



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de control interno y calidad de servicio en la
municipalidad distrital de Yorongos**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Villanueva Ramos, Erlin (ORCID: 0000-0003-3325-7120)

ASESORA:

Dra. Cotrina Cabrera, María Elena (ORCID: 0000-0003-0289-1786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por la compañía y la bendición que otorga para continuar realizando con los anhelos que más deseo.

A mi esposa y mi hija, por el apoyo constante que me brindan, lo cual hace que me impulse a mejorar cada día.

A mi asesora por su tiempo y su apoyo incondicional, el cual me sirvió mucho en la realización de mi trabajo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme a lo largo del transcurso de la realización de mi trabajo de investigación, en el cual me apoyo y me dio fortaleza.

Gracias a mi familia por ser mi principal pilar de mis metas y por depositar su confianza en mí.

Agradezco también a los docentes por sus conocimientos brindados en la realización de mi trabajo.

Y, por último, pero no menos importante a la Municipalidad Distrital de Yorongos, por abrirnos las puertas para poder realizar nuestra investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo de Estudio y Diseño de la Investigación.....	13
3.2. Población/Muestra.....	14
3.3. Técnicas de Recolección de Información.....	14
3.4. Procedimiento.....	15
3.5. Método de Análisis.....	15
3.6. Aspectos Éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

Índice de tablas.

Tabla 1 Fiabilidad del cuestionario de Control Interno	14
Tabla 2 Fiabilidad del cuestionario de Calidad de Servicio.....	14
Tabla 3 Niveles de Control Interno en los servidores de la Municipalidad	16
Tabla 4 Niveles de componentes de Control Interno.....	16
Tabla 5 Niveles de proceso de Control Interno	17
Tabla 6 Niveles de expansión de la información del Control Interno.....	17
Tabla 7 Niveles de Actividad de Control Interno.....	18
Tabla 8 Niveles de servicio de los servidores de la Municipalidad.....	18
Tabla 9 Niveles de satisfacción del usuario.....	19
Tabla10 Niveles de Fiabilidad	19
Tabla11 Niveles de capacidad de respuestas.....	20
Tabla 12 Niveles de evidencia de Calidad de Servicio.....	20
Tabla 13 Prueba de normalidad Control Interno y Calidad de Servicio	21
Tabla 14 Matriz de correlación de las variables	22

Resumen

La presente investigación analiza la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yorongos y el control interno de la misma entidad, ya que, después de realizado el análisis en la entidad pudimos encontrar muchas falencias en el servicio brindado, existiendo mucha disconformidad por la población que a diariamente se acerca a la municipalidad a realizar algún trámite administrativo, prueba de ello se ha encontrado muchas quejas formales e informales de la ciudadanía, generando en algunas veces repudio y habladurías hacia el órgano superior jerárquico de la entidad, incluso en una oportunidad pidiendo la vacancia del mismo, asimismo los trabajadores de entidad no cumplen sus funciones de acuerdo al Reglamento de Organizaciones y Funciones – ROF de la entidad, acogiéndose o justificándose por ser un instrumento desactualizado, perjudicando muchas veces a la entidad, asimismo se observa una mala interpretación de la normativa vigente, falta de preparación del personal, ya que existen procedimientos administrativos por regularizar, todo eso nos conlleva a una falta de indeficiente control interno, por ello de acuerdo a los resultados obtenidos en las tablas se ha demostrado estadísticamente que si existe relación entre la variable de control interno y calidad de servicio.

Palabras clave: Calidad del servicio, control interno, servicio al usuario.

Abstract

This research analyzes the quality of service in the Yorongos District Municipality and the internal control of the same entity, since, after carrying out the analysis in the entity, we were able to find many shortcomings in the service provided, with much disagreement by the population that he approaches the municipality on a daily basis to carry out some administrative procedure, proof of this has been found many formal and informal complaints from the citizenship, sometimes generating repudiation and gossip towards the higher hierarchical body of the entity, even on one occasion asking for the vacancy of the same, likewise the entity workers do not fulfill their functions in accordance with the Organization and Functions Regulation - ROF of the entity, accepting or justifying themselves as an outdated instrument, many times harming the entity, also observing a misinterpretation of current regulations, lack of preparation of staff, since there are have administrative procedures to be regularized, all this leads us to a lack of inadequate internal control, therefore, according to the results obtained in the tables, it has been statistically demonstrated that there is a relationship between the internal control variable and quality of service.

Keywords: quality of service, internal control, customer service.

I. INTRODUCCIÓN

En todo el mundo las municipalidades están consideradas como entidades complejas por el hecho que en están regidas a normas administrativas y legales, y de acuerdo a como han ido pasando los años se han salido del objetivo por las que fueron creadas, no cumpliendo el fin u objetivo que es cumplir con las necesidades de la población.

Hoy en día las Municipalidades, ante la población ya no son fiables, ya que con el transcurrir del tiempo han ido desprestigiándose, no por un mal funcionamiento de las mismas entidades, sino por la mala administración por parte de los funcionarios que están en el poder, muchos anteriores gobernantes corruptos otros procesados, motivo por el cual nació la desconfianza de la población, conforme va pasando el tiempo las municipalidades van perdiendo credibilidad en los manejos de control interno, ya que las acciones que resaltan no son buenas, por lo cual el estado promueve reformas para mejorar el servicio, pero hasta la actualidad los resultados no han sido los esperados por el estado, una de las motivos muchas veces es la mala aplicación del SCI.

La presente investigación analiza el control interno de la Municipalidad Distrital de Yorongos y la Calidad de Servicio de la misma entidad, ya que, después de realizado el analisis en la entidad pudimos encontrar muchas falencias en el servicio brindado, existiendo mucha disconformidad por la población que a diariamente se acerca a la municipalidad a realizar algún trámite administrativo. Por ello se ha encontrado muchas quejas formales e informales de la ciudadanía, generando en algunas veces repudio y habladurías hacia el órgano superior jerárquico de la entidad, incluso en una oportunidad pidiendo la vacancia del mismo, asimismo las trabajadores de entidad no cumplen sus funciones de acuerdo al Instrumento de gestión denominado ROF de la entidad, acogiéndose o justificándose por ser un instrumento desactualizado, perjudicando muchas veces a la entidad, asimismo de observa una mala interpretación de la normativa vigente, falta de preparación del personal, negando muchas veces información de acceso a la información pública, ya que existen procedimientos administrativos por regularizar, todo eso nos conlleva a una falta de indeficiente control interno, de igual manera la entidad nunca ha contado con un Secretario Técnico de Procedimiento

Administrativo Sancionador, por los motivos y hechos antes expuestos y siendo necesario influenciar en brindar un servicio de calidad y tener un control interno adecuado, por ello es necesario profundizar al respecto con una investigación descriptivo correlativo, ya que sea determinamos que el atención y el control interno es deficiente en la Municipalidad Distrital de Yorongos.

Es imprescindible que los gobiernos locales implementen una gestión de Recursos Humanos, que desarrolle y brinde un soporte eficaz a los trabajadores de la entidad, para así generar y transmitir un interés propio y grupal en cumplir los objetivos organizacionales que tiene plasmado la gestión, para el desarrollo del lugar, Chiavenato, (2008, p. 20)

En el Perú, el gobierno local es autónomo, políticamente, económicamente y administrativamente en las materias de su jurisdicción, así lo estipula el Artículo 194 de nuestra Carta Magna, asimismo también de acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N°27972, esta norma legal estipula la naturaleza, finalidad, funciones y competencias. En nuestro país tenemos 1678 Gobiernos Locales, en la Región San Martín tenemos 77 distritos y en la Provincia de Rioja 9 distritos, siendo Yorongos uno de ellas, esta municipalidad distrital dentro de su estructura orgánica cuenta con el Concejo Municipal, Alcaldía, Gerencia Municipal y tres Sub Gerencias; que desarrollan sus funciones de manera inoportuna, deficiente e ineficaz, existiendo mucha corrupción, prueba de ello tenemos una la autoridad anterior condenado por corrupción, motivo por lo cual ha creado en la población una desconfianza hacia los gobiernos locales, los recursos del distrito son distribuidos en proyectos pequeños y de poca utilidad para la población, asimismo existe incapacidad de gastos, es por ello podemos darnos cuenta que el Control Interno no está cumpliendo su principal función que es prevenir y verificar el cumplimiento de la normas.

Una vez analizado la presente investigación nos formulamos el problema general que es el siguiente: ¿Cómo determinar la relación entre gestión de control interno y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Yorongos?

Con la presente investigación, tenemos como objetivo general lograr o siguiente: Determinar la relación entre gestión de control interno y calidad de

servicio en la Municipalidad distrital de Yorongos. Asimismo, tenemos como objetivo específico son siguiente: Identificar el nivel de Gestión de control interno en la municipalidad distrital de Yorongos, Identificar el nivel de calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos, Identificar la relación entre Gestión de control interno, Satisfacción del usuario, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Evidencia en la municipalidad distrital de Yorongos, Identificar la relación entre Componentes, Proceso de control interno, Expansión de información. Actividades de control y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos

En la Justificación Teórica de esta investigación describe que partir de la teoría del control interno se pueda mejorar la calidad de servicio, que de acuerdo a la Directiva N°006-2019-CG-INTEG, las entidades puedan estar más de acorde a la realidad de cada institución, y así poder permitir que se fortalezca la atención y el servicio que brinda las municipalidades considerando a los componentes y proceso de control interno como factores importantes para lograr el objetivo de esta investigación, debiendo lograr como resultado final el impacto de control interno en la calidad de servicio.

En la Justificación Metodológica encontramos el logro del acatamiento de los objetivos, la investigación realizamos con el propósito de determinar el impacta la gestión de control interno en la calidad de servicio, que permita mejorar la atención de los usuarios de la Municipalidad distrital de Yorongos, que es una parte el objetivo de esta investigación.

En la justificación social de esta investigación abarca en la atención de los componentes, es el control interno que tiene la entidad en relación con la calidad de servicio que se brinda diariamente a los ciudadanos en general, el dónde el gran beneficiado no solo es la entidad con la mejor utilización de los recursos que son transferidos mensualmente, sino principalmente la población usuaria, que es, en este caso el distrito de Yorongos.

En la presente investigación tenemos como Hipótesis General, Existe una relación significativa entre Gestión de control interno y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos.

II. MARCO TEÓRICO

Referente al control interno, se detallan facetas muy importantes como: la optimización del tiempo, ya que en los establecimientos locales como sabemos, son electas por un periodo de 4 años, por lo que si no aprovechamos en el tiempo en capacitar a los trabajadores ocurrirá un desperdicio, ya que la autoridad no cumplirá los objetivos trazados, en donde un gran motivo o razón es por no contar o no tener el personal adecuado para los puestos de trabajo, un punto clave es la manera o forma de atención al usuario o al poblador, es el punto de partida para que los usuarios saquen conceptos del trabajo de la gestión. Qué pasaría si los usuarios llegan a los Gobiernos Locales y muchas veces no encuentran al personal en su puesto de laborales, los usuarios tienen que esperar, y más aún llega el personal responsable y no puede ayudar al usuario debido a una organización con la información inadecuada, es ahí donde la autoridad es la responsable por no tener muchas veces sus funciones delegadas para cada área y/o unidad, cuando su obligación principal debe ser brindar una asistencia de calidad a la población.

En este informe académico de investigación podemos estipular que uno de los problemas de las municipalidades distritales es la comunicación nula entre las áreas de coordinación, la cual muchas veces conlleva a una tergiversación al momento de brindar información y el servicio al ciudadano, así mismo también afectando los recursos económicos de la ciudadanía, y donde muchas veces eso se genera por las falencias que existen en control interno. Además se puede presumir que, en múltiples oportunidades en las entidades públicas, en este caso en los gobiernos locales no hay una buenas o fluida comunicación entre las múltiples áreas que debería ser lo primordial en una entidad del estado, para evitar muchas veces adquisiciones innecesarias, pero muchas veces esto suele suceder por las falencias que existe en el control interno, consecuencia a ello se brinda una mala calidad de servicio, es por ello que con esta investigación se busca determinar una buena y correcta organización de los recursos públicos, buscando así el beneficio de la población.

En las entidades locales de nuestro gobierno peruano, su determinado sistema de control interno y su auditoria gubernamental vienen obteniendo una

serie de falencias, gran parte de ello se debe a que las autoridades, como los alcaldes, regidores y funcionarios están rigiéndose a un control interno tradicional, establecido desde julio de 1998, Domingo (2015).

En la presente investigación y su fundamentación teórica se estipulan las deficiencias y debilidades que se encuentran en las municipalidades, donde podemos decir que en las normas se encuentra una incorrecta implementación en el control interno, como ya sabemos, más aún la Gestión pública es fundamental en el trabajo en equipo, y es algo que en la actualidad no vemos, ya que cada área y/o unidad que conforma la municipalidad trabaja cada uno por su lado y no en beneficio grupal, dejando notar así claramente una deficiente organización e implementación en dicho sistema del control interno, en donde pueda ayudar a tener un trabajo articulado donde todas las áreas se vean involucradas y también a obtener un ambiente laboral ordenado y organizado donde el más beneficiado sería la ciudadanía, que como entidad y trabajadores del sector público nos debemos a ellos.

Trabajos previos

Ante esta situación se ha podido percibir la mala atención de servicio que existe por parte de los trabajadores de la entidad hacia los pobladores y/o usuarios, ya sea del mismo distrito o de otros lugares, muchas veces por la falta de conocimiento y por un concepto erróneo de parte de ellos mismo, en parte también por una duplicidad de funciones del Reglamento de Organizaciones y Funciones, por un inadecuado Control Interno en una respectiva Entidad local, debido a las deficiencias percibidas, se ha visto la necesidad de hacer una investigación para determinar detectar el respectivo problema y poder hacer mejoras en ello, esperando así el beneficio de nuestro país.

Trabajos previos internacionales

De acuerdo al autor Garrido, en donde menciona que un determinado sistema de control interno, siempre debe estar direccionado a aplicarlo diaria y constantemente, con una adecuada responsabilidad en la información que se brinda diariamente a los usuarios, siendo esta una buena estrategia para tener un buen control interno, y como resultado obtener el alcanzar los objetivos trazados en la entidad.

Para el autor Basantes S. (2014), nos estipula que su objetivo de realización de dicho trabajo, fue decretar si la gestión administrativa del gobierno autónomo, con la que ha venido trabajando hasta la actualidad, repercute en la adecuada calidad de servicio que se debe brindar al cliente.

Trabajos previos nacionales

Estupiñán, (2014) nos dice que los controles internos vienen hacer importantes en la lista exacta de dichas transacciones y también en la preparación de los respectivos informes de las finanzas, de lo contrario si no se tiene un control adecuado, el registro apto, el informe de las finanzas, no podría ser verídico y por ende disminuirá la destreza de una gerencia en la respectiva toma de decisiones, también perderá su determinada credibilidad en los respectivos accionistas, en las autoridades reguladoras, por ende ante el público. Los aspectos más sobresalientes a distinguir son las perspectivas en que hará el control interno, principalmente nos apoya a procesarlo con una adecuada transparencia siguiendo sus sugerencias, los controles internos deben informar eficiencia, seguridad en los datos financieros y efectuar adecuadamente con las normas.

Estupiñán, (2014) nos dice que los controles internos vienen hacer importantes en la lista exacta de dichas transacciones y también en la preparación de los respectivos informes de las finanzas, de lo contrario si no se tiene un control adecuado, el registro apto, el informe de las finanzas, no podría ser verídico y por ende disminuirá la destreza de una gerencia en la respectiva toma de decisiones, también perderá su determinada credibilidad en los respectivos accionistas, en las autoridades reguladoras, por ende ante el público. Los aspectos más sobresalientes a distinguir son las perspectivas en que hará el control interno, principalmente nos apoya a procesarlo con una adecuada transparencia siguiendo sus sugerencias, los controles internos deben informar eficiencia, seguridad en los datos financieros y efectuar adecuadamente con las normas.

Según Marin Cahuana, Rosalin Margareth (2015), en su estudio, nos comenta que a través de dicho cuestionario determinado de control interno, el cual está determinado hacia las autoridades, como por ejemplo: gerentes, como también sub gerentes y por ultimo a los servidores administrativos, se analizan las normas

apropiadas al momento de la implementación como también la aplicación del respectivo control; después de una previa evaluación, obtuvieron como resultado la deficiencia de la implementación del Control Interno.

La eficacia en las respectivas entidades o instituciones públicas, viene hacer una determinada exigencia por un derecho y por ende un deber en respectivas municipalidades, mancomunada entre los trabajadores de la entidad con la máxima autoridad (alcalde), no sola las municipalidades, sino que toda entidad pública posee la obligación de entregar una excelente ayuda de calidad a los respectivos usuarios como también a la ciudadanía en general, esperando así generar eficiencia y eficacia ante un determinado sector. Inca, (2015, p. 17).

A continuación, se mencionan las teorías determinantes que se relacionan a un control interno como también la calidad de servicio de las múltiples fuentes al dar el sustento de la presente investigación con claridad.

Referente al Control Interno, manifiesta Pérez (2002), el control tiene como objetivo alcanzar las metas establecidas, para contrarrestar los riesgos que se puedan presentar y fortalecer el cumplimiento de lo planificado, el control exclusivamente no es resolver problemas de una inadecuada programación, sino resolver situaciones inesperadas que se presentan en la administración pública, es como el mecanismo de cambio que su objetivo es la adecuación y coordinación entre las áreas y proporcionen facilidades para realizar las actividades internas. Por lo que podemos decir, el control interno específicamente es un grupo de determinadas acciones, planes, actividades, normas, organización y por último procedimientos, que sirven para llevar un control adecuado de la entidad. Por otro lado, considero que control, debido a que consiente generar confianza en su determinada información obtenida en su administración de los respectivos recursos, al momento de aplicarlo a las específicas personas, sobre los bienes como también ante cualquier acto, determinando así ciertas responsabilidades y también las causas que conllevan el implementar medidas correctivas que permitan obtener el beneficio de determinantes objetivos esperados en respectivas instituciones, buscando así la reducción de los costos como también ahorrar tiempo. (Llerena, 2017).

Para Claros Cohaila, (2015) afirma que el control se basa en principios, tales como: El de Equilibrio, siendo este considerado hacer proporcional al grado de ser responsabilidad delegada para ser asumida como mucha responsabilidad; de objetivos, del cual los controles deben fundamentarse equitativamente basado en documentación técnica con la finalidad de proteger los activos de la respectiva institución, de prevenir fraudes y también errores, la apta estructuración de la información verídica y la promoción adecuada en la realización del negocio; de oportunidad, aquí la verificación debe ser acertada, así que debe ser aplicado antes del error y de las desviaciones.

Se cree conveniente mencionar los principios del control interno, como por ejemplo la igualdad, su éxito radica en vigilar el plan del control interno esperando que las acciones de una respectiva entidad se encuentren guiadas al beneficio colectivo, no esperando los privilegios singulares.

En cuanto a la moralidad, las actividades se deben ejecutar no solo acatando las reglas de una respectiva entidad, sino también los principios fundamentales que dirigen la sociedad. La eficiencia, es aquella que vigila buscando que la uniformidad de estipulaciones de una determinada calidad y también de oportunidad, lleguen a tener bajo costo.

Una celeridad, es aquella fase que está sujeta al control, la cual consiste en dar una respuesta apta de una respectiva entidad a dichos requerimientos que encubran el entorno de una determinada competencia. La imparcialidad como también la publicidad residen en obtener una transparencia en referentes actividades, para que nadie se sienta perjudicado en sus intereses o discriminado en las oportunidades como en el acceso de la información requerida.

Es importante mencionar los principios de un determinado control interno, para ello Estupiñán (2015) afirma que los controles internos son vitales para la lista exacta de las respectivas transacciones y también la estructuración de los reportes financiero. Sin los determinados controles apropiados, los cuales consoliden el registro de dichas transacciones, el informe financiero no podrá ser verídico por ende bajara la capacidad de una determinada gerencia al momento de hacer decisiones. Los rasgos relevantes a determinar sin duda vienen hacer los criterios

en los cuales se basará al realizar el control interno, esperando dar una confiabilidad y una eficiencia de los respectivos datos financieros y también cumplir adecuadamente con las leyes y las respectivas regulaciones.

Para Gao y Jia (2017) los autores estipulan que los reportes de deficiencias de control interno tienen consecuencias importantes para los encargados de evaluar riesgos a efectos de la emisión de sus valores (p. 303). Es por ello que las actividades de control que se obtuvo es regular por la falta de cumplimiento de objetivos estratégicos, pero a pesar de ello se observa que el gasto ha sido hecho, por una mala organización en los recursos, ya que los pagos deben realizarse de acuerdo al progreso de al fin de la entidad y al cumplimiento de los mismos, obteniendo un mal Control interno y por ende una mala atención a los usuarios

Los componentes del control interno tienen al ambiente de control, según el autor Mantilla (2018) el ambiente de control señal la base de dicho funcionamiento de una respectiva empresa y contribuye en la moralidad de sus colaboradores respetando así el control. Este componente también tiene la tarea de normar los subcomponentes siguientes: valores éticos e integridad, esquema organizacional, funcionario designado y responsabilidad asumida, consejo de administración y comités, responsabilidad gestión del capital humano y transparencia.

La evaluación de riesgos reside en identificar y analizar los riesgos notables de una determinada entidad, según Mantilla (2014) ante el nombrado elemento del consiente en identificar, cuantificar y priorizar los potenciales eventos que puedan mantener impacto o consecuencias elocuentes para una determinada organización.

En las actividades de control, ellas pueden ser reunidas de la siguiente manera: procedimientos y políticas, las cuales aseguren las respectivas directrices de la específica dirección, se hacen evidente en las políticas de una organización, ellas deben estar aptas para los diferentes niveles, es vital contar con reglas y normas de actuación, las cuales rijan los procesos informativos contables como también el operativo de la empresa.

La transmisión de la información, se basan en captar e intercambiar una determinada información y también el soporte al cumplimiento de las respectivas

responsabilidades y toda entidad debe llevar a cabo sistemas interrelacionados, los cuales puedan permitir a los colaboradores de una determinada entidad, acoger y comprar información vital, para así administrar, conducir como también controlar sus operaciones. El autor Domingo (2018), por otra parte, se refiere a esta actividad como la identificación, recopilación y por último comunicación de información de una determinada entidad, la cual sea oportuna y por ende contribuya al cumplimiento de sus responsabilidades de los colaboradores.

La supervisión y monitoreo, se debe realizar mediante dos formas como: actividades de revisión y también por evaluaciones, las cuales aseguren el adecuado funcionamiento de los respectivos controles, incluyendo las determinadas actividades habituales de administración. Sus subcomponentes vienen hacer: una supervisión permanente, una evaluación interna y por último la evaluación externa.

Las Dimensiones de Control Interno, en ellos están los siguientes: componentes, proceso de control interno, expansión de la información y también las actividades de control.

En componentes de control interno se promueve un ambiente determinado de control, con un monitoreo e identificación de cambios, para poder obtener un control interno óptimo.

En el proceso de control interno, es necesario la planificación, sacar un diagnóstico de la situación actual; posteriormente la evaluación para mejorar con alternativas y por último la ejecución para obtener un control interno adecuado. A través de la expansión de información, se fomenta excelentes procesos de organización como también comunicación de la respectiva información. Se basa en determinar que las bases de datos y también las soluciones informáticas sean aptas y actuales, por lo que la comunicación externa es un indicador importante, de tal manera sirvan para dar eficacia, confiabilidad y también transparencia a los determinados procesos. En las actividades de control son las acciones que deben ser admitidas con el compromiso de la identificación y mitigación para tomar las medidas correctivas buscando así custodiar como también garantizar su idoneidad y calidad al momento de lograr sus respectivos objetivos.

La calidad de servicio se define como una evaluación que conlleva a consolidar y considerar lo objetivo y subjetivo en la evaluación, entonces en la objetiva es ver a la disposición de un servicio como resultado, es decir determina la eminencia de conformidad de un respectivo interesado con dichas determinaciones anteriormente requeridas (Crosby, 1991). Siendo así, desde cada punto de vista asegurar calidad de servicio se está amparando a monitorear todos los procesos para brindar una buena calidad de servicio (Gil et al., 2004).

Pezo, Hernandez (2019), estipulan que se aprecian en la tramitación que realiza la responsable de abastecimiento en la Municipalidad Distrital de Yorongos, se puede apreciar la no existencia de un control interno en los tramites que realiza diariamente, específicamente en las adquisiciones, cotizaciones y elección de proveedores. Es por ello que una vez identificada estas deficiencias.

Chacón Cantos, J. (2018); hace mención de la gestión de calidad el cual está constituido por un conjunto de herramientas el cual tiene como fin brindar una mejor calidad de servicio enfocado con el único objetivo de incrementar el contento en los usuarios.

Las dimensiones de la variable calidad de servicio, puede describir a la satisfacción de los usuarios, la fiabilidad, la capacidad de respuestas y las evidencias. En la satisfacción del usuario es un sustancial la apariencia del personal, ya que es la imagen que se brinda al usuario, conjuntamente con una excelencia en la atención, por lo que la capacidad de brindar un determinado servicio sea de manera adecuada.

Por último, tenemos las evidencias, aquí es donde debemos demostrar a os usuarios tener que nuestros servicios carecen de riesgos, mostrando confianza y brindando una buena orientación.

Druker (2014, p. 41) establece cinco dimensiones para llevar a cabo una con objetividad un servicio y para tal se mencionan los siguientes: La Fiabilidad, es aquella la capacidad que debe tener el personal de una entidad que presta el servicio a la ciudadanía con la finalidad de ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa, por otro lado, del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos

los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, finalidad de brindar el servicio de forma correcta y la más adecuada.

En segundo lugar, está la Seguridad, siendo considerada como la emoción que tiene el usuario, al momento de dejar sus trámites administrativos en manos de una entidad y tiene la plena seguridad en que los funcionarios de la entidad lo resolverán de a mejor manera, creyendo en la entidad, asimismo depositan toda su confianza. Esto nos da a entender que no sólo importa o prevalece los intereses de los usuarios, sino la responsabilidad de los funcionarios.

Como tercer punto está considerada la Capacidad de respuesta, la cual hace referencia a la actitud que se muestra para ayudar a la población y para proporcionar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el respeto a tiempo de los compromisos contraídos, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la perspectiva o posibilidad de lograrlo.

La empatía, aquí es donde prima dicha disposición de una entidad al ofrecer cuidado como también un servicio personalizado, considerando que no es solamente ser cortés, siento esto vital de la empatía, también se debe mostrar una seguridad, demandando un buen compromiso e implicación con los ciudadanos.

Como penúltimo tenemos, la intangibilidad, es necesario tener en cuenta algunos aspectos que vienen hacer derivados de la intangibilidad, primeramente, los respectivos servicios no deben ser colocados en inventario, más bien se debe ser utilizada toda la capacidad de producción de servicio.

La interacción al momento de suministrar servicios es importante definir un contacto entre la entidad y la población, ya que en dicha relación el poblador cooperara en la preparación de un determinado servicio, donde debemos demostrar a los usuarios que nuestros servicios carecen de riesgos, mostrando confianza y brindando una buena orientación. Por último, tenemos las evidencias, aquí es donde debemos demostrar a os usuarios tener que nuestros servicios carecen de riesgos, mostrando confianza y brindando una buena orientación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Estudio y Diseño de la Investigación.

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo del tipo básica debido a que se busca la relación que existe y el impacto causa las dos variables, que son el control interno y calidad de servicio con el fin de mejorar la atención al usuario en el gobierno local.

El enfoque cuantitativo basa su proceso de investigación una medida numérica, tomando como punto principal la recolección de datos, examina para obtener solución a las interrogantes de la investigación. Cortes y Iglesias (2004).

El diseño de la presente investigación es Descriptivo (Correlacional) sustentada en acontecimientos cotidianos, para ser descritos. Valderrama, (2013), así mismo estipula que la descripción tiene como objetivo la identificación de las cualidades de las personas y las singularidades de los procesos o cualquiera otra figura que se pueda analizar, con el fin de recabar la información individualmente o conjuntamente.

Esquema del diseño

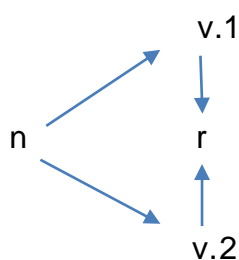
Dónde:

n: Población

v.1: Control Interno

r.: Coeficiente de Correlación

v.2 : Calidad de servicio



3.2. Población/Muestra.

Que la población, es una facultad componentes con cualidades similares, para los cuales se profundizaran en las conclusiones del trabajo de investigación, quedando descrito por el problema y objetivos del estudio. Arias, (2012, p. 81)

La población de estudio del presente trabajo de investigación, fueron los 40 servidores de la Municipalidad Distrital de Yorongos que trabajan en las diferentes áreas del gobierno local que brinde atención al público.

En la presente investigación considero que se trata de un estudio censal que permite la participación de los 40 servidores civiles de la entidad distrital de Yorongos.

3.3. Técnicas de Recolección de Información.

Dentro del estudio se utilizaron el cuestionario de Control Interno, la misma que se encuentra compuesta por 22 ítems, y el cuestionario Calidad de servicio que está compuesta por 20 ítems, dichos cuestionario recogen información sobre factores y características, las alternativas de respuestas estuvieron elaboradas en base a la escala de tipo Likert, en donde su aplicación tendrá una duración de 15 a 20 min.

En ese sentido la fiabilidad obtenida del cuestionario de Control Interno fue de 0,927 mientras que en el cuestionario de Calidad de Servicio de obtuvo un grado de 0.944.

Tabla 1

Fiabilidad del cuestionario de Control Interno.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	22

Fuente: resultados del cuestionario de control interno

Tabla 2

Fiabilidad del cuestionario Calidad de Servicio.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	20

Fuente: resultados del cuestionario calidad de servicio

3.4. Procedimiento

En base al problema es que se llevó a cabo la revisión bibliográfica la que accedió elaborar y estructurar teóricamente la información, dando inicio a la elaboración de la operacionalización de las variables, así mismo las que conlleva a la elaboración de los instrumentos que viene a ser el cuestionario de comprensión lectora.

3.5. Método de Análisis.

El análisis de datos del presente trabajo de investigación para analizar los datos, se ocupó la estadística descriptiva, para preparación de tablas y gráficos estadísticos, esta técnica es indispensable porque se tramita con la totalidad de la información recabada de la aplicación de las encuestas con la utilización estadística Excel, mediante el programa SPSS versión 25.

- Análisis descriptivo: Regularidad y porcentaje de variable, los resultados de la investigación y los cuadros estadístico se presentan.

- Análisis correlacional: La confirmación de la hipótesis se ejecuta con la prueba de correlación de Spearman; de este modo se obtiene el grado de similitud entre las variables de estudio

3.6. Aspectos Éticos

Con la finalidad de tener en cuenta los aspectos éticos, en el presente trabajo investigación, se comunicó verbalmente a todos los participantes, Asimismo, se reservó la identidad de todos los trabajadores que participaron en la encuesta, posteriormente después de procesar las pruebas se procedió a la destrucción de las mismas.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo.

Los resultados se realizan en base a la finalidad del estudio, los cuales se han obtenido los siguientes:

Tabla 3

Niveles de Control Interno en los servidores de la Municipalidad Distrital de Yorongos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No Optimo	11	27,5	27,5	27,5
Regular	25	62,5	62,5	90
Optimo	4	10	10	100
Total	40	100	100	

Fuente: Cuestionario de Control Interno

En la tabla 3 se logró evidenciar los resultados de la variable Control Interno obtenidos de la muestra de 40 participantes, de las cuales el 27.5% se situó en el nivel No Optimo, mientras que el 62,5% se ubicaron en el nivel Regular y el 10% se ubicaron en el nivel óptimo.

Tabla 4

Niveles de Componentes de control interno.

Dimensión1 (Agrupada)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No Optimo	6	15	15	15
Regular	34	85	85	100
Total	40	100	100	

Fuente: Cuestionario de Control Interno

En la tabla 4 se obtuvieron resultados de los niveles de la dimensión componentes de Control Interno en donde se muestra que el 15% se situó en el nivel No Optimo y el 85% se ubicaron en el nivel Regular.

Tabla 5*Niveles del Proceso de Control Interno.*

	Dimensión2 (Agrupada)			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No Optimo	7	17,5	17,5	17,5
Regular	30	75	75	92,5
Optimo	3	7,5	7,5	100
Total	40	100	100	

Fuente: Cuestionario de Control Interno

En la tabla 5 se obtuvieron resultados de los niveles de la dimensión proceso de Control Interno en donde se muestra que el 17,5% se situó en el nivel No Optimo, el 75% se ubicaron en el nivel Regular y el 7,5% en el nivel óptimo.

Tabla 6*Niveles expansión de la información del control interno.*

	Dimensión3 (Agrupada)			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No Optimo	8	20	20	20
Regular	29	72,5	72,5	92,5
Optimo	3	7,5	7,5	100
Total	40	100	100	

Fuente: Cuestionario de Control Interno

En la tabla 6 se logró evidenciar los resultados de los niveles de la variable expansión de la información, en donde se muestra que el 20% se situó en el nivel No Optimo, mientras que el 72,5% se ubicaron en el nivel Regular y el 7.5% se ubicaron en el nivel óptimo.

Tabla 7*Niveles de Actividades de Control.*

	Dimensión4 (Agrupada)			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No Optimo	7	17,5	17,5	17,5
Regular	29	72,5	72,5	90
Optimo	4	10	10	100
Total	40	100	100	

Fuente: Cuestionario de Control Interno

En la tabla 7 se logró evidenciar los resultados de los niveles de la dimensión Actividades de Control, en donde se muestra que el 17,5% se situó en el nivel No Optimo, mientras que el 72,5% se ubicaron en el nivel Regular y el 10% se ubicaron en el nivel óptimo.

Tabla 8*Niveles de Calidad de Servicio de los servidores de la Municipalidad Distrital de Yorongos.*

	Totales (Agrupada)			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No Optimo	10	25	25	25
Regular	26	65	65	90
Optimo	4	10	10	100
Total	40	100	100	

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio

En la tabla 8 se logró evidenciar los resultados de la variable Calidad de Servicios obtenidos de la muestra de 40 participantes, de las cuales el 25% se situó en el nivel No óptimo, mientras que el 65% se ubicaron en el nivel Regular y el 10% se ubicaron en el nivel óptimo.

Tabla 9*Niveles de satisfacción del usuario.*

	Frecuencia	Dimensión1 (Agrupada)		
		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No Optimo	8	20	20	20
Regular	27	67,5	67,5	87,5
Optimo	5	12,5	12,5	100
Total	40	100	100	

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio

En la tabla 9 se logró evidenciar los resultados de los niveles de la dimensión satisfacción del usuario, en donde se muestra que el 20% se situó en el nivel No Optimo, mientras que el 67,5% se ubicaron en el nivel Regular y el 12,5% se ubicaron en el nivel óptimo.

Tabla 10*Niveles de Fiabilidad.*

	Frecuencia	Dimensión2 (Agrupada)		
		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No Optimo	9	22,5	22,5	22,5
Regular	31	77,5	77,5	100
Total	40	100	100	

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio

En la tabla 10 se logró evidenciar los resultados de los niveles de la dimensión fiabilidad, en donde se muestra que el 22,5% se situó en el nivel No óptimo, y el 77,5% se ubicaron en el nivel Regular.

Tabla 11*Niveles de Capacidad de respuestas.*

	Dimensión3 (Agrupada)			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No Optimo	9	22,5	22,5	22,5
Regular	27	67,5	67,5	90
Optimo	4	10	10	100
Total	40	100	100	

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio

En la tabla 11 se logró evidenciar los resultados de los niveles de la dimensión capacidad de respuestas, en donde se muestra que el 22,5% se situó en el nivel No óptimo, mientras que el 67,5% se ubicaron en el nivel Regular y el 10% se ubicaron en el nivel óptimo.

Tabla 12*Niveles de evidencias de calidad de servicio.*

	Dimensión4 (Agrupada)			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No Optimo	8	20	20	20
Regular	28	70	70	90
Optimo	4	10	10	100
Total	40	100	100	

Fuente: Cuestionario de Calidad de Servicio

En la tabla 12 se logró evidenciar los resultados de los niveles de la dimensión evidencias, en donde se muestra que el 20% se situó en el nivel No óptimo, mientras que el 70% se ubicaron en el nivel Regular y el 10% se ubicaron en el nivel óptimo.

Prueba de normalidad.

Tabla 13

Prueba de normalidad de control interno y calidad de servicio.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	,341	40	,000	,755	40	,000
dimensión1	,511	40	,000	,428	40	,000
dimensión2	,405	40	,000	,669	40	,000
dimensión3	,396	40	,000	,689	40	,000
dimensión4	,382	40	,000	,700	40	,000
Calidad de Servicio	,352	40	,000	,746	40	,000
dimensión1	,352	40	,000	,742	40	,000
dimensión2	,478	40	,000	,517	40	,000
dimensión3	,363	40	,000	,733	40	,000
dimensión4	,373	40	,000	,718	40	,000

Fuente: cuestionario de la prueba de normalidad

En esta tabla apreciamos la prueba de normalidad. Al probar dicha normalidad de los errores, los resultados de p valor son menores a ($p > .05$), se nos muestra que estos datos no originan de una determinada distribución usual, es por lo cual se usó el método Rho Spearman.

Prueba de hipótesis.

Hipótesis.

H₁: Existe relación significativa entre gestión del control interno y calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos.

H₀: No existe relación significativa entre gestión del control interno y calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos.

- Cuando p valor sea $> 0,05$ aceptamos la Hipótesis Nula (H₀).

- Cuando p valor sea < 0,05 se desecha la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis Alterna (H₁).

Tabla 14

Matriz de correlación de las variables control interno y calidad de servicio.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Control interno	1,000	,616**	,801**	,843**	,843**	,158	,118	,048	,091	,022
CID1		1,000	,645**	,458**	,349*	,259	,191	,277	,154	,045
CID2			1,000	,538**	,642**	,044	-,028	,017	-,046	-,140
CID3				1,000	,707**	,199	,145	-,010	,218	,139
CID4					1,000	-,036	-,018	-,199	-,031	-,025
Calidad de servicio						1,000	,890**	,721**	,958**	,916**
CSD1							1,000	,574**	,839**	,877**
CSD2								1,000	,651**	,580**
CSD3									1,000	,956**
CSD4										1,000

Fuente: correlación de variable control interno y calidad de servicio

Estos valores adquiridos de la tabla nos muestran una existente relación significativa entre las variables control interno y calidad de servicio con un Rho de Speaman .158, aceptamos de Hipotesis (H₁), por lo cual, el control interno se relaciona directa y positivamente con la calidad de servicio, indicando que mientras se aplique mejor las políticas del control interno, mejor será el desarrollo de calidad de servicio en los colaboradores de la entidad, también nos muestran que hay una positiva relación muy significativa y perfecta en la variable control interno como en la dimensión componentes con un Rho de Spearman .616, es decir, control interno tiene una relación considerable con la dimensión componentes, indicando que mientras se apliquen mejor las políticas del control interno los componentes serán más eficientes, Así mismo existe relación positiva fuerte y perfecta entre control interno y la dimensión proceso de control interno con una Rho de Spearman .801, control interno y la dimensión expansión de información con un Rho de Spearman .843, igualmente entre control interno y la dimensión actividad de control con un Rho de Spearman de .843.

En la variable control interno y las respectivas dimensiones de la variable calidad de servicio encontramos relación resaltante, entre control interno y la dimensión satisfacción de los usuarios con un Rho de Spearman .118. Encontramos una relación pequeña en la variable control interno y la dimensión fiabilidad con un Rho de Spearman .048, control interno y la dimensión capacidad de respuestas con un Rho de Spearman .091, control interno y la dimensión evidencias con un Rho de Spearman .022.

V. DISCUSIÓN

Mediante el análisis estimado de nuestro respectivo estudio, el cual lleva por título “Gestión de control interno y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yorongos”, se inició considerando las dificultades que existía en la Gestión de control interno en condición de la actividad de los servidores y usuarios, en la cual el objetivo es buscar mejores resultados en las metas programadas y establecidas por la entidad en beneficio de los usuarios.

Luego de sacar el reporte del análisis estadístico, se ha encontrado que existe relación significativa entre la variable de Control Interno y la variable de la Calidad de Servicio, por lo que podemos comprobar que la hipótesis general tiene un vínculo con el objetivo general ya que se puede determinar que existe relación entre las dos variables del problema.

Se a percibir la mala atención de servicio que existe por parte de los trabajadores de la entidad hacia los pobladores y/o usuarios, ya sea del mismo distrito o de otros lugares, muchas veces por la falta de conocimiento y por un concepto erróneo de parte de ellos mismo, en parte también por una duplicidad de funciones del Reglamento de Organizaciones y Funciones, por una falta de Control Interno en la Entidad, por lo que viendo estas deficiencias se ha visto la necesidad de hacer una investigación para determinar el problema y poder mejorar.

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación de Control Interno y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yorongos. Los resultados nos permiten describir que los instrumentos seleccionados fueron adecuados al propósito del estudio, siendo su confiabilidad del instrumento preparado para medir la variable Control interno 0,927 y para medir la variable la calidad de servicio a 0,929, lo que significa que ambos están instrumentos aptos para la investigación, dada su alta consistencia interna.

El primer objetivo específico es Identificar el nivel de Gestión de control interno en la Municipalidad distrital de Yorongos, hemos encontramos que estos son regulares en un 62.5 %, No optimo en un 27,5 % y No optimo en un 10%. Por lo que concluimos que el control interno dentro de la Municipalidad Distrital de

Yorongos es regular.

Referente a la dimensión de Componentes de la variable control interno, hemos encontramos que estos son regulares en un 85% y No optimo en un 15% Por lo que podemos decir que es necesario realizar cambios en la Municipalidad Distrital de Yorongos para mejorar la calidad de servicio, de acuerdo a la Teoría Contrarrestar riesgos como lo menciona Lorena (2017), así mismo Mantilla (2018) donde señala que el funcionamiento de una respectiva empresa, contribuye en la moralidad de sus colaboradores respetando así el control.

En relación a la dimensión de proceso de control de la variable control interno, hemos encontramos que estos son regulares en un 75%, No optimo en un 17,5% y Optimo 7,5%, Por lo que podemos decir que es necesario realizar una mejor planificación de trabajo, así como también una mejor evaluación para poder determinar donde mejorar y ejecutarlas cambios en la Municipalidad Distrital de Yorongos para mejorar la calidad de servicio.

Como lo menciona Pezo, Hernández. (2019), donde menciona que en el área de abastecimiento de la entidad no hay un buen control interno en las diferentes actividades que se realiza diariamente, hay que recalcar que el área de abastecimiento es el área responsable de contrataciones, en donde su función primordial es adquirir el bien o el servicio, pero para ello tiene que tener los documentos que lo anteceden, no puede actuar de oficio, asimismo tiene que corroborar que el proveedor de bienes y servicios debe cumplir con todos los requisitos para que pueda contratar o proveer al estado en este caso a la entidades públicas, para ello tiene que tener el conocimiento correspondiente de lo contrario como puede tener un control interno correspondiente, para eso debe cumplir con la experiencia el perfil que el instrumento de gestión lo requiera.

En relación a la dimensión de expansión de la información de la variable control interno, hemos encontramos que estos son regulares en un 72,5%, No optimo en un 20% y Optimo 7,5%, aquí podemos apreciar una clara falta de trasmisión de la información, ya que no se está teniendo una buena organización y trasmisión de la información para conocimiento y aplicación en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Yorongos, y así brindar una buena atención al usuario

y obtener un servicio de calidad para el personal externo e interno, para ello se deberá tener una mejor expansión de la información por ejemplo de los servicios que brinda la entidad y de las actividades programadas para conocimiento de la población y generar orden en el distrito. Domingo (2018), se refiere a las actividades como la identificación, recopilación y por último comunicación de información de una determinada entidad, la cual sea oportuna y por ende contribuya al cumplimiento de sus responsabilidades de los colaboradores.

En relación a la dimensión Actividades de Control de la variable control interno, hemos encontramos que estos son regulares en un 72,5%, No optimo en un 17,5% y Optimo 10%, aquí podemos ver que falta poner en práctica el conjunto de políticas que le permitan llevar al cumplimiento de los objetivos estratégicos, identificar los riesgos y crear medidas correctivas para el logro de dichos objetivos, en este caso la Municipalidad Distrital de Yorongos, identifica los riesgos cuando ya afecto, generando esto un descontrol en la entidad. Perez (2017) “en el año 2018 el 93.5% de los casos de corrupción denunciados han sido producto de la intervención directa de los órganos de control” (p.32). Evidenciándose, el alarmante índice de corrupción en los poderes de justicia de países vecinos.

Para Gao y Jia (2017) los autores estipulan que los reportes de deficiencias de control interno tienen consecuencias importantes para los encargados de evaluar riesgos a efectos de la emisión de sus valores (p. 303). Es por ello que las actividades de control que se obtuvo es regular por la falta de cumplimiento de objetivos estratégicos, pero a pesar de ello se observa que el gasto ha sido hecho, por una mala organización en los recursos, ya que los pagos deben realizarse de acuerdo al progreso de al fin de la entidad y al cumplimiento de los mismos, obteniendo un mal Control interno y por ende una mala atención a los usuarios, por ello se debería al inicio de cada año fiscal una organización adecuada mediante el Plan Operativo Institucional.

En el objetivo específico Identificar la relación entre Control interno, Componentes, Proceso de control interno, expansión de la información, y actividades de control en la Municipalidad distrital de Yorongos, en donde podemos determinar que, si existe relación, de acuerdo a los resultados, más aún con los

indicadores que lo detallan.

El segundo objetivo específico es Identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Yorongos, encontrando regular un 65%, No optimo en un 25% y Optimo un 10%. Por lo que concluimos que la calidad de servicio dentro de la Municipalidad Distrital de Yorongos es regular lo que origina una insatisfacción en los usuarios, generando que los usuarios desconfíen realizar sus trámites administrativos, presentando quejas hacia los servidores civiles.

En relación a la dimensión Satisfacción de los Usuarios de la variable Calidad de Servicio, hemos encontramos que estos son regulares en un 67,5%, No optimo en un 20% y Optimo 12,5%, aquí podemos ver que los servidores civiles de la Municipalidad Distrital de Yorongos, no brindan una buena apariencia al momento de realizar sus labores, generando esto una mala atención a los usuarios interno y externo, se podría ver una alternativa de solución que la entidad les brinde uniformes de trabaja para brindar una buena presencia hacia el usuario, por ende una mejor calidad de servicio de la que se viene brindando en la actualidad.

Chacón Cantos, J. (2018); hace mención de la gestión de calidad el cual está constituido por un conjunto de herramientas el cual tiene como fin brindar una mejor calidad de servicio enfocado con el único objetivo de incrementar el contento en lo usuarios, en la Municipalidad Distrital de Yorongos vemos una insatisfacción por parte de los usuarios, por distintos motivos, empezando por la mala imagen que se brinda a los usuarios, existiendo mucha disconformidad por la población que a diariamente se acerca a la municipalidad a realizar algún trámite administrativo.

Por ello se ha encontrado muchas quejas formales e informales de la ciudadanía, generando en algunas veces repudio y habladurías hacia el órgano superior jerárquico de la entidad, incluso en una oportunidad pidiendo la vacancia del mismo, pudiendo evitar llegar a eso puntos teniendo una mejor organización y personal capacitado que pueda ayudar a los usuarios; asimismo las trabajadores de entidad no cumplen sus funciones de acuerdo al ROF de la entidad, acogiéndose o justificándose por ser un instrumento desactualizado, perjudicando muchas veces a la entidad, asimismo se observa una mala interpretación de la normativa vigente, falta de preparación del personal, negando muchas veces información de acceso a

la información pública, ya que existen procedimientos administrativos por regularizar, todo eso nos conlleva a una falta de indeficiente control interno, de igual manera la entidad nunca ha contado con un Secretario Técnico de Procedimiento Administrativo Sancionador, por los motivos y hechos antes expuestos y siendo necesario influenciar en brindar un servicio de calidad y tener un control interno adecuado, por ello es necesario profundizar al respecto con una investigación descriptivo correlativo, ya que sea determinamos que el atención y el control interno es deficiente en la Municipalidad Distrital de Yorongos.

Un punto clave es la menciona Chacon Cantos, J. (2018), en donde menciona que una gestión de calidad está constituida por un conjunto de herramientas, en donde el fin es brindar una mejor calidad de servicio y con el objetivo de aumentar la satisfacción del usuario, se considera que tiene toda la razón ya que la calidad de servicio no solo es una buena atención, sino también una buena presencia, la responsabilidad, la fiabilidad, la veracidad, etc. Por ello reconsidera que la atención es un conjunto de muchas cosas.

En la dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio, hemos encontramos que estos son regulares en un 77,5%, y No optimo en un 22,5% ,aquí podemos danos cuenta que la población ya no cree en la atención que brinda la entidad generando disconformidades en los usuarios, ya que a concepto de ellos es que la Municipalidad Distrital de Yorongos no está cumpliendo en brindar un buen servicio.

En relación a la dimensión Capacidad de respuestas de la variable Calidad de Servicio, hemos encontramos que estos son regulares en un 67,5%, No optimo en un 22,5% y Optimo 10%, en este análisis podemos darnos cuenta que los funcionarios y servidores civiles la Municipalidad Distrital de Yorongos, muchas veces no cuentan con los conocimientos necesarios para orientar y resolver los procedimientos administrativos que desarrollo la entidad, es por ello que se debería actualizar los instrumentos de gestión de acuerdo a la normativa actual y hacer prevalecer y cumplir los perfiles que debería tener cada responsable de área para ocupar el cargo, así como la experiencia correspondiente.

En relación a la dimensión Evidencia de la variable Calidad de Servicio, hemos

encontramos que estos son regulares en un 70%, No optimo en un 20% y Optimo 10%, en este análisis podemos darnos cuenta que la confianza que se debe transmitir como funcionarios públicos, muchas veces por el mal proceder de los funcionarios en el desarrollo de los procedimientos administrativos, y para que el pueblo crea nuevamente en la entidad se debería realizar una evaluación constante a los trabajadores, y recalcar nuevamente en la capacitación nuevamente que deberían recibir, para así poder ayudar a los usuarios de una manera más transparente y credibilidad.

En el objetivo específico Identificar la relación de Calidad de Servicio, satisfacción del usuario, Fiabilidad, Capacidad de respuestas y Evidencias en la Municipalidad distrital de Yorongos, podemos identificar que, si existe relación de acuerdo al análisis realizado, e donde nos damos cuenta que lo primordial para la entidad es la satisfacción de los usuarios, para ellos los servidores civiles deben mostrar fiabilidad hacia la población, brindando una clara respuesta a sus inquietudes, con las evidencias correspondientes para mayor credibilidad.

En base al control interno para que se pueda obtener, menciona Mantilla (2018), que la base para un buen funcionamiento de una empresa es la moralidad de sus colaboradores, algo que justamente con se puede apreciar en nuestros resultados de las encuestas, de acuerdo a la nuestra tabla 9, en donde el 20% esta como una mala atención de loa colaboradores de la entidad y un 65,5% está en regular, es ahí donde la entidad tiene que mejorar para sobresalir, brindando una mejor atención y por ende un servicio de calidad, hacia los usuarios.

Después de un breve análisis la Municipalidad Distrital de Yorongos podemos decir que tiene una serie de debilidades en la calidad de servicio, podemos decir eso por la insatisfacción de los usuarios, ya que presentan sus quejas de manera formal e informal, generando en algunas veces repudio y habladurías hacia el órgano superior jerárquico de la entidad, incluso en una oportunidad pidiendo la vacancia del mismo, asimismo las trabajadores de entidad no cumplen sus funciones de acuerdo al instrumento de gestión denominado ROF de la entidad, acogándose o justificándose por ser un instrumento desactualizado.

VI. CONCLUSIONES

Después de haber realizado a la investigación y haber obtenido los resultados, hemos llegado a las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla de correlación, se obtuvo ,158 en ambas variables, lo cual indica que existe una alta relación entre ellas, afirmando nuestra hipótesis, indicando que mientras se aplique mejor las políticas del control interno, mejor será el desarrollo de calidad de servicio en los colaboradores de la entidad.
2. La Municipalidad Distrital de Yorongos, no cuenta con sus instrumentos de Gestión actualizados de acuerdo a la normativa vigente, por ello no se puede realizar una buena organización, eso acarrea a tener un regular control interno regular y calidad de servicio.
3. Falta de medios o mecanismo por parte de la Municipalidad Distrital de Yorongos, que permitan mejorar el control interno.
4. Falta de conocimiento por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Yorongos, de la normativa y de los servicios que se brinda, generando desconfianza en los usuarios.
5. La Municipalidad Distrital de Yorongos, no evalúa a sus servidores civiles, para ver el conocimiento y el rendimiento de cada uno de ellos.

VII. RECOMENDACIONES

En mención a las conclusiones encontradas en la presente investigación se puede hacer las siguientes recomendaciones:

1. Que la Municipalidad distrital de Yorongos actualice sus instrumentos de Gestión, tales como Reglamento de Organizaciones y Funciones – ROF, Manual de Perfil de Puestos – MPP, Cuadro de Asignación de Personal Provisional– CAP-P, Presupuesto Analítico de Personal - PAP y el Clasificador de Cargos para una mejor organización de la entidad.
2. A las autoridades de la Municipalidad Distrital de Yorongos, adoptar medios que permitan mejorar el control interno en el desarrollo de los diferentes procedimientos administrativos que desarrolla la entidad.
3. La autoridad administrativa de la Municipalidad Distrital de Yorongos, realice charlas de capacitación de manera constante al personal de la entidad, para conocimiento de la normativa y sus modificaciones y puedan desarrollar sus actividades con mayor fiabilidad y veracidad hacia los usuarios, y así los usuarios puedan recibir una buena calidad servicio.
4. La Municipalidad Distrital de Yorongos, realice una evaluación de manera trimestral a los servidores civiles, para así poder saber el grado de avance y cumplimiento de los objetivos de la entidad, y poder analizar y determinar la calidad de servicio que se está ofreciendo al personal interno y externo, así poder tomar acciones para mejorar la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Abbott, M. S. (2021). Is the control of conventionality really viable? *The Journal of Applied Business and Economics*, 23(2), 144-169. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/is-control-conventionality-really-viable/docview/2531358942/se-2?accountid=37408>
- Adriana Estévez Bonilla, Norma Eulalia Barona López, Espinosa Jaramillo, M. T., & Johanna, A. C. (2019). The management audit and the effectiveness in "Dario Guevara" truck transportation cooperative. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore*, 1 (2) Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/management-audit-effectiveness-darío-guevara/docview/2247173722/se-2>
- Allcahuamán I. (2015) tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015."
- Alzeban, A. (2019). The relationship between internal control and internal audit recommendations. *Revista Española De Financiación y Contabilidad*, 48(3), 341-362. doi:<http://dx.doi.org/10.1080/02102412.2018.1537172>
- Arroyo, Q. D. (2020). Satisfacción de cliente interno y motivación en empresas de servicios educativos: una revisión de la literatura científica en los últimos 10 años. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Areux, R. G., Grajewski, A. L., Balasubramaniam, S., Brandt, J. D., Jun, A., Edmunds, B., . . . Bitrian, E. (2020). Trabeculotomy ab interno with the Trab360 device for childhood glaucomas. *American Journal of Ophthalmology*, 209, 178-186. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.ajo.2019.10.014>
- Basantes S. (2014), "Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato"
- Barbarán G. (2015). Implementación del control interno en la Gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú.
- Bohnenberger, M. C., Schmidt, S., Damacena, C., & Francisco Julio, B. L. (2019). Internal marketing: A model for implementation and development. *Dimensión Empresarial*, 17(1), 7-22. doi:<http://dx.doi.org/10.15665/dem.v17i1.1657>
- Caica D. (2020), Tesis titulada "Propuesta de control interno a los procesos

operativos en la empresa J.R. Corporation EIRL. Y su efecto en la rentabilidad, Chiclayo 2017”

- Castro, C. J. (2019). Control interno en las empresas de servicios: una revisión de la literatura científica (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/24910>
- Cruz, M. A. E., Gamboa, E. N. E., & Caycho, H. E. C. (2021). Control interno y gestión empresarial de centros comerciales peruanos en tiempos de la actual pandemia (2020). *Contabilidad y Negocios*, 16(31), 57-70. <http://dx.doi.org/10.18800/contabilidad.202>
- Da Silva, M., Lunardi, M., Serpa-Ganz, A., & da Silva-Zonatto, V. (2020). Management control levers in hospitals: The influence of accreditation on other management control systems. *Estudios Gerenciales*, 36(155), 239-247. doi:<http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2020.155.3562>
- De La Cruz, Leudis, Orlando Vega, & Pérez, A. O. (2017). Procesos más relevantes del control interno de una empresa Hotelera *. *Semestre Económico*, 20(45), 217-231. doi:<http://dx.doi.org/10.22395/seec.v20n45a8>
- Domingo (2015) en su tesis titulado: Nuevo enfoque de control interno como alternativa de solución para las municipalidades del Perú.
- Delgado-Zegarra, J., Alvarez-Risco, A., & Yáñez, J., A. (2018). Uso indiscriminado de pesticidas y ausencia de control sanitario para el mercado interno en Perú. *Revista Panamericana De Salud Pública*, 42 Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/uso-indiscriminado-de-pesticidas-y-ausencia/docview/2124459644/se-2?accountid=37408>
- Faichin M. (2018). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa “Comercial Rios”, de Cajamarca, 2017.
- Fernandez G. & Mitacc C. (2018). Calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post-operado en el servicio de traumatología del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena – Ayacucho 2017. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/eam/handle/20.500.12952/3355/>
- Filho, J. R. F., & Alves, C. F. (2018). Mecanismos de controle na governança corporativa das empresas estatais: Uma comparação entre Brasil e

portugal. Cadernos EBAPÉ.BR, 16(1), 1-13,1A-13A.
doi:<http://dx.doi.org/10.1590/1679-395172454>

Forino, I. (2017). The interno nell'interno: Some furnishing paradigms for an interior as interiority. *Palgrave Communications*, 3(1), 1-8.
doi:<http://dx.doi.org/10.1057/palcomms.2017.22>

García, L. S., Pérez, M. O., & García, F., Javier Moreno. (2017). Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad del servicio de auditoría. *Revista De Contabilidad*, 20(2), 167-175.

García, Mendoza, Delgado y Berreiro (2018), "Control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público"

Guerra, M. (2015). *Que es Gestión Administrativa, Origen, Evolución, Precursores y Principios*. Quito: s/n.

Jefferson Andrey, T. L. (2020). Sistema para el control de inventarios en la empresa "Inversiones novillo de oro S.A.S". *Revista De Ingeniería, Matemáticas y Ciencias De La Información*, 7(14) doi:<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a87>

Kiessling, D., Christ, H., Gietzelt, C., Schaub, F., Dietlein, T. S., Cursiefen, C., Enders, P. (2019). Impact of 0RW1S34RfeSDcfkexd09rT2ab-interno1RW1S34RfeSDcfkexd09rT2 trabeculectomy on Bruch's membrane opening-based morphometry of the optic nerve head for glaucoma progression analysis. *Graefe's Archive for Clinical and Experimental Ophthalmology*, 257(2), 339-347. doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s00417-018-4187-2>

Leudis Vega de, I. C., & Fernando, M. D. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios De La Gestión*, (10), 211-230. doi:<http://dx.doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10>

Llanos, J., & Cortez, M. (2019). Sistema de control interno en las unidades de recursos humanos de las empresas de servicios: una revisión de la literatura científica de los últimos diez años (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/25325>

- Luis Rodolfo Manosalvas Gómez, Mario Estuardo, C. H., & Lisenia Karina, B. V. (2019). Management of internal control to reduce the risk of bankruptcy in the company capasepri. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore*, I Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/management-internal-control-reduce-risk/docview/2245649369/se-2>
- Mantilla F. (2018). Auditoria del control interno. <https://www.ecoediciones.com/wp>
- Marin Cahuana, Rosalin Margareth, (2015), Tesis titulada “Gestión del Sistema de Control interno en la toma de Decisiones de las Municipalidades distritales de la Provincia de Punno”.
- Marin L. (2019), Tesis titulada “Implementación de control interno en la cooperación empresarial Barrera y Gutiérrez SAC.”
- Martecho, Hernandez y Blaco (2019), “El control interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero”.
- Martín, S. M., I., Vilar, G. E., de la Rosa, L de, la Calle, León, R., A.M., Ponzol, M. E., Fernández, G., M., . . . D Maurandi, B., Ma. (2017). Relación entre la grasa corporal y la expresión de ira en personas que realizan ejercicio regularmente. *Cuadernos De Psicología Del Deporte*, 17(3), 45-53. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/relación-entre-la-grasa-corporal-y-expresión-de/docview/1979741664/se-2>
- Maxi M. (2020), “Control Interno y Calidad del Servicio en la Subgerencia de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de San Sebastián - Cusco, año 2018”. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4767?show=ful>
- Mendes, R. N. C., Pedro, D. R. C., Silva, L. G. d. C., de Oliveira, J., Lucas Campos, & Haddad, M. d. C. F. L. (2020). meanings of internal marketing built by the nurses of a Brazilian University Hospital. *Revista De Pesquisa, Cuidado é Fundamental Online*, 12, 1110-1115. doi:<http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.rpcfo.vl2.8004>
- Morales F. (2014). Tipos de investigación. <https://pdfslide.tips/documents/tipos-de-investigacion>
- Ocampos & Valencia (2016), “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes, 2016”
- Olga Germania, A. P., Miriam Janneth, P. B., Sary del Rocío Álvarez Hernández,

Valenzuela, C. V., & Paola Yesenia, C. C. (2019). Indicators of control and quality assurance for ecuadorian flower companies, tabacundo area. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore*, I Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/indicators-control-quality-assurance-ecuadorian/docview/2245653920/se-2>

Orozco L. (2018), tesis titulada: Control interno y calidad de servicio en la subgerencia de administración del área de Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, años 2016. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14842/Orozco_CLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pamilys Milagros, M. A., Génesis Karolina, R. Z., & Juan Carlos, A. Z. (2019). System of internal control and professionalization of public servants in ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore*, I Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/system-internal-control-professionalization/docview/2245648586/se-2>

Pérez, H. (2017). Control interno de inventarios en las entidades públicas del gobierno peruano. Lima: Planeta.

Pezo L. & Mendoza D. (2019). Evaluación del sistema del control interno en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yorongos, San Martin, Perú – 2018. <https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/>

Quispe, P. (2020). Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón SRL Jaén. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/>

Ramón J. (2014). El control interno en las empresas privadas. <https://doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>

Soledad de Linares-Fernández, M^a Nieves Pérez-Marfil, Cruz-Quintana, F., Romero-Aguilar, A., Moratalla-López, L., & López-Fernández, E. (2018). Effects of training in communication skills in the expression of emotions and locus of control in patients of haematopoietic stem cell transplantation (hsct) / efectos del entrenamiento en habilidades de comunicación en la expresión de emociones y locus de control en pacientes de trasplante de precursores hematopoyéticos (TPH). *Revista Argentina De Clínica Psicológica*, Xxvii, 14.

doi:<http://dx.doi.org/10.24205/03276716.2017.1024>

- Sato, T., Kawaji, T., Hirata, A., & Mizoguchi, T. (2018). 360-degree suture trabeculotomy ab interno with phacoemulsification in open-angle glaucoma and coexisting cataract: A pilot study. *BMJ Open Ophthalmology*, 3(1) doi:<http://dx.doi.org/10.1136/bmjophth-2018-000159>
- Satoru, K., Takashi, F., Takashi, O., Ryosuke, F., Takahiro, A., Yohei, N., & Makoto, A. (2021). Comparison of effectiveness and complications in trabeculotomy with phacoemulsification between 0RW1S34RfeSDcfkexd09rT2ab externo1RW1S34RfeSDcfkexd09rT2 and 0RW1S34RfeSDcfkexd09rT2ab interno1RW1S34RfeSDcfkexd09rT2 using a spatula-shaped microhook. *Scientific Reports (Nature Publisher Group)*, 11(1) doi:<http://dx.doi.org/10.1038/s41598-021-96701-0>
- Tanito, M., Sugihara, K., Tsutsui, A., Hara, K., Manabe, K., & Matsuoka, Y. (2021). Effects of preoperative intraocular pressure level on surgical results of microhook 0RW1S34RfeSDcfkexd09rT2ab interno1RW1S34RfeSDcfkexd09rT2 trabeculotomy. *Journal of Clinical Medicine*, 10(15), 3327. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/jcm10153327>
- Vilajoana-Alejandre, S., & Rom-Rodríguez, J. (2017). Sistema de autorregulación publicitaria: Del compromiso ético al control efectivo de la publicidad en españa. *El Profesional De La Información*, 26(2), 192-200. doi:<http://dx.doi.org/10.3145/epi.2017.mar.05>
- Zarpan, R. (2016). Control interno en el área de abastecimiento en el Gobierno Regional de Cajamarca. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Zhang, L., Chen, W., & Su, W. (2020). Product-market competition, internal control quality and audit opinions. evidence from chinese listed firms. *Revista De Contabilidad*, 23(1), 102-112. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/rcsar.369111>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variable.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
V.1: CONTROL INTERNO	Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros. Organizaciones, procedimientos y métodos, que sirven para llevar un control adecuado en la entidad.	Es la primera variable de estudio, constituida por las siguientes dimensiones: Componentes, Proceso de Control, Expansión de Información, actividades y control.	Componentes	- Ambiente de control. - Monitorio. - Identificación de cambios	Nunca Pocas veces A veces
			Proceso de control interno	- Planificación - Evaluación - Ejecución	Muchas veces Siempre
			Expansión de información	- Organización de la información. - Comunicación de la información. - Comunicación externa.	
			Actividades de control	- Compromiso - Identificación de riesgos. - Medidas correctivas	
V.2: CALIDAD DE SERVICIO	Es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente con respecto al servicio que recibe.	Es la segunda variable de estudio, constituida por las siguientes dimensiones: satisfacción de los usuarios, fiabilidad, Capacidad de respuestas, Evidencia.	Satisfacción del usuario	- Apariencia del personal - Amabilidad en la atención	Nunca Pocas veces
			Fiabilidad	- Veracidad - Cumplimiento	A veces Muchas veces
			Capacidad de respuesta	- Capacidad de reacción - Orientación a resultados. - Resultados eficaces.	siempre
			Evidencia	- Confianza - Credibilidad - Ayudar a los usuarios	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.

Instrumento de recolección de datos de la variable Control Interno.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre
Componentes	Ambiente de control	¿Consideras óptimo el lugar donde realizas tus funciones de acuerdo al cargo que desempeñas?					
		¿Las relaciones humanas son adecuadas dentro de tu lugar de trabajo?					
	Monitoreo	¿La atención que brindas al usuario es la adecuada?					
		¿El desempeño que realizas es el adecuado?					
	Identificación de cambios	¿Los cambios realizados en la entidad han sido para mejor?					
		¿Hace falta más cambios para mejorar el control interno de la entidad?					
Proceso de Control interno	Planificación	¿Es adecuada la planificación que sigues para realizar tus actividades?					
		¿Se debe mejorar o implementar una nueva metodología de trabajo?					
	Evaluación	¿Es adecuada la evaluación que la entidad realiza a sus trabajadores?					
		¿Consideras bueno el control interno de la entidad?					
	Ejecución	¿Es adecuado la ejecución de los diferentes procedimientos administrativos que lleva la entidad?					
		¿Evalúas como adecuada los procedimientos administrativos de la entidad?					
Expansión de información	Organización de información	¿Es adecuada la manera en que se organiza la información la entidad?					
		¿Es adecuada la manera en tú organizas la información de la entidad?					
	Comunicación de la información	¿Es adecuada la manera en que la entidad comunica la información?					
		¿Es adecuada la manera en que tú comunicas la información de la entidad?					
Actividades de control	Compromiso	¿Estas totalmente comprometido con la entidad, para brindar un buen control en la entidad?					
		¿Estas comprometido con el control que se debe tener en la entidad?					
	Identificación de riesgos	¿Crees que la entidad identifica los riesgos para prevenir?					
		¿Tú como trabajador de la entidad, identificas los riesgos antes de tomar una decisión?					
	Medidas correctivas	¿Crees que la entidad aplica medidas correctivas para tener un buen sistema de control?					
		¿Las medidas correctivas que aplicas crees que son las adecuadas?					

Instrumento de recolección de datos de la variable Calidad de Servicio

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre
Satisfacción de los Usuarios	Apariencia del personal	¿Brindas una buena apariencia a los usuarios?					
		¿Consideras que los usuarios, están satisfechos con tu apariencia?					
	Amabilidad en la atención	¿Cómo servidor de la entidad, crees que brindas una buena atención?					
		¿Consideras que tu atención al público es amable?					
Fiabilidad	Veracidad	¿Las respuestas que brindas a las consultas de los usuarios, consideras que son veraces?					
		¿Consideras que la entidad debe implementar nuevas metodologías de atención al usuario?					
	Cumplimiento	¿Consideras que la entidad este cumplimiento cabalmente con atender a los usuarios?					
		¿La entidad se rige a sus instrumentos de gestión, para realizar sus funciones?					
Capacidad de Respuestas	Capacidad de Reacción	¿Consideras que la entidad brinda un buen servicio?					
		¿Los servidores de la entidad, tienen los conocimientos necesarios para absolver las dudas de los usuarios?					
	Orientación a Resultados	¿Cuándo un usuario presenta un problema la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo?					
		¿Has considerado que la entidad necesita hacer cambios en la atención al usuario?					
	Resultados eficaces	¿consideras que los resultados obtenidos has ahora, son eficaces?					
		¿Crees que hay que hacer cambios para obtener mejores resultados?					
Evidencia	Confianza	¿Cómo parte de la entidad, brindas confianza a los usuarios?					
		¿Tu comportamiento transmite confianza a los usuarios?					
	Credibilidad	¿Los usuarios se sienten seguros, con los tramites que realizan en la entidad?					
		¿Te cuidas al momento que brindas información, para no cometer errores?					
	Ayudar a los usuarios	¿Crees que la entidad brinda un buen servicio a los usuarios?					
		¿Consideras que le entidad debería brindar atención personalizada a los usuarios?					

Anexo 3: Validez de Instrumentos

Control Interno



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión de control interno y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM S	CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
CONTROL INTERNO	COMPONENTES	Ambiente de control	¿Consideras optimo el lugar donde realizas tus funciones de acuerdo al cargo que desempeñas?	X		X		X		X			
			¿Las relaciones humanas son adecuadas dentro de tu lugar de trabajo?	X		X		X		X			
		Monitoreo	¿La atención que brindas al usuario es la adecuada?	X		X		X		X			
			¿El desempeño que realizas es el adecuado?	X		X		X		X			
	PROCESO DE CONTROL	Identificación de cambios	¿Los cambios realizados en la entidad han sido para mejor?	X		X		X		X			
			¿Hace falta más cambios para mejorar el control interno de la entidad?	X		X		X		X			
		Planificación	¿Es adecuada la planificación que sigues para realizar tus actividades?	X		X		X		X			
			¿Se debe mejorar o implementar una nueva metodología de trabajo?	X		X		X		X			
		Evaluación	¿Es adecuada la evaluación que la entidad realiza a sus trabajadores?	X		X		X		X			
			¿Consideras bueno el control interno de la entidad?	X		X		X		X			
		Ejecución	¿Es adecuada la ejecución de los diferentes procedimientos administrativos que lleva la entidad?	X		X		X		X			
			¿Evalúas como adecuada los procedimientos administrativos de la entidad?	X		X		X		X			
	EXPANSIÓN DE LA INFORMACIÓN	Organización de información	¿Es adecuada la manera en que se organiza la información la entidad?	X		X		X		X			
			¿Es adecuada la manera en tú organiza la información de la entidad?	X		X		X		X			
		Comunicación de información	¿Es adecuada la manera en que la entidad comunica la información?	X		X		X		X			
		¿Es adecuada la manera en que tú comunicas la información de la entidad?	X		X		X		X				
ACTIVIDADES DE CONTROL	Compromiso	¿Estas totalmente comprometido con la entidad, para brindar un buen control en la entidad?	X		X		X		X				
		¿Estas comprometido con el control que se debe tener en la entidad?	X		X		X		X				
	Identificación de riesgos	¿Crees que la entidad identificación los riesgos para prevenir?	X		X		X		X				
		¿Tú como trabajador de la entidad, Identificas los riesgos antes de tomar una decisión?	X		X		X		X				
	Medidas correctivas	¿Crees que la entidad aplica medidas correctivas para tener un buen sistema de control?	X		X		X		X				
		¿Las medidas correctivas que aplicas crees que son las adecuadas?	X		X		X		X				

Grado y Nombre del Experto: **Mag. Odalís Yannina Pintado Flores**

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión de control interno y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Control Interno

3. TESISISTA:

Erlin Villanueva Ramos

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Tarapoto, 05 de noviembre de 2021



Mag. Odalis Yannina Pintado Flores
EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión de control interno y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos*

		CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEM S	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	(Ver instrumento detallado adjunto)		
CONTROL INTERNO	COMPONENTES	Ambiente de control	¿Consideras optimo el lugar donde realizas tus funciones de acuerdo al cargo que desempeñas?	X		X		X		X	
		Monitoreo	¿Las relaciones humanas son adecuadas dentro de tu lugar de trabajo?	X		X		X		X	
	PROCESO DE CONTROL	Identificación de cambios	¿La atención que brindas al usuario es la adecuada?	X		X		X		X	
			¿El desempeño que realizas es el adecuado?	X		X		X		X	
		Planificación	¿Los cambios realizados en la entidad han sido para mejor?	X		X		X		X	
			¿Hace falta más cambios para mejorar el control interno de la entidad?	X		X		X		X	
		Evaluación	¿Es adecuada la planificación que sigues para realizar tus actividades?	X		X		X		X	
			¿Se debe mejorar o implementar una nueva metodología de trabajo?	X		X		X		X	
		Ejecución	¿Es adecuada la evaluación que la entidad realiza a sus trabajadores?	X		X		X		X	
			¿Consideras bueno el control interno de la entidad?	X		X		X		X	
ACTIVIDADES DE CONTROL	EXPANSIÓN DE LA INFORMACIÓN	¿Es adecuada la ejecución de los diferentes procedimiento administrativos que lleva la entidad?	X		X		X		X		
		¿Evalúas como adecuada los procedimientos administrativos de la entidad?	X		X		X		X		
ACTIVIDADES DE CONTROL	ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	¿Es adecuada la manera en que se organiza la información la entidad?	X		X		X		X		
		¿Es adecuada la manera en tú organizas la información de la entidad?	X		X		X		X		
	COMUNICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	¿Es adecuada la manera en que la entidad comunica la información?	X		X		X		X		
		¿Es adecuada la manera en que tú comunicas la información de la entidad?	X		X		X		X		
	COMPROMISO	¿Estas totalmente comprometido con la entidad, para brindar un buen control en la entidad?	X		X		X		X		
		¿Estas comprometido con el control que se debe tener en la entidad?	X		X		X		X		
MEDIDAS CORRECTIVAS	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	¿Crees que la entidad identificación los riesgos para prevenir?	X		X		X		X		
		¿Tú como trabajador de la entidad, Identificas los riesgos antes de tomar una decisión?	X		X		X		X		
		¿Crees que la entidad aplica medidas correctivas para tener un buen sistema de control?	X		X		X		X		
		¿Las medidas correctivas que aplicas crees que son las adecuadas?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: **Dr. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO**

Firma del experto:

Luis Arturo Montenegro Camacho
MAG. INVESTIGACIÓN
MAG. EDUCACIÓN
CÓDIGO 392

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de control interno y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Control Interno

3. TESISISTA:

Erlin Villanueva Ramos

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de octubre de 2021



Luis Arturo Montenegro Camacho
C.I. 80000000000
M.A. 10000000000
C.E. 10000000000
C.E. 10000000000

Dr. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión de control interno y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos*

			CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEM S	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CONTROL INTERNO	AMBIENTE DE CONTROL	¿Consideras optimo el lugar donde realizas tus funciones de acuerdo al cargo que desempeñas?	X		X		X		X		
		¿Las relaciones humanas son adecuadas dentro de tu lugar de trabajo?	X		X		X		X		
	MONITOREO	¿La atención que brindas al usuario es la adecuada?	X		X		X		X		
		¿El desempeño que realizas es el adecuado?	X		X		X		X		
	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS	¿Los cambios realizados en la entidad han sido para mejor?	X		X		X		X		
		¿Hace falta más cambios para mejorar el control interno de la entidad?	X		X		X		X		
	PLANIFICACIÓN	¿Es adecuada la planificación que sigues para realizar tus actividades?	X		X		X		X		
		¿Se debe mejorar o implementar una nueva metodología de trabajo?	X		X		X		X		
	EVALUACIÓN	¿Es adecuada la evaluación que la entidad realiza a sus trabajadores?	X		X		X		X		
		¿Consideras bueno el control interno de la entidad?	X		X		X		X		
	EJECUCIÓN	¿Es adecuada la ejecución de los diferentes procedimiento administrativos que lleva la entidad?	X		X		X		X		
		¿Evalúas como adecuada los procedimientos administrativos de la entidad?	X		X		X		X		
	ORGANIZACIÓN DE INFORMACIÓN	¿Es adecuada la manera en que se organiza la información la entidad?	X		X		X		X		
		¿Es adecuada la manera en tú organiza la información de la entidad?	X		X		X		X		
	COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN	¿Es adecuada la manera en que la entidad comunica la información?	X		X		X		X		
		¿Es adecuada la manera en que tú comunicas la información de la entidad?	X		X		X		X		
	COMPROMISO	¿Estas totalmente comprometido con la entidad, para brindar un buen control en la entidad?	X		X		X		X		
		¿Estas comprometido con el control que se debe tener en la entidad?	X		X		X		X		
	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	¿Crees que la entidad identificación los riesgos para prevenir?	X		X		X		X		
		¿Tú como trabajador de la entidad, Identificas los riesgos antes de tomar una decisión?	X		X		X		X		
MEDIDAS CORRECTIVAS	¿Crees que la entidad aplica medidas correctivas para tener un buen sistema de control?	X		X		X		X			
	¿Las medidas correctivas que aplicas crees que son las adecuadas?	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: **Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO**

Firma del experto

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de control interno y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Control Interno

3. TESISISTA:

Erfin Villanueva Ramos

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de octubre de 2021

Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO

Calidad de Servicio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión de control interno y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE SERVICIO	Satisfacción de Usuario	Apariencia del personal	¿Brindas una buena apariencia a los usuarios?	X		X		X		X				
			¿Consideras que los usuarios, están satisfechos con tu apariencia?	X		X		X		X				
		Amabilidad en la atención	¿Cómo servidor de la entidad, crees que brindas una buena atención?	X		X		X		X				
			¿Consideras que tu atención al público es amable?	X		X		X		X				
	Fiabilidad	Veracidad	¿Las respuestas que brindas a las consultas de los usuarios, consideras que son veraces?	X		X		X		X				
			¿Consideras que la entidad debe implementar nuevas metodologías de atención al usuario?	X		X		X		X				
		Cumplimiento	¿consideras que la entidad esta cumplimiento cabalmente con atender a los usuarios?	X		X		X		X				
			¿la entidad se rige a sus instrumentos de gestión, para realizar sus funciones?	X		X		X		X				
	Capacidad de Respuestas	Capacidad de Reacción	¿Consideras que la entidad brinda un buen servicio?	X		X		X		X				
			¿Los servidores de la entidad, tienen los conocimientos necesarios para absolver las dudas de los usuarios?	X		X		X		X				
		Orientación a Resultados	¿Cuándo un usuario presenta un problema la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo?	X		X		X		X				
			¿Has considerado que la entidad necesita hacer cambios en la atención al usuario?	X		X		X		X				
	Evidencia	Confianza	¿consideras que los resultados obtenidos has ahora, son eficaces?	X		X		X		X				
			¿Crees que hay que hacer cambios para obtener mejores resultados?	X		X		X		X				
		Credibilidad	¿Cómo parte de la entidad, brindas confianza a los usuarios?	X		X		X		X				
			¿Tu comportamiento transmite confianza a los usuarios?	X		X		X		X				
Ayudar a los Usuarios	¿Los usuarios se sienten seguros, con los tramites que realizan en la entidad?	X		X		X		X						
	¿Te cuidas al momento que brindas información, para no cometer errores?	X		X		X		X						
			¿Crees que la entidad brinda un buen servicio a los usuarios?	X		X		X						
			¿Consideras que le entidad debería brindar atención personalizada a los usuarios?	X		X		X						

Grado y Nombre del Experto: *Mag. Odalis Yannina Pintado Flores*

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de control interno y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Questionario de Calidad de Servicio

3. TESISISTA:

Erin Villanueva Ramoa

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Tarapoto, 05 de noviembre de 2021

Mag. Odalis Yaminha Pintado Flores
EXPERTO



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión de control interno y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				N	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE SERVICIO	Satisfacción de Usuario	Apariencia del personal	¿Brindas una buena apariencia a los usuarios?	x		X		X		X			
			¿Consideras que los usuarios, están satisfechos con tu apariencia?	X		X		X		X			
		Amabilidad en la atención	¿Cómo servidor de la entidad, crees que brindas una buena atención?	X		X		X		X		X	
	¿Consideras que tu atención al público es amable?		X		X		X		X		X		
	Fiabilidad	Veracidad	¿Las respuestas que brindas a las consultas de los usuarios, consideras que son veraces?	X		X		X		X		X	
			¿Consideras que la entidad debe implementar nuevas metodologías de atención al usuario?	X		X		X		X		X	
		Cumplimiento	¿consideras que la entidad esta cumplimiento cabalmente con atender a los usuarios?	X		X		X		X		X	
	Capacidad de Respuestas	Capacidad de Reacción	¿la entidad se rige a sus instrumentos de gestión, para realizar sus funciones?	X		X		X		X		X	
			¿Consideras que la entidad brinda un buen servicio?	X		X		X		X		X	
		Orientación a Resultados	¿Los servidores de la entidad, tienen los conocimientos necesarios para absolver las dudas de los usuarios?	X		X		X		X		X	
			¿Cuándo un usuario presenta un problema la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo?	X		X		X		X		X	
			¿Has considerado que la entidad necesita hacer cambios en la atención al usuario?	X		x		X		X		X	
			¿consideras que los resultados obtenidos has ahora, son eficaces?	X		X		X		X		X	
	Evidencia	Confianza	¿Crees que hay que hacer cambios para obtener mejores resultados?	X		X		X		X		X	
			¿Cómo parte de la entidad, brindas confianza a los usuarios?	X		X		X		X		X	
Credibilidad		¿Tu comportamiento transmite confianza a los usuarios?	X		X		X		X		X		
Ayudar a los Usuarios	Ayudar a los Usuarios	¿Los usuarios se sienten seguros, con los tramites que realizan en la entidad?	X		X		X		X		X		
		¿Te cuidas al momento que brindas información, para no cometer errores?	X		X		X		X		X		
			¿Crees que la entidad brinda un buen servicio a los usuario?	X		X		x		X			
			¿Consideras que le entidad deberia brindar atención personalizada a los usuarios?	X		x		x		x			

Grado y Nombre del Experto: **Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO**

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de control interno y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad de Servicio

3. TESISISTA:

Erlin Villanueva Ramos

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de octubre de 2021

Dr. LUIS MONTENEGRO CAMACHO



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión de control interno y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos*

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE SERVICIO	Satisfacción de Usuario	Apariencia personal	¿Brindas una buena apariencia a los usuarios?	x		X		X		X			
			¿Consideras que los usuarios, están satisfechos con tu apariencia?	X		X		X		X			
		Amabilidad en la atención	¿Cómo servidor de la entidad, crees que brindas una buena atención?	X		X		X		X			
			¿Consideras que tu atención al público es amable?	X		X		X		X			
	Fiabilidad	Veracidad	¿Las respuestas que brindas a las consultas de los usuarios, consideras que son veraces?	X		X		X		X			
			¿Consideras que la entidad debe implementar nuevas metodologías de atención al usuario?	X		X		X		X			
	Capacidad de Respuestas	Cumplimiento	¿consideras que la entidad esta cumplimiento cabalmente con atender a los usuarios?	X		X		X		X			
			¿la entidad se rige a sus instrumentos de gestión, para realizar sus funciones?	X		X		X		X			
		Capacidad de Reacción	¿Consideras que la entidad brinda un buen servicio?	X		X		X		X			
			¿Los servidores de la entidad, tienen los conocimientos necesarios para absolver las dudas de los usuarios?	X		X		X		X			
		Orientación a Resultados	¿Cuándo un usuario presenta un problema la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo?	X		X		X		X			
			¿Has considerado que la entidad necesita hacer cambios en la atención al usuario?	X		x		X		X			
		Evidencia	Confianza	¿consideras que los resultados obtenidos has ahora, son eficaces?	X		X		X		X		
				¿Crees que hay que hacer cambios para obtener mejores resultados?	X		X		X		X		
	Credibilidad	Ayudar a los Usuarios	¿Cómo parte de la entidad, brindas confianza a los usuarios?	X		X		X		X			
			¿Tu comportamiento transmite confianza a los usuarios?	X		X		X		X			
			¿Los usuarios se sienten seguros, con los tramites que realizan en la entidad?	X		X		X		X			
			¿Te cuidas al momento que brindas información, para no cometer errores?	X		X		X		X			
			¿Crees que la entidad brinda un buen servicio a los usuario?	X		X		x		X			
			¿Consideras que le entidad debería brindar atención personalizada a los usuarios?	X		x		x		x			

Grado y Nombre del Experto: **Dr. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO**

Firma del experto :



Luis Arturo Montenegro Camacho
 C.R. 123456789
 M.C. INVESTIGACIÓN
 M.D. EDUCACIÓN
 C.O.S.P.E. 200

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de control interno y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad de Servicio

3. TESI STA:

Erin Villanueva Ramos

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de octubre de 2021

Luis Arturo Montenegro Camacho
M. A. MONTENEGRO CAMACHO
M. A. MONTENEGRO CAMACHO
M. A. MONTENEGRO CAMACHO

Dr. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO

Anexo 4: Validez y confiabilidad del producto

Control interno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	22

En la presente tabla podemos observar la validez y confiabilidad del instrumento de la variable Control Interno en donde el Alfa de Cronbach es de 0,927.

Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	20

En la presente tabla podemos observar la validez y confiabilidad del instrumento de la variable Calidad de Servicio en donde el Alfa de Cronbach es de 0,929.

Anexo 5: Autorización de desarrollo de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20204664057
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YORONGOS	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI: 01054420
LIZANDRO SANTA CRUZ PEREZ	

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YORONGOS.	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
ERLIN VILLANUEVA RAMOS	46982794

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

Yorongos, 18 de octubre de 2021


MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE YORONGOS

Lizandro Santa Cruz Perez
ALCALDE

Titular de la entidad

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

Anexo 6: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal: ¿Cómo determinar la relación entre Gestión de control interno y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos?</p> <p>Problemas específicos: ¿cómo Identificar el nivel de Gestión de control interno en la municipalidad distrital de Yorongos? ¿cómo Identificar el nivel de calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos? ¿Cómo Identificar la relación entre Gestión de control interno Satisfacción del usuario, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Evidencia en la municipalidad distrital de Yorongos? ¿Cómo Identificar la relación entre Componentes, Proceso de control interno, expansión de información actividades de control y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos?</p>	<p>Objetivo Principal: Determinar la relación entre Gestión de control interno y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos</p> <p>Objetivos Específicos: Identificar el nivel de Gestión de control interno en la municipalidad distrital de Yorongos Identificar el nivel de calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yorongos Identificar la relación entre Componentes, Proceso de control interno, Expansión de información. Actividades de control y Control interno en la municipalidad distrital de Yorongos Identificar la relación entre Calidad de Servicio, Satisfacción del usuario, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Evidencia en la municipalidad distrital de Yorongos.</p>	<p>Existe una relación significativa entre gestión de control interno y calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Yorongos.</p>	<p>V.I.: CONTROL INTERNO</p> <p> V.D.: CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>Unidad de Análisis Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yorongos</p> <p>Población 40 trabajadores</p> <p>Muestra 40 trabajadores</p>	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Básico</p>	<p>Técnica: Instrumento: Guía de Encuestas</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva</p> <p>Paquete SPSS</p>

Anexos 7: Resultados

Control interno

Preg. IP	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2
2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3
3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
5	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
6	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2
7	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3
8	1	3	3	3	3	3	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
9	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2
10	2	2	1	2	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2
11	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
12	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2
13	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
14	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	3
15	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2
16	3	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	5	3	2	3	3	3
17	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3
18	4	3	2	3	3	5	5	5	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	5
19	2	3	3	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2
20	3	2	3	3	4	2	3	5	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5
21	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2
22	3	2	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3
23	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2
24	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3
25	2	2	2	4	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3
26	2	2	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5
27	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3
28	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	2
29	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2
30	3	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3
31	5	3	2	3	2	5	3	4	5	2	4	5	3	4	5	3	3	3	3	5	3	4
32	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	2	2	3
33	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2
34	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2
35	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
36	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1
37	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
38	3	3	3	3	3	4	2	3	1	1	3	1	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3
39	3	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	3
40	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3

Calidad de Servicio

Preg.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1
2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2
3	3	2	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
4	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2
5	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	5	4	5	3	4	2	4	3	5
6	3	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
7	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	3	5	3	5	3	3	4	3	4	5
8	2	2	3	2	1	3	3	2	4	3	2	3	4	4	4	2	5	3	3	3
9	2	2	1	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	5	3	3	2	4	2
10	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3
11	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	2	4	2
12	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
13	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
14	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
15	1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	3
16	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
17	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2
18	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2
19	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
20	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
21	2	3	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	1	3
22	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
23	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3
24	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
25	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1
26	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	2	2
27	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	5
28	4	1	1	2	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2
29	4	4	2	5	3	5	3	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5
30	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3
31	3	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3
32	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3
33	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	1	3	2
34	3	2	3	4	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3
35	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3
36	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
37	2	3	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3
38	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2
39	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1
40	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VILLANUEVA RAMOS ERLIN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YORONGOS", 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
VILLANUEVA RAMOS ERLIN DNI: 46982794 ORCID 0000-0003-3325-7120	Firmado digitalmente por: VVILLANUEVARA el 13-01- 2022 17:06:35

Código documento Trilce: INV - 0505579