie de quejas por parte de las clientes relacionadas con la calidad del servicio, lo que sugiere posibles deficiencias en la gestión logística de la compañía. Estas falencias logísticas podrían influir en la relación entre el CI y la calidad de los servicios ofrecidos, subrayando la necesidad de una evaluación minuciosa y la implementación de acciones correctivas para renovar la validez operativa y la preferencia del cliente en Electrocentro en Huánuco.

Las causas subyacentes de los desafíos en Electrocentro en Huánuco incluyen deficiencias en el CI de la empresa, lo que puede resultar en una supervisión ineficaz y un seguimiento deficiente de los procesos internos. Además, la falta de alineación entre el CI y la gestión logística puede generar inconsistencias en el auxilio de valores de calidad. Asimismo, la posible falta de capacitación del personal y deficiencias en los procesos internos pueden contribuir a la falta de eficiencia y a la ocurrencia de errores en la prestación de servicios, resaltando la importancia de mejorar la formación del personal y optimizar los procedimientos internos para garantizar un funcionamiento adecuado y satisfactorio para los usuarios.

Las consecuencias de los desafíos en Electrocentro en Huánuco incluyen un descenso en la satisfacción de los clientes, lo que podría llevar a la pérdida de confianza de los usuarios y a una reputación negativa de la empresa, lo que afecta directamente su rentabilidad. Para abordar esta situación de manera efectiva, es fundamental llevar a cabo una evaluación exhaustiva del CI, la misión logística y la capacidad de servicios en la empresa, seguida de la ejecución de medidas correctivas destinadas a mejorar la productividad operativa y la satisfacción de los usuarios, con el fin de restablecer la confianza y mejorar la ventaja competitiva de Electrocentro en Huánuco.

La empresa Electrocentro cuenta con cinco planes estratégico de las cuales una de ellas está enfocada al apoyo ambiental con la finalidad de fomentar una adecuada utilización de los estándares ambientales, promoviendo la eficacia energética y uso de recursos alimenticios permutables para así mejorar la gestión de la resarcir de pasivos ambientales del sector, dentro del CI podemos encontrar las NIIF la cual es una normativa contable que establece principios entre los países creando bases sólidas para la construcción y la supervisión de datos para la mejora de decisiones.

Para abordar de manera efectiva los desafíos en Electrocentro en Huánuco relacionados con el CI y la disposición de los servicios, es primordial implementar una serie de acciones que acepte mejorar la eficiencia ejecutiva y la experiencia del customer. A continuación, se presentan algunas recomendaciones para superar estos problemas: Evaluación exhaustiva del CI y los procesos logísticos: Es crucial realizar una revisión detallada de los sistemas de C.I. de la empresa y de los procesos logísticos para identificar posibles deficiencias y áreas de mejora. Esta evaluación permitirá comprender mejor los puntos críticos que están conmoviendo la calidad de los servicios, la capacitación del personal que es fundamental invertir en la alineación y aprendizaje del personal para mejorar sus habilidades y conocimientos. Un equipo bien capacitado estará mejor preparado para consumir con los estándares de calidad y brindar un servicio óptimo a los *customers*.

También la optimización de los procesos internos: Asemejar y reprimir posibles ineficiencias en los procesos internos de la empresa es esencial para garantizar una prestación de servicios eficiente y sin errores. La optimización de los procedimientos aportara a mejorar la calidad y la ligereza para atención al cliente e implementación de medidas correctivas: Una vez identificadas las áreas de mejora, es importante implementar medidas correctivas de manera proactiva. Estas acciones deben estar enfocadas en corregir las deficiencias detectadas y en fortalecer los puntos débiles del sistema de CI y logístico y por último el monitoreo continuo y retroalimentación:

Es fundamental instituir un sistema de monitoreo perenne para evaluar el impacto de las medidas efectuadas y recopilar retroalimentación de los clientes. Esta

retroalimentación permitirá ajustar las estrategias según las insuficiencias y expectativas de los usufructuarios.

Según el ODS 17, nos da a conocer sobre las alianzas que se quieren realizar para lograr y conseguir un programa exitoso basada en valores con una visión y metas claras que sean compartidas con todos los agentes que contribuyan a nuestra sociedad para que todos podamos estar dirigidos a un mismo rumbo con la finalidad de conseguir mejoras a partir el horizonte local hasta el paralelismo global ya sea en temas de desarrollo sostenible las cuales se dan dentro del ámbito gubernamental, de la industria, de los ciudadanos, sector privado y de la sociedad. Desde la perspectiva del CI y la calidad de servicios el ODS está asociada a crear sociedades enfocadas al desarrollo sostenible así mismo fortalecer la movilización de los recursos internos las cuales representan una gestión eficiente y transparente. Además, con el sistema de control podemos medir el provecho y la rentabilidad de la firma ya que ello permite que la empresa vaya a la misma dirección de sus objetivos realizando una correcta planificación financiera para el alcance de sus resultados, identificando los riesgos creando una cultura de control e implementado las políticas y procedimientos de gestión apoyando así a la economía nacional.

Por lo tanto, a partir de lo expuesto se planteó la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre el CI y la calidad de los servicios públicos de Electrocentro en la sede Huánuco? De esto también se derivan las dificultades específicas, como el PE1: ¿Cómo se relaciona el CI con la satisfacción de las necesidades en la empresa Electrocentro, sede Huánuco? PE2; ¿Cuál es la conexión que existe entre el CI y la equidad dentro de la empresa Electrocentro? A continuación, el PE3: ¿De qué manera se vincula el CI con la calidad en la empresa Electrocentro, sede Huánuco?

La justificación teórica, se plasmó teorías y la gran jerarquía de las variables aprendidas, es decir, del CI y el calidad de servicios por ello, Pereira (2019), ostenta que: Se encarga de promover seguridad razonable para el logro de objetos mediante componentes necesarios que permitan el cumplimiento de dicho objetivo que se plasmó inicialmente. Asimismo, Carrera (2017) mencionan que: Un servicio público se define como cualquier actividad estructurada con la finalidad de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, de manera regular, continua y obligatoria. Este tipo de servicio opera bajo un marco lícito especial de derecho público, así como en su

regulación y supervisión para garantizar su correcto funcionamiento. Los servicios públicos implican una responsabilidad fundamental del gobierno en satisfacer las demandas y requerimientos de la sociedad en áreas cruciales para el bienestar común.

El objetivo general: Determinar la relación que existe entre el CI y la calidad de servicios públicos en Electrocentro, Huánuco - 2024, es así que los objetivos específicos son: OE1: Establecer la relación que existe entre el CI y la satisfacción de necesidades dentro de Electrocentro, sede Huánuco. OE2: Identificar la relación que existe entre el CI y la igualdad en Electrocentro sede Huánuco. OE3: Considerar la relación entre el CI y la calidad de la empresa mencionada.

La presente investigación se basa teóricamente en los principios y modelos de CI, como el modelo COSO, que define el CI como un proceso integrado y dinámico para alcanzar objetivos operativos, de información y cumplimiento. Además, se apoya en enfoques teóricos sobre la calidad del servicio público, como el modelo SERVQUAL, que destaca factores como confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. En el contexto de Electrocentro, empresa de servicios públicos de electricidad en Huánuco, la justificación teórica se centra en analizar cómo un sistema de CI adecuado puede influir en el desarrollo de la calidad de los servicios ofrecidos a los habitantes, ya que un CI efectivo contribuye a la eficiencia operativa, la fiabilidad de la información y el cumplimiento normativo, elementos fundamentales para proporcionar servicios públicos de calidad.

La actual investigación obtiene una justificación práctica debido a la relevancia que tiene la calidad de los servicios públicos para el progreso y calidad de la colectividad. En el caso de Electrocentro, empresa responsable de la distribución de energía eléctrica en Huánuco, la mejora en la calidad del servicio es esencial para asegurar el acceso y la satisfacción de los usuarios. A nivel global, las empresas de servicios públicos enfrentan problemas de deficiencia en la calidad, lo que afecta directamente la evaluación y el nivel de satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, este estudio permitirá a Electrocentro identificar áreas de mejora en su sistema de CI y, a su vez, implementar estrategias y acciones concretas para aumentar los estándares

de calidad de sus servicios, generando un impacto positivo en la población al ofrecer servicios más eficientes, confiables y con mayor capacidad de respuesta.

Los aspectos que se deben de tener en cuenta vienen a ser los contextos internacionales y nacionales los cuales se detallan a continuación:

En los antecedentes internacionales a Zambrano y Zambrano (2023). El CI es crucial en el ámbito empresarial e institucional para evaluar la capacidad de alcanzar objetivos. La investigación se centró en la influencia del CI en el inventario de medicamentos y suministros médicos del Centro de Salud Andrés de Vera en Portoviejo en 2022, utilizando una metodología cuantitativa con encuestas y revisión bibliográfica. Los resultados mostraron la exigencia de mejorar estratégicamente el proceso, especialmente en las actividades de control operativo. Se recomienda implementar procedimientos para el control de inventarios y realizar seguimientos para mejorar la calidad del servicio de salud.

Comendeiro (2021) El CI es un instrumento que permite a las organizaciones asegurarse de cumplir con sus objetivos comerciales y comunicar su gestión a las partes interesadas. Para lograr resultados comerciales satisfactorios y sostenibles a largo plazo, es fundamental concentrarse en las ventas y la productividad. La evaluación debe centrarse en aspectos que la organización puede controlar, como cómo administra el sistema de CI. En resumen, las áreas comerciales relacionadas con el Ciclo de Ventas se fortalecerán con la realización adecuada de los mecanismos de CI.

Gómez (2021) examinó las condiciones del municipio de San Carlos (Córdoba) para la implementación del MIPG, particularmente en lo que respecta a los estándares de CI de 2017 a 2019. La conclusión a la que se llegó fue que el modelo MIPG y el instrumento utilizado para su implementación reflejaron en gran medida los objetivos establecidos en el marco de las reformas estatales realizadas para reinventar el gobierno.

De lo que Cabrera (2021) se enfocó en formular un plan de CI para mejorar el Sistema de CI (SCI) del poder ejecutivo de Venezuela en su gestión administrativa. La metodología utilizada fue descriptiva-explicativa, con una población estimada de 40 servidores públicos que trabajan en el poder ejecutivo de Venezuela. Los resultados resaltaron la necesidad de regularizar los bienes en la institución pública

mencionada, con un alto porcentaje que consideró que los bienes públicos deben utilizarse solo en casos de emergencia y que los altos funcionarios deben establecer políticas para proteger adecuadamente los activos institucionales. La conclusión destacó los beneficios del CI en la gestión administrativa institucional, la mejora de las competencias laborales, la creación de normas para la mejora de los bienes y recursos públicos y la mejora del servicio a los usuarios internos y externos.

Asimismo, Rivera (2020) busca evaluar los componentes del sistema de CI de las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS utilizando el modelo COSO. Se busca demostrar cómo las deficiencias en este sistema pueden llevar a problemas como falta de liquidez, necesidad de financiamiento externo, pérdida de crédito con proveedores y clientes. La técnica consistió en identificar los problemas en el departamento de cuentas por cobrar y desarrollar una solución que permitiera el uso adecuado del sistema de CI en PHARMACID SAS. La conclusión es que mejorar este sistema ayudará a la empresa a mantenerse en términos económicos y operativos, evitando el cierre de operaciones y garantizando una gestión efectiva de los recursos financieros.

En los antecedentes nacionales Castillo (2023), investigó durante el periodo de 2021 la relación entre el CI y la gestión administrativa en la empresa de transportes Turismo Ampay SRL. Este estudio, de tipo básico, tenía como objetivo recopilar datos para establecer una base de conocimiento. Se identificaron problemas en el CI, lo que subrayó la necesidad de mejorar la gestión administrativa. Se encontró una correlación positiva significativa de 0,511 entre el CI y la gestión administrativa.

Silvano (2023) El estudio examinó la relevancia del CI en las PYME del sector de transporte en Perú, así como en la empresa Shalom Empresarial S.A.C. en Ayacucho en 2023. Se descubrió que el CI es fundamental para proteger los activos de las empresas y promover su crecimiento. Además, se enfatizó la importancia de establecer medidas de control y distribuir responsabilidades adecuadamente. Sin embargo, se encontró un peligro en el aspecto de supervisión y seguimiento.

Callirgos y Julca (2023) La investigación examina cómo el CI afecta la gestión administrativa de la escuela Jesús de Nazaret-Magdalena en Cajamarca en 2023. Se utilizó un diseño de investigación correlacional causal y se estableció una relación

positiva entre ambos. Los hallazgos indican que hay una conexión directa y significativa entre el CI y la gestión administrativa de la institución.

Para Tenesaca (2023) El proyecto de investigación se centró en lo crucial que es implementar y evaluar un sistema de CI en una empresa y cómo afecta los estados financieros. Para emitir comentarios, conclusiones y recomendaciones pertinentes, se destacaba la necesidad de utilizar datos reales. Los resultados monetarios y administrativos se reflejaron porque el CI ayudó a reducir los errores y a realizar las correcciones necesarias. Se destacó la importancia de no solo poner en práctica estos controles, sino también realizar evaluaciones periódicas de su cumplimiento. Para llegar a conclusiones sobre cómo funcionaba la entidad en el ámbito administrativo, se utilizaron herramientas como la observación de procesos, la creación de cuestionarios y las entrevistas con personal clave. Luego, se utilizó el cálculo de índices financieros para analizar la influencia en la elaboración de los informes contables.

A Zarate (2022) dicha investigación plasma con la meta de establecer hasta qué punto la excelencia se encuentra relacionada con el grado de satisfacción del cliente en la empresa Electrocentro sede Huánuco, para el logro de objetivos se estableció como método el científico, de modalidad práctica, a través de un nivel de correlación y un diseño no experimental, llegando a concluir que: Las dimensiones investigadas influyen necesariamente en la satisfacción de los clientes.

La investigación de Zarate, se puede destacar la importancia de analizar la conexión entre la excelencia de los servicios y la satisfacción del cliente en una empresa como Electrocentro en Huánuco. Este tipo de estudio es fundamental para comprender cómo las dimensiones de calidad influyen en la percepción y la satisfacción de los clientes, lo que a su ocasión puede causar un efecto importante en la fidelización de los usuarios y en la reputación de la empresa.

Es relevante resaltar que la conclusión de que las dimensiones investigadas influyen en la felicidad de los clientes resalta la relevancia de mantener niveles de excelencia elevados. en los servicios ofrecidos por Electrocentro. Este hallazgo puede servir como base para implementar mejoras en la gestión de la calidad y en el servicio al cliente, con la meta de fortalecer la relación con los usuarios y garantizar su satisfacción.

Asimismo, Peña (2020) el objetivo de dicha investigación: Es mostrar un diseño de CI que pueda mejorar la rentabilidad de ale empresa estudiada, se utilizó el tipo aplicado, de tipo correlativo, de diseño sin experimentación, por ello el autor llego a la conclusión de: Dicha implementación del CI es pertinente para la adopción de decisiones.

De acuerdo a las investigaciones previas proporcionadas por Zarate (2022), Peña (2020), Gonzales y Rangel (2019), Huerta (2018) y Toala (2019), se puede resumir los hallazgos de estudios anteriores en la empresa Electrocentro en Huánuco de la siguiente manera: Se destaca la importancia de realizar investigaciones sobre la calidad del servicio y cómo afecta la satisfacción del cliente, así como de establecer un sistema de CI para aumentar la rentabilidad y la eficiencia operativa de la empresa. Las investigaciones previas han evidenciado que los aspectos de calidad del servicio y el CI son elementos fundamentales para la satisfacción del cliente y la mejora de la rentabilidad en las empresas.

Según Holmes (1987) el registro interno es, planificado para administrar y proteger los activos de las entidades, mientras que el CI abarca as tareas que realiza la dirección de la empresa. Uno de sus propósitos es salvaguardar, proteger, respaldar y asegurar la adecuada gestión de los activos, para prevenir el robo ilegal y el mal uso de los mismos, brindando la garantía de supervisar a la organización. Esto permite a la dirección de la empresa verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, lo que lo convierte en el método más efectivo para tomar decisiones en beneficio de la empresa.

Según Holmes (1987), el registro interno y el CI son fundamentales para la comisión y amparo de los activos de una entidad. El CI implica regulaciones realizadas por la gerencia, para garantizar la seguridad y adecuada gestión de los activos, previniendo el robo y uso indebido. Su propósito es asegurar la veracidad de la información contable. Esta teoría enfatiza que un CI sólido es crucial para proteger los activos y mantener la información financiera segura.

Asimismo, la teoría según Koontz y O Donell mencionan que el control es fundamental, ya que los registros detallados pueden revelar oportunidades para corregir las actividades y llevar a cabo un plan de manera exitosa, identificando y

abordando rápidamente las causas de posibles desviaciones. Esto se hace con la meta de minimizar errores y optimizar el tiempo empleado en el futuro.

Según la teoría de Koontz y O'Donnell, menciona la teoría organizacional, donde el control es preponderante en la gestión. A través, de registros detallados se pueden identificar oportunidades para corregir acciones y llevar a cabo un plan de manera exitosa. Es crucial abordar rápidamente las causas de posibles desviaciones con el fin de minimizar errores y optimizar el tiempo empleado en futuras actividades.

La teoría de calidad de servicios públicos según Monsiváis (2019) menciona que: Conocida como confianza institucional, es un elemento fundamental en el funcionamiento de un sistema democrático. Las democracias son sistemas de gobierno que deben estar sujetos al control colectivo de los ciudadanos, quienes tienen igualdad de libertades y derechos para participar e influir en los asuntos públicos. Aunque es importante la evaluación ciudadana del desempeño de las instituciones políticas, el descenso continuo de la confianza política a nivel mundial no necesariamente se debe a un rápido deterioro en la capacidad o integridad de dichas instituciones. Las tendencias actuales parecen estar relacionadas, al menos en parte, con cambios en las expectativas de los ciudadanos.

Según Monsiváis (2019), la confianza institucional en las instituciones políticas es un pilar fundamental en el funcionamiento de un sistema democrático. En una democracia, los ciudadanos deben tener la capacidad de controlar el gobierno de manera colectiva, participando activamente en los asuntos públicos con igualdad de derechos y libertades. Aunque es esencial que los ciudadanos evalúen el desempeño de las instituciones políticas, la disminución de la confianza política a nivel global no siempre se debe a un deterioro rápido en la capacidad o integridad de dichas instituciones, sino que parece estar relacionada, al menos en parte, con cambios en las expectativas de la ciudadanía.

El enfoque práctico, de tipo correlativo y diseño no experimental utilizado por el autor Peña (2020) en su investigación demuestra un interés práctico en mostrar cómo un diseño de CI puede impactar positivamente en la rentabilidad. La deducción de que la ejecución de este CI permite a la gerencia que se tome el tiempo para la adopción de decisiones en la empresa destaca la relevancia de tener con estructuras sólidas de control para mejorar la gestión y los resultados organizacionales. La

combinación de un enfoque aplicado con un diseño correlacional proporciona información relevante para la toma de decisiones fundamentadas en información y evidencia, lo que puede contribuir significativamente al éxito y la eficacia de la empresa.

En conjunto, estas teorías subrayan la relevancia del CI para la comisión eficaz de una empresa y la significación de la superioridad en la prestación de servicios estatales. para indemnizar los requerimientos de la sociedad. En el caso específico de Electrocentro en Huánuco, la aplicación de estos conceptos teóricos puede favorecer el perfeccionar la eficiencia operativa, fortalecer la seguridad de los usuarios y garantizar un servicio eléctrico de atributo que cumpla con las posibilidades y penurias de la comunidad.

La investigación actual se enfoca en el enfoque cuantitativo desde el punto de vista metodológico, lo que permite recopilar y analizar datos numéricos con el fin de establecer patrones de comportamiento y validar hipótesis. El estudio se clasifica como de tipo aplicado, ya que busca generar conocimiento práctico que pueda ser utilizado para optimizar de gestión y el desempeño de la empresa de servicios públicos Electrocentro. En cuanto al nivel de investigación, se propone un diseño correlacional, que permitirá determinar el grado de asociación entre el CI y la calidad de los servicios públicos, sin llegar a establecer relaciones de causalidad. Además, el diseño no es experimental porque no se manipularán las variables de manera deliberada; en cambio, se observarán los fenómenos en su contexto natural para luego analizarlos. En resumen, la justificación metodológica se fundamenta en la aplicación del enfoque cuantitativo, el tipo de investigación aplicada, el nivel correlacional y el diseño no experimental, los cuales en conjunto permitirán obtener resultados confiables y válidos sobre la relación entre el CI y la calidad de los servicios públicos en Electrocentro, Huánuco.

Después de establecer los trabajos previos al estudio se plantea teóricamente la variable CI y calidad de servicios, las cuales se muestran a continuación, para entender el respaldo político y la confianza institucional, es relevante considerar las interacciones de los ciudadanos con los gobiernos locales y regionales, dado que la calidad de los servicios públicos no es uniforme en todo el país, como lo demuestran diversos estudios.

Según Pereira (2019), define conceptualmente la variable CI como un procedimiento que debe llevarse a cabo por la junta directiva, la gerencia y el personal con el principal objetivo de respaldar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos establecidos. Los cinco componentes de este proceso son el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y la comunicación y el seguimiento.

El autor refiere que, el CI debe ser implementado por la junta directiva, la gerencia y el personal de la compañía, con el objetivo principal de asegurar que se logren los objetivos establecidos de manera segura y efectiva. Estos componentes son fundamentales para garantizar que la organización funcione de manera eficaz y eficiente, cumpliendo con sus metas de manera segura y confiable.

Seguidamente la implementación del sistema de CI tiene fases las cuales son: la planificación que es un proceso comienza con la aprobación oficial de la alta dirección y la formación de un comité para supervisar la iniciativa. También implica llevar a cabo acciones destinadas a evaluar la situación del C.I. de la entidad en relación con las normas establecidas por la CGR. La creación de un plan de acción que garantice el funcionamiento eficiente del sistema se basará en este diagnóstico. para desarrollar un plan de acción que asegure la implementación del sistema y su funcionamiento eficiente, la ejecución que implica actividades previstas en el plan operativo, llevadas a cabo en dos etapas sucesivas: a nivel organizacional y a nivel de los procedimientos. En la primera fase se definen las directrices y regulaciones de supervisión requeridas para salvaguardar los objetivos institucionales conforme a las normativas de CI y sus elementos asociados. Contraloría (2019)

También la evaluación de actividades destinadas a garantizar una adecuada implementación del sistema de C.I. y su eficaz operatividad, mediante la búsqueda constante de mejoras y perfeccionamientos. Según la contraloría (2019), comprende los estándares, métodos y estructuras fundamentales necesarios para establecer un sistema de inteligencia corporativa adecuado en la organización. El CI, que incluye las normas de conducta esperadas desde los líderes hasta el personal de todos los niveles, debe ser enfatizado. Todo el sistema completo de CI se ve afectado por un ambiente de control fuerte. Incluye reglas de supervisión, una estructura organizacional que se ajuste a los objetivos, principios y valores que deben prevalecer en la organización, procedimientos para contratar, desarrollar y retener personal

competente y rigurosidad en cuanto a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas.

Sobre la D1 Ambiente de control Santillana (2015), nos dice que: El contexto que ejerce influencia sobre los miembros de una entidad y la supervisión de operaciones. Este entorno constituye el fundamento de la gestión de inseguridades empresariales, ya que brinda disciplina y organización.

Santillana (2015) define la D2 evaluación del riesgo como el análisis de la eficacia de los sistemas contables y del CI en una entidad para detectar, prevenir y corregir errores significativos en el momento adecuado.

El autor menciona que la D3 actividad de control evalúa de la eficacia de los sistemas de contabilidad y CI de una organización tienen el fin de evitar, identificar y rectificar errores importantes de manera oportuna.

En términos de la D4 información y comunicación, Santillana (2015). Alcanzar los objetivos de la organización es fundamental porque están relacionados con el trabajo de la empresa y permiten el análisis de la organización, la ética, la eficacia económica y la eficiencia de las operaciones. El autor menciona que, los sistemas contables y de CI son esenciales para alcanzar todos los objetivos de la organización.

Posterior a ello sobre la D5 monitoreo, Santillana (2015), nos dice que se trata del procedimiento que analiza la efectividad del CI, siendo crucial evaluar el CI junto con sus unidades subordinadas, ya que es de gran importancia supervisar el control de manera continua. El autor menciona que, se trata de un procedimiento que analiza la efectividad del CI a lo largo del tiempo. Es crucial evaluar el CI junto con sus unidades subordinadas y supervisar de manera continua para garantizar su eficacia.

Igualmente la variable 2, calidad de servicios públicos, Carrera (2017) define conceptualmente que los servicios públicos comprenden cualquier labor estructurada dirigida a satisfacer las necesidades de interés general, colectivo o público de la población de forma periódica, constante y obligatoria, conforme a un marco jurídico específico de carácter público, con la intervención activa de la Administración Pública en la entrega directa, regulación y supervisión. Estos servicios comprenden las acciones que cumplen con requerimientos colectivos, generalmente fundamentales, y deben ser proporcionados de manera generalizada, obligatoria, constante y con niveles de igualdad y excelencia para toda la población.

Sobre la D1 satisfacción de necesidades, las necesidades, en este contexto, se ven colmadas mediante la provisión de productos y servicios. Estas necesidades se refieren a las carencias o ausencias que encuentran satisfacción a través de bienes y servicios que las cubren cuando son utilizados por cada persona. Según Carrera (2017), en este contexto, las necesidades se ven satisfechas mediante la provisión de productos y servicios. Estas necesidades hacen referencia a las carencias o ausencias que encuentran satisfacción a través de bienes y servicios que las cubren cuando son utilizados por cada persona.

Sobre la D2 igualdad, Carrera (2017) menciona que la igualdad implica otorgar un tratamiento legal igualitario a individuos que se encuentran en las mismas circunstancias y condiciones. Por otro lado, la equidad se refiere a brindar un trato justo a cada persona, proporcionando a cada uno lo que le corresponde en función de sus particularidades y características específicas. En este sentido, la equidad se relaciona con la justicia, el reconocimiento de la variedad y la erradicación de cualquier tipo de discriminación o prejuicio. El autor, destaca que la igualdad implica brindar un tratamiento legal igualitario a individuos en las mismas circunstancias, mientras que la equidad se refiere a proporcionar un trato justo a cada persona según sus particularidades y características específicas. La equidad está vinculada con la justicia, el reconocimiento de la pluralidad y la erradicación de toda clase de discriminación o sesgo.

De igual forma sobre la D3 calidad, Peiró (2020) refiere que La calidad se refiere a una característica inherente a un objeto o cosa que determina su valor y la satisfacción que genera en el usuario.

La reflexión acerca de la implementación de las teorías de calidad en los servicios públicos y el CI en Electrocentro, Huánuco, es esencial para identificar aspectos a mejorar en la prestación de servicios de energía eléctrica, reforzar la transparencia y eficiencia operativa, y asegurar la satisfacción de los usuarios. Al examinar estas teorías en el contexto específico de la empresa, es posible plantear investigaciones que contribuyan a mejorar la calidad del servicio, reducir los riesgos operativos y fomentar una gestión efectiva en beneficio tanto de la comunidad como de la organización.

En resumen, mejorar el CI y la calidad de los servicios en Electrocentro en Huánuco requiere un enfoque integral que incluya evaluación, capacitación, optimización de procesos y seguimiento constante. Al implementar estas medidas, la empresa podrá superar los desafíos actuales, mejorar la satisfacción de los clientes y robustecer su perspectiva en el mercado. También se detalla la hipótesis general: Existe relación directa entre el CI y la CS dentro de la sociedad Electrocentro, sede Huánuco. HE1: El CI se relaciona con la SN dentro de ale empresa en cuestión, consiguientemente, la HE2: El CI se relaciona con la igualdad dentro de ale empresa Electrocentro, finalmente, la HE3: El CI se relaciona de manera directa con la calidad dentro de la empresa Electrocentro, sede Huánuco.

II. METODOLOGÍA

El tipo de investigación fue básico, de acuerdo a Hadi (2023), menciona también conocida como investigación pura, se centra en la construcción de una base teórica sin resolver problemas específicos ni contribuir directamente a su solución. En lugar de resolver problemas, sirve como fundamento teórico para otros tipos de investigaciones.

El enfoque cuantitativo implica una serie de procesos que son secuenciales y basados en pruebas. Cada fase sigue a la anterior y no se pueden omitir ni saltar pasos. Aunque existe la posibilidad de redefinir alguna etapa. Se comienza con una idea que se está refinando, se definen los objetivos y las preguntas de investigación, se revisa la literatura y se crea un marco teórico o perspectiva (Hernández Sampieri y Mendoza Torres 2018).

El diseño de la investigación fue no experimental; esto significa que se realizó un estudio en el que las variables independientes no se modifican deliberadamente para analizar cómo afectan a otras variables (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

Para la variable 1, Control Interno, Pereira (2019), define conceptualmente que para garantizar la seguridad en el logro de objetivos, el sistema de CI involucra a la junta directiva, la gerencia y el personal. El cual consta de cinco dimensiones.

Para la variable 2, Calidad de servicios, Carrera (2017) menciona que los servicios públicos son actividades organizadas para satisfacer necesidades colectivas de forma regular y obligatoria, reguladas por un marco legal de derecho público con participación de la Administración Pública, ofrecidos de manera universal y continua con estándares de calidad. Se considera 3 dimensiones: Satisfacción de necesidades, igualdad y calidad.

La población para Carrasco (2016), se refiere al total de elementos (unidades de análisis) que forman parte del espacio geográfico en el que se realiza la investigación. En este contexto, la población se ha determinado como finita. Por consiguiente, en esta investigación, la población estará integrado por 75 empleados de la sede de Electrocentro en Huánuco.

Asimismo dentro de la muestra es crucial establecer con claridad y anticipación los parámetros y características de esta muestra, asegurando que sea

representativa (Hernández Sampieri y Mendoza Torres 2018, p.173). Por ello la muestra de la investigación está conformada por 75 colaboradores los cuales formaran parte de la muestra de estudio. Se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico, el procedimiento no se basa en fórmulas de probabilidad ni utiliza un enfoque mecánico. Por el contrario, depende de las decisiones tomadas por un grupo de investigadores (Khan, 2020). Los sujetos de análisis de los criterios de inclusión forman parte los 75 empleados de la empresa que conocen nuestras variables de estudio. Los demás empleados que no conocen nuestras variables de estudio se excluyen de los criterios de exclusión.

La unidad de análisis se compone por 75 trabajadores de Electrocentro sede Huánuco. Estos trabajadores constituyen la unidad individual que fue el objeto de estudio y análisis en la investigación. Para las técnicas e instrumentos de recolección de los datos: Carrasco (2016) La encuesta porque es una herramienta de investigación social que se utilizó para investigar, analizar y recopilar datos. Donde se utilizó preguntas fueron cuidadosamente elaboradas para investigar a fondo los puntos principales del tema en investigación.

Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) El instrumento que se utilizó en la investigación es el cuestionario, ya que es capaz de reunir información relacionada con variables específicas.

En este caso específico, la investigación se centrará en desarrollar la validez de pertinencia, lo que implica evaluar si el contenido del instrumento de medición es adecuado y relevante para el propósito de la investigación. Según (Valderrama y Jaimes, 2019 p.270), la validez de pertinencia es fundamental para asegurar que el instrumento de medición utilizado en el estudio sea apropiado y se relacione directamente con el objetivo del estudio.

Para verificar la confiabilidad del instrumento, se utilizarán los datos obtenidos de la prueba piloto, la cual requiere la participación de al menos 30 encuestados confrontables a la muestra principal. La prueba piloto ayudará a identificar posibles problemas en el instrumento y a realizar ajustes necesarios antes de la implementación completa del estudio. Este método metodológico ayudará a garantizar la confiabilidad y validez de los hallazgos de la investigación.

En el procedimiento la primera etapa, se realizó a través de la plataforma Google Forms con 14 ítems. En la segunda etapa, también se utilizó la misma plataforma para encuestar a 75 usuarios. Se garantizó el anonimato de los participantes en la encuesta y se aplicó un riguroso control para admitir los instrumentos utilizados.

La credibilidad de una investigación en una tesis depende de su confiabilidad, lo que significa que los investigadores pueden estar convencidos de que su trabajo enriquecerá notablemente el conocimiento en su área y tendrá efectos beneficiosos tanto para la población como para la comunidad investigadora.

(Valderrama y Jaimes, 2019) indica que los resultados de la prueba piloto fueron utilizados para aplicar la prueba de confiabilidad y que los resultados deben almacenarse en una base de datos. Se hizo uso del Alfa de Cronbach como análisis estadístico porque tenía escalas de medición ordinales. como se muestra en el documento adjunto.

Tabla 1
Coeficiente de confiabilidad

Variables	Alfa de Cronbach	N° elementos
Control interno	0,949	14
Calidad de servicios públicos	0,847	14

Nota: SPSS 25

En relación con el método de análisis de los datos, se utilizará un enfoque cuantitativo para la aplicación del instrumento y la recolección de datos. Los datos recopilados serán ordenados y procesados utilizando el software estadístico SPSS. Esta herramienta permitirá realizar un análisis detallado de los datos cuantitativos, facilitando la elaboración de medidas de confiabilidad de una manera más precisa y certificada. Específicamente, se empleará el coeficiente Alpha de Cronbach para analizar la consistencia interna del instrumento de medición, lo que ayudará a determinar la fiabilidad de las respuestas obtenidas. Este enfoque metodológico garantizará la rigurosidad en la evaluación de la información y la interpretación de los hallazgos de la investigación, proporcionando una base sólida para las conclusiones.

El proceso que se tendrá en cuenta para las consideraciones éticas son las normas de la APA 7ª edición. Se reconoce a la ética como un aspecto fundamental

en la investigación, y se ha respetado la decisión de los sujetos de análisis. Además, se ha dado importancia al respeto por las citas y referencias señaladas dentro del trabajo de investigación, garantizando la integridad académica y el reconocimiento del trabajo previo de otros autores.

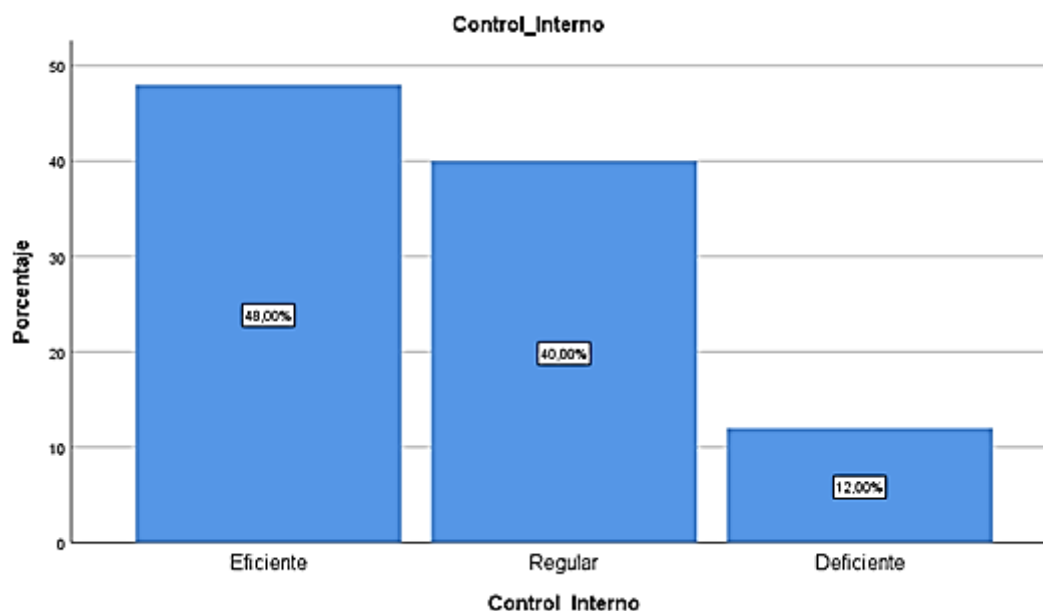
Para ello, se utiliza Turnitin como herramienta que garantiza la originalidad del trabajo al verificar la autenticidad y la ausencia de plagio en el contenido. Turnitin es una herramienta ampliamente utilizada para detectar similitudes con otras fuentes y asegurar la integridad académica del trabajo presentado.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo: Resultados mediante tablas, figuras y las correspondientes interpretaciones.

Figura 1

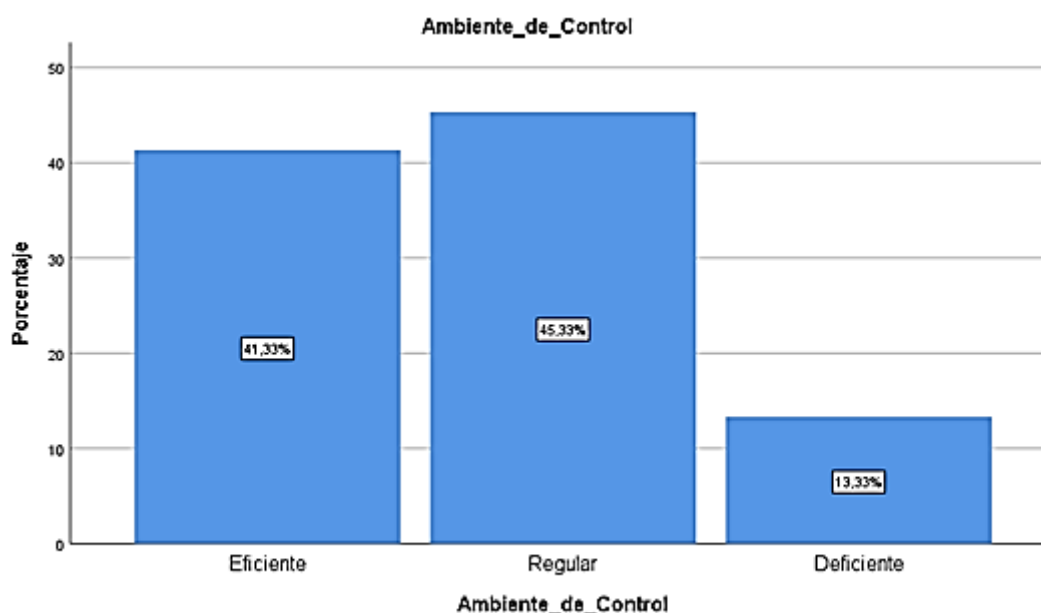
Esquema de la variable CI



Nota: SPSS versión 25

La gráfica muestra que el 48% de los procesos de CI en Electrocentro de Huánuco son eficientes, el 40% son regulares y el 12% son deficientes, lo que indica un margen significativo para mejoras. Para optimizar el CI, se deben abordar los cinco aspectos clave: fortalecer el ambiente de control promoviendo una cultura de ética y responsabilidad a través de capacitaciones y el compromiso de la alta administración; mejorar la evaluación de riesgos con un sistema de monitoreo continuo y actualizaciones regulares para reflejar cambios operativos; estandarizar y mejorar las actividades de control asegurando la aplicación uniforme de políticas y procedimientos; optimizar la información y comunicación interna para que todos los trabajadores deben estar consciente de sus roles y responsabilidades en el sistema de control; y aumentar la frecuencia y profundidad del monitoreo mediante auditorías internas y externas, estableciendo procesos de retroalimentación continua para corregir deficiencias. Estas acciones fortalecerán el sistema de CI de Electrocentro, asegurando una operación más segura y eficiente, reduciendo vulnerabilidades y restablecer la confianza de los usuarios en la calidad del servicio eléctrico.

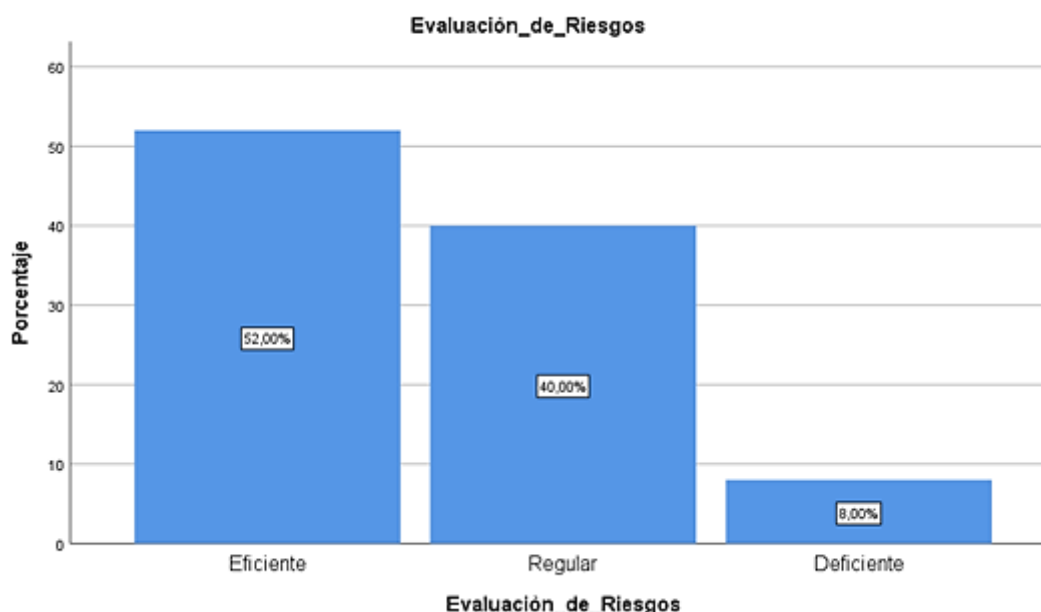
Figura 2
Esquema de la dimensión 1



Nota: SPSS versión 25

La gráfica muestra los resultados de una evaluación del ambiente de control en Electrocentro de la ciudad de Huánuco, donde el 41.33% de los procesos son considerados eficientes, el 45.33% regulares y el 13.33% deficientes. Esto indica que, aunque la mayoría de los procesos son adecuados, existe un margen significativo para mejoras. Para optimizar el ambiente de control, se recomienda implementar un sistema de monitoreo y actualización continua de los procesos de control, mejorar la frecuencia y calidad de la capacitación del personal para asegurar que estén al tanto de las mejores prácticas y nuevas técnicas, optimizar los canales de comunicación interna para que toda la organización esté informada sobre los controles y políticas, actualizar y estandarizar la documentación y los procedimientos de control, realizar auditorías internas y externas más frecuentes y detalladas para identificar y corregir deficiencias, e invertir en tecnología y herramientas avanzadas de gestión de control que proporcionen análisis precisos y en tiempo real. Estas acciones ayudarán a Electrocentro a fortalecer su ambiente de control, asegurando una operación más segura y eficiente, reduciendo vulnerabilidades y mejorando la confianza de los consumidores en la calidad del servicio eléctrico proporcionado.

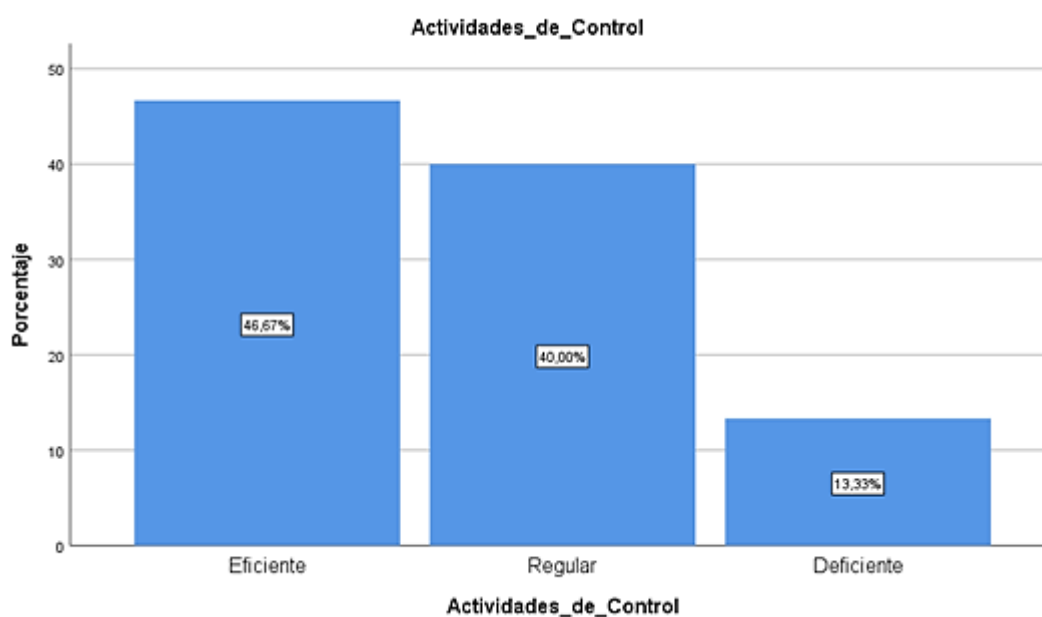
Figura 3
Esquema de la dimensión 2



Nota: SPSS versión 25

La gráfica muestra los resultados de una evaluación de riesgos en Electrocentro de la ciudad de Huánuco, donde el 52% de los procesos son considerados eficientes, el 40% regulares y el 8% deficientes. Esto indica que, aunque la mayoría de los procesos son adecuados, hay áreas significativas que necesitan mejoras. Para optimizar la evaluación de riesgos, se recomienda implementar un sistema dinámico de monitoreo y actualización de riesgos, mejorar la frecuencia y calidad de la capacitación del personal, optimizar los canales de comunicación interna, actualizar y estandarizar la documentación y los procedimientos, revisar y fortalecer los métodos de evaluación inicial de riesgos, implementar estrategias efectivas de mitigación de riesgos, incrementar la frecuencia y profundidad de las auditorías internas y considerar auditorías externas, e invertir en tecnología y herramientas avanzadas de gestión de riesgos. Al enfocarse en estas áreas, Electrocentro puede fortalecer significativamente su sistema de evaluación de riesgos, asegurando una operación más segura y eficiente, minimizando interrupciones y mejorando la confianza de los beneficiarios en la calidad del servicio eléctrico proporcionado.

Figura 4
Esquema de la dimensión 3



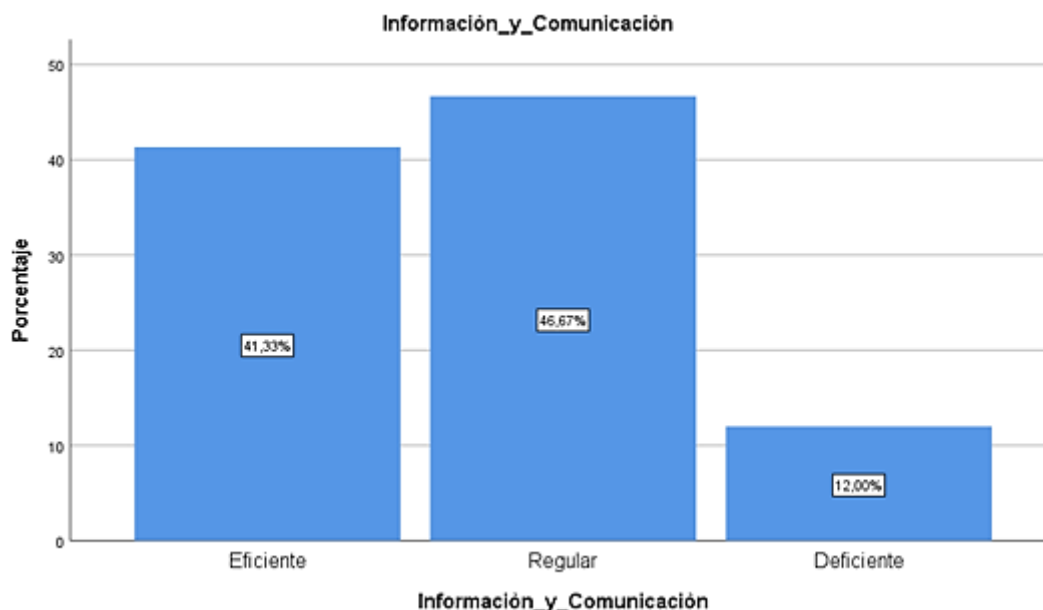
Nota: SPSS versión 25

La gráfica muestra los resultados de una evaluación de las actividades de control en Electrocentro de la ciudad de Huánuco, donde el 46.67% de los procesos son considerados eficientes, el 40% regulares y el 13.33% deficientes. Estos resultados sugieren que la mayoría de las actividades de control de la entidad (86.67%) son adecuadas o buenas, indicando un desempeño general positivo en la gestión de CI. Para Electrocentro, un porcentaje eficiente del 46.67% implica que casi la mitad de sus actividades de control se realizan con un alto nivel de eficacia, lo cual es esencial para salvaguardar la seguridad y rendimiento en la prestación de servicios eléctricos a los ciudadanos de Huánuco. Este desempeño positivo en las actividades de control ayuda a proteger los activos de la empresa, asegura el cumplimiento de normativas y políticas internas, y contribuye a la satisfacción de los clientes al proporcionar un servicio confiable. El 40% de los procesos considerados regulares indica que hay áreas dentro de las actividades de control que, aunque son adecuadas, pueden beneficiarse de mejoras para alcanzar un nivel de eficiencia óptimo. Identificar y abordar estas áreas puede contribuir significativamente a elevar la calidad del servicio y aumentar la eficiencia operativa.

El 13.33% de los procesos evaluados como deficientes revela que existen deficiencias significativas en ciertas áreas que necesitan ser corregidas con urgencia. Para Electrocentro, es crucial enfocarse en estos puntos débiles para evitar posibles riesgos y garantizar una operación más segura y eficiente. Implementar mejoras en estas áreas deficientes no solo mitigará riesgos, sino que también fortalecerá la seguridad de los clientes en el servicio de la empresa.

En resumen, mientras Electrocentro en Huánuco demuestra un buen desempeño general en sus actividades de control, existe un potencial considerable para mejorar la eficiencia operativa al enfocarse en los procesos regulares y deficientes. A través de un monitoreo constante y la implementación de acciones correctivas, la empresa puede optimizar su CI, asegurando un servicio eléctrico más seguro, confiable y eficiente para sus clientes.

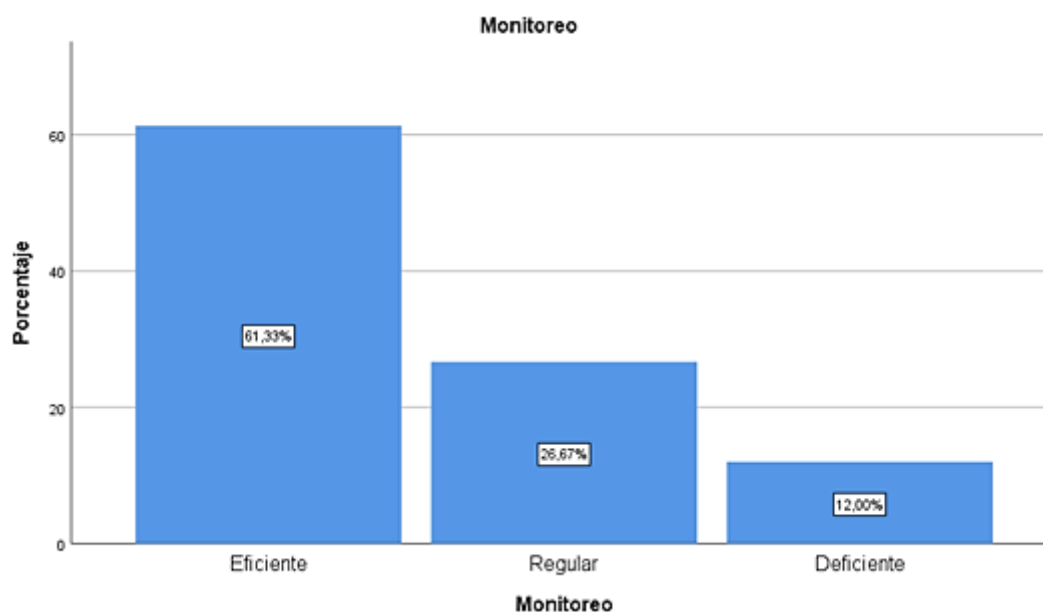
Figura 5
Esquema de la dimensión 4



Nota: SPSS versión 25

La gráfica indica una evaluación de la información y comunicación en el CI de Electrocentro de la ciudad de Huánuco, donde el 41.33% de los procesos son considerados eficientes, el 46.67% regulares y el 12% deficientes. Según el marco COSO II, para mejorar la información y comunicación se recomienda: fortalecer los canales de comunicación interna, promoviendo una cultura de transparencia y responsabilidad; implementar sistemas de información que permitan un flujo de datos preciso, completo y oportuno; preparar al personal en la significación de la comunicación efectiva y en el uso de las herramientas de comunicación disponibles; y establecer mecanismos de retroalimentación continua para identificar y corregir deficiencias en los procesos de información y comunicación. Estas acciones ayudarán a mejorar significativamente el componente de información y comunicación, asegurando una operación más eficiente y transparente, y mejorando la confianza de los empleados y usuarios en los procesos de CI de Electrocentro.

Figura 6
Esquema de la dimensión 5

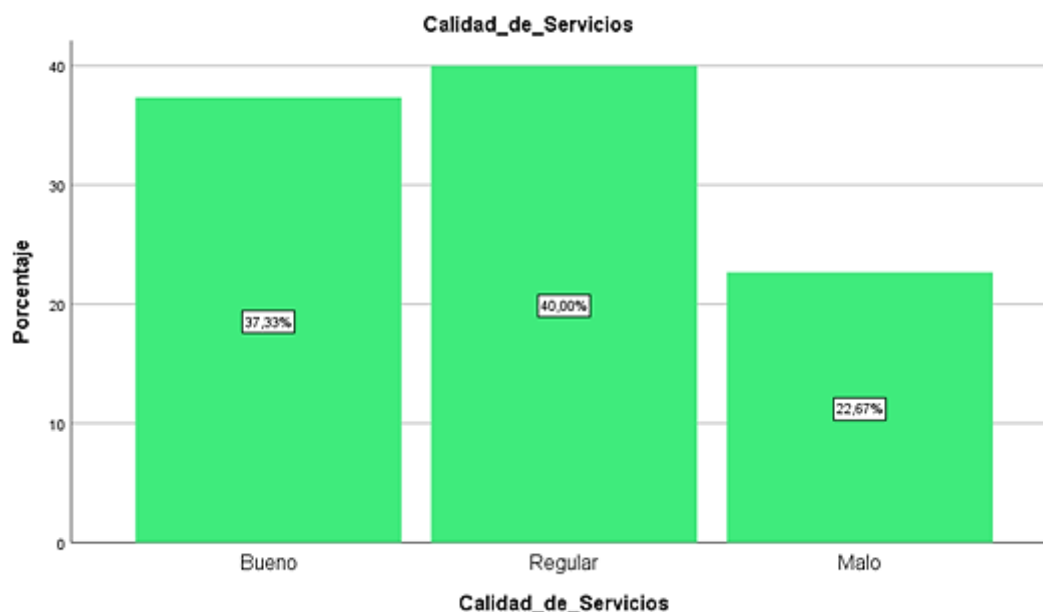


Nota: SPSS versión 25

La gráfica muestra los resultados de una evaluación del monitoreo del CI en Electrocentro de la ciudad de Huánuco, donde el 61.33% de los procesos son considerados eficientes, el 26.67% regulares y el 12% deficientes. Según el marco COSO II, para mejorar el monitoreo se recomienda: fortalecer la frecuencia y profundidad de las auditorías internas y externas, asegurando que los procesos de control sean revisados de manera sistemática y rigurosa; implementar un sistema de retroalimentación continua que permita identificar y corregir deficiencias de manera oportuna; capacitar al personal en técnicas avanzadas de monitoreo y auditoría, garantizando que estén al tanto de las mejores prácticas y puedan aplicar estas técnicas de manera efectiva; utilizar tecnología avanzada para la evaluación y análisis de los procesos de CI, lo que permitirá una identificación más precisa y rápida de posibles problemas; y promover una cultura de mejora continua, donde se valoren y utilicen los resultados del monitoreo para realizar ajustes y mejoras constantes en los procesos de control. Estas acciones ayudarán a Electrocentro a fortalecer significativamente su sistema de monitoreo, asegurando una operación más segura y eficiente, reduciendo vulnerabilidades y mejorando la confianza en la calidad del servicio eléctrico brindado.

Figura 7

Esquema de la variable calidad de servicios públicos

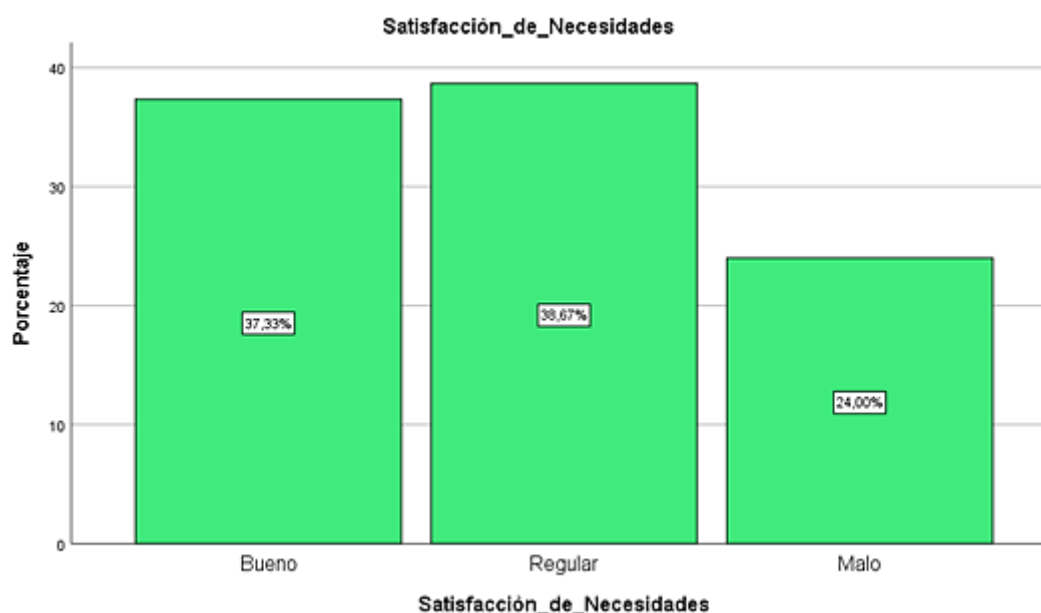


Nota: SPSS versión 25

La gráfica muestra los resultados de una evaluación de la calidad de los servicios en Electrocentro de la ciudad de Huánuco, donde el 37.33% de los servicios son considerados buenos, el 40% regulares y el 22.67% malos. Para mejorar la calidad del servicio mediante la adecuada implementación del CI, se recomienda: fortalecer el ambiente de control promoviendo una cultura de ética y responsabilidad; realizar evaluaciones de riesgos continuas y actualizadas para identificar y mitigar posibles problemas antes de que afecten el servicio; mejorar las actividades de control mediante la estandarización y documentación clara de procedimientos; optimizar la información y comunicación interna para asegurar que todos los empleados estén al tanto de sus roles y responsabilidades en la gestión del control; y establecer un sistema de monitoreo robusto con auditorías frecuentes y detalladas para identificar y corregir deficiencias de manera oportuna. Estas acciones no solo fortalecerán el CI, sino que también mejorarán la eficiencia operativa, reducirán las vulnerabilidades y, finalmente, elevarán la calidad del servicio proporcionado a los usuarios de Electrocentro, incrementando la satisfacción del cliente y la confianza.

Figura 8

Esquema de la dimensión satisfacción de necesidades



Nota: SPSS versión 25

La gráfica presenta los hallazgos de una evaluación de la satisfacción de necesidades en Electrocentro de la ciudad de Huánuco, donde el 37.33% de los usuarios consideran que sus necesidades son satisfechas de manera buena, el 38.67% de manera regular y el 24% de manera mala. Para mejorar esta dimensión en relación con el CI, se recomienda: fortalecer el ambiente de control promoviendo una cultura de ética y responsabilidad que priorice la atención al cliente; implementar evaluaciones de riesgos continuas y actualizadas para identificar y abordar de manera proactiva los problemas que afectan la satisfacción del cliente; estandarizar y documentar claramente los procedimientos de atención al cliente para asegurar una respuesta consistente y eficiente; optimizar la información y comunicación interna para que todos los empleados entiendan la relevancia de la satisfacción del cliente y estén bien informados sobre sus roles y responsabilidades; y establecer un sistema de monitoreo robusto con auditorías frecuentes para identificar y corregir deficiencias en los procesos de atención al cliente. Estas acciones fortalecerán el CI y, en consecuencia, mejorarán la capacidad de Electrocentro para satisfacer las necesidades de sus usuarios, incrementando la satisfacción del cliente y la confianza en los servicios proporcionados.

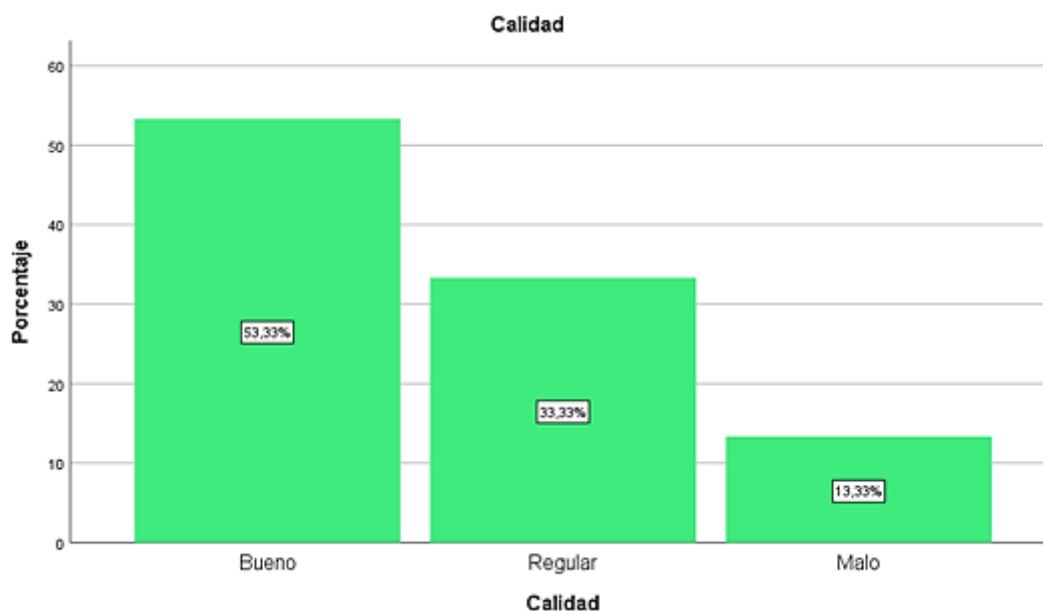
Figura 9
Esquema de la dimensión igualdad



Nota: SPSS versión 25

La gráfica muestra los resultados de una evaluación de la igualdad en Electrocentro de la ciudad de Huánuco, donde el 41.33% de los encuestados consideran que la igualdad es buena, el 30.67% regular y el 28% mala. Para mejorar esta dimensión en relación con el CI, se recomienda: fortalecer el ambiente de control promoviendo políticas claras de igualdad y no discriminación que sean comunicadas y aplicadas consistentemente; realizar evaluaciones de riesgos periódicas para identificar y mitigar cualquier práctica desigual o discriminatoria; estandarizar y documentar procedimientos que aseguren un trato equitativo en todas las áreas operativas; optimizar la comunicación interna para garantizar que todos los empleados reconozcan el valor de la igualdad y se adhieran a las políticas establecidas; y establecer un sistema de monitoreo robusto con auditorías regulares para detectar y corregir prácticas injustas. Estas acciones no solo fortalecerán el CI, sino que también mejorarán la percepción y la realidad de la igualdad dentro de la organización, asegurando un ambiente de trabajo más justo y equitativo, y aumentando la confianza de los empleados y usuarios en la integridad de los servicios proporcionados por Electrocentro.

Figura 10
Esquema de la dimensión calidad



Nota: SPSS versión 25

La gráfica muestra evaluación de la calidad en Electrocentro de la ciudad de Huánuco, donde el 53.33% de participantes de la encuesta opinan que la calidad es buena, el 33.33% regular y el 13.33% mala. Para mejorar esta dimensión en relación con el CI, se recomienda: fortalecer el ambiente de control estableciendo estándares claros de calidad y promoviendo una cultura organizacional que valore la excelencia en el servicio; realizar evaluaciones de riesgos continuas para identificar y mitigar posibles problemas que puedan afectar la calidad del servicio; mejorar las actividades de control mediante la estandarización y documentación detallada de procedimientos operativos, asegurando que se sigan consistentemente; optimizar la información y comunicación interna para que todos los empleados deben ser conscientes de sus responsabilidades para mejorar la calidad del servicio y establecer un sistema de monitoreo robusto con auditorías regulares para identificar y corregir deficiencias de manera oportuna. Estas acciones no solo fortalecerán el CI, sino que también incrementarán la consistencia y eficiencia operativa, elevando la calidad del servicio proporcionado a los beneficiarios de Electrocentro y mejorando su satisfacción y confianza en la entidad.

Tabla 2*Prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
IMC	,126	75	,003	,919	75	,000
EV	,148	75	,000	,887	75	,000

Se aplicó el Kolmogorov-Smirnov porque la muestra fue mayor a 75. Como resultado, el p-valor es menor siendo 0,003 menor que el nivel de significancia de 0,05. Por lo tanto, no hay una distribución normal en los datos de ambas variables; además, debido a estos hallazgos, se prueba la hipótesis del estudio utilizando estadística no paramétrica, donde se calcula el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Hipótesis general:Hipótesis nula: H_0

H₀: No Existe una relación directa entre el CI y la calidad de servicios públicos en Electrocentro, Huánuco - 2024.

H₁: Existe una relación directa entre el CI y la calidad de servicios públicos en Electrocentro, Huánuco - 2024.

Nivel de significancia < 0,05

Tabla 3*Resultados inferenciales-hipótesis general*

	Control Interno y Calidad de Servicios
Rho	0,565
p-valor	0,000

Nota: SPSS 25

El resultado de la medida de correlación Rho de Spearman es igual a 0,565, lo que significa que existe una relación directa entre el CI y la calidad de los servicios públicos en Electrocentro, Huánuco en 2024. Además, se ha demostrado

que el valor $p = 0,000$ es menor que el nivel de significancia de $0,05$, lo que significa que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1:

Ho: No Existe una relación directa entre el CI y la satisfacción de necesidades en Electrocentro, Huánuco - 2024.

Hi: Existe una relación directa entre el CI y la satisfacción de necesidades en Electrocentro, Huánuco - 2024.

Nivel de significancia $< 0,05$

Tabla 4

Resultados inferenciales-hipótesis específica 1

Control Interno y Satisfacción de Necesidades	
Rho	0,548
p-valor	0,000

Nota: SPSS 25

El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a $0,548$; por tanto, se determina que existe una relación directa entre el CI y la satisfacción de necesidades en Electrocentro, Huánuco - 2024. Además, se ha demostrado que el valor $p = 0,000$ es menor que el nivel de significancia de $0,05$, lo que significa que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2:

Ho: No Existe una relación directa entre el CI y la igualdad en Electrocentro, Huánuco - 2024.

Hi: Existe una relación directa entre el CI y la igualdad en Electrocentro, Huánuco - 2024.

Nivel de significancia $< 0,05$

Tabla 5*Resultados inferenciales-hipótesis específica 2*

	Control Interno e Igualdad
Rho	0,420
p-valor	0,000

Nota: SPSS 25

El índice resultante presenta una relación directa entre CI y igualdad en Electrocentro, Huánuco - 2024 porque el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,420. Además, se demostró que el valor $p = 0,000$ es menor que el nivel de significancia de 0,05, lo que significa que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3:

Ho: No Existe una relación directa entre el CI y la calidad en Electrocentro, Huánuco - 2024.

Hi: Existe una relación directa entre el CI y la calidad en Electrocentro, Huánuco - 2024.

Nivel de significancia $< 0,05$

Tabla 6*Resultados inferenciales-hipótesis específica 3*

	Control Interno y la Calidad
Rho	0,516
p-valor	0,000

Nota: SPSS 25

El valor del análisis de correlación Rho de Spearman es igual a 0,516; por tanto, se determina que existe una relación directa entre el CI y la calidad en Electrocentro, Huánuco - 2024.

IV. DISCUSIÓN

Los hallazgos del estudio en Electrocentro, Huánuco - 2024 proporcionan información valiosa sobre la relación entre el CI y la calidad de servicios. La evaluación de las variables y dimensiones del CI en Electrocentro de Huánuco revela tanto áreas de fortaleza como oportunidades de mejora. El CI muestra que el 48% de los procesos son eficientes, el 40% regulares y el 12% deficientes, indicando un margen significativo para optimización. Para mejorar, se recomienda fortalecer el ambiente de control promoviendo una cultura de ética y responsabilidad a través de capacitaciones, mejorar la evaluación de riesgos con un sistema de monitoreo continuo y actualizaciones regulares, estandarizar y mejorar las actividades de control asegurando la aplicación uniforme de políticas y procedimientos, optimizar la información y comunicación interna para que todos los empleados comprendan sus roles y responsabilidades en el sistema de control, y aumentar la frecuencia y profundidad del monitoreo mediante auditorías internas y externas, estableciendo procesos de retroalimentación continua para corregir deficiencias.

En cuanto al ambiente de control, el 41.33% es eficiente, el 45.33% regular y el 13.33% deficiente, sugiriendo la necesidad de mejorar la capacitación y la comunicación. La evaluación de riesgos, con un 52% de eficiencia, debe beneficiarse de un sistema dinámico de monitoreo y actualización continua. Las actividades de control, con un 46.67% de eficiencia, requieren estandarización y documentación clara de procedimientos, así como auditorías frecuentes. La información y comunicación, con un 41.33% de eficiencia, necesitan fortalecer los canales internos, implementar sistemas de información efectivos y establecer mecanismos de retroalimentación continua. El monitoreo, con un 61.33% de eficiencia, debe incrementar la frecuencia y profundidad de las auditorías para identificar y corregir deficiencias de manera oportuna.

La calidad de los servicios, con un 37.33% de buena calidad y un 22.67% de mala calidad, requiere fortalecer el CI para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. La satisfacción de necesidades y la igualdad, con áreas significativas de mejora, deben ser abordadas mediante políticas claras de igualdad y no discriminación, evaluaciones de riesgos periódicas para identificar y mitigar

prácticas desiguales, estandarización de procedimientos para asegurar un trato equitativo, y auditorías regulares para detectar y corregir prácticas injustas.

En general, optimizar estos componentes del CI fortalecerá significativamente la operación de Electrocentro, mejorando la seguridad, eficiencia y calidad del servicio proporcionado a los clientes, y aumentando la satisfacción y confianza de los clientes en la empresa.

En primer lugar, la evaluación del objetivo general tiene una correlación positiva significativa (coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.565) entre el CI y la calidad de los servicios públicos, lo que enfatiza la necesidad de una gestión interna sólida para promover la calidad excepcional en la prestación de servicios. El hecho de que el p-valor sea menor que el nivel de significancia ($0.000 < 0.05$) respalda la idea de que existe una relación directa entre estas variables, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis alterna. Esto sugiere que mejorar el CI, mediante la implementación de un sistema de monitoreo continuo, actualizaciones regulares, estandarización de procedimientos, optimización de la comunicación interna y auditorías frecuentes, puede tener un impacto directo y positivo en la calidad de los servicios proporcionados por Electrocentro, mejorando la seguridad, eficiencia y satisfacción del cliente.

Los resultados de las investigaciones realizadas tanto a nivel internacional como nacional ofrecen una perspectiva amplia sobre la importancia del CI y la calidad de los servicios públicos en las organizaciones.

En el contexto global, las investigaciones realizadas por Zambrano y Zambrano (2023) resaltan la necesidad de mejorar estratégicamente los procesos, especialmente en las actividades de control operativo, recomendando la implementación de procedimientos para el control de inventarios y seguimientos para mejorar la calidad del servicio de salud. Por otro lado, Comendeiro (2021) enfatiza la importancia de concentrarse en las ventas y la productividad para lograr resultados comerciales satisfactorios y sostenibles a largo plazo, haciendo hincapié en la administración del sistema de CI para fortalecer las áreas comerciales relacionadas con el Ciclo de Ventas. Asimismo, Gómez (2021) destaca que el modelo MIPG refleja los objetivos de las reformas estatales para reinventar el gobierno, mientras que Cabrera (2021) resaltan la necesidad de regularizar los bienes en instituciones públicas y proteger adecuadamente los activos

institucionales para mejorar la gestión administrativa y el servicio a los usuarios internos y externos.

En el ámbito nacional, las investigaciones de Castillo (2023) identifican problemas en el CI y la gestión administrativa, destacando una correlación positiva significativa entre ambas variables. Silvano (2023) subraya la importancia de establecer medidas de control y distribuir responsabilidades adecuadamente, aunque se identificó un riesgo en el aspecto de supervisión y seguimiento. Por su parte, Callirgos y Julca (2023) encuentran una conexión directa y significativa entre el CI y la gestión administrativa, mientras que Tenesaca (2023) destaca la importancia de implementar controles internos efectivos y realizar evaluaciones periódicas para reducir errores y mejorar la gestión administrativa.

Estas investigaciones ofrecen una base sólida para entender la relevancia del CI y la calidad de los servicios públicos en las entidades, abarcando tanto el ámbito internacional como el nacional. Los hallazgos obtenidos en diversas investigaciones destacan la importancia fundamental del CI para asegurar procesos eficientes y transparentes, así como para garantizar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos. De esta manera, tanto en estudios internacionales como nacionales, se resalta cómo el CI y la calidad de los servicios públicos son pilares esenciales para el funcionamiento óptimo y la mejora continua de las organizaciones públicas. Se evidencia la necesidad de mejorar estratégicamente los procesos, implementar procedimientos efectivos, concentrarse en aspectos clave como las ventas y la productividad, regularizar los bienes institucionales y proteger los activos, así como fortalecer el CI para garantizar una gestión eficiente y la satisfacción de los usuarios internos y externos.

Estas investigaciones subrayan la relevancia de establecer medidas adecuadas de CI, realizar seguimientos y evaluaciones periódicas, y distribuir responsabilidades de manera efectiva para mejorar la calidad de los servicios públicos y fortalecer la gestión administrativa en las organizaciones. En última instancia, la implementación adecuada de mecanismos de CI contribuirá a la eficacia operativa, la prevención de errores y la realización de los objetivos corporativos, tanto en el ámbito nacional e internacional.

La investigación desempeña un papel crucial en el ámbito empresarial al proporcionar una base sólida de conocimientos y soporte para la toma de

decisiones estratégicas, permitiendo identificar problemas, necesidades y oportunidades, validar hipótesis, generar nuevo conocimiento e impulsar la mejora continua. A través de la investigación, las organizaciones pueden abordar desafíos de manera proactiva, innovar, mantenerse competitivas y adaptarse eficazmente a un entorno empresarial en constante evolución, garantizando decisiones informadas y estratégicas que respalden el crecimiento y la eficacia operativa a largo plazo.

La investigación es fundamental porque constituye la base del avance y el progreso innovador en todos los sectores de la sociedad. A través de la investigación, se generan nuevos conocimientos, se identifican soluciones a problemas complejos, se impulsan descubrimientos científicos y se mejoran las prácticas en diferentes áreas. La investigación permite la mejora continua, la toma de decisiones informadas y la creación de políticas efectivas basadas en evidencia. Además, fomenta la curiosidad, la creatividad y el pensamiento crítico, promoviendo el crecimiento personal y profesional de las personas. En resumen, la investigación es fundamental porque impulsa el progreso, la excelencia y la transformación en la sociedad, contribuyendo al bienestar y al crecimiento sostenible a nivel global.

La participación en actividades de investigación beneficia significativamente a los futuros investigadores al permitirles desarrollar capacidades primordiales como el pensamiento crítico, la resolución de problemas y la comunicación efectiva, lo que los prepara para abordar desafíos complejos en su campo de estudio, además la investigación les brinda la oportunidad de explorar a fondo temas de interés, adquirir un conocimiento especializado e impulsar el desarrollo del conocimiento en su disciplina a través de descubrimientos originales y aportes significativos. Esta experiencia no solo enriquece su formación académica, sino que también les ayuda a establecerse como profesionales competentes y atractivos para oportunidades laborales futuras, al tiempo que fomenta su curiosidad, creatividad y pasión por la investigación, impulsando su desarrollo personal y profesional a largo plazo.

En la relación con el análisis del OE1 entre el CI y la satisfacción de necesidades (coeficiente de correlación de 0.548), se refleja la influencia positiva que un buen CI puede tener en la satisfacción de las expectativas de los empleados. El p-valor de 0.000 respalda la significancia de esta relación, lo que implica que un

CI efectivo contribuye a mejorar la satisfacción de las necesidades del personal. Esto subraya la importancia de mantener un sistema de CI robusto, que no solo asegure el cumplimiento de políticas y procedimientos, sino que también promueva un ambiente de trabajo que atienda las expectativas y necesidades de los empleados, resultando en una mayor motivación, productividad y compromiso con la organización.

El estudio realizado por Zarate, (2022) se concluyó que existe una relación positiva entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes de Electrocentro, según los resultados de las entrevistas, el 67 % de los encuestados calificó el entorno del servicio como bueno o excelente, mientras que el 33 % lo calificó como malo o regular. Se ha llegado a la conclusión de que existe una relación positiva entre la empresa Electrocentro y el nivel de satisfacción de sus clientes, lo que refleja un servicio eficaz. Existe una relación entre la capacidad de respuesta y la calidad del servicio, según los datos proporcionados por los encuestados y el análisis correspondiente para comprobar la hipótesis.

Además, la correlación identificada en el OE2 entre el CI y la igualdad (coeficiente de correlación de 0.420) sugiere que un CI adecuado puede influir en la promoción de la igualdad dentro de la organización. Aunque esta correlación es menor que en otros aspectos, el p-valor de 0.000 sigue siendo significativo, lo que indica que el CI juega un rol fundamental en la promoción de la igualdad en Electrocentro. Esto implica que fortalecer el CI puede contribuir a crear un entorno más equitativo, asegurando que las políticas y procedimientos se apliquen de manera justa y uniforme, y que todos los empleados tengan las mismas oportunidades, lo cual es esencial para fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y justo.

Según Carrera (2017), la igualdad es cuando las personas en las mismas circunstancias y condiciones reciben un tratamiento legal igualitario. En contraste, la equidad se enfoca en brindar un trato justo a cada persona, dando a cada uno lo que le corresponde según sus particularidades y características únicas. De esta manera, la equidad está profundamente vinculada con la justicia, el reconocimiento de la diversidad y la eliminación de toda discriminación o prejuicio.

La fuerte relación del OE3 entre el CI y la calidad general en Electrocentro (coeficiente de correlación de 0.516) subraya la relevancia crítica de un CI efectivo

para garantizar altos estándares de calidad en todos los sectores funcionales de la empresa. Con un p-valor de 0.000, se confirma la significancia de esta relación y se respalda la hipótesis alterna. Esto indica que un CI no solo asegura el cumplimiento de políticas y procedimientos internos, sino que también es fundamental para mantener y mejorar la calidad del servicio ofrecido por Electrocentro. La implementación de prácticas sólidas de CI ayuda a identificar y corregir deficiencias, promover la eficiencia operativa, y garantizar que los clientes reciban un servicio de alta calidad, lo que refuerza la reputación y la confianza en la empresa. Peiró (2020), la valoración de los clientes sobre la calidad que reciben cuando interactúan con una empresa es crucial. Un usuario puede comunicarse con una empresa de varias maneras, como quejas, preguntas o incluso felicitaciones por un producto o servicio. Sin embargo, brindar un trato personalizado, comunicación efectiva y una resolución rápida de problemas es esencial para garantizar una percepción óptima de calidad. De esta manera, los clientes asociarán la calidad con la atención.

En conjunto, estos hallazgos resaltan la importancia estratégica del CI en Electrocentro para mejorar la calidad de los servicios públicos, satisfacer las necesidades del personal, promover la igualdad y mantener altos estándares de calidad en todas las operaciones de la entidad. Los organismos públicos deben implementar un sistema de CI para garantizar la eficiencia, eficacia y transparencia en el ofrecimiento de sus servicios. El CI no solo ayuda a proteger los activos de la organización y a garantizar la adhesión de las normas legales y políticas internas, sino que también desempeña un rol fundamental en la mejora continua de la calidad de los servicios públicos.

El CI se enfoca en supervisar y evaluar los procesos internos para detectar y corregir cualquier desviación de los estándares establecidos. Gracias a este monitoreo constante, las entidades públicas pueden identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas de manera oportuna. Además, la percepción de la calidad de los servicios públicos está estrechamente relacionada con la experiencia del usuario. Estudios recientes indican que una gran parte de los clientes de servicios públicos, como los de Electrocentro, asocian la calidad del servicio con la capacidad de la empresa para brindar un trato personalizado y resolver problemas de manera efectiva.

El CI es crucial en este aspecto, ya que establece los mecanismos necesarios para asegurarse de que el personal esté adecuadamente capacitado y pueda cubrir las demandas de los usuarios de manera eficiente. La capacitación continua del personal, junto con la implementación de procesos eficientes y una supervisión constante, permite a las organizaciones públicas mejorar la calidad de los servicios que brindan.

Incorporar un sistema de CI sólido permite a las entidades públicas garantizar una mayor satisfacción del cliente y una prestación de servicios más justa y equitativa. Aunque la implementación de estos controles puede enfrentar desafíos, los beneficios a largo plazo superan con creces los obstáculos. Invertir en controles internos eficaces es esencial para el desarrollo sostenible de los servicios públicos, asegurando que se mantengan altos estándares de calidad y se promueva la confianza de los ciudadanos hacia las organizaciones.

En resumen, las organizaciones públicas deben priorizar la ejecución de sistemas de CI para mejorar la calidad de los servicios, garantizar el cumplimiento normativo, y fomentar el cumplimiento de las expectativas del usuario. A través de la supervisión constante, la capacitación del personal y la optimización de procesos, se puede lograr una gestión pública más eficiente y transparente, en beneficio de toda la sociedad.

V. CONCLUSIONES

En concordancia con el objetivo general, se ha determinado una relación directa significativa entre el CI y la calidad de los servicios públicos en Electrocentro. Este hallazgo se sustenta en un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,565. Al rechazar la hipótesis nula con un p-valor de 0,000, el cual es menor que 0,05, se confirma que el CI influye positivamente en la calidad de los servicios públicos de la organización.

Referente al primer objetivo específico, se estableció una relación directa entre el CI y la satisfacción de necesidades en Electrocentro. Se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,548, lo que demuestra una relación positiva entre el CI y la satisfacción de necesidades en la organización. Al rechazar la hipótesis nula con un p-valor de 0,000, el cual es menor que 0,05, se valida que el CI impacta positivamente en la satisfacción de las necesidades en Electrocentro.

En relación con el segundo objetivo específico, se identificó una relación directa entre el CI y la igualdad en Electrocentro, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,420. Aunque este valor es menor, al rechazar la hipótesis nula con un p-valor de 0,009, que es menor que 0,05, se confirmó que el CI está relacionado positivamente con la igualdad en la organización.

En cuanto al tercer objetivo específico, se consideró una relación directa entre el CI y la calidad en Electrocentro, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,516. Al rechazar la hipótesis nula con un p-valor de 0,000, que es menor que 0,05, se concluyó que el CI influye positivamente en la calidad de los servicios prestados en la organización.

Finalmente, es crucial señalar que, para establecer un estándar de calidad exitoso en los servicios públicos, es esencial fortalecer los procesos de CI en Electrocentro. Es necesario implementar medidas de monitoreo, promover una cultura organizacional enfocada en la satisfacción del cliente y fomentar una cultura de justicia interna. Para asegurar la calidad de los servicios, también se requiere un progreso y evaluación constante de los mismos.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda fortalecer y mejorar los procesos de CI en Electrocentro para garantizar y mantener elevados estándares de calidad en la prestación de servicios públicos. Se sugiere implementar mecanismos de seguimiento y evaluación continua para localizar áreas susceptibles de mejora y optimización en la calidad de los servicios ofrecidos.

Es aconsejable fomentar una cultura organizacional orientada a la satisfacción de los requerimientos de los clientes internos y externos, a través de un CI efectivo que asegure la productividad y éxito en la gestión de los recursos. Es aconsejable establecer canales de comunicación abiertos y sistemas de retroalimentación para identificar y atender las necesidades de manera oportuna.

Es necesario implementar medidas y políticas que promuevan la igualdad y la equidad en Electrocentro, asegurando que el CI contribuya a garantizar que todos los colaboradores sean tratados de manera equitativa y justa. Se sugiere realizar capacitaciones sobre diversidad e inclusión para sensibilizar al personal y promover un ambiente de trabajo inclusivo.

Se sugiere continuar fortaleciendo los procesos de CI en Electrocentro con el fin de preservar y optimizar la calidad de los servicios prestados a los clientes. Se sugiere implementar sistemas de monitoreo de la calidad, establecer indicadores de desempeño y realizar evaluaciones periódicas para asegurarse de que los servicios sean de alta calidad.

Finalmente, se recomienda que, para conservar los niveles elevados de calidad en la prestación de servicios públicos, se debe mejorar los procesos de CI en Electrocentro. Esto se puede conseguir implementando sistemas de monitoreo y evaluación constantes, la promoción de una cultura organizacional centrada en la satisfacción del cliente, la creación de canales de comunicación abiertos y la promoción de la igualdad. Además, continuar mejorando estos procesos mediante la incorporación de sistemas de monitoreo de calidad, indicadores de desempeño y evaluaciones regulares.

REFERENCIAS

- Une.Iso.10002. (2018). Gestión de la calidad. Satisfacción al cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. México: Editorial Alfa.
- Callirgos, O. F. (2023). *impacto del control interno en la gestión administrativa de la i.e. Jesús de Nazaret – Magdalena - Cajamarca en el año 2023 [universidad privada Antonio Guillermo Urrelo]*. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/3277?show=full>
- Carhuapoma, V. J. (2019). *nfluencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la empresa Electrocentro s.a. ss.ee. la oroya-2018 [Universidad Nacional del Centro del Perú]*. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7139/T010_71645384_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, D. S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica (Décima)*. San Marcos E.I.R.L.
- Carrera, H. A. (2017). *Servicios públicos y sostenibilidad en los gobiernos locales mexicanos*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/E76DDE388D86BC29052582490050895C/\\$FILE/carready.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/E76DDE388D86BC29052582490050895C/$FILE/carready.pdf)
- Castillo, C. V. (2023). *“El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Empresa de Transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021” [UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO]*. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5658/Vania_Tesis_maestro_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Comendeiro, B. H. (2021). *el efecto del control interno en la productividad en ventas de las empresas de nuevo león que cotizan en la bolsa mexicana de valores [UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN]*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/23413/1/1080080929.pdf>
- Cruzado Vidal Rolando R., C. R. (2023). *El Sistema de Control Interno en el Sector Público de Perú: Una Revisión Sistemática*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/373267228_El_Sistema_de_Contr ol_Interno_en_el_Sector_Publico_de_Peru_Una_Revision_Sistematica
- Escobar, Z. H. (2023). *Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357972230009/357972230009.pdf>
- Gómez, B. J. (2021). *el modelo de control interno en Colombia, un análisis desde las capacidades institucionales: el caso del municipio de San Carlos (Córdova) [Pontificia Universidad Javeriana]*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/57691/Tesis%20 JMGB%20V.4.pdf?sequence=3>
- Gonzales, T. E. (2019). *implementación del control interno en la gestión operativa en la agencia BCP de Jaén – 2015 [Universidad Señor de Sipán]*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6339/Gonzales%20Tapia%20%26%20Rangel%20Granda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hadi, M. M. (2023). *Metodología de la investigación (1°)*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Hernández Sampieri, R. &. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MCGRAW-HILL.

Hernández, S. R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* .

Huerta, R. J. (2018). *el control interno y la relación con la calidad de los servicios en la empresa Grupo Palacios SAC- Huaraz, 2017 [Universidad Católica Los Ángeles Chimbote].* Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35038/CALIDAD_SERVICIO_CONTROL_INTERNO_HUERTA_RAMOS_JULIO_EFRAIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hugo Wiley Escobar Zurita, S. C. (2023). *Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú.* Obtenido de <https://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/761>

Monsiváis, C. A. (2019). *La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México.* Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v31/1870-3925-regsoc-31-e1206.pdf>

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

Moreno, J. y. (2018). *Sistemas de información empresarial: la información como recurso estratégico. Revista Científica Dominio de las Ciencias 4 (1), 141-154.* Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/728/html>

Ortiz, R. (. (2018). *Guía estilos de vida saludables (1°).* Obtenido de <https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudada>

no_2/PlandeDesarrollo_0_19/ProgramasyProyectos/Shared%20Content/Estilos%20de%20vida%20saludable/Gu%C3%ADa%20Estilos%20de%20Vida/Gui%CC%81a%20Estilos%20de%20vida%20saludables.pdf

Peiró, R. (2020). *Calidad. Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>

Peña, N. D. (2020). *propuesta de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad en la empresa MV INVERSIONES EIRL, Chiclayo 2018 [Universidad Señor de Sipán]*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7505/Pe%C3%B1a%20Neyra%20Daniel.pdf?sequence=1>

Perales, M. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38126>

Pereira, P. C. (s.f.). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. IMCP.

Pérez Márquez Luis Antonio, B. R. (2022). *El control interno y su influencia en la gestión de recursos financieros*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3227>

Phang, C. (2020). *Calidad de Servicio de atención percibida por contribuyentes de una Institución Pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020. [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú]*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3027>

Restrepo, M. C. (2020). *El control interno de los inventarios: Su incidencia en la gestión financiera de "Due Amici Pizzería"*. Universidad Santo Tomás sede Colombia.

- Rivera, M. K. (2020). Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S [Universidad de La Salle, Bogotá].
- Rivera, R. F. (2018). *Propuesta para el Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable, basado en modelo COSO, para la empresa SAMARCOL S.A.S en la ciudad de Santa Marta. [Tesis de posgrado, Universidad 118 Cooperativa de Colombia Seccional Santa]*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12494/7838>
- Rodríguez, V. S. (2019). *Uso del Índice de Masa Corporal y Porcentaje de Grasa Corporal en el Análisis de la Función Pulmonar. SCIELO*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v37n2/0717-9502-ijmorphol-37-02-00592.pdf>
- Rodríguez, V. S. (2019). *Uso del Índice de Masa Corporal y Porcentaje de Grasa Corporal en el Análisis de la Función Pulmonar. SCIELO*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v37n2/0717-9502-ijmorphol-37-02-00592.pdf>
- Romero, J. (2019). Control interno y sus 5 componentes según COSO. *Gestiópolis*, 5(11), 66- 72.
- Saavedra, P. (2017). Metodología de investigación científica. Huancayo, Perú: Editorial Soluciones Gráficas.
- Salnave, M. y. (2017). *El Sistema de Control Interno en el Estado Colombiano como instancia integradora de los Sistemas de Gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la Gestión Pública a 2030. [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]*. Obtenido de <https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/3237663/>

- Salnave, M. y. (s.f.). El Sistema de Control Interno en el Estado Colombiano como instancia integradora de los Sistemas de Gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la Gestión Pública a 2030. [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. 2017. Obtenido de <https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/3237663/>
- Sánchez, H. R. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima, Perú: Fondo editorial Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, M. y. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Santillana, G. J. (s.f.). SISTEMAS DE CONTROL INTERNO (Tercera). Pearson. 2015.
- Santillana, J. R. (s.f.). Sistema de control interno (3ra ed.). México: Pearson. 2015.
- Silvano, D. H. (2023). *control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las Pyme del sector transportes del Perú: caso de la empresa Shalom empresarial S.A.C. - Ayacucho, 2023 [UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE]*. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34799/CONTROL_INTERNO_GESTION_HUAMAN_PAYHUA_SILVANO_DAVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Social, O. I. (2018). *Metodología de la Prevención de Riesgos Laborales*. OISS. Obtenido de <https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/11/3-2- Metodologia.pdf>
- Tenesaca, G. M. (2023). *el control interno y su impacto en los estados Financieros de la Compañía Motorepuestos S.A [UNIVERSIDAD LAICA VICENTE*

- ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL]. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/6133/1/T-ULVR-4987.pdf>
- Toala, M. S. (2019). *Control interno y medidas de desempeño en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Agencia Chone. Revista Científica*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7343793.pdf>
- Ubaldo, A. (2019). *Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018. Revista Gobierno y Gestión Pública 7(4), 24- 31*. Obtenido de <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.04>
- Valderrama, M. S. (2019). *El desarrollo de la tesis (1°)*. San Marcos E.I.R.L.
- Vargas, E. R. (2019). *Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. Revista Venezolana de Gerencia, 24 (85), 105-117*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864015/html/>
- Vera, N. y. (2018). *El servicio al cliente como filosofía y factor de posicionamiento de las cooperativas de taxis. Research Journal, 3 (2), 71- 82*. Obtenido de <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n2.2018.413>
- Vignolo, G. (2020). *Los mandatos de los Organismos reguladores ¿son actos administrativos o son reglamentos? Revista de Derecho, 8 (11), 69-83*. Obtenido de <https://doi.org/10.21678/forseti.v8i11.1254>
- Vladimir, A. C. (2023). *Incidencias del control interno en la efectividad de la gestión administrativa de la subgerencia de logística de la municipalidad provincial de Abancay (Perú), en el periodo 2019*. Obtenido de <https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2023/04/ArticuloCS23n.pdf>
- Zambrano, C. C. (2023). *Sistema de Control Interno y su Incidencia en el Manejo del Inventario de Medicinas e Insumos Médicos, Centro de Salud Andrés de*

Vera del Cantón Portoviejo, 2022. Digital Publiiser. Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9177345.pdf>

Zarate, C. D. (2022). *“La calidad en el servicio y su relación con el grado de satisfacción del cliente en la empresa Electrocentro Huánuco - 2022”.*

Obtenido de

<https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4365/Zarate%20Custodio%2c%20Diana%20M%C3%B3nica.pdf?sequence=1&isAllowed>

=y

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos (cuestionario)

Anexo 3: Evaluación de juicio de expertos

Anexo 4: Resultado de análisis de consistencia interna

Anexo 5: Consentimiento informado

Anexo 6: Reporte de similitud de software Turnitin

Anexo 7: Análisis complementario

Anexo 8: Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación

Anexo 9: Otras evidencias

Anexo 1: Tabla de operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V1: Control interno	Pereira (2019), menciona que Es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio la gerencia y el personal, el cual está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos trazados, y consta de 5 componentes. El ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y el monitoreo. (p.51)	Esta variable fue validada mediante un cuestionario conformado por 14 ítems guiados con las dimensiones de estudio.	Ambiente de control	Integrantes de una organización Control de actividades	Ordinal
			Evaluación de riesgos	Evaluación de los sistemas Representaciones erróneas	
			Actividades de control	Ocurrencias de riesgos Sistema en el tiempo	
			Información y comunicación	Realización de objetivos Posibilidad de evaluar	
			Monitoreo	Calidad de control interno Evaluación de control	
V2: Calidad de servicios públicos	Carrera (2017) mencionan que Se entiende por servicio público toda actividad organizada tendiente a resolver necesidades de interés general, colectivas o públicas de la población, en forma regular, continua y obligatoria, de acuerdo con un régimen	La variable EV realizada mediante un cuestionario que fue validado por tres expertos, ya que vienen a ser de escala ordinal y tipo Likert.	Satisfacción de necesidades	Entrega de productos	Ordinal
				Servicios de calidad	
			Igualdad	Trato jurídico	
				Mismas condiciones	

	<p>jurídico especial de derecho público, con la participación activa de la Administración Pública en la prestación directa, en su regulación y control. Los servicios públicos son aquellas actividades que satisfacen necesidades colectivas, generalmente esenciales, que deben ser ofrecidos en forma universal, obligatoria, continua y en condiciones de igualdad y calidad, a toda la comunidad. (p.3)</p>		<p>Calidad</p>	<p>Propiedad de una cosa</p> <hr/> <p>Satisfacción del sujeto</p>	
--	--	--	----------------	---	--

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE CONTROL INTERNO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: Control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro Huanuco-2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CONTROL INTERNO

Definición de la variable control interno: Perelra (2019), menciona que es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio la gerencia y el personal, el cual está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos trazados, y consta de 5 componentes. El ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y el monitoreo. (p.51)

Pereira, P. C. A. P. (2019). Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad.

Instrumento elaborado en base a los aportes de (Valderrama y Jaimes 2019).

La investigación se justifica metodológicamente nuestra investigación será desarrollada, teniendo como sustento al método científico, el cual será el pilar que contribuirá a la construcción de nuestros instrumentos de investigación, con un Software SPSS, del cual se obtendrá la confiabilidad válida del instrumento con el Alpha de Cronbach.

Cuestionario para medir la variable control interno

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título: Control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro Huanuco-2024. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Marque con una "X" valorando cada ítem o enunciado según la escala:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: V1 Ambiente de control	5	4	3	2	1
¿Crees que la comunicación entre los integrantes de la organización es efectiva para garantizar un buen funcionamiento del control interno?	X				
¿Consideras que los roles y responsabilidades de los integrantes de la organización están claramente definidos para fortalecer el control interno?	X				
¿Se cuenta con procedimientos claros y documentados para el control de actividades dentro de la organización?	X				
¿Existe supervisión constante para asegurar que las actividades se desarrollan de acuerdo a los estándares establecidos?	X				
Dimensión 2: V1 Evaluación de riesgos					
¿Se realizan auditorías internas de manera regular para evaluar la efectividad de los sistemas de control interno?	X				
¿Se toman medidas correctivas basadas en las evaluaciones de los sistemas de control interno?	X				
¿Existen representaciones erróneas dentro de la organización que puedan afectar el control interno?	X				
¿Se brinda capacitación y concientización a los empleados para identificar y reportar representaciones erróneas de manera oportuna?	X				
Dimensión 3: V1 Actividades de control					
¿Se identifican y gestionan adecuadamente las ocurrencias de riesgos en la organización?	X				

¿El sistema de control interno se mantiene actualizado y relevante a lo largo del tiempo?	X				
Dimensión 4: V1 Información y comunicación					
¿El control interno contribuye de manera significativa a la realización de los objetivos de la organización?	X				
¿Existe la posibilidad de evaluar de forma objetiva el funcionamiento del control interno en la organización?	X				
Dimensión 5: V1 Monitoreo					
¿Consideras que la calidad del control interno en la organización es alta y efectiva?	X				
¿Se lleva a cabo una evaluación periódica del control interno para garantizar su eficacia y adecuación a las necesidades de la organización?	X				

¡Muchas gracias por su participación!

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIOS

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: Control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro Huanuco-2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS

Definición de la variable calidad de servicio: Carrera (2017) menciona que se entiende por servicio público toda actividad organizada tendiente a resolver necesidades de interés general, colectivas o públicas de la población, en forma regular, continua y obligatoria, de acuerdo con un régimen jurídico especial de derecho público, con la participación activa de la Administración Pública en la prestación directa, en su regulación y control. Los servicios públicos son aquellas actividades que satisfacen necesidades colectivas, generalmente esenciales, que deben ser ofrecidos en forma universal, obligatoria, continua y en condiciones de igualdad y calidad, a toda la comunidad. (p.3)

Carrera, H. A. P. (2017). Servicios públicos y sostenibilidad en los gobiernos locales mexicanos.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/E76DDE388D86BC29052582490050895C/\\$FILE/carready.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/E76DDE388D86BC29052582490050895C/$FILE/carready.pdf)

Instrumento elaborado en base a los aportes de (Valderrama y Jaimes 2019).

La investigación se justifica metodológicamente nuestra investigación será desarrollada, teniendo como sustento el método científico, el cual será el pilar que contribuirá a la construcción de nuestros instrumentos de investigación, con un Software SPSS, del cual se obtendrá la confiabilidad válida del instrumento con el Alpha de Cronbach.

Cuestionario para medir la variable calidad de servicios

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados serán anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título: Control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro Huanuco-2024. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Marque con una "X" valorando cada ítem o enunciado según la escala:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: V2 Satisfacción de necesidades	5	4	3	2	1
¿Consideras que la entrega de productos por parte de la organización se realiza de manera oportuna y confiable?	X				
¿Se garantiza la integridad y calidad de los productos entregados a los usuarios de los servicios públicos?	X				
¿Se realizan seguimientos para garantizar la correcta recepción de los productos por parte de los usuarios?	X				
¿Los servicios ofrecidos por la organización cumplen con las expectativas de calidad de los usuarios?	X				
¿Se realizan mejoras continuas en los servicios públicos para asegurar altos estándares de calidad y satisfacción del usuario?	X				
¿Se cuenta con mecanismos de retroalimentación para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados?	X				
Dimensión 2: V2 Igualdad					
¿Se brinda un trato justo y equitativo a los usuarios en el ámbito jurídico dentro de la organización de servicios públicos?	X				
¿Se cumplen rigurosamente las normativas legales y reglamentarias en la prestación de servicios públicos?	X				

¿Se garantiza la igualdad de condiciones y acceso a los servicios públicos para todos los usuarios sin discriminación?	X				
¿Existe equidad en la distribución de recursos y beneficios entre los usuarios de los servicios públicos?	X				
Dimensión 3: V2 Calidad					
¿Se respetan los derechos de propiedad de los usuarios en relación a los servicios públicos ofrecidos por la organización?	X				
¿Se protege y preserva la propiedad de los usuarios en el contexto de la prestación de servicios públicos?	X				
¿Se realizan encuestas de satisfacción periódicas para evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos?	X				
¿Se toman acciones correctivas basadas en la retroalimentación de los usuarios para mejorar la satisfacción del sujeto con los servicios públicos ofrecidos?	X				

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 3: Evaluación de juicio de expertos

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE EL CONTROL INTERNO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar la presente guía de entrevista que permitirá recoger información para la investigación: Control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro Huanuco-2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA DE LA CATEGORÍA DE CONTROL INTERNO

Definición de la categoría:

Definición de la variable control interno: Pereira (2019), menciona que es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio la gerencia y el personal, el cual está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos trazados, y consta de 5 componentes. El ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y el monitoreo. (p.51)

Pereira, P. C. A. P. (2019). Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad.

Instrumento elaborado en base a los aportes de (Valderrama y Jaimes 2019).

La investigación se justifica metodológicamente nuestra investigación será desarrollada, teniendo como sustento al método científico, el cual será el pilar que contribuirá a la construcción de nuestros instrumentos de investigación, con un

Software SPSS, del cual se obtendrá la confiabilidad valida del instrumento con el Alpha de Cronbach.

Valderrama, M. S., & Jaimes, V. C. (2019). El desarrollo de la tesis (1°). San Marcos E.I.R.L.

Subcategoría	Indicador	Pregunta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
V1D1 Ambiente de control	Integrantes de una organización	¿Crees que la comunicación entre los integrantes de la organización es efectiva para garantizar un buen funcionamiento del control interno?	1	1	1	1	
		¿Consideras que los roles y responsabilidades de los integrantes de la organización están claramente definidos para fortalecer el control interno?	1	1	1	1	
	Control de actividades	¿Se cuenta con procedimientos claros y documentados para el control de actividades dentro de la organización?	1	1	1	1	
		¿Existe supervisión constante para asegurar que las actividades se desarrollan de acuerdo a los estándares establecidos?	1	1	1	1	
V1D2 Evaluación de riesgos	Evaluación de los sistemas	¿Se realizan auditorías internas de manera regular para evaluar la efectividad de los sistemas de control interno?	1	1	1	1	

		¿Se toman medidas correctivas basadas en las evaluaciones de los sistemas de control interno?	1	1	1	1	
	Representaciones erróneas	¿Existen representaciones erróneas dentro de la organización que puedan afectar el control interno?	1	1	1	1	
		¿Se brinda capacitación y concientización a los empleados para identificar y reportar representaciones erróneas de manera oportuna?	1	1	1	1	
V1D3 Actividades de control	Ocurrencias de riesgos	¿Se identifican y gestionan adecuadamente las ocurrencias de riesgos en la organización?	1	1	1	1	
	Sistema en el tiempo	¿El sistema de control interno se mantiene actualizado y relevante a lo largo del tiempo?	1	1	1	1	
V1D4 Información y comunicación	Realización de objetivos	¿El control interno contribuye de manera significativa a la realización de los objetivos de la organización?	1	1	1	1	
	Posibilidad de evaluar	¿Existe la posibilidad de evaluar de forma objetiva el funcionamiento del control interno en la organización?	1	1	1	1	
V1D5 Monitoreo	Calidad de control interno	¿Consideras que la calidad del control interno en la organización es alta y efectiva?	1	1	1	1	
	Evaluación de control	¿Se lleva a cabo una evaluación periódica del control interno para garantizar su eficacia y adecuación a las necesidades de	1	1	1	1	
		la organización?					

Guía de entrevista para medir la categoría de control interno

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; la información recopilada será anónima, será tratada de forma confidencial y tiene una finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título: Control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro Huanuco-2024. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Instrucciones: La entrevista consta de 14 preguntas. Por favor, responda cada una de ellas según su experiencia.

Pregunta 1: ¿Crees que la comunicación entre los integrantes de la organización es efectiva para garantizar un buen funcionamiento del control interno?

Pregunta 2: ¿Consideras que los roles y responsabilidades de los integrantes de la organización están claramente definidos para fortalecer el control interno?

Pregunta 3: ¿Se cuenta con procedimientos claros y documentados para el control de actividades dentro de la organización?

Pregunta 4: ¿Existe supervisión constante para asegurar que las actividades se desarrollan de acuerdo a los estándares establecidos?

Pregunta 5: ¿Se realizan auditorías internas de manera regular para evaluar la efectividad de los sistemas de control interno?

Pregunta 6: ¿Se toman medidas correctivas basadas en las evaluaciones de los sistemas de control interno?

Pregunta 7: ¿Existen representaciones erróneas dentro de la organización que puedan afectar el control interno?

Pregunta 8: ¿Se brinda capacitación y concientización a los empleados para identificar y reportar representaciones erróneas de manera oportuna?

Pregunta 9: ¿Se identifican y gestionan adecuadamente las ocurrencias de riesgos en la organización?

Pregunta 10: ¿El sistema de control interno se mantiene actualizado y relevante a lo largo del tiempo?

Pregunta 11: ¿El control interno contribuye de manera significativa a la realización de los objetivos de la organización?

Pregunta 12: ¿Existe la posibilidad de evaluar de forma objetiva el funcionamiento del control interno en la organización?

Pregunta 13: ¿Consideras que la calidad del control interno en la organización es alta y efectiva?

Pregunta 14: ¿Se lleva a cabo una evaluación periódica del control interno para garantizar su eficacia y adecuación a las necesidades de la organización?

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Nombres y apellidos del experto	RAFAEL J. FERNÁNDEZ JAIME
Documento de identidad	19943875
Años de experiencia laboral	15 AÑOS
Máximo grado académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANO
Institución laboral	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
Labor que desempeña	DOCENTE RENACYT
Número telefónico	948480043
Correo electrónico	101973RJFJ@GMAIL.COM
Firma	 Dr. Rafael J. Fernández Jaime CPCC. N° 09-1988 CCPJ AUDITOR INDEPENDIENTE REGISTRO N° 08-0085-A1
Fecha	24 / 05 / 2024

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE EL CONTROL INTERNO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar la presente guía de entrevista que permitirá recoger información para la investigación: Control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro Huanuco-2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA DE LA CATEGORÍA DE CONTROL INTERNO

Definición de la categoría:

Definición de la variable control interno: Pereira (2019), menciona que es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio la gerencia y el personal, el cual está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos trazados, y consta de 5 componentes. El ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y el monitoreo. (p.51)

Pereira, P. C. A. P. (2019). Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad.

Instrumento elaborado en base a los aportes de (Valderrama y Jaimes 2019).

La investigación se justifica metodológicamente nuestra investigación será desarrollada, teniendo como sustento al método científico, el cual será el pilar que contribuirá a la construcción de nuestros instrumentos de investigación, con un

Software SPSS, del cual se obtendrá la confiabilidad válida del instrumento con el Alpha de Cronbach.

Valderrama, M. S., & Jaimes, V. C. (2019). El desarrollo de la tesis (1°). San Marcos E.I.R.L.

Subcategoría	Indicador	Pregunta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
V1D1 Ambiente de control	Integrantes de una organización	¿Crees que la comunicación entre los integrantes de la organización es efectiva para garantizar un buen funcionamiento del control interno?	1	1	1	1	
		¿Consideras que los roles y responsabilidades de los integrantes de la organización están claramente definidos para fortalecer el control interno?	1	1	1	1	
	Control de actividades	¿Se cuenta con procedimientos claros y documentados para el control de actividades dentro de la organización?	1	1	1	1	
		¿Existe supervisión constante para asegurar que las actividades se desarrollan de acuerdo a los estándares establecidos?	1	1	1	1	
V1D2 Evaluación de riesgos	Evaluación de los sistemas	¿Se realizan auditorías internas de manera regular para evaluar la efectividad de los sistemas de control interno?	1	1	1	1	

		¿Se toman medidas correctivas basadas en las evaluaciones de los sistemas de control interno?	1	1	1	1	
	Representaciones erróneas	¿Existen representaciones erróneas dentro de la organización que puedan afectar el control interno?	1	1	1	1	
		¿Se brinda capacitación y concientización a los empleados para identificar y reportar representaciones erróneas de manera oportuna?	1	1	1	1	
V1D3 Actividades de control	Ocurrencias de riesgos	¿Se identifican y gestionan adecuadamente las ocurrencias de riesgos en la organización?	1	1	1	1	
	Sistema en el tiempo	¿El sistema de control interno se mantiene actualizado y relevante a lo largo del tiempo?	1	1	1	1	
V1D4 Información y comunicación	Realización de objetivos	¿El control interno contribuye de manera significativa a la realización de los objetivos de la organización?	1	1	1	1	
	Posibilidad de evaluar	¿Existe la posibilidad de evaluar de forma objetiva el funcionamiento del control interno en la organización?	1	1	1	1	
V1D5 Monitoreo	Calidad de control interno	¿Consideras que la calidad del control interno en la organización es alta y efectiva?	1	1	1	1	
	Evaluación de control	¿Se lleva a cabo una evaluación periódica del control interno para garantizar su eficacia y adecuación a las necesidades de	1	1	1	1	

		la organización?					
--	--	------------------	--	--	--	--	--

Guía de entrevista para medir la categoría de control interno

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; la información recopilada será anónima, será tratada de forma confidencial y tiene una finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título: Control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro Huanuco-2024. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Instrucciones: La entrevista consta de 14 preguntas. Por favor, responda cada una de ellas según su experiencia.

Pregunta 1: ¿Crees que la comunicación entre los integrantes de la organización es efectiva para garantizar un buen funcionamiento del control interno?

Pregunta 2: ¿Consideras que los roles y responsabilidades de los integrantes de la organización están claramente definidos para fortalecer el control interno?

Pregunta 3: ¿Se cuenta con procedimientos claros y documentados para el control de actividades dentro de la organización?

Pregunta 4: ¿Existe supervisión constante para asegurar que las actividades se desarrollan de acuerdo a los estándares establecidos?

Pregunta 5: ¿Se realizan auditorías internas de manera regular para evaluar la efectividad de los sistemas de control interno?

Pregunta 6: ¿Se toman medidas correctivas basadas en las evaluaciones de los sistemas de control interno?

Pregunta 7: ¿Existen representaciones erróneas dentro de la organización que puedan afectar el control interno?

Pregunta 8: ¿Se brinda capacitación y concientización a los empleados para identificar y reportar representaciones erróneas de manera oportuna?

Pregunta 9: ¿Se identifican y gestionan adecuadamente las ocurrencias de riesgos en la organización?

Pregunta 10: ¿El sistema de control interno se mantiene actualizado y relevante a lo largo del tiempo?

Pregunta 11: ¿El control interno contribuye de manera significativa a la realización de los objetivos de la organización?



Pregunta 12: ¿Existe la posibilidad de evaluar de forma objetiva el funcionamiento del control interno en la organización?

Pregunta 13: ¿Consideras que la calidad del control interno en la organización es alta y efectiva?

Pregunta 14: ¿Se lleva a cabo una evaluación periódica del control interno para garantizar su eficacia y adecuación a las necesidades de la organización?

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Nombres y apellidos del experto	DAVID CALLUPE MARCELO
Documento de identidad	19917864
Años de experiencia laboral	26 AÑOS
Máximo grado académico	MAESTRO
Nacionalidad	PERUANO
Institución laboral	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Labor que desempeña	DOCENTE
Número telefónico	961615819
Correo electrónico	davidcpc15@gmail.com
Firma	  Mg. CPC David Callupe Marcelo MAT. 08 - 1115 CCPJ
Fecha	24 / 05 / 2024

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE EL CONTROL INTERNO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar la presente guía de entrevista que permitirá recoger información para la investigación: Control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro Huanuco-2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA DE LA CATEGORÍA DE CONTROL INTERNO

Definición de la categoría:

Definición de la variable control interno: Pereira (2019), menciona que es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio la gerencia y el personal, el cual está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos trazados, y consta de 5 componentes. El ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y el monitoreo. (p.51)

Pereira, P. C. A. P. (2019). Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad.

Instrumento elaborado en base a los aportes de (Valderrama y Jaimes 2019).

La investigación se justifica metodológicamente nuestra investigación será desarrollada, teniendo como sustento al método científico, el cual será el pilar que contribuirá a la construcción de nuestros instrumentos de investigación, con un

Software SPSS, del cual se obtendrá la confiabilidad valida del instrumento con el Alpha de Cronbach.

Valderrama, M. S., & Jaimes, V. C. (2019). El desarrollo de la tesis (1°). San Marcos E.I.R.L.

Subcategoría	Indicador	Pregunta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
V1D1 Ambiente de control	Integrantes de una organización	¿Crees que la comunicación entre los integrantes de la organización es efectiva para garantizar un buen funcionamiento del control interno?	1	1	1	1	
		¿Consideras que los roles y responsabilidades de los integrantes de la organización están claramente definidos para fortalecer el control interno?	1	1	1	1	
	Control de actividades	¿Se cuenta con procedimientos claros y documentados para el control de actividades dentro de la organización?	1	1	1	1	
		¿Existe supervisión constante para asegurar que las actividades se desarrollan de acuerdo a los estándares establecidos?	1	1	1	1	
V1D2 Evaluación de riesgos	Evaluación de los sistemas	¿Se realizan auditorías internas de manera regular para evaluar la efectividad de los sistemas de control interno?	1	1	1	1	

		¿Se toman medidas correctivas basadas en las evaluaciones de los sistemas de control interno?	1	1	1	1	
	Representaciones erróneas	¿Existen representaciones erróneas dentro de la organización que puedan afectar el control interno?	1	1	1	1	
		¿Se brinda capacitación y concientización a los empleados para identificar y reportar representaciones erróneas de manera oportuna?	1	1	1	1	
V1D3 Actividades de control	Ocurrencias de riesgos	¿Se identifican y gestionan adecuadamente las ocurrencias de riesgos en la organización?	1	1	1	1	
	Sistema en el tiempo	¿El sistema de control interno se mantiene actualizado y relevante a lo largo del tiempo?	1	1	1	1	
V1D4 Información y comunicación	Realización de objetivos	¿El control interno contribuye de manera significativa a la realización de los objetivos de la organización?	1	1	1	1	
	Posibilidad de evaluar	¿Existe la posibilidad de evaluar de forma objetiva el funcionamiento del control interno en la organización?	1	1	1	1	
V1D5 Monitoreo	Calidad de control interno	¿Consideras que la calidad del control interno en la organización es alta y efectiva?	1	1	1	1	
	Evaluación de control	¿Se lleva a cabo una evaluación periódica del control interno para garantizar su eficacia y adecuación a las necesidades de	1	1	1	1	

		la organización?					
--	--	------------------	--	--	--	--	--

Guía de entrevista para medir la categoría de control interno

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; la información recopilada será anónima, será tratada de forma confidencial y tiene una finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título: Control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro Huanuco-2024. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Instrucciones: La entrevista consta de 14 preguntas. Por favor, responda cada una de ellas según su experiencia.

Pregunta 1: ¿Crees que la comunicación entre los integrantes de la organización es efectiva para garantizar un buen funcionamiento del control interno?

Pregunta 2: ¿Consideras que los roles y responsabilidades de los integrantes de la organización están claramente definidos para fortalecer el control interno?

Pregunta 3: ¿Se cuenta con procedimientos claros y documentados para el control de actividades dentro de la organización?

Pregunta 4: ¿Existe supervisión constante para asegurar que las actividades se desarrollan de acuerdo a los estándares establecidos?

Pregunta 5: ¿Se realizan auditorías internas de manera regular para evaluar la efectividad de los sistemas de control interno?

Pregunta 6: ¿Se toman medidas correctivas basadas en las evaluaciones de los sistemas de control interno?

Pregunta 7: ¿Existen representaciones erróneas dentro de la organización que puedan afectar el control interno?

Pregunta 8: ¿Se brinda capacitación y concientización a los empleados para identificar y reportar representaciones erróneas de manera oportuna?

Pregunta 9: ¿Se identifican y gestionan adecuadamente las ocurrencias de riesgos en la organización?

Pregunta 10: ¿El sistema de control interno se mantiene actualizado y relevante a lo largo del tiempo?

Pregunta 11: ¿El control interno contribuye de manera significativa a la realización de los objetivos de la organización?

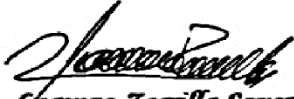
Pregunta 12: ¿Existe la posibilidad de evaluar de forma objetiva el funcionamiento del control interno en la organización?

Pregunta 13: ¿Consideras que la calidad del control interno en la organización es alta y efectiva?

Pregunta 14: ¿Se lleva a cabo una evaluación periódica del control interno para garantizar su eficacia y adecuación a las necesidades de la organización?

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Nombres y apellidos del experto	LORENZO PABLO ZORRILLA SOVERO
Documento de identidad	19809844
Años de experiencia laboral	15 AÑOS
Máximo grado académico	MAESTRO
Nacionalidad	PERUANO
Institución laboral	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Labor que desempeña	DOCENTE
Número telefónico	964047955
Correo electrónico	PABLOLORENZO@HTMAILCOM
Firma	 Mtro. Lorenzo Zorrilla Sovero
Fecha	24 / 05 / 2024

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar la presente guía de entrevista que permitirá recoger información para la investigación: Control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro Huanuco-2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA DE LA CATEGORÍA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE SERVICIOS

Definición de la categoría:

Definición de la variable calidad de servicio: Carrera (2017) menciona que se entiende por servicio público toda actividad organizada tendiente a resolver necesidades de interés general, colectivas o públicas de la población, en forma regular, continua y obligatoria, de acuerdo con un régimen jurídico especial de derecho público, con la participación activa de la Administración Pública en la prestación directa, en su regulación y control. Los servicios públicos son aquellas actividades que satisfacen necesidades colectivas, generalmente esenciales, que deben ser ofrecidos en forma universal, obligatoria, continua y en condiciones de igualdad y calidad, a toda la comunidad. (p.3)

Carrera, H. A. P. (2017). Servicios públicos y sostenibilidad en los gobiernos locales mexicanos.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/E76DDE388D86BC29052582490050895C/\\$FILE/carready.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/E76DDE388D86BC29052582490050895C/$FILE/carready.pdf)

Instrumento elaborado en base a los aportes de (Valderrama y Jaimes 2019).

La investigación se justifica metodológicamente nuestra investigación será desarrollada, teniendo como sustento al método científico, el cual será el pilar que contribuirá a la construcción de nuestros instrumentos de investigación, con un Software SPSS, del cual se obtendrá la confiabilidad valida del instrumento con el Alpha de Cronbach.

Valderrama, M. S., & Jaimes, V. C. (2019). El desarrollo de la tesis (1°). San Marcos E.I.R.L.

Subcategoría	Indicador	Pregunta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
V2D1 Satisfacción de necesidades	Entrega de productos	¿Consideras que la entrega de productos por parte de la organización se realiza de manera oportuna y confiable?	1	1	1	1	
		¿Se garantiza la integridad y calidad de los productos entregados a los usuarios de los servicios públicos?	1	1	1	1	
		¿Se realizan seguimientos para garantizar la correcta recepción de los productos por parte de los usuarios?	1	1	1	1	
	Servicios de calidad	¿Los servicios ofrecidos por la organización cumplen con las expectativas de calidad de los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Se realizan mejoras continuas en los	1	1	1	1	

		servicios públicos para asegurar altos estándares de calidad y satisfacción del usuario?					
		¿Se cuenta con mecanismos de retroalimentación para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados?	1	1	1	1	
V2D2 Igualdad	Trato jurídico	¿Se brinda un trato justo y equitativo a los usuarios en el ámbito jurídico dentro de la organización de servicios públicos?	1	1	1	1	
		¿Se cumplen rigurosamente las normativas legales y reglamentarias en la prestación de servicios públicos?	1	1	1	1	
	Mismas condiciones	¿Se garantiza la igualdad de condiciones y acceso a los servicios públicos para todos los usuarios sin discriminación?	1	1	1	1	
		¿Existe equidad en la distribución de recursos y beneficios entre los usuarios de los servicios públicos?	1	1	1	1	
V2D3 Calidad	Propiedad de una cosa Satisfacción del sujeto	¿Se realizan encuestas de satisfacción periódicas para evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos?	1	1	1	1	
		¿Se toman acciones correctivas basadas en la retroalimentación de los usuarios para mejorar la satisfacción del sujeto con los servicios públicos ofrecidos?	1	1	1	1	

Guía de entrevista para medir la categoría de la calidad de servicios

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; la información recopilada será anónima, será tratada de forma confidencial y tiene una finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título: Control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro Huanuco-2024. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Instrucciones: La entrevista consta de 14 preguntas. Por favor, responda cada una de ellas según su experiencia.

Pregunta 1: ¿Consideras que la entrega de productos por parte de la organización se realiza de manera oportuna y confiable?

Pregunta 2: ¿Se garantiza la integridad y calidad de los productos entregados a los usuarios de los servicios públicos?

Pregunta 3: ¿Se realizan seguimientos para garantizar la correcta recepción de los productos por parte de los usuarios?

Pregunta 4: ¿Los servicios ofrecidos por la organización cumplen con las expectativas de calidad de los usuarios?

Pregunta 5: ¿Se realizan mejoras continuas en los servicios públicos para asegurar altos estándares de calidad y satisfacción del usuario?

Pregunta 6: ¿Se cuenta con mecanismos de retroalimentación para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados?

Pregunta 7: ¿Se brinda un trato justo y equitativo a los usuarios en el ámbito jurídico dentro de la organización de servicios públicos?

Pregunta 8: ¿Se cumplen rigurosamente las normativas legales y reglamentarias en la prestación de servicios públicos?

Pregunta 9: ¿Se garantiza la igualdad de condiciones y acceso a los servicios públicos para todos los usuarios sin discriminación?

Pregunta 10: ¿Existe equidad en la distribución de recursos y beneficios entre los usuarios de los servicios públicos?

Pregunta 11: ¿Se respetan los derechos de propiedad de los usuarios en relación a los servicios públicos ofrecidos por la organización?

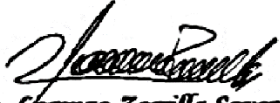
Pregunta 12: ¿Se protege y preserva la propiedad de los usuarios en el contexto de la prestación de servicios públicos?

Pregunta 13: ¿Se realizan encuestas de satisfacción periódicas para evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos?

Pregunta 14: ¿Se toman acciones correctivas basadas en la retroalimentación de los usuarios para mejorar la satisfacción del sujeto con los servicios públicos ofrecidos?

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Nombres y apellidos del experto	LORENZO PABLO ZORRILLA SOVERO
Documento de identidad	19809844
Años de experiencia laboral	15 AÑOS
Máximo grado académico	MAESTRO
Nacionalidad	PERUANO
Institución laboral	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Labor que desempeña	DOCENTE
Número telefónico	964047955
Correo electrónico	PABLOLORENZO@HTMAILCOM
Firma	 Mtro. Lorenzo Zorrilla Sovero
Fecha	24 / 05 / 2024

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos (cuestionario)

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar la presente guía de entrevista que permitirá recoger información para la investigación: Control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro Huanuco-2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA DE LA CATEGORÍA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE SERVICIOS

Definición de la categoría:

Definición de la variable calidad de servicio: Carrera (2017) menciona que se entiende por servicio público toda actividad organizada tendiente a resolver necesidades de interés general, colectivas o públicas de la población, en forma regular, continua y obligatoria, de acuerdo con un régimen jurídico especial de derecho público, con la participación activa de la Administración Pública en la prestación directa, en su regulación y control. Los servicios públicos son aquellas actividades que satisfacen necesidades colectivas, generalmente esenciales, que deben ser ofrecidos en forma universal, obligatoria, continua y en condiciones de igualdad y calidad, a toda la comunidad. (p.3)

Carrera, H. A. P. (2017). Servicios públicos y sostenibilidad en los gobiernos locales mexicanos.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/E76DDE388D86BC29052582490050895C/\\$FILE/carready.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/E76DDE388D86BC29052582490050895C/$FILE/carready.pdf)

Instrumento elaborado en base a los aportes de (Valderrama y Jaimes 2019).

La investigación se justifica metodológicamente nuestra investigación será desarrollada, teniendo como sustento al método científico, el cual será el pilar que contribuirá a la construcción de nuestros instrumentos de investigación, con un Software SPSS, del cual se obtendrá la confiabilidad valida del instrumento con el Alpha de Cronbach.

Valderrama, M. S., & Jaimes, V. C. (2019). El desarrollo de la tesis (1°). San Marcos E.I.R.L.

Subcategoría	Indicador	Pregunta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
V2D1 Satisfacción de necesidades	Entrega de productos	¿Consideras que la entrega de productos por parte de la organización se realiza de manera oportuna y confiable?	1	1	1	1	
		¿Se garantiza la integridad y calidad de los productos entregados a los usuarios de los servicios públicos?	1	1	1	1	
		¿Se realizan seguimientos para garantizar la correcta recepción de los productos por parte de los usuarios?	1	1	1	1	
	Servicios de calidad	¿Los servicios ofrecidos por la organización cumplen con las expectativas de calidad de los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Se realizan mejoras continuas en los	1	1	1	1	

		servicios públicos para asegurar altos estándares de calidad y satisfacción del usuario?					
		¿Se cuenta con mecanismos de retroalimentación para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados?	1	1	1	1	
V2D2 Igualdad	Trato jurídico	¿Se brinda un trato justo y equitativo a los usuarios en el ámbito jurídico dentro de la organización de servicios públicos?	1	1	1	1	
		¿Se cumplen rigurosamente las normativas legales y reglamentarias en la prestación de servicios públicos?	1	1	1	1	
	Mismas condiciones	¿Se garantiza la igualdad de condiciones y acceso a los servicios públicos para todos los usuarios sin discriminación?	1	1	1	1	
		¿Existe equidad en la distribución de recursos y beneficios entre los usuarios de los servicios públicos?	1	1	1	1	
V2D3 Calidad	Propiedad de una cosa Satisfacción del sujeto	¿Se realizan encuestas de satisfacción periódicas para evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos?	1	1	1	1	
		¿Se toman acciones correctivas basadas en la retroalimentación de los usuarios para mejorar la satisfacción del sujeto con los servicios públicos ofrecidos?	1	1	1	1	

Guía de entrevista para medir la categoría de la calidad de servicios

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; la información recopilada será anónima, será tratada de forma confidencial y tiene una finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título: Control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro Huanuco-2024. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Instrucciones: La entrevista consta de 14 preguntas. Por favor, responda cada una de ellas según su experiencia.

Pregunta 1: ¿Consideras que la entrega de productos por parte de la organización se realiza de manera oportuna y confiable?

Pregunta 2: ¿Se garantiza la integridad y calidad de los productos entregados a los usuarios de los servicios públicos?

Pregunta 3: ¿Se realizan seguimientos para garantizar la correcta recepción de los productos por parte de los usuarios?

Pregunta 4: ¿Los servicios ofrecidos por la organización cumplen con las expectativas de calidad de los usuarios?

Pregunta 5: ¿Se realizan mejoras continuas en los servicios públicos para asegurar altos estándares de calidad y satisfacción del usuario?

Pregunta 6: ¿Se cuenta con mecanismos de retroalimentación para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados?

Pregunta 7: ¿Se brinda un trato justo y equitativo a los usuarios en el ámbito jurídico dentro de la organización de servicios públicos?

Pregunta 8: ¿Se cumplen rigurosamente las normativas legales y reglamentarias en la prestación de servicios públicos?

Pregunta 9: ¿Se garantiza la igualdad de condiciones y acceso a los servicios públicos para todos los usuarios sin discriminación?

Pregunta 10: ¿Existe equidad en la distribución de recursos y beneficios entre los usuarios de los servicios públicos?

Pregunta 11: ¿Se respetan los derechos de propiedad de los usuarios en relación a los servicios públicos ofrecidos por la organización?


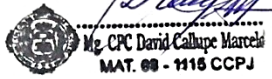
Pregunta 12: ¿Se protege y preserva la propiedad de los usuarios en el contexto de la prestación de servicios públicos?

Pregunta 13: ¿Se realizan encuestas de satisfacción periódicas para evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos?

Pregunta 14: ¿Se toman acciones correctivas basadas en la retroalimentación de los usuarios para mejorar la satisfacción del sujeto con los servicios públicos ofrecidos?

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Nombres y apellidos del experto	DAVID CALLUPE MARCELO
Documento de identidad	19917864
Años de experiencia laboral	26 AÑOS
Máximo grado académico	MAESTRO
Nacionalidad	PERUANO
Institución laboral	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Labor que desempeña	DOCENTE
Número telefónico	961615819
Correo electrónico	davidcpc15@gmail.com
Firma	 
Fecha	24 / 05 / 2024

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar la presente guía de entrevista que permitirá recoger información para la investigación: Control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro Huanuco-2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA DE LA CATEGORÍA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE SERVICIOS

Definición de la categoría:

Definición de la variable calidad de servicio: Carrera (2017) menciona que se entiende por servicio público toda actividad organizada tendiente a resolver necesidades de interés general, colectivas o públicas de la población, en forma regular, continua y obligatoria, de acuerdo con un régimen jurídico especial de derecho público, con la participación activa de la Administración Pública en la prestación directa, en su regulación y control. Los servicios públicos son aquellas actividades que satisfacen necesidades colectivas, generalmente esenciales, que deben ser ofrecidos en forma universal, obligatoria, continua y en condiciones de igualdad y calidad, a toda la comunidad. (p.3)

Carrera, H. A. P. (2017). Servicios públicos y sostenibilidad en los gobiernos locales mexicanos.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/E76DDE388D86BC29052582490050895C/\\$FILE/carready.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/E76DDE388D86BC29052582490050895C/$FILE/carready.pdf)

Instrumento elaborado en base a los aportes de (Valderrama y Jaimes 2019).

La investigación se justifica metodológicamente nuestra investigación será desarrollada, teniendo como sustento al método científico, el cual será el pilar que contribuirá a la construcción de nuestros instrumentos de investigación, con un Software SPSS, del cual se obtendrá la confiabilidad valida del instrumento con el Alpha de Cronbach.

Valderrama, M. S., & Jaimes, V. C. (2019). El desarrollo de la tesis (1°). San Marcos E.I.R.L.

Subcategoría	Indicador	Pregunta	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
V2D1 Satisfacción de necesidades	Entrega de productos	¿Consideras que la entrega de productos por parte de la organización se realiza de manera oportuna y confiable?	1	1	1	1	
		¿Se garantiza la integridad y calidad de los productos entregados a los usuarios de los servicios públicos?	1	1	1	1	
		¿Se realizan seguimientos para garantizar la correcta recepción de los productos por parte de los usuarios?	1	1	1	1	
	Servicios de calidad	¿Los servicios ofrecidos por la organización cumplen con las expectativas de calidad de los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Se realizan mejoras continuas en los	1	1	1	1	

		servicios públicos para asegurar altos estándares de calidad y satisfacción del usuario?					
		¿Se cuenta con mecanismos de retroalimentación para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados?	1	1	1	1	
V2D2 Igualdad	Trato jurídico	¿Se brinda un trato justo y equitativo a los usuarios en el ámbito jurídico dentro de la organización de servicios públicos?	1	1	1	1	
		¿Se cumplen rigurosamente las normativas legales y reglamentarias en la prestación de servicios públicos?	1	1	1	1	
	Mismas condiciones	¿Se garantiza la igualdad de condiciones y acceso a los servicios públicos para todos los usuarios sin discriminación?	1	1	1	1	
		¿Existe equidad en la distribución de recursos y beneficios entre los usuarios de los servicios públicos?	1	1	1	1	
V2D3 Calidad	Propiedad de una cosa Satisfacción del sujeto	¿Se realizan encuestas de satisfacción periódicas para evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos?	1	1	1	1	
		¿Se toman acciones correctivas basadas en la retroalimentación de los usuarios para mejorar la satisfacción del sujeto con los servicios públicos ofrecidos?	1	1	1	1	

Guía de entrevista para medir la categoría de la calidad de servicios

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; la información recopilada será anónima, será tratada de forma confidencial y tiene una finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título: Control interno y la calidad de servicios públicos en Electrocentro Huanuco-2024. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Instrucciones: La entrevista consta de 14 preguntas. Por favor, responda cada una de ellas según su experiencia.

Pregunta 1: ¿Consideras que la entrega de productos por parte de la organización se realiza de manera oportuna y confiable?

Pregunta 2: ¿Se garantiza la integridad y calidad de los productos entregados a los usuarios de los servicios públicos?

Pregunta 3: ¿Se realizan seguimientos para garantizar la correcta recepción de los productos por parte de los usuarios?

Pregunta 4: ¿Los servicios ofrecidos por la organización cumplen con las expectativas de calidad de los usuarios?

Pregunta 5: ¿Se realizan mejoras continuas en los servicios públicos para asegurar altos estándares de calidad y satisfacción del usuario?

Pregunta 6: ¿Se cuenta con mecanismos de retroalimentación para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados?

Pregunta 7: ¿Se brinda un trato justo y equitativo a los usuarios en el ámbito jurídico dentro de la organización de servicios públicos?

Pregunta 8: ¿Se cumplen rigurosamente las normativas legales y reglamentarias en la prestación de servicios públicos?

Pregunta 9: ¿Se garantiza la igualdad de condiciones y acceso a los servicios públicos para todos los usuarios sin discriminación?

Pregunta 10: ¿Existe equidad en la distribución de recursos y beneficios entre los usuarios de los servicios públicos?

Pregunta 11: ¿Se respetan los derechos de propiedad de los usuarios en relación a los servicios públicos ofrecidos por la organización?

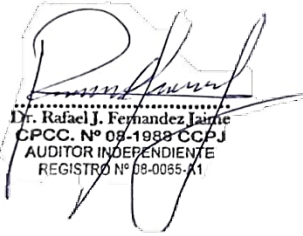
Pregunta 12: ¿Se protege y preserva la propiedad de los usuarios en el contexto de la prestación de servicios públicos?

Pregunta 13: ¿Se realizan encuestas de satisfacción periódicas para evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos?

Pregunta 14: ¿Se toman acciones correctivas basadas en la retroalimentación de los usuarios para mejorar la satisfacción del sujeto con los servicios públicos ofrecidos?

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO
Nombres y apellidos del experto	RAFAEL J. FERNÁNDEZ JAIME
Documento de identidad	19943875
Años de experiencia laboral	15 AÑOS
Máximo grado académico	DOCTOR
Nacionalidad	PERUANO
Institución laboral	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
Labor que desempeña	DOCENTE RENACYT
Número telefónico	948480043
Correo electrónico	101973RJJ@GMAIL.COM
Firma	 D ^r . Rafael J. Fernández Jaime CPCC. N° 08-1988 CCPJ AUDITOR INDEPENDIENTE REGISTRO N° 08-0085-01
Fecha	24 / 05 / 2024

Anexo 4: Resultado de análisis de consistencia interna

Variables	Alfa de Cronbach	N° elementos
Control interno	0,949	14
Calidad de servicios públicos	0,847	14

Muestra	Control interno														SUMA Total	Suma D1	Suma D2	SUMA D3	SUMA D4	SUMA D5	Pro V1	Prom V1 D1	Prom V1 D2	Prom V1 D3	Prom V1 D4	Prom V1 D5	
	D1: Ambiente de control				D2: Evaluación de riesgos				D3: Actividades de control		D4: Información y comunicación		D5: Monitoreo														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14													
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	16	4	4	2	3	3	1	1	1	1	2	2	
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	16	4	5	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1
3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	5	24	5	5	3	4	7	2	1	1	2	2	4	4
4	2	2	1	5	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	25	10	5	4	3	3	2	3	1	1	2	2	2
5	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	24	7	7	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2
6	1	2	3	4	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	25	10	5	3	3	4	2	3	1	2	2	2	2
7	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	25	9	7	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
10	3	2	1	2	2	3	5	2	2	2	2	3	2	1	32	8	12	4	5	3	2	2	3	2	3	2	2
11	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	34	11	9	4	5	5	2	3	2	2	3	3	3
12	4	5	1	5	1	3	3	2	2	4	2	3	1	1	37	15	9	6	5	2	3	4	2	3	3	1	1
13	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	2	3	1	3	31	10	9	3	5	4	2	3	2	2	3	2	2
14	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	2	5	3	47	13	14	5	7	8	3	3	4	3	4	4	4
15	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	39	11	12	5	5	6	3	3	3	3	3	3	3
16	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	33	8	12	5	4	4	2	2	3	3	2	2	2
17	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	39	12	10	5	6	6	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	1	3	1	3	1	3	3	2	1	1	4	3	32	10	8	5	2	7	2	3	2	3	1	4	4
19	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	39	10	12	5	6	6	3	3	3	3	3	3	3
20	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	3	5	5	4	62	19	19	7	8	9	4	5	5	4	4	5	5
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	16	4	4	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2
22	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	16	4	5	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1
23	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	5	2	24	5	5	3	4	7	2	1	1	2	2	4	4
24	2	2	1	5	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	25	10	5	4	3	3	2	3	1	2	2	2	2
25	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	24	7	7	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2
26	1	2	3	4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	25	10	5	3	3	4	2	3	1	2	2	2	2
27	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	25	9	7	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
30	3	2	1	2	2	3	5	2	2	2	2	3	2	1	32	8	12	4	5	3	2	2	3	2	3	2	2
31	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	34	11	9	4	5	5	2	3	2	2	3	3	3
32	4	5	1	5	1	3	3	2	2	4	2	3	1	1	37	15	9	6	5	2	3	4	2	3	3	1	1
33	3	3	1	3	1	3	3	2	2	4	2	3	1	3	31	10	9	3	5	4	2	3	2	3	2	3	2
34	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	3	5	47	13	14	5	7	8	3	3	4	3	4	4	4
35	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	39	11	12	5	5	6	3	3	2	3	3	3	3
36	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	33	8	12	5	4	4	2	2	3	3	2	2	2
37	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	39	12	10	5	6	6	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	1	3	1	3	1	3	3	2	1	1	4	3	32	10	8	5	2	7	2	3	2	3	1	4	4
39	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	39	10	12	5	6	6	3	3	3	3	3	3	3
40	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	3	5	5	4	62	19	19	7	8	9	4	5	5	4	4	5	5
41	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	3	5	5	4	62	19	19	7	8	9	4	5	5	4	4	5	5
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	16	4	4	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2
43	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	16	4	5	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1
44	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	5	2	24	5	5	3	4	7	2	1	1	2	2	4	4
45	2	2	1	5	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	25	10	5	4	3	3	2	3	1	2	2	2	2
46	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	24	7	7	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2
47	1	2	3	4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	25	10	5	3	3	4	2	3	1	2	2	2	2
48	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	25	9	7	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
51	3	2	1	2	2	3	5	2	2	2	2	3	2	1	32	8	12	4	5	3	2	2	3	2	3	2	2
52	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	34	11	9	4	5	5	2	3	2	2	3	3	3
53	4	5	1	5	1	3	3	2	2	4	2	3	1	1	37	15	9	6	5	2	3	4	2	3	3	1	1
54	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	2	3	1	3	31	10	9	3	5	4	2	3	2	2	3	2	2
55	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	3	5	47	13	14	5	7	8	3	3	4	3	4	4	4
56	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	39	11	12	5	5	6	3	3	3	3	3	3	3
57	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	33	8	12	5	4	4	2	2	3	3	2	2	2
58	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	39	12	10	5	6	6	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	1	3	1	3	1	3	3	2	1	1	4	3	32	10	8	5	2	7	2	3	2	3	1	4	4
60	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	39	10	12	5	6	6	3	3	3	3	3	3	3
61	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	3	5	5	4	62	19	19	7	8	9	4	5	5	4	4	5	5
62	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	3	5	5	4	62	19	19	7	8	9	4	5	5	4	4	5	5
63	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	3	5	5	4	62	19	19	7	8	9	4	5	5	4	4	5	5
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	16	4	4	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2
65	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	16	4	5	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1
66	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	5	2	24	5	5	3	4	7	2	1	1	2	2	4	4
67	2	2	1	5	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	25	10	5	4	3	3	2	3	1	2	2		

Muestra	Calidad de servicios públicos														SUMA Total	ProV2	ProV2 D1	ProV2 D2	Pro V2 D3	SUMAD1	SUMAD2	SUMAD3
	D1: Satisfacción de necesidades					D2: Igualdad					D3: Calidad											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14								
1	2	4	3	1	3	1	1	2	1	5	2	1	1	1	28	2	2	2	1	14	9	5
2	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	20	1	1	2	1	8	7	5
3	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	23	2	2	1	2	11	5	7
4	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	21	2	2	1	2	10	5	6
5	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	23	2	2	1	2	12	5	6
6	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	25	2	2	2	2	11	7	7
7	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	12	6	8
8	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	3	30	2	2	2	2	14	8	8
9	1	1	2	2	2	3	2	5	2	2	2	3	2	1	30	2	2	3	2	11	11	8
10	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	29	2	2	2	2	14	7	8
11	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	34	2	3	2	3	16	8	10
12	3	5	1	5	1	3	3	2	2	2	2	3	1	5	38	3	3	2	3	18	9	11
13	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	2	3	1	3	31	2	2	2	2	14	8	9
14	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	3	5	47	3	4	3	4	21	11	15
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	41	3	3	3	3	18	11	12
16	3	1	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	5	3	38	3	2	3	4	13	11	14
17	5	5	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	5	43	3	4	2	4	22	7	14
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	38	3	3	3	2	18	11	9
19	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	39	3	3	3	3	17	10	12
20	2	3	3	2	3	4	3	5	3	2	1	5	3	1	40	3	3	3	3	17	13	10
21	2	4	3	1	3	1	1	2	1	5	2	1	1	1	28	2	2	2	1	14	9	5
22	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	20	1	1	2	1	8	7	5
23	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	23	2	2	1	2	11	5	7
24	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	21	2	2	1	2	10	5	6
25	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	23	2	2	1	2	12	5	6
26	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	25	2	2	2	2	11	7	7
27	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	12	6	8
28	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	30	2	2	2	2	14	8	8
29	1	1	2	2	2	3	2	5	2	2	2	3	2	1	30	2	2	3	2	11	11	8
30	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	29	2	2	2	2	14	7	8
31	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	34	2	3	2	3	16	8	10
32	3	5	1	5	1	3	3	2	2	2	2	3	1	5	38	3	3	2	3	18	9	11
33	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	2	3	1	3	31	2	2	2	2	14	8	9
34	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	3	5	47	3	4	3	4	21	11	15
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	41	3	3	3	3	18	11	12
36	3	1	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	5	3	38	3	2	3	4	13	11	14
37	5	5	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	5	43	3	4	2	4	22	7	14
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	38	3	3	3	2	18	11	9
39	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	39	3	3	3	3	17	10	12
40	2	3	3	2	3	4	3	5	3	2	1	5	3	1	40	3	3	3	3	17	13	10
41	2	4	3	1	3	1	1	2	1	5	2	1	1	1	28	2	2	2	1	14	9	5
42	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	20	1	1	2	1	8	7	5
43	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	23	2	2	1	2	11	5	7
44	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	21	2	2	1	2	10	5	6
45	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	23	2	2	1	2	12	5	6
46	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	25	2	2	2	2	11	7	7
47	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	12	6	8
48	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	3	30	2	2	2	2	14	8	8
49	1	1	2	2	2	3	2	5	2	2	2	3	2	1	30	2	2	3	2	11	11	8
50	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	29	2	2	2	2	14	7	8
51	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	34	2	3	2	3	16	8	10
52	3	5	1	5	1	3	3	2	2	2	2	3	1	5	38	3	3	2	3	18	9	11
53	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	2	3	1	3	31	2	2	2	2	14	8	9
54	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	3	5	47	3	4	3	4	21	11	15
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	41	3	3	3	3	18	11	12
56	3	1	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	5	3	38	3	2	3	4	13	11	14
57	5	5	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	5	43	3	4	2	4	22	7	14
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	38	3	3	3	2	18	11	9
59	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	39	3	3	3	3	17	10	12
60	2	3	3	2	3	4	3	5	3	2	1	5	3	1	40	3	3	3	3	17	13	10
61	2	4	3	1	3	1	1	2	1	5	2	1	1	1	28	2	2	2	1	14	9	5
62	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	20	1	1	2	1	8	7	5
63	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	23	2	2	1	2	11	5	7
64	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	21	2	2	1	2	10	5	6
65	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	23	2	2	1	2	12	5	6
66	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	25	2	2	2	2	11	7	7
67	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	12	6	8
68	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	3	30	2	2	2	2	14	8	8
69	1	1	2	2	2	3	2	5	2	2	2	3	2	1	30	2	2	3	2	11	11	8
70	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	29	2	2	2	2	14	7	8
71	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	34	2	3	2	3	16	8	10
72	3	5	1	5	1	3	3	2	2	2	2	3	1	5	38	3	3	2	3	18	9	11
73	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	2	3	1	3	31	2	2	2	2	14	8	9
74	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	3	5	47	3	4	3	4	21	11	15
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	41	3	3	3	3	18	11	12

Anexo 5: Consentimiento informado

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Huánuco, 17 de mayo 2024

Señor Ingeniero:
FERNANDEZ RIVERA ANDRES FERNANDO
JEFE DE LA UNIDAD DE NEGOCIO HUANUCO
ELECTROCENTRO S.A.
Presente -

Asunto : APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

De mi consideración:

Yo, Luis Clemente Ingaruca Huaman con DNI: 40915347, alumno del programa de estudios de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo – UCV. es grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente y en atención al asunto, SOLICITO a su digno despacho la **APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN QUE LLEVA POR TITULO "CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS EN ELECTROCENTRO S.A. HUANUCO 2024"** y de esta manera optar el grado de **MAGISTER EN GESTIÓN PUBLICA**.

Agradeciendo vuestra atención al presente; aprovecho la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Anexo: Formato de consentimiento informado

Atentamente;



Luis Clemente Ingaruca Huaman
DNI: 40915347
Email: lingarucahu14@ucvvirtual.edu.pe
Celular: 945656373

Consentimiento Informado

Título de la investigación: CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN ELECTROCENTRO, HUANUCO 2024

Investigador: Luis Clemente Ingaruca Huaman con DNI: 4091547

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Control interno y calidad de servicios públicos en Electrocentro, Huánuco 2024”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el control interno y la calidad de servicios en Electrocentro, Huánuco - 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio de maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Ate Vitarte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Electrocentro.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La empresa Electrocentro en Huánuco se encuentra ante desafíos significativos en cuanto al control interno y la calidad de servicios, lo que plantea riesgos para la satisfacción de los usuarios. Se evidencia la existencia de reclamos por parte de los usuarios en relación con la calidad del servicio, lo que sugiere posibles deficiencias en la gestión logística de la empresa. Estas deficiencias logísticas podrían impactar la relación entre el control interno y la calidad de los servicios ofrecidos, lo que subraya la necesidad de una evaluación exhaustiva y la implementación de medidas correctivas para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente en Electrocentro en Huánuco. Las causas subyacentes a los desafíos en Electrocentro en Huánuco incluyen deficiencias en el control interno de la empresa, lo que puede resultar en una falta de supervisión efectiva y seguimiento de los procesos internos. Además, la falta de alineación entre el control interno y la gestión logística puede generar inconsistencias en la entrega de servicios de calidad. Asimismo, la presencia de posibles problemas en la capacitación del personal y en los procesos internos de la empresa puede contribuir a la falta de eficiencia y a la aparición de errores en la prestación de servicios, lo que destaca la importancia de mejorar la formación del personal y optimizar los procedimientos internos para garantizar un

funcionamiento adecuado y satisfactorio para los usuarios. Las consecuencias derivadas de los desafíos en Electrocentro en Huánuco incluyen una disminución en la satisfacción de los clientes, lo que puede resultar en una pérdida de confianza por parte de los usuarios y un impacto negativo en la reputación de la empresa, afectando directamente su rentabilidad. Para abordar esta problemática de manera efectiva, se hace necesario llevar a cabo una evaluación exhaustiva del control interno, la gestión logística y la calidad de servicios en la empresa, seguida de la implementación de medidas correctivas destinadas a mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios, con el fin de restablecer la confianza y fortalecer la posición competitiva de Electrocentro en Huánuco.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de oficinas administrativas de la institución Electrocentro. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin

embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Luis Clemente Ingaruca Huamán email: lingarucahu14@ucvvirtual.edu.pe y asesor Dra. Ancaya Martínez, María Del Carmen Emilia y Dr. Córdova Garcia, Ulises email: mancayam@ucvvirtual.edu.pe y ucordovag@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: Luis Clemente Ingaruca Huaman Fecha: 17/05/2024



Luis Clemente Ingaruca Huaman

Email: lingarucahu14@ucvvirtual.edu.pe

lingarucahuaman@gmail.com

Celular: 945656373

Fecha y hora: 17/05/2024

04:46 pm

Anexo 7: Análisis complementario

Variables	Alfa de Cronbach	N° elementos
Control interno	0,949	14
Calidad de servicios públicos	0,847	14

Muestra	Control interno														SUMA Total	Suma D1	Suma D2	SUMA D3	SUMA D4	SUMA D5	Pro V1	Prom V1 D1	Prom V1 D2	Prom V1 D3	Prom V1 D4	Prom V1 D5	
	D1: Ambiente de control				D2: Evaluación de riesgos				D3: Actividades de control		D4: Información y comunicación		D5: Monitoreo														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14													
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	16	4	4	2	3	3	1	1	1	1	2	2	
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	16	4	5	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1
3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	5	24	5	5	3	4	7	2	2	1	1	2	2	4
4	2	2	1	5	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	25	10	5	4	3	3	4	2	3	1	2	2	2
5	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	24	7	7	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2
6	1	2	3	4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	25	10	5	3	3	4	2	2	3	1	2	2	2
7	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	25	9	7	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
10	3	2	1	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	2	1	32	8	12	4	5	3	2	2	3	2	3	2
11	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	34	11	9	4	5	5	2	2	3	2	3	3
12	4	5	1	5	1	3	3	2	2	4	2	3	1	1	37	15	9	6	5	2	3	4	2	3	3	3	1
13	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	2	3	1	3	31	10	9	3	5	4	2	3	2	2	3	3	2
14	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	3	5	47	13	14	5	7	8	3	3	4	3	4	4	4
15	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	39	11	12	5	5	6	3	3	3	3	3	3	3
16	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	33	8	12	5	4	4	2	2	3	3	2	2	2
17	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	39	12	10	5	6	6	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	1	3	1	3	1	3	3	2	1	1	4	3	32	10	8	5	2	7	2	3	2	3	1	4	4
19	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	39	10	12	5	6	6	3	3	3	3	3	3	3
20	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	62	19	19	7	8	9	4	5	5	4	4	4	5
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	16	4	4	2	3	3	1	1	1	1	1	2	2
22	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	16	4	5	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1
23	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	5	24	5	5	3	4	7	2	1	1	2	2	4	4
24	2	2	1	5	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	25	10	5	4	3	3	2	3	1	2	2	2	2
25	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	24	7	7	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2
26	1	2	3	4	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	25	10	5	3	3	4	2	3	1	2	2	2	2
27	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	25	9	7	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
30	3	2	1	2	2	3	5	2	2	2	2	3	2	1	32	8	12	4	5	3	2	2	3	2	3	2	2
31	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	34	11	9	4	5	5	2	3	2	2	3	3	3
32	4	5	1	5	1	3	3	2	2	4	2	3	1	1	37	15	9	6	5	2	3	4	2	3	3	3	1
33	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	2	3	1	3	31	10	9	3	5	4	2	3	2	2	3	2	2
34	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	3	5	47	13	14	5	7	8	3	3	4	3	4	4	4
35	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	39	11	12	5	5	6	3	3	3	3	3	3	3
36	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	33	8	12	5	4	4	2	2	3	3	2	2	2
37	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	39	12	10	5	6	6	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	1	3	1	3	1	3	3	2	1	1	4	3	32	10	8	5	2	7	2	3	2	3	3	1	4
39	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	39	10	12	5	6	6	3	3	3	3	3	3	3
40	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	62	19	19	7	8	9	4	5	5	4	4	4	5
41	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	62	19	19	7	8	9	4	5	5	4	4	4	5
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	16	4	4	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2
43	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	16	4	5	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1
44	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	5	24	5	5	3	4	7	2	1	1	2	2	2	4
45	2	2	1	5	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	25	10	5	4	3	3	2	3	1	2	2	2	2
46	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	24	7	7	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2
47	1	2	3	4	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	25	10	5	3	3	4	2	3	1	2	2	2	2
48	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	25	9	7	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
51	3	2	1	2	2	3	5	2	2	2	2	3	2	1	32	8	12	4	5	3	2	2	3	2	3	2	2
52	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	34	11	9	4	5	5	2	3	2	2	3	3	3
53	4	5	1	5	1	3	3	2	2	4	2	3	1	1	37	15	9	6	5	2	3	4	2	3	3	3	1
54	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	2	3	1	3	31	10	9	3	5	4	2	3	2	2	3	2	2
55	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	3	5	47	13	14	5	7	8	3	3	4	3	4	4	4
56	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	39	11	12	5	5	6	3	3	3	3	3	3	3
57	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	33	8	12	5	4	4	2	2	3	3	3	2	2
58	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	39	12	10	5	6	6	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	1	3	1	3	1	3	3	2	1	1	4	3	32	10	8	5	2	7	2	3	2	3	1	4	4
60	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	39	10	12	5	6	6	3	3	3	3	3	3	3
61	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	62	19	19	7	8	9	4	5	5	4	4	4	5
62	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	62	19	19	7	8	9	4	5	5	4	4	4	5
63	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	3	5	5	62	19	19	7	8	9	4	5	5	4	4	4	5
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	16	4	4	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2
65	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	16	4	5	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1
66	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	5	24	5	5	3	4	7	2	1	1	1	2	2	4
67	2	2	1	5	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	25	10	5	4	3	3	2	3	1	2	2		

Muestra	Calidad de servicios públicos														SUMA Total	ProV2	ProV2 D1	ProV2 D2	Pro V2 D3	SUMAD1	SUMAD2	SUMAD3
	D1: Satisfacción de necesidades					D2: Igualdad					D3: Calidad											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14								
1	2	4	3	1	3	1	1	2	1	5	2	1	1	1	28	2	2	2	1	14	9	5
2	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	20	1	1	2	1	8	7	5
3	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	23	2	2	1	2	11	5	7
4	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	21	2	2	1	2	10	5	6
5	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	23	2	2	1	2	12	5	6
6	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	25	2	2	2	2	11	7	7
7	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	12	6	8
8	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	3	30	2	2	2	2	14	8	8
9	1	1	2	2	2	3	2	5	2	2	2	3	2	1	30	2	2	3	2	11	11	8
10	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	29	2	2	2	2	14	7	8
11	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	34	2	3	2	3	16	8	10
12	3	5	1	5	1	3	3	2	2	2	2	3	1	5	38	3	3	2	3	18	9	11
13	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	2	3	1	3	31	2	2	2	2	14	8	9
14	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	3	5	47	3	4	3	4	21	11	15
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	41	3	3	3	3	18	11	12
16	3	1	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	5	3	38	3	2	3	4	13	11	14
17	5	5	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	5	43	3	4	2	4	22	7	14	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	38	3	3	3	2	18	11	9
19	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	39	3	3	3	3	17	10	12
20	2	3	3	2	3	4	3	5	3	2	1	5	3	1	40	3	3	3	3	17	13	10
21	2	4	3	1	3	1	1	2	1	5	2	1	1	1	28	2	2	2	1	14	9	5
22	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	20	1	1	2	1	8	7	5
23	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	23	2	2	1	2	11	5	7
24	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	21	2	2	1	2	10	5	6
25	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	23	2	2	1	2	12	5	6
26	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	25	2	2	2	2	11	7	7
27	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	12	6	8
28	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	3	30	2	2	2	2	14	8	8
29	1	1	2	2	2	3	2	5	2	2	2	3	2	1	30	2	2	3	2	11	11	8
30	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	29	2	2	2	2	14	7	8
31	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	34	2	3	2	3	16	8	10
32	3	5	1	5	1	3	3	2	2	2	2	3	1	5	38	3	3	2	3	18	9	11
33	3	3	1	3	1	3	3	2	1	2	3	1	3	3	31	2	2	2	2	14	8	9
34	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	3	5	47	3	4	3	4	21	11	15
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	41	3	3	3	3	18	11	12
36	3	1	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	5	3	38	3	2	3	4	13	11	14
37	5	5	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	5	43	3	4	2	4	22	7	14	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	38	3	3	3	2	18	11	9
39	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	39	3	3	3	3	17	10	12
40	2	3	3	2	3	4	3	5	3	2	1	5	3	1	40	3	3	3	3	17	13	10
41	2	4	3	1	3	1	1	2	1	5	2	1	1	1	28	2	2	2	1	14	9	5
42	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	20	1	1	2	1	8	7	5
43	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	23	2	2	1	2	11	5	7
44	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	21	2	2	1	2	10	5	6
45	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	23	2	2	1	2	12	5	6
46	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	25	2	2	2	2	11	7	7
47	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	12	6	8
48	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	3	30	2	2	2	2	14	8	8
49	1	1	2	2	2	3	2	5	2	2	2	3	2	1	30	2	2	3	2	11	11	8
50	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	29	2	2	2	2	14	7	8
51	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	34	2	3	2	3	16	8	10
52	3	5	1	5	1	3	3	2	2	2	2	3	1	5	38	3	3	2	3	18	9	11
53	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	2	3	1	3	31	2	2	2	2	14	8	9
54	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	3	5	47	3	4	3	4	21	11	15
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	41	3	3	3	3	18	11	12
56	3	1	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	5	3	38	3	2	3	4	13	11	14
57	5	5	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	5	43	3	4	2	4	22	7	14	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	38	3	3	3	2	18	11	9
59	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	39	3	3	3	3	17	10	12
60	2	3	3	2	3	4	3	5	3	2	1	5	3	1	40	3	3	3	3	17	13	10
61	2	4	3	1	3	1	1	2	1	5	2	1	1	1	28	2	2	2	1	14	9	5
62	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	20	1	1	2	1	8	7	5
63	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	23	2	2	1	2	11	5	7
64	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	21	2	2	1	2	10	5	6
65	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	23	2	2	1	2	12	5	6
66	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	25	2	2	2	2	11	7	7
67	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	12	6	8
68	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	3	30	2	2	2	2	14	8	8
69	1	1	2	2	2	3	2	5	2	2	2	3	2	1	30	2	2	3	2	11	11	8
70	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	29	2	2	2	2	14	7	8
71	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	34	2	3	2	3	16	8	10
72	3	5	1	5	1	3	3	2	2	2	2	3	1	5	38	3	3	2	3	18	9	11
73	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	2	3	1	3	31	2	2	2	2	14	8	9
74	4	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	3	5	47	3	4	3	4	21	11	15
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	41	3	3	3	3	18	11	12

Anexo 8: Autorización para el desarrollo del proyecto de la investigación

Aceptación de la aplicación del proyecto de investigación por el correo institucional Electrocentro

Aceptación a Aplicación de instrumento de investigación Luis Ingaruca Recibidos x



Oré Nomberto, Liz Karina (ELCTO) <koren@distriluz.com.pe>

mar, 21 may, 9:42 (hace 7 días)



para lingarucahu@ucvvirtual.edu.pe, mi, mancayamq@ucvvirtual.edu.pe, ucordovag@ucvvirtual.edu.pe, Fausto ▾

Estimado Luis, en respuesta a la solicitud del adjunto, tengo el agrado de indicar que aceptamos dicha solicitud e indicamos que estaremos llanos a poder brindarte las facilidades para tu proceso de investigación.

Atentamente,

Liz Karina Oré Nomberto
Jefe de Administración
U.E. Huánuco



Electrocentro

koren@distriluz.com.pe
Tel. 064-481300
Cel. 962651569

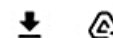
Aviso legal. El contenido de este correo electrónico y, de ser el caso, sus archivos adjuntos, son de uso exclusivo de la persona y/o entidad a quien van dirigidos. Estos documentos pueden contener información confidencial y datos personales, de uso reservado y protegidos legalmente. Si usted ha recibido este correo por equivocación, cualquier divulgación, copia, distribución, impresión, o reenvío de su contenido y/o de sus archivos adjuntos, o cualquier otra acción u omisión vinculada con, o basada en su contenido y/o sus archivos adjuntos, está prohibida y puede ser ilegal. En cualquier caso, por favor sírvase notificar inmediatamente al remitente acerca de la equivocación cometida y eliminar el correo original incluyendo sus archivos, así como cualquier copia del mismo de sus sistemas de almacenamiento. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas del autor o remitente y no representa necesariamente la opinión oficial del GRUPO DISTRILUZ. Las empresas se reservan el derecho de ejercitar las acciones legales que correspondan.

Aviso legal: El contenido de este correo electrónico y, de ser el caso, sus archivos adjuntos, son de uso exclusivo de la persona y/o entidad a quien van dirigidos. Estos documentos pueden contener información confidencial y datos personales, de uso reservado y protegidos legalmente. Si usted ha recibido este correo por equivocación, cualquier divulgación, copia, distribución, impresión, o reenvío de su contenido y/o de sus archivos adjuntos, o cualquier otra acción u omisión vinculada con, o basada en su contenido y/o sus archivos adjuntos, está prohibida y puede ser ilegal. En cualquier caso, por favor sírvase notificar inmediatamente al remitente acerca de la equivocación cometida y eliminar el correo original incluyendo sus archivos, así como cualquier copia del mismo de sus sistemas de almacenamiento. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas del autor o remitente y no representa necesariamente la opinión oficial del GRUPO DISTRILUZ. Las empresas se reservan el derecho de ejercitar las acciones legales que correspondan.

...

[Mensaje recortado] [Ver todo el mensaje](#)

2 archivos adjuntos • Analizado por Gmail ⓘ



EXPEDIENTE: 20240441000862 RV: CARTA PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Externo Recibidos x



Lozano Benancio, Miriam (ELCTO)

para mí ▼

📧 lun, 20 may, 11:38 (hace 8 días)

Ing. Luis Ingaruca buenos días,

Mediante el presente enviamos a usted el cargo de recepción del documento adjunto, para vuestro conocimiento.
En lo sucesivo agradeceré consignar su Nro de RUC o DNI y Nro de celular en la parte superior del documento presentado.

Atte.

Miriam Lozano Benancio
U.N. Huánuco

mlozanob@distriluz.com.pe
Tel. 062-511786 anexo 46121
Cel. 982302151



Electrocentro

"SIEMPRE HAZ LAS COSAS CON ENTUSIASMO ES LA ELECTRICIDAD DE LA VIDA Y MARCA LA DIFERENCIA"

Mesa de
Partes
DIGITAL
La forma más **rápida**
para presentar
documentos y solicitudes.



Cargo de recepción por mesa virtual de la institución Electrocentro-Huánuco



Distriluz
Enea • Ena • HidroEna • CerezoEna

FECHA Y HORA IMPRESIÓN:
20/05/2024 - 11:30 A. M.

CARGO DE DOCUMENTOS INGRESADOS

EXPEDIENTE: 20240441000862

FECHA Y HORA DE INGRESO:

20/05/2024 11:30:05 A. M.

REMITENTE:

INGARUCA HUAMAN, LUIS CLEMENTE

DIRECCIÓN:

CALLE ANGUEL RAMOS PICON 404 URB. SAN JUAN
- YANACANCHA - PASCO - PASCO

RUC/DNI/OTRO:

40915347

TIPO DE DOCUMENTO:

CARTA

NÚMERO DE DOCUMENTO:

S/N

ASUNTO:

APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE
INVESTIGACIÓN...

PARA UN PRÓXIMO TRÁMITE, RECUERDE SEÑALAR EL
CÓDIGO DE EXPEDIENTE.

DISTRILUZ - AV. CAMINO REAL N° 348 EDIFICIO TORRE EL PILAR -
PISO 13 URB. SAN ISIDRO LIMA 27 PERU - TELÉFONO: (511) 211-5500



CUD: 20240441-980.