



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Sistema de control interno y calidad de servicio en la Municipalidad
Provincial de Abancay, año 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ccoñislla Caceres Nelida (ORCID: 0000-0002-8294-9273)

ASESOR:

Dr. Beraun Beraun Emil Renato (ORCID: 0000-0003-1179-4048)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios Padre todopoderoso por darme vida, salud y permitir desarrollarme profesionalmente.

A mis padres por inculcarme valores y respeto a las personas que hoy plasmo en mi vida.

A William, Brandon y Aliluz, con amor por ser el soporte de mis decisiones

A mis hermanos, en especial a Cleyder que está en el cielo y nos cuida, fue ejemplo de vida y perseverancia en todo lo que se proponía.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a su Escuela de Posgrado, plana directiva y docentes de la maestría en gestión Pública.

Al Dr. Emil Renato Beraun Beraun asesor de la investigación, por su paciencia y apoyo incondicional para la elaboración de mi tesis.

A la Municipalidad Provincial de Abancay, por permitirme el acceso a información y encuestar a los trabajadores de la entidad.

Índice de contenidos	
Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	ix
Abstrac.....	x
I. Introducción	1
II. Marco teórico.....	6
III. Metodología	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población Muestra y Muestreo.....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos	28
IV. Resultados	29
V. Discusión	47
VI. Conclusiones.....	51
VII. Recomendaciones.....	53
Referencias	54
ANEXOS	68

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de Kolmogorov-Smirnov	29
Tabla 2 Sistema de control interno	30
Tabla 3 Ambiente de control.....	30
Tabla 4 Información.....	31
Tabla 5 Comunicación.....	31
Tabla 6 Evaluación de riesgos	32
Tabla 7 Actividades de control	32
Tabla 8 Supervisión.....	33
Tabla 9 Calidad de servicio	33
Tabla 10 Elementos tangibles	34
Tabla 11 Fiabilidad	34
Tabla 12 Capacidad de respuesta.....	35
Tabla 13 Seguridad	35
Tabla 14 Empatía	36
Tabla 15 Correlación del SCI y CS.....	37
Tabla 16 Correlación de ambiente de control y CS	38
Tabla 17 Correlación de la información y CS	40
Tabla 18 Correlación de la comunicación y CS.....	41
Tabla 19 Correlación de la evaluación de riesgos y CS	43
Tabla 20 Correlación de las actividades de control y CS	44
Tabla 21 Correlación de la supervisión y CS.....	46

Índice de figuras

Figura 1 Atención al ciudadano	4
Figura 2 Implementación del SCI	9
Figura 3 Modelo de tres líneas de defensa	10
Figura 4 Cubo COSO	12
Figura 5 Ley 27785	13
Figura 6 Control gubernamental.....	14
Figura 7 Modelo Servqual de Parasumaran, Zeithalmi y Berry (1988).....	17
Figura 8 Modelo Servperf	18
Figura 9 Elementos tangibles	19
Figura 10 Conceptos asociados a la fiabilidad	20
Figura 11 Capacidad de respuesta	21
Figura 12 Empatía	22
Figura 13 Dispersión del SCI y CS.....	37
Figura 14 Dispersión del ambiente de control y CS	39
Figura 15 Dispersión la información y CS	40
Figura 16 Dispersión de la comunicación y CS	42
Figura 17 Correlación entre la evaluación de riesgos y CS.....	43
Figura 18 Correlación de la variable Actividades de control y CS.....	45
Figura 19 Correlación de la supervisión y CS	46

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el Sistema de Control Interno (SCI) y la Calidad de Servicio (CS) en la Municipalidad Provincial de Abancay (MPA). El estudio abordó el SCI en el gobierno local adoptando el marco teórico que emana de las normas del sistema de control, y respecto a la CS el modelo service performance que valora el desempeño en el modelo de servqual de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988) y el cálculo numérico de la satisfacción del usuario. Esta investigación aplicó 138 cuestionarios a los servidores nombrados y aquellos con contratos indeterminados en la MPA. El alcance del estudio fue correlacional de diseño no experimental y transversal de enfoque cuantitativo. Los resultados evidenciaron una valoración en mayor proporción de baja en ambas variables entre un 41% a 70%, en conclusión, se determinó la existencia de una relación en las dos variables de estudio con un p-valor $< 5\%$ y una fuerza de correlación de Rho de Spearman en la hipótesis general y específicas de positiva moderada entre 0.40 a 0.69. Se sugiere a la comunidad científica mayores estudios en el nivel o alcance de la presente investigación.

Palabras clave: sistema de control interno, calidad de servicio, servqual

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the Internal Control System (ICS) and the Quality of Service (CS) in the Provincial Municipality of Abancay (MPA). The study addressed the SCI in local government adopting the theoretical framework that emanates from the control system norms, and with respect to the CS the service performance model that assesses performance in the SERVQUAL model of Zeithaml, Parasuraman and Berry (1988) and the numerical calculation of user satisfaction. This investigation applied 138 questionnaires to the appointed servants and those with indeterminate contracts in the MPA. The scope of the study was correlational with a non-experimental design and a cross-sectional quantitative approach. The results showed a higher proportion of loss in both variables between 41% to 70%, in conclusion the existence of a relationship in the two study variables was determined with a p-value <5% and a correlation strength of Spearman's rho in the general and specific hypotheses of moderate positive between 0.40 to 0.69. Further studies at the level or scope of the present investigation are suggested to the scientific community

Keywords: internal control system, quality of service, servqual

I. Introducción

En el mundo entero las municipalidades o quienes hacen las veces de gobiernos locales son consideradas como instituciones complicadas. Cada que pasa el tiempo siempre ha ido distorsionándose del ¿por qué fueron creados? si ellos no cumplen con las necesidades primordiales de una población. Actualmente los municipios están perdiendo cada vez más su prestigio todo por el mal uso de los recursos del estado donde los funcionarios, trabajadores que dirigen no se ciñen a las políticas de la gestión pública y su modernización, para muchos ciudadanos es sinónimo de corrupción lo cual en la actualidad existe un clima de gran desconfianza, pierden la veracidad en el buen uso de control interno y sus resultados no son favorables y esto genera una gran preocupación en el estado la que se ve obligado a promover reformas para mejorar el servicio y no son suficientes porque no ayudan al entorno de las municipalidades, debido a no implantar un adecuado Sistema de Control Interno (SCI), inmerso en un gran Sistema Nacional de Control conformados por la Contraloría General de la República (CGR), Órgano de Control Institucional (OCI) y las Sociedades de Auditoría.

La corrupción existe trascendiendo el tiempo y el espacio, y causa graves problemas sociales, como la disminución de los incentivos para las actividades económicas normales. En otras palabras, la corrupción no actúa como lubricante para la maquinaria en el desarrollo económico, sino que actúa como arena. Además, reduce los ingresos fiscales del gobierno y distorsiona el gasto público, lo que reduce la calidad de la infraestructura del gobierno. La corrupción causa injusticia en las transacciones comerciales internacionales y aumenta los costos de transacción innecesarios. Este estudio trató de derivar implicaciones políticas deseables mediante el examen sistemático de las causas de la corrupción y las medidas anticorrupción, centrándose en estudios previos relacionados con tales fenómenos de corrupción. En particular, este estudio trató de clasificar las causas de la corrupción en los roles y funciones excesivos del gobierno, los factores institucionales y estructurales irracionales y poco realistas, y los factores de comportamiento y factores culturales irracionales. Como remedio a estos factores de corrupción, la estrategia de prevención en términos de

aspectos institucionales y gerenciales, y la estrategia de prevención en el aspecto individual de los funcionarios públicos, y la estrategia de prevención en los aspectos sociales, culturales y administrativos y ambientales. Al final, no habrá ningún dispositivo que pueda curar completamente la corrupción. Sin embargo, si se mantiene una revisión sistémica de los factores que inducen a la corrupción y un sistema equilibrado entre los elementos del sistema nacional integrado de lucha contra la corrupción, y además, si la sociedad en su conjunto hace esfuerzos sistemáticos e integrales para cambiar la conciencia y el comportamiento para mejorar racionalidad, un país puede controlar la corrupción.

Los órganos de gobiernos locales (Municipalidades) intervienen en función a sus normativas de carácter nacional e institucional dentro de sus autonomías, conforme estipula nuestra Constitución Política del Estado Peruano. Nuestro país tiene “196 municipalidades provinciales, 1,678 distritales y 2,740 centros poblados” donde en la Región Apurímac se tiene 07 Provincias, 84 distritos agrupados por provincias, siendo una de ellas la Municipalidad Provincial de Abancay, cuya estructura orgánica está conformada por Consejo Municipal, Alcaldía, Gerencia Municipal, y Sub Gerencias; donde las funciones que efectúan son incompletas, improductivos e inadecuados. Donde se puede ver que se tiene una calamidad llamada corrupción, que dentro de ello está el mal uso de fondos públicos, demasiada burocracia en la atención al cliente por lo que genera un ambiente de enojo en los usuarios.

Son muy constantes que los ciudadanos desconfíen de las autoridades y trabajadores de las municipalidades. Estas entidades locales tienen una gran responsabilidad en fomentar el desarrollo local, debido a que son los que conocen de cerca la realidad problemática de las poblaciones de su jurisdicción y ellos son los llamados a darles calidad en los servicios pero en la realidad no sucede así; debido a que las autoridades le dan más relevancia a proyectos que no tienen gran relevancia para la población, también se nota que hay ineficiencia en los gastos; y un punto crucial es un inadecuado SCI en la gestión pública orientado a la efectividad en el valor del servicio a su población.

En la MPA), se nota la existencia de puntos débiles en la Calidad del Servicio (CS), por lo que frecuentemente hay descontento de parte del usuario por lo que

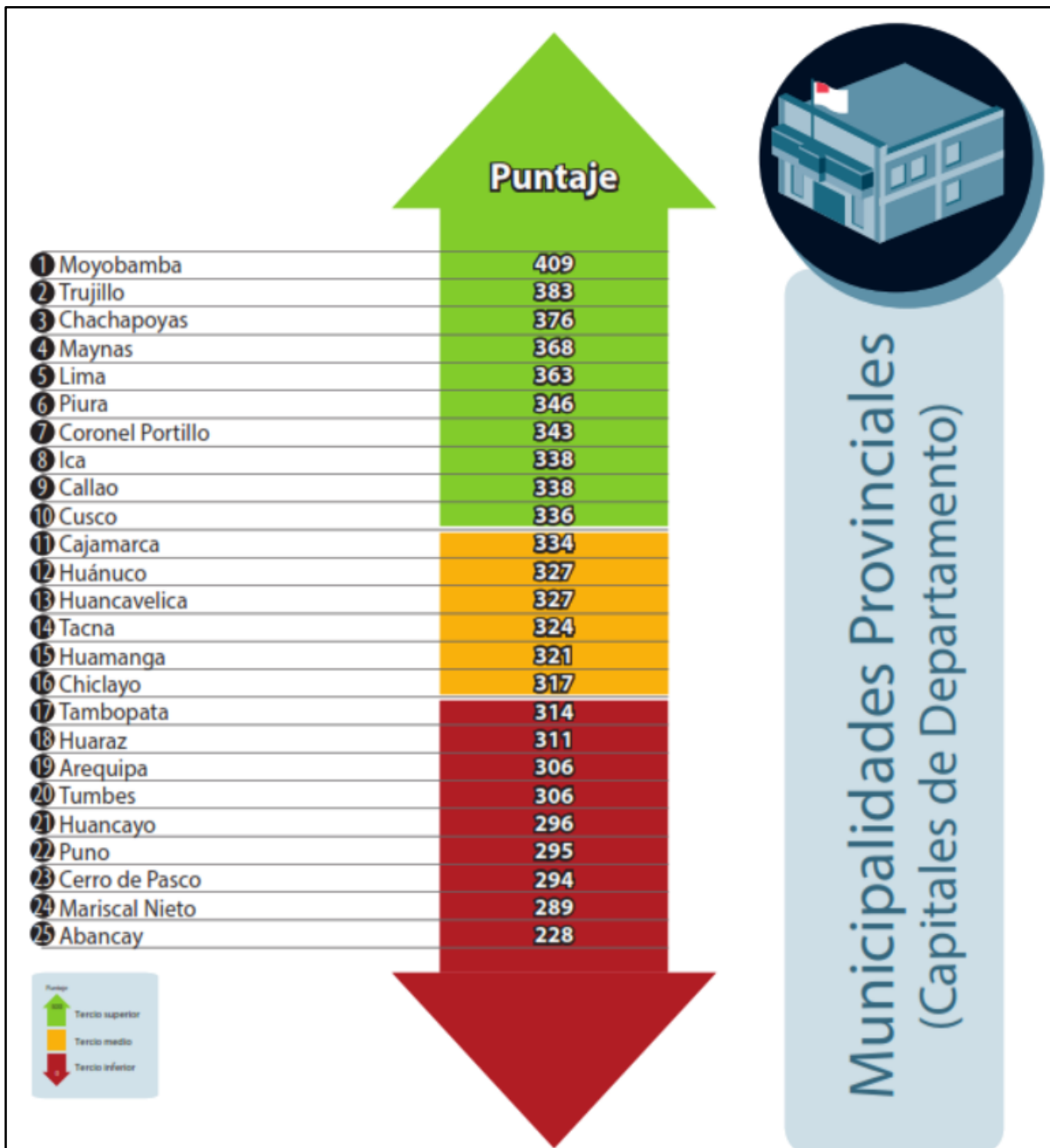
realizan sus quejas documentarias y verbales generándose e y el retiro de sus cargos de los en muchos casos procesos de revocatoria y funcionarios altamente cuestionados en su cargo teniendo un clima polarizado. Se puede notar que los colaboradores de la institución incumplen sus funciones conllevando a procesos administrativos y defectuosos SCI, que no entrega información de calidad y evidenciando poca preparación del personal, y falta de desprendimiento en la propuesta de valor de cada trabajador alineado a las políticas institucionales.

Existe inconvenientes en organizar el SCI con el objetivo que los procesos identificados en los sistemas administrativos sean efectivos para un adecuado sistema de toma de decisiones. El Control Interno cuya función es la evaluación de las actividades que realizan las entidades con la finalidad de tener una adecuado y transparente uso de los recursos para lograr la utilización de los gastos de manera adecuada para alcanzar los objetivos y metas la que se obtendrá capacitando al personal de la entidad, ofreciendo un servicio de calidad, elaborando proyectos de necesidades prioritarias para la población.

La tremenda pérdida de credibilidad de la municipalidad a llevado a los responsables del manejo de la organización a replantear y ejecutar un conjunto de capacitaciones, reformas con la finalidad de obtener buenos resultados, pero no se ha obtenido dichos resultados debido a que los trabajadores son renuentes a los cambios lo que debilita a la entidad. Chiavenato (2008) menciona que las organizaciones deben desarrollar una apropiada selección de personal, de acuerdo en función al perfil del puesto de trabajo, así mismo realizar capacitaciones frecuentes para desarrollar las habilidades del personal y evaluar su desempeño. Así lograremos un eficiente servicio de calidad, y dar una solución al deficiente control interno que se tiene en la MPA.

El ranking CAD 2013 de atención al ciudadano en las municipalidades provinciales del Perú evaluaron la satisfacción en un rango de 0 a 500 puntos en varios aspectos de la atención y la importancia que dio cada uno de los encuestados en los aspectos estudiados ocupando la MPA el puesto 25 de 25 municipalidades provinciales del Perú; siendo los principales problemas la lentitud en los trámites en 37%, falta de preparación del personal 33%, amabilidad 30% entre otros.

Figura 1
Atención al ciudadano



Nota: ranking CAD2013 de atención al ciudadano

En la figura 1, el ranking equivale a un tercio superior máximo de 500 puntos y un tercio inferior de 0 puntos; la MPA obtuvo un puntaje de 228 puntos muy por debajo de la media que evidencia múltiples problemas en la calidad de servicio y sistemas de control interno entre otros.

En ese entender se planteó como problema general ¿cuál es la relación entre el SCI y CS en la MPA, año 2021? y como problemas específicos : ¿cuál es la relación entre el ambiente de CI y CS en la MPA?, ¿cuál es la relación entre la información y CS en la MPA?, ¿cuál es la relación entre la comunicación y CS en la MPA?, ¿cuál es la relación entre la evaluación de riesgos y CS en la MPA?, ¿de qué modo las actividades de control interno se relacionan con CS en la MPA?, ¿de qué manera la supervisión se relaciona con CS en la MPA?

La Justificación de la Investigación estuvo enmarcado en una teórica, dado que la investigación fue relevante gestionando diversas teorías relacionadas específicamente a las variables SCI y CS que sirvieron de base en el estudio de la MPA, la que permitió conocer con amplitud y enriqueció el marco teórico y doctrinario, cuyos componentes y procesos del control interno son un factor determinante en alcanzar los objetivos, cuyas acciones estratégicas se enmarquen en un buen SCI y CS. Asimismo, se encuadró en una justificación práctica con una información amplia respecto a las variables y contenidos que han sido de fácil acceso en diferentes medios o plataformas virtuales, donde se pudo ubicar informes, tesis, artículos, revistas, periódicos y otros documentos producto de la revisión de la literatura; cuyo resultado fue práctico y útil para distintos análisis e incorporación en la presente investigación. En seguida también tuvo una justificación metodológica dado que contribuyó a establecer un camino científico para la obtención de resultados. En seguida la justificación social se basó en la utilización instrumentos de gestión institucional con el único propósito de elevar la CS y mejorar el SCI para el buen gerenciamiento de los recursos y una población con mejores índices de percepción en sus instituciones públicas.

Los objetivos planteados a alcanzar fueron como objetivo general el de determinar la relación entre el sistema de control interno y la CS en la MPA, año 2021, y como específicos: establecer la relación entre el ambiente de control interno y la CS en la MPA, analizar la relación entre la información y la CS en la MPA, la relación entre la comunicación y la CS en la MPA e identificar la relación entre la evaluación de riesgos y la CS en la MPA, conocer la relación entre las actividades de control interno y la CS en la MPA, conocer la relación entre la supervisión y la CS en la MPA.

II. Marco teórico

Respecto a los antecedentes nacionales; Aquipucho (2015) en su tesis de control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad distrital Carmen de la Legua Reynoso , tuvo como diseño no experimental, longitudinal, una muestra de 30 funcionarios, técnica de análisis documental y la encuesta. Arribó a la conclusión que la Municipalidad tiene un control interno débil que influye negativamente en cuanto a requerimientos técnicos mínimos, donde las propuestas de los procesos de selección no sean admitidas .

Chavez et al. (2019) investigaron los ejes del sistema de control interno, y su incidencia en la gestión de las municipalidades provinciales siendo este de índole experimental, corte transversal, muestra de 229 trabajadores de las municipalidades provinciales de Picota, Mariscal Cáceres, Huara y Utcubamba; utilizando el cuestionario, llegaron a concluir que el implementar los ejes del SCI están asociadas a la Gestión Municipal, observando que no existe un desarrollo adecuado dado que entre el 64% y 82% de los trabajadores de la municipalidades provinciales mencionadas señalan que la gestión Municipal es regular, implicando que hay ausencia de una gestión buena .

Mendoza (2020) en su tesis implementación del SCI en la gestión administrativa de las unidades ejecutoras del Ministerio del Interior en el sur del Perú , de diseño no experimental y teniendo como muestra a tres Unidades Ejecutoras (UE) del Ministerio del Interior, aplicando su cuestionario concluyó que las UE cumplieron con la implementación del SCI a través de sus ejes, cultura organizacional, gestión de riesgos y supervisión, alcanzando el 60% el componente ambiente de control considerado aceptable así como también el 50% la información y comunicación también aceptable, y respecto al eje gestión de riesgos en su componente evaluación de riesgos alcanzó un 80% considerado aceptable y un 87% el componente Actividades de control calificó de carácter aceptable, en el eje supervisión alcanzó a un 56% considerado igualmente aceptable, permitiendo precisar que las UE cumplieron con implementar el SCI siendo esto aceptable para mejorar la gestión estratégica de la institución .

Ortiz (2019) en su pesquisa CS y satisfacción del usuario en la subgerencia de administración tributaria y rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María-2017 , de diseño no experimental, correlacional y 230 usuarios como muestra utilizando el cuestionario del modelo servqual sobre CS, concluyó que existe relación significativa que entre la CS y la satisfacción del usuario en la Municipalidad con grado de correlación positiva alta de (0.867) .

Orozco (2018) en su tesis control interno y CS en la subgerencia de administración del área logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016 de diseño no experimental, correlacional, donde a través de un cuestionario a la muestra de 70 servidores públicos, llegó a concluir que existe una relación significativa entre control interno y CS de ($r=0.571$; $p<0.05$), indicando que a mayor control interno hay una mejor percepción de la CS .

Castillo et al. (2020) en la pesquisa intitulado CS municipal desde la perspectiva del ciudadano , de investigación básico, diseño no experimental descriptivo, aplicado a 157 encuestados y utilizando como instrumento el modelo SERVQUAL, llegaron a la conclusión de lograr caracterizar la CS municipal desde la perspectiva del ciudadano, en el distrito de Morales, a través del Modelo SERVQUAL, teniendo que en promedio los elementos tangibles el 42.7% se encuentran altamente de acuerdo (ADA) y totalmente en desacuerdo (TDA); en fiabilidad el 53.1%, empatía el 48.1%, capacidad de respuesta el 45.5%, seguridad el 52.7% y mencionan que están TDA y ADA.

Dentro de los antecedentes de carácter internacional; Díaz de la Vega (2021) en su investigación relación del control interno en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires , de diseño no experimental, tipo correlacional, empleando un cuestionario a una muestra de 66 trabajadores , llegó a la conclusión que entre el control interno y la gestión de la calidad existe una relación significativa en la empresa en mención, la r de Pearson evidenció un nivel de 0.848 entre ambas variables es positiva considerable. Es menester señalar que mencionó que a mayor control interno mayor será la gestión de la calidad.

Duque (2005) en su artículo científico revisión del concepto de CS y sus modelos de revisión realizó una investigación de revisión bibliográfica de tipo exploratorio descriptivo donde menciona que los estudios sobre la evolución histórica

ya enfocados en la evaluación de la CS, se juntan alrededor de dos escuelas: la norteamericana, liderada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, y la nórdica, liderada por Grönroos .

Vega et al. (2017) en su paper propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno tuvo como objetivo proponer un Índice de gestión del control interno para una entidad en seguida ha trazado bajo la guía de modelación multicriterio en conjunto que a través de la red Petri detectó debilidades. Determinando el orden de prioridad y cumplimiento de los componentes de control interno, identificó como conclusión la no fiabilidad en la entidad objeto de aplicación los procesos críticos .

Bustamente et al. (2109) ejecutaron el artículo científico fundamentos de la CS, el modelo servqual donde el objetivo fue sintetizar las razones científicas a las diferentes aplicaciones del modelo, con una revisión sistemática de 62 publicaciones la mayor cantidad producida en Asia en la base de datos PubMed, Sciencedirect y Scopus en un periodo de 2013 – 2018. Llegó a la conclusión que la escala a pesar de pasar 30 años es exitosa en el contexto sanitario, no siempre en todos los contextos hospitalarios se mantienen igual, menciona que se deben llevar a delante con pruebas de validez para confirmar si los conceptos de empatía, elementos tangibles, fiabilidad seguridad, capacidad de respuesta son exitosos .

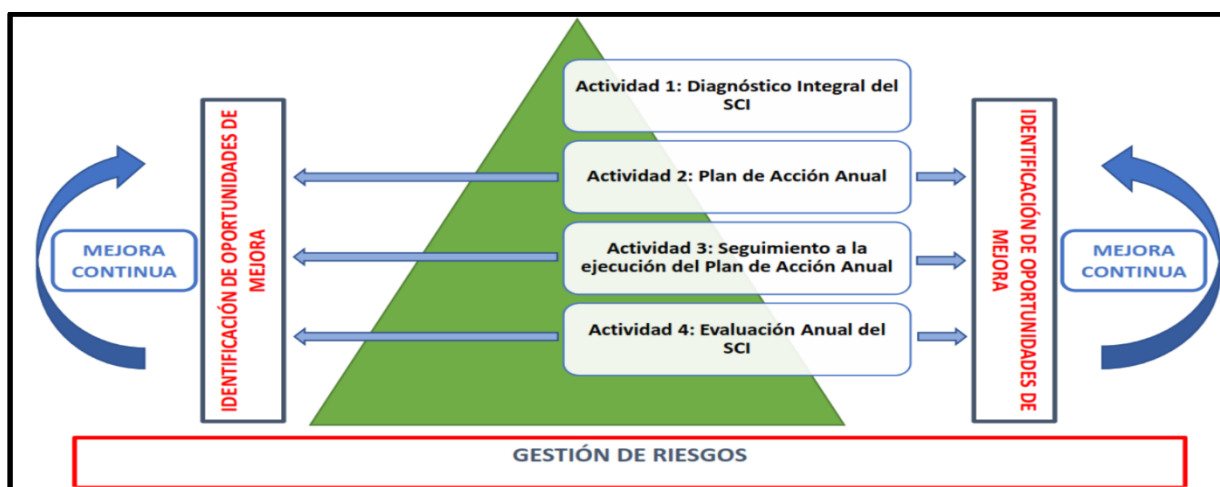
Mulyani et al.(2020) investigaron, la importancia de la implementación del SCI en el desempeño del gobierno de la aldea en el que se plantearon como objetivo examinar la efectividad de un control sistema sobre el desempeño, a través de datos primarios recopilaron 270 encuestados, se analizaron los datos con el modelo de ecuación estructural, en el mismo que concluyeron que en buen CI reduce niveles de fraude en los fondos de la aldea impactando de manera positiva en el mejor desempeño en el gobierno de la aldea .

El control interno en el sector público como objetivo contribuye al desarrollo de la gestión, a formar y facilitar la comprensión de metas, planes de gobierno, normas y procedimientos, como en la aplicación de mediaciones contra desvíos, desperdicios, errores, malversaciones, fraudes, mala calidad en los servicios etc. El resultado sugiere que un adecuado SCI sea capaz de contribuir considerablemente al alcance de los objetivos de la organización, en términos de eficacia y eficiencia de operaciones,

confiabilidad de las relaciones financieras y cumplimiento de las leyes y regulaciones, proporcionales a la adecuada gobernanza de las organizaciones públicas.

El SCI es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del Estado; cuya estructura, componentes, elementos y objetivos se regulan por (Ley N°28716, 2018, 17 de enero). La implementación del SCI como se observa en la figura 1 promueve la mejora continua en la gestión pública a través de sus componentes basado en los principios, cuya aplicación Ley N°27785 (Ley Orgánica del Sistema Nacional de control (SNC) y de la Contraloría General de la República [CGR]), establecen normas que reglamentan en temas de organización, atribuciones y su funcionamiento del SNC y de la CGR .

Figura 2
Implementación del SCI



Nota: egp.up.edu.pe/2021

El modelo de tres líneas de defensa en la figura 2 coadyuva en la delegación y coordinación de las tareas de manera sistemática en la gestión de riesgos. en la primera línea de defensa se encuentran los que desarrollan la gestión operativa y el control interno, y en la segunda línea de defensa se encuentran los que vigilan la parte financiera, seguridad, cumplimiento normativo, calidad, inspección y gestión de riesgo, en la tercera línea si identifican aquí a los terceros independientes y los auditores internos.

El control interno se lleva a cabo combinando la estructura organizacional con los mecanismos de control establecidos por la administración, en la que las normas internas que definen responsabilidades por tareas, rutinas de trabajo y procedimientos para revisión, aprobación y registro de operaciones. En el nivel administrativo, los funcionarios y el personal en general están encargados de la supervisión de los órganos en sus áreas de competencia, con la intención de verificar, entre otros aspectos, el cumplimiento de la legislación principios de control relevantes y fundamentales de la administración, la ejecución de las entidades del Estado .

Figura 3
Modelo de tres líneas de defensa



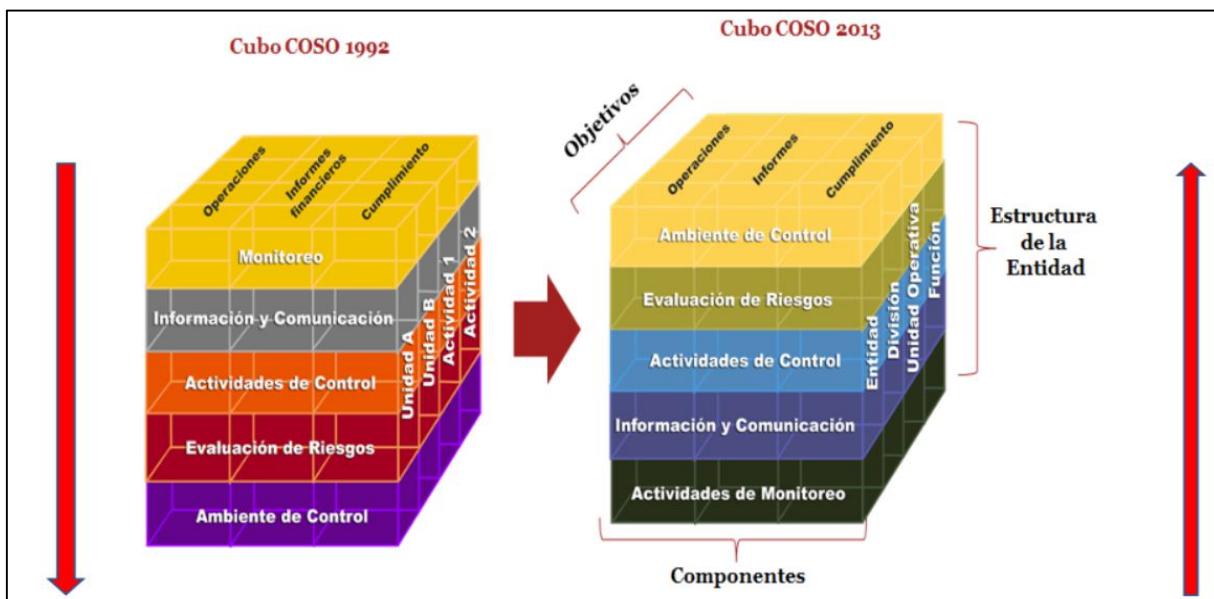
Nota: Confederación Europea de Institutos de Auditores Internos y la Federación Europea de Asociaciones de Gestión de Riesgos .

Según el informe de diagnóstico del sistema nacional de control interno 2018 los llados para esta investigación se considera los componentes del SCI son el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión . La Ley N°28716, (2018, 18 de abril) define que el componente ambiente de control, es el entorno favorable de la organización para el ejercicio de conductas, valores y prácticas de reglas se entiende como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas convenientes para el desarrollo del control interno y una gestión cumplidora . El

componente evaluación de riesgos, identifica, analiza y administra factores que puedan afectar adversamente el cumplimiento de fines objetivos, metas, actividades y operaciones institucionales . Las actividades de control gerencial, establece políticas y procedimientos de control que distribuye la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos pertinentes, en vinculación con las funciones asignadas al trabajador, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos de las entidades (Ley N°28716, 2018, 17 de enero). El componente actividades de prevención y monitoreo, consiste en las acciones a ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, con la finalidad de cuidar . El Componente sistemas de información y comunicación, considera el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirve para otorgar confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno de la entidad .

COSO (committee of sponsoring organizations of the Treadway commission)-Comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión Teadway, EE.UU.; publicó en 1992 el documento enfoque integrado de control interno , en el mundo internacional es reconocido como uno de los modelos de control interno, el mismo que fue adaptado en los sectores públicos y privados del mundo y en América Latina y el caso peruano adoptaron como un pilar fundamental dentro de sus sistema de control, COSO representa los modelos y guías de control interno, gestión de riesgos, detención de fraude, Integración de buenas prácticas de gestión de forma organizada y transversal para toda la organización, probado y utilizado en todo el mundo que genera confianza y credibilidad en cualquier organización.

Figura 4
Cubo COSO



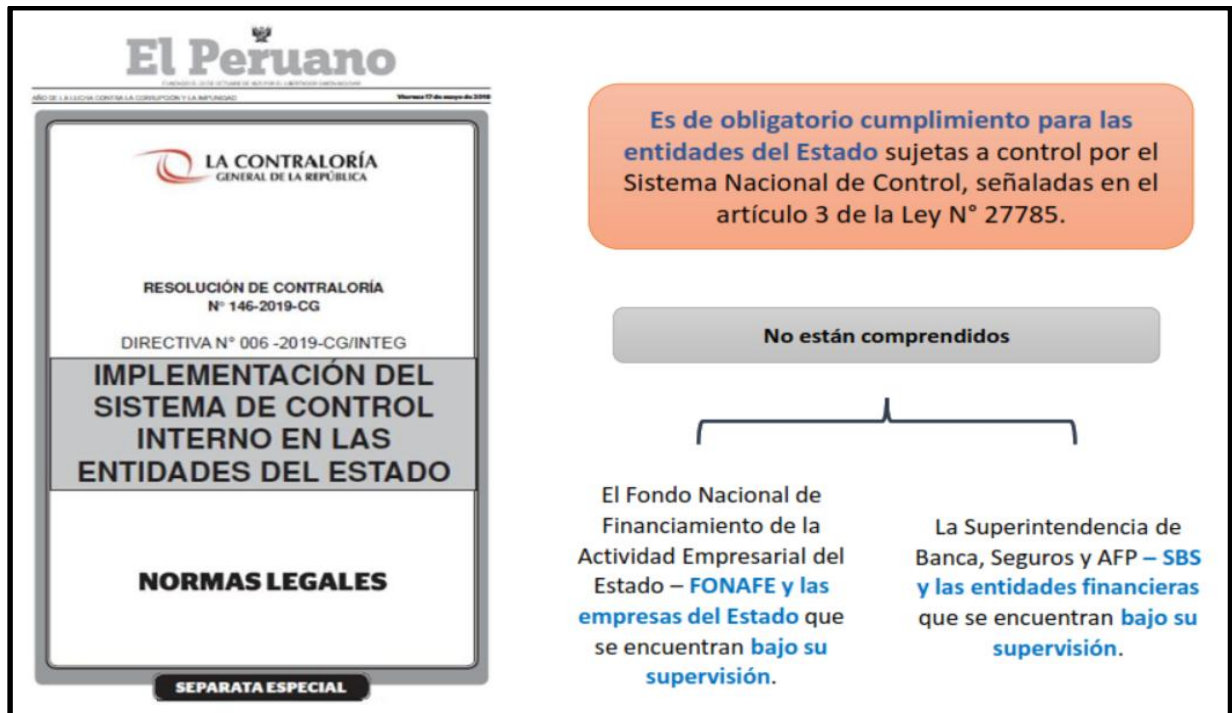
Nota: egp.up.edu.pe

Coso 2013 reemplazó a COSO 1992, consta de 17 principios de control interno eficaz, tienes un funcionamiento conjunto de los cinco componentes; ambiente de control, evaluación de riesgos, Actividades de control, información y comunicación y actividades de monitoreo , identifica y evalúa riesgos; desarrolla y administra respuestas, elimina controles ineficaces o ineficientes como se muestra en la figura 3. Representa una metodología generalizada sobre estructuras de control e impone una visión tridimensional (el llamado cubo COSO) frente a la integración e interrelación de los controles, cuyas dimensiones comprenden los objetos de valoración, las categorías de actividades de control y componentes de control. Impresiona la conciencia de que la mejor forma de evitar el fraude es a través de un fuerte control interno desarrollado desde una perspectiva de gestión.

Los cinco componentes están interrelacionados los mismos que deben actuar en todas las unidades y actividades, para influir en las operaciones, información financiera y el cumplimiento, también vistos como principios fundamentales y una forma de ayuda a la planificación, evaluación y actualización de controles.

El reporte COSO se configura entonces en la referencia internacional sobre lineamientos para la estructuración de controles y gestión de riesgos corporativos y gubernamentales, con el objetivo de mejorar el desempeño organizacional y la gobernanza a través de un control interno efectivo, gestión de riesgos corporativos y disuasión del fraude.

Figura 5
Ley 27785

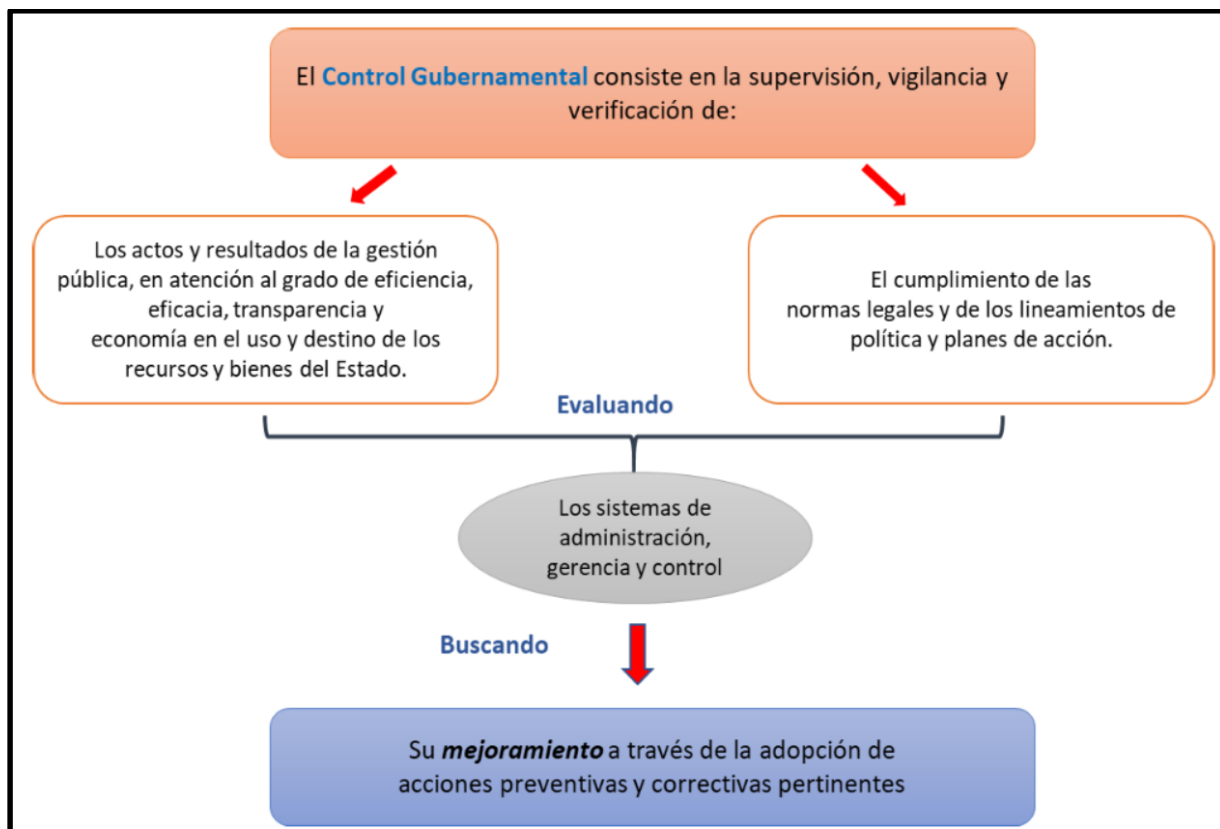


Nota: egp.up.edu.pe-2021

La Ley N°27785 y las normas de la CGR se aplican integralmente a todas las organizaciones inmersas en el SNC y aquellas que no están comprendidas se visualiza en la figura 5.

El control gubernamental en el Estado Peruano, consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultado de la gestión pública, también en el cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de políticas y planes de acción, evaluando en todos los casos los sistemas funcionales y administrativos que busque su mejora adoptando acciones preventivas correctivas pertinentes , como se evidencia en la figura 6.

Figura 6
Control gubernamental



Nota: egp.up.edu.pe-2021

En control se divide en control interno (CI) y externo su desarrollo en ambos casos constituyen procesos integrales y permanentes. El control externo se entiende como un conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos con el objeto de supervisar, vigilar y verificar la gestión, la captación y el uso de los recursos y bienes del Estado y es ejecutado por la CGR, Órganos de Control Institucional (OCI) y la Sociedades de Auditoría.

EL CI es un proceso continuo, dinámico e integral de gestión, diseñado para enfrentar los riesgos y dar seguridad razonable de que se alcancen los objetivos institucionales ejecutado por el Titular, los funcionarios y servidores de la entidad. El CI es previo, simultáneo y posterior, de esa manera se contribuye a prevenir irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas.

Aranda (2015) reseña que, la calidad ha ido evolucionando en el tiempo y fortalecido por los gurús como Ishikawa, Crosby, Juran Deming y Feigenbaum entre otros; ellos con sus estudios, herramientas, modelos y teorías trascendieron con sus aportes a las organizaciones. Los enfoques de la calidad han ido desarrollándose desde un enfoque al producto, cliente, personal, accionistas, sociedad y medio ambiente; dentro de ello se pasa de una inspección rigurosa del producto, al uso de la estadística para el mejor control, aseguramiento de la calidad, administración de la calidad total, sistemas de gestión integrado y gestión estratégica integral con temas centrales como la globalización, competitividad y productividad y sustentabilidad empresarial. Por otro lado, Herrero y Cabo (2015) señalan que la mejora continua genera nuevas tendencias en la calidad utilizando como herramienta fundamental la reingeniería y la evaluación compromete los componentes clásicos de Deming de cómo mejorar, qué hacer y cómo hacerlo, hacer lo planeado y como se ha realizado. Para Larrea (1991), la satisfacción de los clientes como consumidor final e intermedio de un bien económico es producto de la calidad todo ello supone CS.

Hiles (2016) indica que la calidad del servicio debe cuantificarse objetivamente de modo que se pueda controlar el logro o no logro. Es la calidad mínima, ya que el exceso de calidad suele costar dinero. Esa cualidad tiene que ser aceptable para el usuario. El acuerdo entre el proveedor y el usuario final es producto de un compromiso y una negociación. El servicio solo puede gestionarse definiendo formalmente no solo las responsabilidades del proveedor, sino también, cuando corresponda, las responsabilidades del cliente en términos de rendimiento de entrada, previsión correcta de volúmenes y cumplimiento de los plazos pertinentes. Hinson (2019) refiere que, en la industria de servicios, las organizaciones más exitosas priorizan el servicio al cliente el mismo que le otorga una ventaja competitiva. Este servicio constituye el acto de atender las necesidades del cliente proporcionando y entregando un servicio profesional, útil y de alta calidad a través de un personal capacitado.

Uribe (2017) menciona que todo cambio en una organización empieza cuando la alta dirección se encuentra comprometido con ello, es vital lograr comprometer el talento humano, y los demás recursos así como el tiempo necesario para un cambio satisfactorio. En el Perú la CS público cuentan con un marco regulatorio, en el cual, la

supervisión de la calidad de la prestación de los servicios públicos está a cargo de los Organismos Reguladores. Existen indicadores que miden determinados atributos de la prestación de los servicios. El cumplimiento o incumplimiento de estos indicadores equivale a prestar el servicio con o sin calidad.

La satisfacción es importante para los ciudadanos que coadyuva a saber los diferentes grados de satisfacción en cuanto a la CS que perciben, siendo imperativo su evaluación. Muchas empresas de servicios públicos llevan a cabo ya encuestas sobre la calidad percibida por sus clientes. Pero estos estudios son internos para consumo y orientación de las políticas de las empresas. Los responsables políticos de los servicios públicos deberían desarrollar evaluaciones continuadas de la calidad percibida y de la satisfacción de los ciudadanos (A. Costas, 2007)

Respecto al servicio, Saldaña y Cervantes (2002) reseñan que “es el conjunto de actividades identificables, trabajos (...) comprometiendo en ello equipos, organización y personal con resultados intangibles que son el objeto de la transacción, con dichos resultados el cliente satisface sus necesidades o deseos”. (p. 78).

Las características del servicio tienen características especiales como lo señala Armstrong y Kotler (2013), que las empresas cuentan al momento del diseño de programas de marketing 4 características especiales intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad y caducidad.

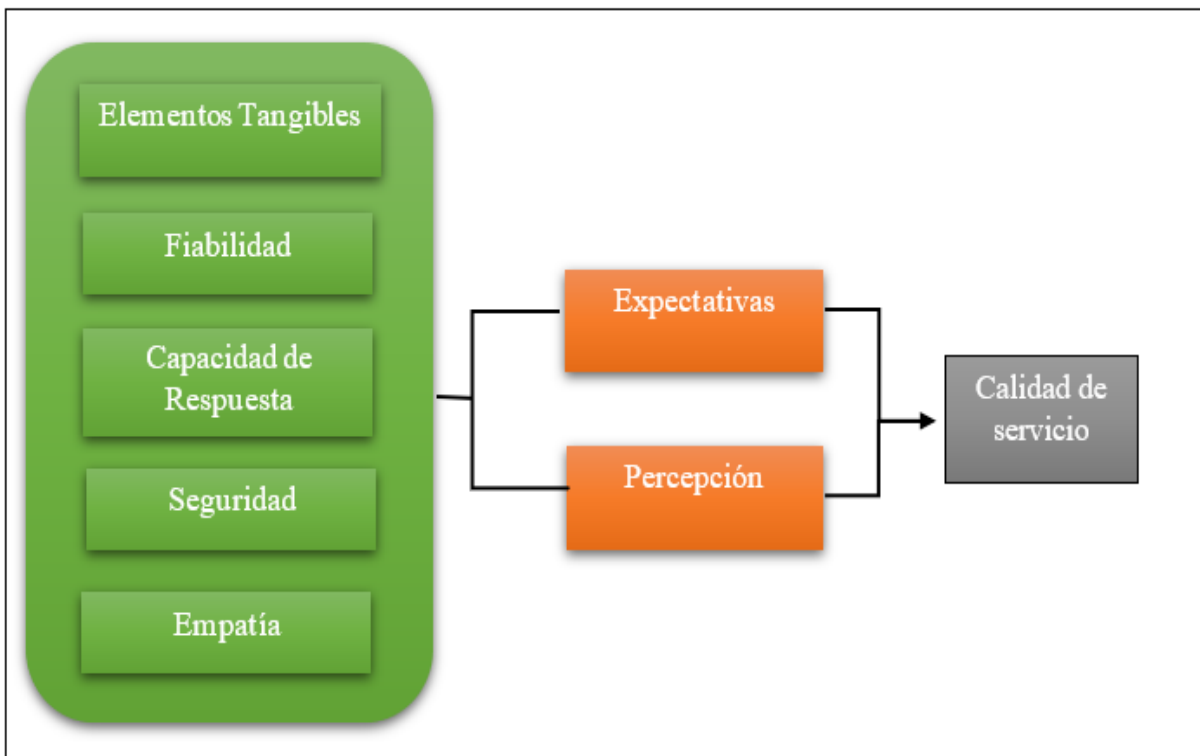
En cuanto a la CS y los principales modelos de medición, dos tendencias mundiales han estudiado en el ámbito académico, el tema de la CS: las escuelas nórdica y norteamericana han generado el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al. 1985, 1988) sobre diferencias entre expectativas y percepciones, y una variante de este modelo que se conoce como SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992), que considera solamente la evaluación de las percepciones La satisfacción de los ciudadanos importa, y para conocer el grado de satisfacción respecto de la calidad de los servicios que reciben, se hace necesario evaluar .

En las entidades empresariales la calidad ha evolucionado rápidamente en la época actual, cómo se ha visto, en un principio la calidad se asociaba con la inspección y el control de la producción obtenida, se conoce como calidad del servicio,

que es distinta de la calidad asociada a la producción de bienes o servicios propiamente dicha.

Asimismo, CS es la “percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio (...)” (Larreda,1991, p.81-82).

Figura 7
Modelo Servqual de Parasumaran, Zeithalml y Berry (1988)

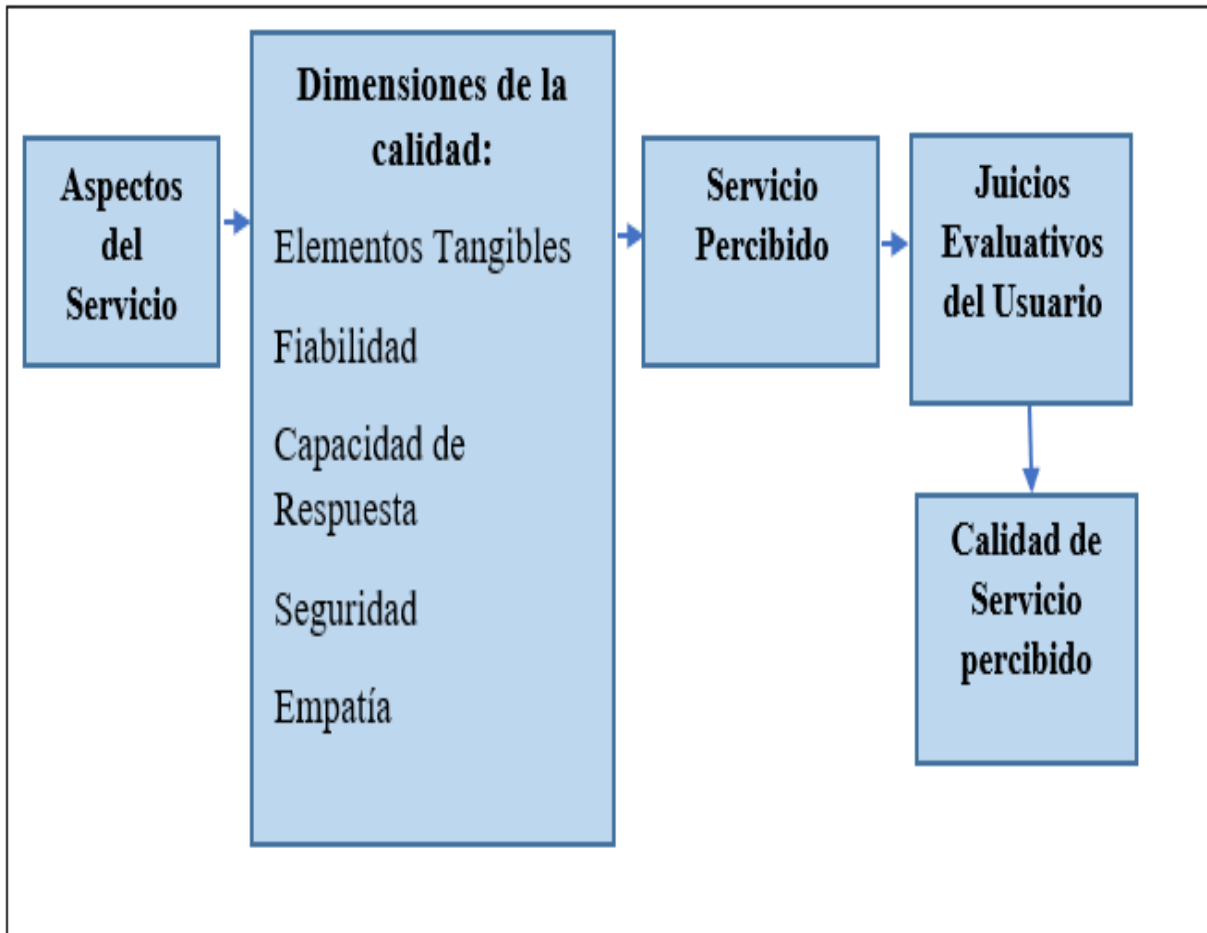


Nota: Tello (2017)

“Las expectativas del llamado cliente constituyen los deseos o necesidades de los consumidores, lo que creen que debería ofrecer el proveedor de servicios, en lugar de lo que ofrecería” Parasuraman et al. Citado por (Ramos, 2017, pág. 36). Las organizaciones pueden satisfacer las necesidades de sus clientes de manera proactiva si las entiende bien. Esto también ayuda a focalizar los recursos a la solución de problemas del cliente.

Modelo servperf de Cronin y Taylor (1994), en español rendimiento del servicio desarrollado toma como base el modelo servqual.

Figura 8
Modelo Servperf



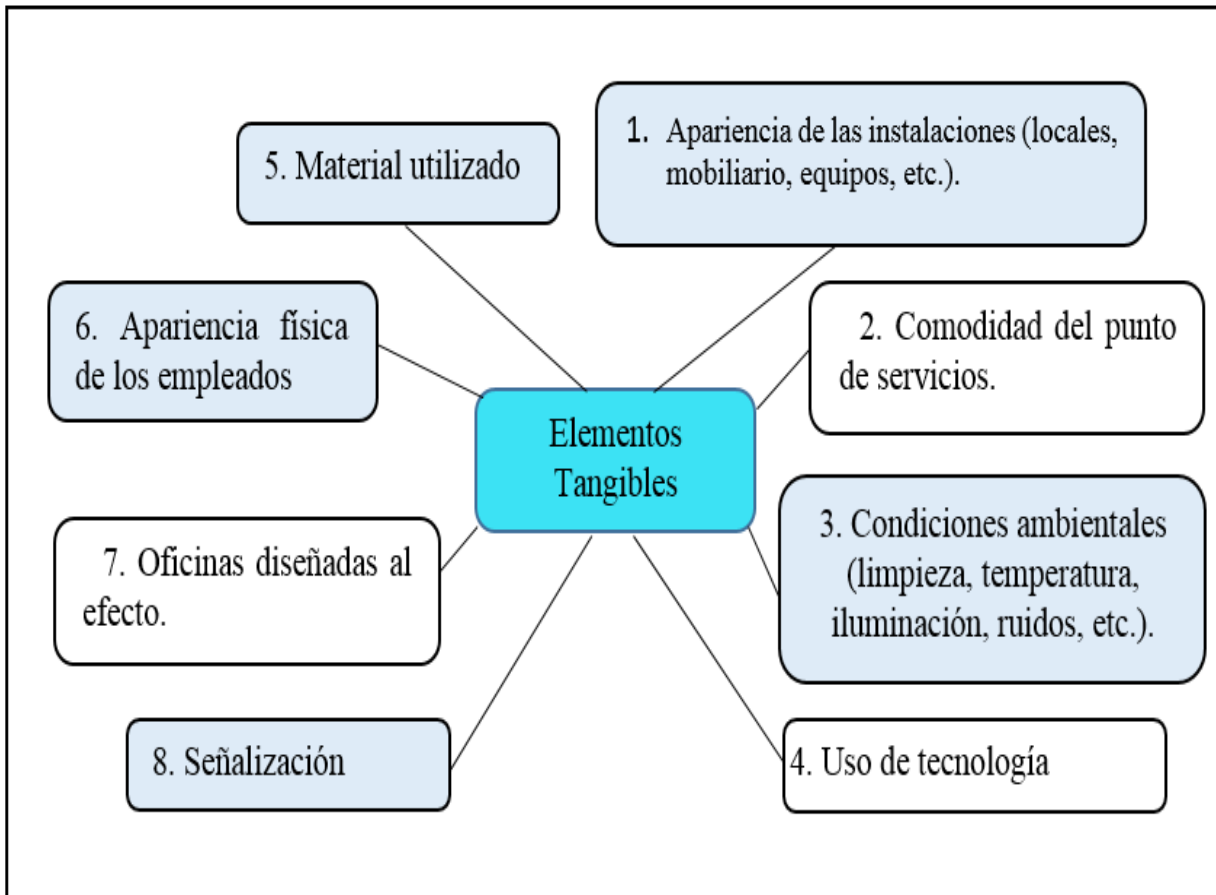
Nota: Dávila y Flores (2017)

La figura 8, Cronin y Taylor (1994) presentan el modelo servperf como una de las mejores opciones al modelo servqual, que elimina las expectativas, pero mantiene las mismas dimensiones del modelo.

Los elementos tangibles para Zeithaml et al. (1990) “las apariencias de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p.29).

Figura 9

Elementos tangibles



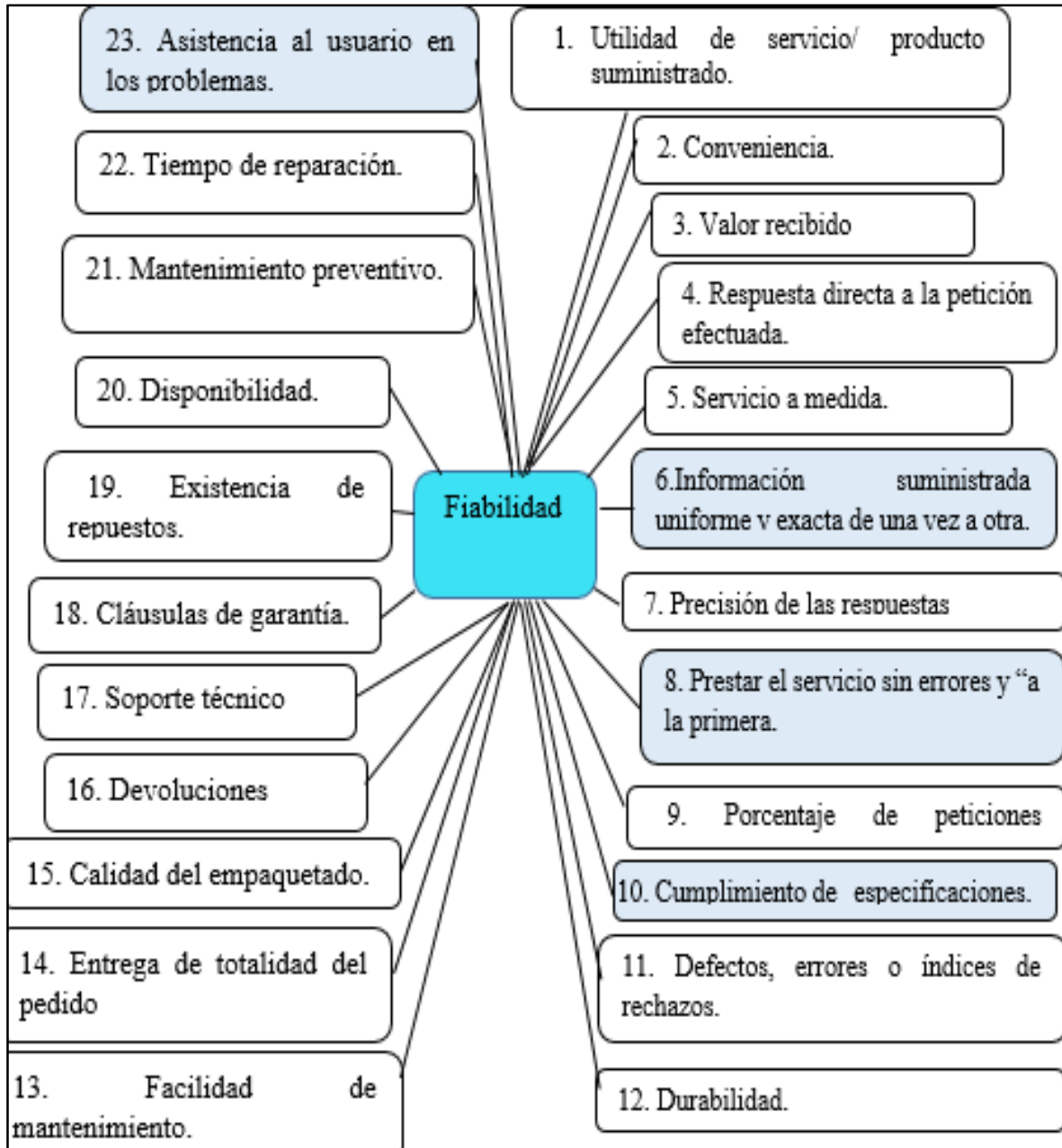
Nota: Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales (2014)

En primer lugar, hay que decir que los comportamientos de compra y consumo del cliente están orientados a la búsqueda de un valor de uso, basado en elementos tangibles e intangibles de la oferta empresarial, acorde con sus necesidades y superior al ofrecido por la competencia. El cliente, al expresar sus valoraciones y tomar una decisión, a menudo se basa en algunos signos de interpretación fácil e inmediata. El precio es sin duda uno de ellos, al igual que las promesas demostrables de rendimiento superior

Fiabilidad, para Zeithaml et al. (1990) es “la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” (p.29).

Figura 10

Conceptos asociados a la fiabilidad



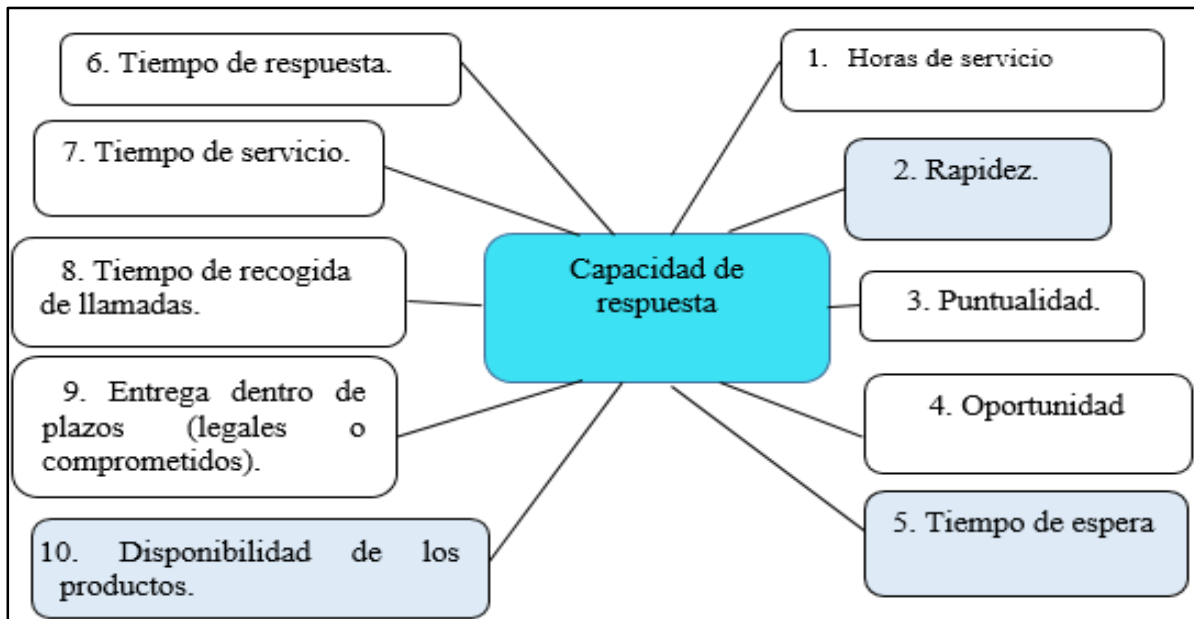
Nota: Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales (2014)

La calidad del servicio percibida resulta de la comparación que hacen los clientes entre el servicio que perciben haber recibido y lo que esperan recibir .

Para Zeithaml et al. (1990) la capacidad de respuesta es “la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido” (p.29).

Figura 11

Capacidad de respuesta



Nota: Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales (2014)

En la figura 11, se tomó en cuenta diez conceptos relacionados al componente de capacidad de respuesta de la calidad, el cual contribuye a los clientes a proporcionar un servicio rápido.

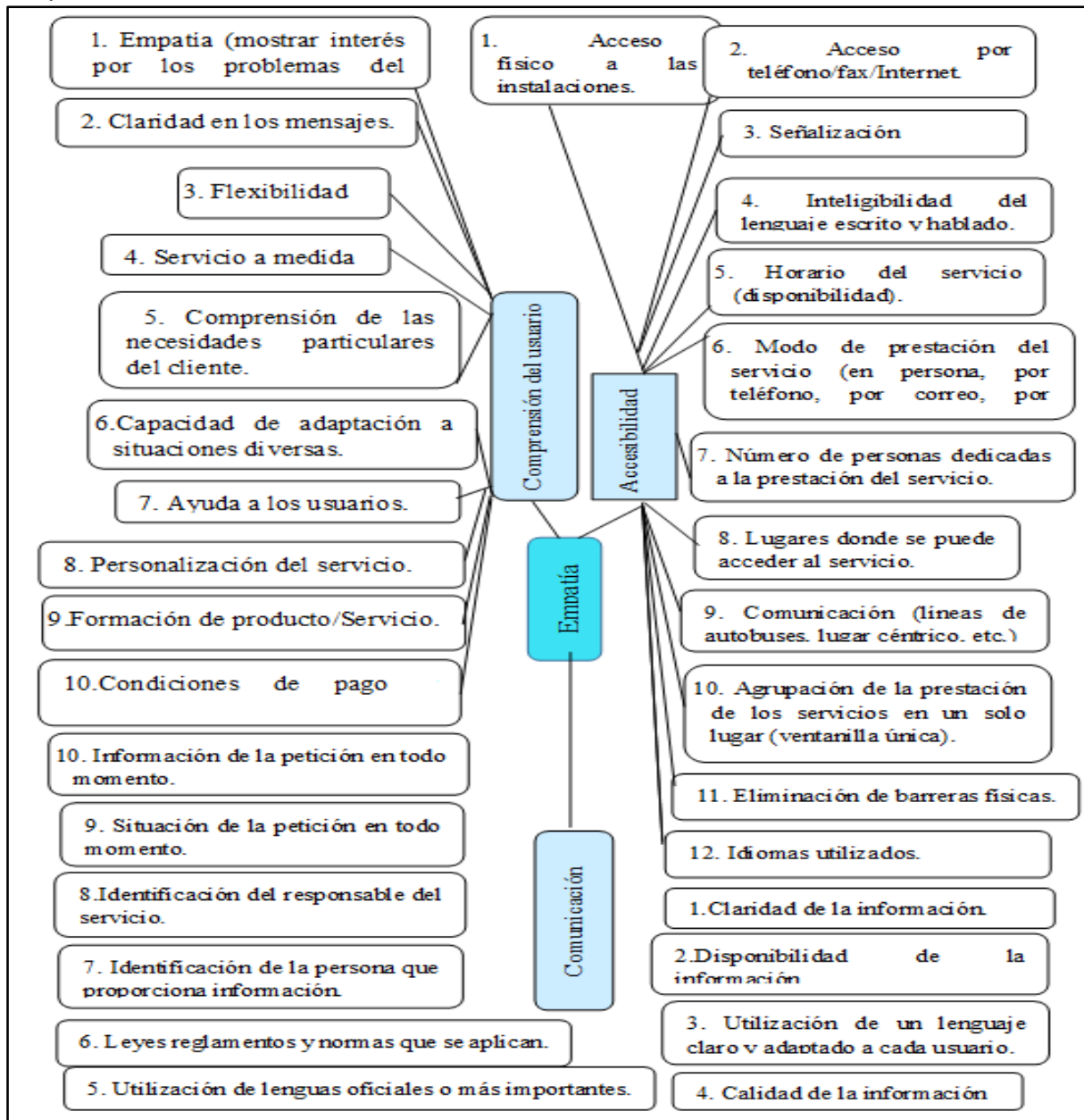
Seguridad, para Zeithaml et al. (1990) la seguridad es “los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (p.29). Es decir, el conocimiento y la cortesía de los servidores, la capacidad de la entidad y sus colaboradores que inspira buena voluntad y confianza.

Empatía, para Zeithaml et al. (1990) es “la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores” (p.30).

En la figura 11, la Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales (2014) del ayuntamiento de Castellón de la Plana consideró los siguientes conceptos asociados a la dimensión de calidad de Empatía.

Figura 12

Empatía



Nota: Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales (2014).

Calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (Organización Internacional de Normalización [ISO 9000], 2015, p.19). La CS percibida por el cliente es una percepción integral del consumidor, relativa a la superioridad del servicio que resulta de la comparación realizada por los clientes

entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio .

Servicio “es el resultado de un proceso de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente” (ISO 9000, 2015, p.22). En general, un cliente expresa su expectativa en modo de estándar mínimo aceptable de rendimiento, sobre aquellos puntos de un servicio que, desde un punto peculiar, hacen la calidad esperada. Las expectativas varían de una empresa a otra.

CS es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado Cronin y Taylor (1994). En el Perú, los servicios públicos cuentan con un marco regulatorio, en el cual, la supervisión de la calidad de la prestación de los servicios públicos está a cargo de los Organismos Reguladores. Existen indicadores que miden determinados atributos de la prestación de los servicios. El cumplimiento o incumplimiento de estos indicadores equivale a prestar el servicio con o sin calidad.

EL elemento tangible involucra las apariencias de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicaciones (Zeithaml et al., 1990). “Fiabilidad es la capacidad para prestar el servicio prometido con exactitud y seriedad” (Zeithaml et al., 1990, p.29), capacidad de respuesta es entendido como la prontitud de respuesta: la voluntad de ayudar a los clientes y prestar un servicio oportuno (Zeithaml et al., 1990). Seguridad son los conocimientos y la cortesía de los empleados, y su habilidad para transmitir seguridad y confianza. Empatía “La atención personalizada que se presta a los clientes que ofrecen las empresas a sus consumidores” (Zeithaml et al., 1990, p.30).

La CS percibida resulta de la comparación que “hacen los clientes entre el servicio que perciben haber recibido y lo que esperan recibir, la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales de comunicación” (ISO 9000, 2015, p.15).

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, que analiza las propiedades, así como la estructura y relación lo que implica también el contraste de hipótesis y teorías, en el que se adquirió nuevos conocimientos hacia un objetivo práctico. (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos [OCDE], 2002)

La categoría diseño ayudó a la búsqueda de información para contestar al planteamiento del problema y analizó la certeza de las hipótesis en el enfoque o ruta cuantitativa. La calidad de la investigación estuvo en función al diseño concebido; en la presente investigación el diseño que se utilizó fue el no experimental que tiene su sustento en la no manipulación intencionada de las variables de diseño transversal o transeccional que también permitió el análisis de las variables, así como las interrelaciones en un periodo o momento dado. El alcance de la presente pesquisa fue correlacional cuyo propósito permitió conocer la relación entre las variables planteadas en el estudio en un contexto singular "(Hernández y Mendoza, 2018).

El método considerado fue el método hipotético deductivo Méndez (2017) menciona, que esto significa que a partir de situaciones generales se lleguen a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general. Así de la teoría general acerca de un fenómeno o situación, se explican hechos o situaciones particulares .

El alcance fue correlacional, dado que se limitó a establecer las relaciones que existen entre las variables, que no involucra el análisis de causalidad.

3.2. Variables y operacionalización

Definiciones conceptuales

Variable 1 (V1): sistema de control interno

“Se denomina SCI conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado” (Ley N°28716, 2018, 17 de enero).

Variable 2 (V2): Calidad de servicio

La CS es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado (Cronin y Taylor ,1994)

Definiciones Operacionales

Definición operacional de la V1

Para calcular la CS se dimensionó en base a sus componentes como sistemas de CI en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales, orientando a su ejecución al cumplimiento de los objetivos en los componentes de ambiente de control, información y comunicación, evaluación de riesgos, actividades de control y supervisión (Ley N°28716, 2018, 17 de enero).

Definición operacional de la V2

Para medir la CS se dimensionó como la suma de la: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicaciones; la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa; disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido; conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza; atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores (Zeithaml et al., 1990).

Escala de medición

Hernández & Mendoza (2018) menciona que las actitudes poseen muchas variedades por ejemplo la dirección, intensidad, propias de una medición positiva, negativa, alta o baja. En consecuencia, se utilizó el método de escalonamiento de Likert para ambas variables es decir el sistema de CI y gestión de la calidad, en la que los ítems por instrumento se presentaron de forma afirmativa o juicios la misma que se aplicó a la muestra seleccionada para medir su reacción en uno de los cinco puntos de la escala ordinal :

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre

Los niveles o rangos cuantitativos se midieron en 4 escalas ordinales para la obtención de resultado y su respectiva interpretación de las 2 variables de estudio y dimensiones como sigue:

(1)	(2)	(3)	(4)
Muy bajo (0% a 40%)	Bajo (41% a 70%)	Aceptable (71% a 80%)	Alto (81% a 100%)

3.3. Población Muestra y Muestreo

Una población de estudio es un conjunto de unidades de estudio, generalmente sujetos u objetos; pero puede ser cualquier cosa susceptible de estudiar (Supo, 2017, p. 4). Para la presente investigación se tiene una población de 427 servidores públicos nombrados de MPA.

Para Hernández y Mendoza (2018) la muestra dentro de la ruta cuantitativa es un subgrupo de la población.

El tamaño de la población fue calculado con la consecutiva fórmula:

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

N (población)	= 427
Z (nivel de confianza)	= 95%=1.96
E (error muestral)	= 5%=0.05
p (50%)	= Probabilidad de éxito
q (50%)	= Probabilidad de fracaso
n' (202)	=Tamaño de la muestra

Muestra ajustada:

$$n = n' / (1 + n' / N)$$

$$n = 202 / (1 + (202 / 427))$$

n=138

El muestreo definido para la presente investigación seleccionó las unidades de la población a las que se les solicitó los datos el mismo que ayudó a interpretar los resultados con la finalidad de estimar los parámetros de la población sobre la que se determinó la muestra para probar las hipótesis. Siendo este un muestreo probabilístico y estratificado (Méndez, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La principal técnica que se utilizó es la encuesta con su instrumento el cuestionario. El procesamiento de los datos se hizo mediante la consistenciación, clasificación de la información y tabulación. Mientras que para el análisis e interpretación a través de la estadística descriptiva por cada variable y cálculo de la estadística inferencial. Los instrumentos por cada variable tuvieron como característica fundamental la validez y confiabilidad (Valderrama, 2007).

Se tuvo como instrumento el cuestionario, que se aplicaron a la muestra establecida. Según Bernal (2010) refiere que los cuestionarios son parte de la técnica conocida como encuesta con el fin de obtener información.

Respecto a la validez de los instrumentos los tres expertos manifestaron que son aplicables tanto el instrumento del SCI y CS y la confiabilidad de muy alta.

Instrumento	Validez	Confiabilidad
SCI=22 ítems	3 expertos=Aplicable	Alfa de Cronbach =0.956
CS= 22 ítems	3 expertos=Aplicable	Alfa de Cronbach =0.944

3.5. Procedimientos

A lo largo de esta investigación se realizó los procedimientos pertinentes en cuanto a la verificación de la validez y confiabilidad de los instrumentos. Se contó con la autorización y respaldo tanto de la Universidad como de la Alcaldía para el recojo de información por parte de los servidores públicos. Se tomó en cuenta el consentimiento informado de los encuestados y se guardó confidencialidad para el correcto uso de la información.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el software estadístico más vigente de la informática como el SPSS V.27, para evaluar los datos obtenidos, los ismos que se ordenaron, clasificaron, tabularon y se presentaron en tablas estadísticas con parámetros descriptivos. El procesamiento de datos, la selección, depuración de datos, análisis cuantitativo y cualitativo de los datos, se interpretó a través de la estadística descriptiva. Para la prueba de hipótesis se utilizó la estadística inferencial a través de pruebas no

paramétricas de Rho de Spearman dado la prueba de normalidad y gráficos de dispersión.

3.7. Aspectos éticos

La actividad del presente estudio se ajustó a las normas éticas para la realización de investigaciones. Desde este punto de vista, "la ética debe estar inevitablemente presente en los investigadores y deben ser investigadores, y debe ser honrada a través de formas normativas de citación y referencia". (Salazar, 2018). El índice de similitud se realizó a través del software turnitin en los parámetros establecidos por la Universidad César vallejo y la comunidad universitaria. Por otro lado, la información recolectada tuvo un carácter confidencial para los encuestados.

IV. Resultados

4.1 Prueba de normalidad

*Hipótesis de normalidad

Hipótesis nula (H_0) = Los datos siguen una distribución normal

Hipótesis alterna (H_1)= Los datos no siguen una distribución normal

*Nivel de significancia

Nivel de confianza (NC) = 0.95

$\alpha=5%=0.05$ (margen de error)

*Test de normalidad

Como $n>50$ se aplica Kolmogorov-Smirnov

*Criterio de decisión

Cuando el p-valor $<5\%$ entonces rechazamos H_0 y aceptamos H_1

Cuando el p-valor $\geq 5\%$ entonces aceptamos H_0 y rechazamos H_1

*Resultados e interpretación

Tabla 1

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de control interno	0.408	138	0.000
Calidad de servicio	0.374	138	0.000

Nota: Base de datos

De los resultados evidenciados en la tabla 1 se concluyó que los datos no siguen una distribución normal, lo que ameritó una prueba no paramétrica para su análisis.

4.2. Estadística descriptiva

Tabla 2

Sistema de control interno

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy baja	13	9.42
	Baja	94	68.12
	Aceptable	10	7.25
	Alta	21	15.22
Total		138	100.00

Nota: Base de datos del instrumento SCI

Los resultados evidenciaron en la tabla 2 que el sistema de control interno en la MPA en cuanto al ambiente de control, la información, comunicación, evaluación de riesgos, actividades de control y supervisión fue baja en un 68.18% y 22.47% entre aceptable y alta

Tabla 3

Ambiente de control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy baja	23	16.67
	Baja	76	55.07
	Aceptable	19	13.77
	Alta	20	14.49
Total		138	100.00

Nota: Base de datos del instrumento SCI

Los resultados muestran en la tabla 3 que el ambiente de control en la MPA en cuanto a las normas internas aprobadas, capacitaciones, el cumplimiento de objetivos, la retención de profesionales competentes, así como su reconocimiento fue baja en un 55.07% y 28.26% entre aceptable y alta.

Tabla 4
Información

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy baja	22	15.94
	Baja	78	56.52
	Aceptable	14	10.14
	Alta	24	17.39
Total		138	100.00

Nota: Base de datos del instrumento SCI

Los resultados revelan en la tabla 4 que la información en la MPA en cuanto a la calidad de este para apoyar el funcionamiento del SCI así como el sistema de información fue baja en un 56.52% y 27.53% entre aceptable y alta.

Tabla 5
Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy baja	33	23.91
	Baja	58	42.03
	Aceptable	25	18.12
	Alta	22	15.94
Total		138	100.00

Nota: Base de datos del instrumento SCI

Los resultados muestran en la tabla 5 que el ambiente de control en la MPA en cuanto a las normas internas aprobadas, capacitaciones, el cumplimiento de objetivos, la retención de profesionales competentes, así como su reconocimiento fue baja en un 55.07% y 28.26% entre aceptable y alta.

Tabla 6

Evaluación de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy baja	28	20.29
	Baja	79	57.25
	Aceptable	13	9.42
	Alta	18	13.04
Total		138	100.00

Nota: Base de datos del instrumento SCI

Los resultados muestran en la tabla 6 que la evaluación de riesgos en la MPA en cuanto a la definición de los objetivos y evaluación de riesgos y el desarrollo de talleres participativos para la identificación de riesgos fue muy baja y baja en un 77.54% y 22.4% entre aceptable y alta.

Tabla 7

Actividades de control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy baja	30	21.74
	Baja	73	52.90
	Aceptable	18	13.04
	Alta	17	12.32
Total		138	100.00

Nota: Base de datos del instrumento SCI

Los resultados revelan en la tabla 7 que la información en la MPA en cuanto a la mitigación de riesgos, políticas de SCI fue muy baja y baja en un 74.64% y 25.36% entre aceptable y alta.

Tabla 8
Supervisión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy baja	37	26.81
	Baja	65	47.10
	Aceptable	18	13.04
	Alta	18	13.04
Total		138	100.00

Nota: Base de datos del instrumento SCI

Los resultados revelan en la tabla 8 que la evaluación de riesgos en la MPA en cuanto a las evaluaciones continuas, medidas correctivas, la implementación del sistema de CI así como la solución de deficiencias en los tiempos establecidos fue muy baja y baja en un 73.91% y 26.08% entre aceptable y alta.

Tabla 9
CS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy baja	12	8.70
	Baja	86	62.32
	Aceptable	18	13.04
	Alta	22	15.94
Total		138	100.00

Nota: Base de datos del instrumento CS

Los resultados evidencian en la tabla 9 que la CS en la MPA en cuanto a los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía fue baja en un 62.32% y 28.98% entre aceptable y alta.

Tabla 10

Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy baja	40	28.99
	Baja	71	51.45
	Aceptable	9	6.52
	Alta	18	13.04
Total		138	100.00

Nota: Base de datos del instrumento CS

Los resultados muestran en la tabla 10 que los elementos tangibles en la MPA en cuanto a si son atractivas las instalaciones, presentación del personal, las señalizaciones, condiciones ambientales fueron muy bajas y bajas en un 80.44% y 19.56% entre aceptable y alta.

Tabla 11

Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy baja	26	18.80
	Baja	74	53.60
	Aceptable	13	9,4
	Alta	25	18,1
Total		138	100.00

Nota: Base de datos del instrumento CS

Los resultados revelan en la tabla 11 que la fiabilidad en la MPA en cuanto cumplimiento de plazos, interés por resolver los problemas y la información fiable fue baja en un 53.62% y 27.53% entre aceptable y alta.

Tabla 12

Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy baja	20	14.49
	Baja	68	49.28
	Aceptable	19	13.77
	Alta	31	22.46
Total		138	100.00

Nota: Base de datos del instrumento CS

Los resultados muestran en la tabla 12 que la capacidad de respuesta en la MPA en cuanto al tiempo de espera, respuesta de preguntas, prontitud fue muy baja y baja en un 63.77% y 36.23% entre aceptable y alta.

Tabla 13

Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy baja	13	9.42
	Baja	75	54.35
	Aceptable	26	18.84
	Alta	24	17.39
Total		138	100.00

Nota: Base de datos del instrumento CS

Los resultados evidencian en la tabla 13 que la seguridad en al MPA en cuanto a la preocupación por los usuarios, conocimiento y confianza fue muy baja y baja en un 63.77% y 36.23% entre aceptable y alta

Tabla 14

Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy baja	17	12.32
	Baja	58	42.03
	Aceptable	34	24.64
	Alta	29	21.01
Total		138	100.00

Nota: Base de datos del instrumento CS

Los resultados revelan en la tabla 14 que la empatía en la MPA en cuanto facilidad de comprensión, atención personalidad, cortesía y horarios fue muy baja y baja en un 54.35% y 45.65% entre aceptable y alta

4.3. Estadística inferencial (pruebas de hipótesis)

*Hipótesis de correlación: hipótesis general

H_0 = El SCI no se relaciona de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, año 2021

H_1 = El SCI se relaciona de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, año 2021

*Nivel de significancia

Nivel de confianza (NC) = 95%=0.95

α =5%=0.05 (margen de error)

*Prueba de correlación

No paramétrica ----Rho de Spearman

*Criterio de decisión

Cuando el p-valor <5% entonces rechazamos H_0 y aceptamos H_1

Cuando el p-valor >5=% entonces aceptamos H_0 y rechazamos H_1

*Resultados e interpretación

Tabla 15

Correlación del SCI y CS

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Sistema de control interno	Coefficiente de correlación	0.631
		p-valor	0.000
		N	138

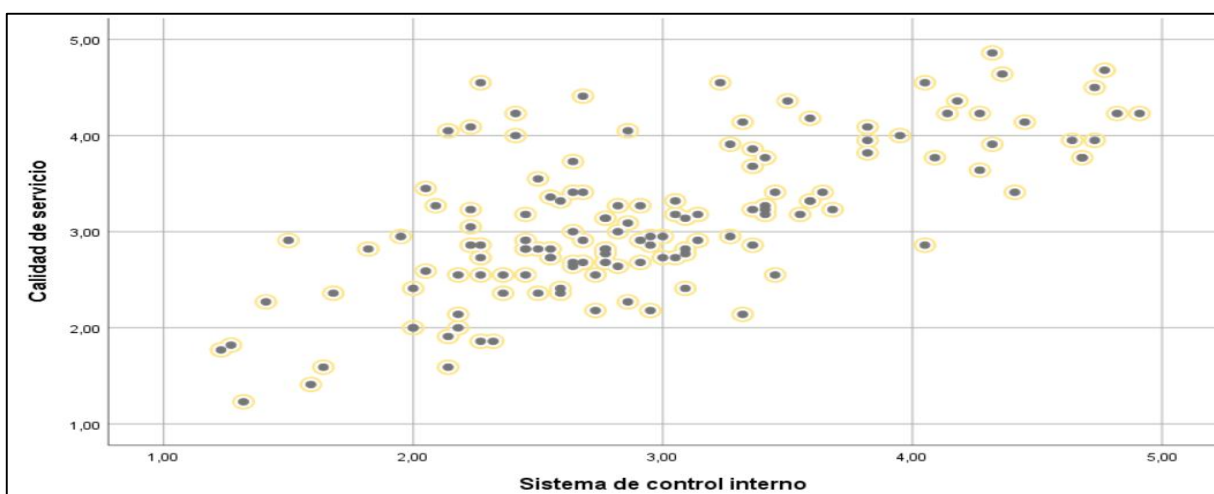
Nota: Base de datos

Con una probabilidad de error de 0,000% y siendo el p-valor <0.05 el SCI se relaciona de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, en consecuencia, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Respecto a la fuerza de asociación de Spearman de la variable SCI y CS es una correlación positiva moderada de 0.631.

Figura 13

Dispersión del SCI y CS



Nota: Base de datos

Siendo positiva la correlación de las dos variables que se evidencia en la figura 13 se menciona que a mayor sistema de control interno mayor CS en la MPA.

*Hipótesis de correlación: hipótesis específica 1

H_0 = El ambiente de CI no se relaciona de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, año 2021

H_1 = El ambiente de CI se relaciona de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, año 2021

*Nivel de significancia

Nivel de confianza (NC) = 95%=0.95

α =5%=0.05 (margen de error)

*Prueba de correlación

No paramétrica ----Rho de Spearman

*Criterio de decisión

Cuando el p-valor <5% entonces rechazamos H_0 y aceptamos H_1

Cuando el p-valor >5=% entonces aceptamos H_0 y rechazamos H_1

*Resultados e interpretación

Tabla 16

Correlación de ambiente de control y CS

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Ambiente de control	Coefficiente de correlación	0.631
		p-valor	0.000
		N	138

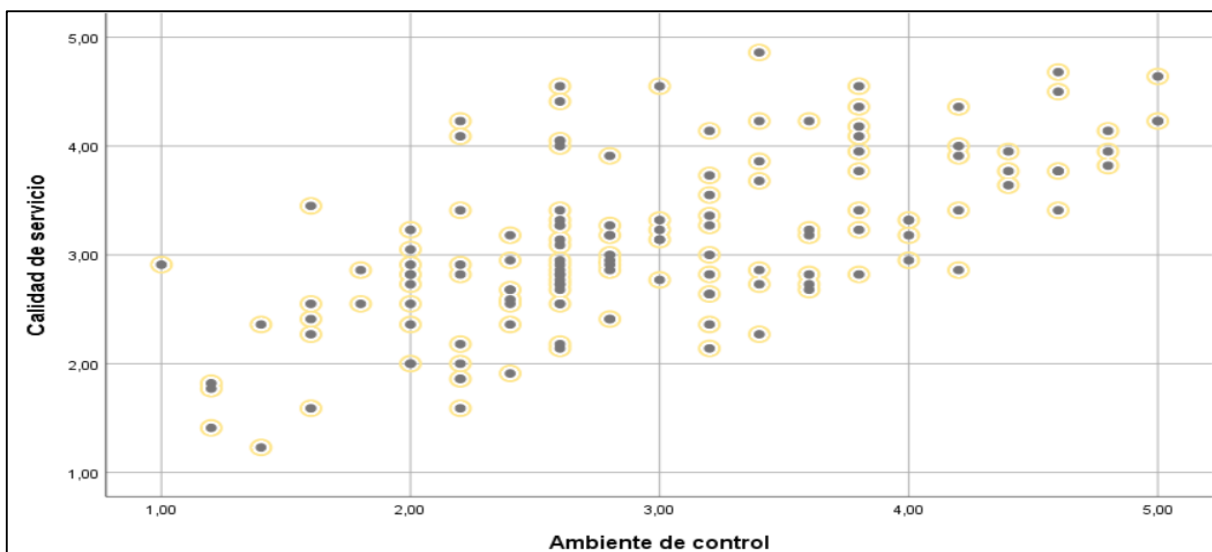
Nota: Base de datos

Con una probabilidad de error de 0,000% y siendo el p-valor <0.05 el ambiente de control se relaciona de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, en consecuencia, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Respecto a la fuerza de asociación de Spearman de la variable ambiente de control y CS es una correlación positiva moderada de 0.631.

Figura 14

Dispersión del ambiente de control y CS



Nota: Base de datos

Siendo positiva la correlación de las dos variables que se evidencia en la figura 14 se menciona que a mayor ambiente de control mayor CS en la MPA.

*Hipótesis de correlación: hipótesis específica 2

H_0 = La información no se relaciona de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, año 2021.

H_1 = El ambiente de CI se relaciona de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, año 2021.

*Nivel de significancia

Nivel de confianza (NC) = 95%=0.95

α =5%=0.05 (margen de error)

*Prueba de correlación

No paramétrica ----Rho de Spearman

*Criterio de decisión

Cuando el p-valor <5% entonces rechazamos H_0 y aceptamos H_1

Cuando el p-valor >5=% entonces aceptamos H_0 y rechazamos H_1

*Resultados e interpretación

Tabla 17

Correlación de la información y CS

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Información	Coefficiente de correlación	0.623
		p-valor	0.000
		N	138

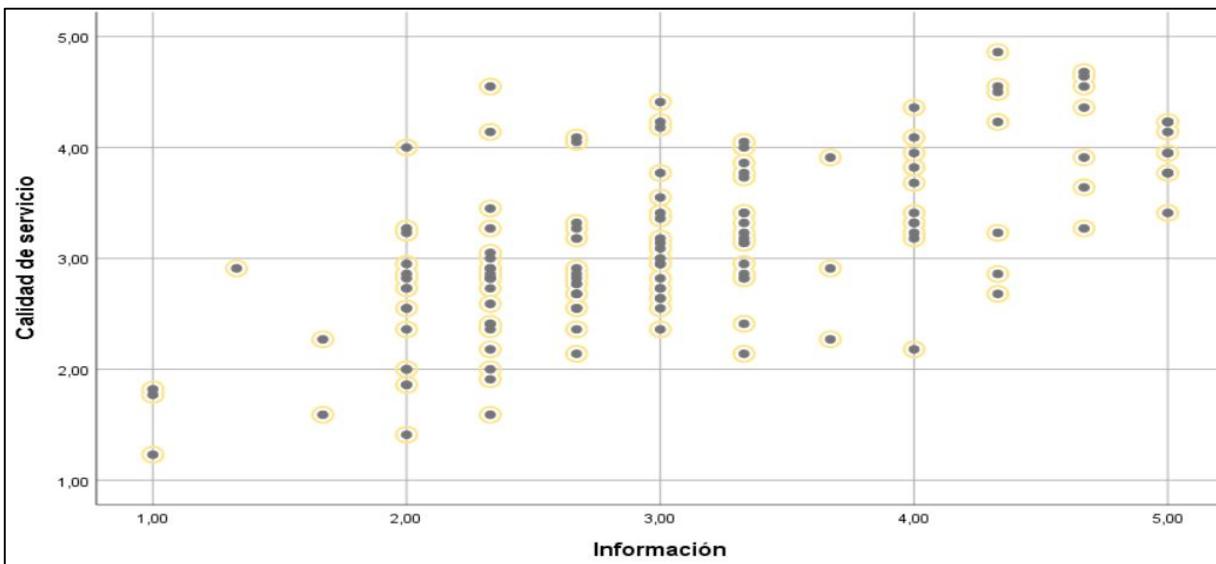
Nota: Base de datos

Con una probabilidad de error de 0,000% y siendo el p-valor <0.05 la información se relaciona de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, en consecuencia, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Respecto a la fuerza de asociación de Spearman de la variable información y CS es una correlación positiva moderada de 0.631.

Figura 15

Dispersión la información y CS



Nota: Base de datos

Siendo positiva la correlación de las dos variables que se evidencia en la figura 15 se menciona que a mayor información mayor CS en la MPA

*Hipótesis de correlación: hipótesis específica 3

H_0 = La comunicación no se relaciona de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, año 2021.

H_1 = La comunicación se relaciona de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, año 2021.

*Nivel de significancia

Nivel de confianza (NC) = 95%=0.95

α =5%=0.05 (margen de error)

*Prueba de correlación

No paramétrica ----Rho de Spearman

*Criterio de decisión

Cuando el p-valor <5% entonces rechazamos H_0 y aceptamos H_1

Cuando el p-valor >5=% entonces aceptamos H_0 y rechazamos H_1

*Resultados e interpretación

Tabla 18

Correlación de la comunicación y CS

			CS
Rho de	Comunicación	Coeficiente de correlación	0.533
Spearman		p-valor	0.000
		N	138

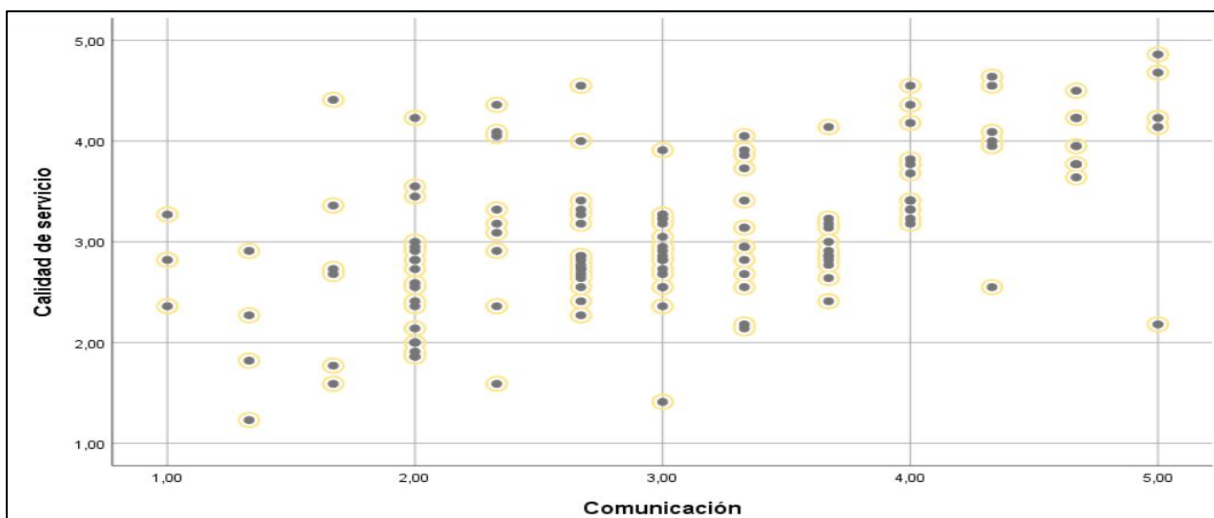
Nota: Base de datos

Con una probabilidad de error de 0,000% y siendo el p-valor <0.05 la comunicación se relaciona de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, en consecuencia, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Respecto a la fuerza de asociación de Spearman de la variable comunicación y CS es una correlación positiva moderada de 0.533.

Figura 16

Dispersión de la comunicación y CS



Nota: Base de datos

Siendo positiva la correlación de las dos variables que se evidencia en la figura 16 se menciona que a mayor comunicación mayor CS en la MPA.

*Hipótesis de correlación: hipótesis específica 4

H_0 = La evaluación de riesgos se relaciona de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, año 2021.

H_1 = La evaluación de riesgos se relaciona de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, año 2021,

*Nivel de significancia

Nivel de confianza (NC) = 95%=0.95

α =5%=0.05 (margen de error)

*Prueba de correlación

No paramétrica ----Rho de Spearman

*Criterio de decisión

Cuando el p-valor <5% entonces rechazamos H_0 y aceptamos H_1

Cuando el p-valor >5% entonces aceptamos H_0 y rechazamos H_1

*Resultados e interpretación

Tabla 19

Correlación de la evaluación de riesgos y CS

			Calidad de servicio
Rho de	Evaluación de	Coeficiente de correlación	0.511
Spearman	riesgos	p-valor	0.000
			N
			138

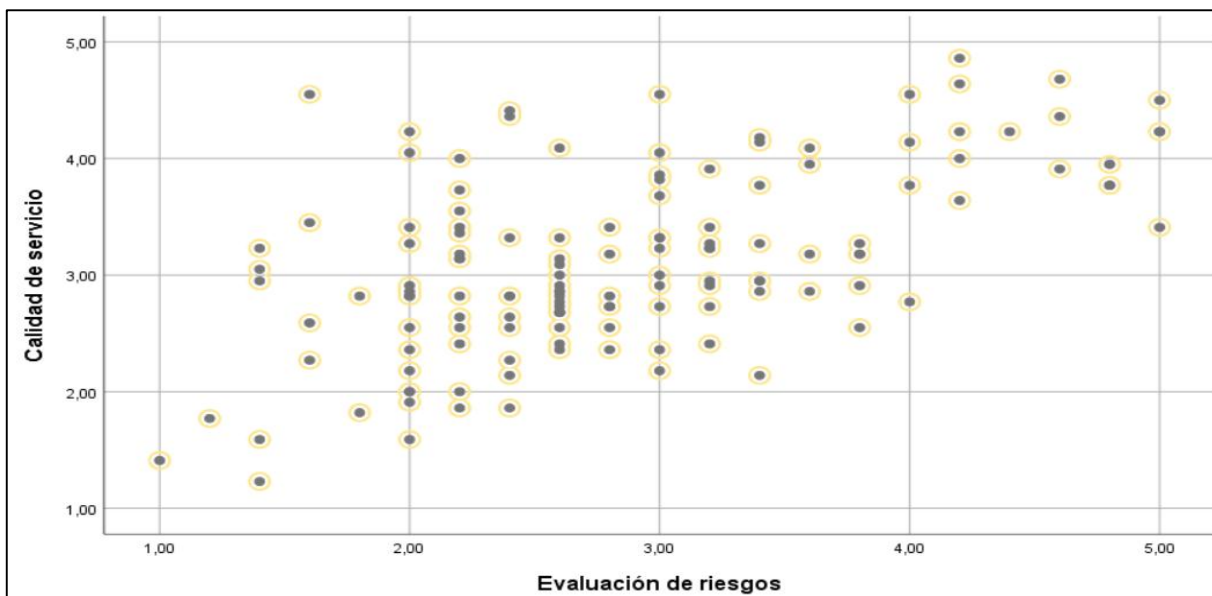
Nota: Base de datos

Con una probabilidad de error de 0,000% y siendo el p-valor <0.05 la evaluación de riesgos se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicio en la MPA, en consecuencia, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Respecto a la fuerza de asociación de Spearman de la variable evaluación de riesgos y CS es una correlación positiva moderada de 0.511.

Figura 17

Correlación entre la evaluación de riesgos y CS



Nota: Base de datos

Siendo positiva la correlación de las dos variables que se evidencia en la figura 17 se menciona que a mayor evaluación de riesgos mayor CS en la MPA.

*Hipótesis de correlación: hipótesis específica 5

H_0 = Las actividades de control no se relacionan de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, año 2021.

H_1 = Las actividades de control se relacionan de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, año 2021.

*Nivel de significancia

Nivel de confianza (NC) = 95%=0.95

α =5%=0.05 (margen de error)

*Prueba de correlación

No paramétrica ----Rho de Spearman

*Criterio de decisión

Cuando el p-valor <5% entonces rechazamos H_0 y aceptamos H_1

Cuando el p-valor >5=% entonces aceptamos H_0 y rechazamos H_1

*Resultados e interpretación

Tabla 20

Correlación de las actividades de control y CS

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Actividades de control	Coefficiente de correlación	0.513
		p-valor	0.000
		N	138

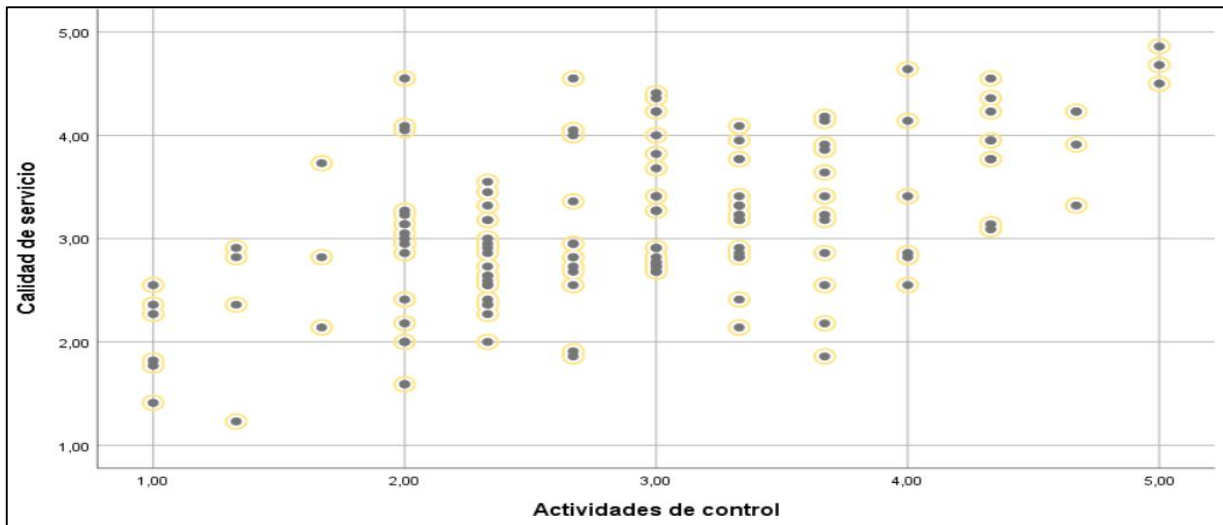
Nota: Base de datos

Con una probabilidad de error de 0.000% y siendo el p-valor <0.05 las actividades de control se relacionan de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, en consecuencia, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Respecto a la fuerza de asociación de Spearman de la variable actividades de control y CS es una correlación positiva moderada de 0.513.

Figura 18

Correlación de la variable Actividades de control y CS



Nota: Base de datos

Siendo positiva la correlación de las dos variables que se evidencia en la figura 18 se menciona que a mayor actividad de control mayor CS en la MPA.

*Hipótesis de correlación: hipótesis específica 6

H_0 = La supervisión no se relacionan de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, año 2021.

H_1 = La supervisión se relacionan de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, año 2021.

*Nivel de significancia

Nivel de confianza (NC) = 95%=0.95

α =5%=0.05 (margen de error)

*Prueba de correlación

No paramétrica ----Rho de Spearman

*Criterio de decisión

Cuando el p-valor <5% entonces rechazamos H_0 y aceptamos H_1

Cuando el p-valor >5=% entonces aceptamos H_0 y rechazamos H_1

*Resultados e interpretación

Tabla 21

Correlación de la supervisión y CS

		Calidad de servicio	
Rho de	Supervisión	Coefficiente de correlación	0.610
Spearman		p-valor	0.000
		N	138

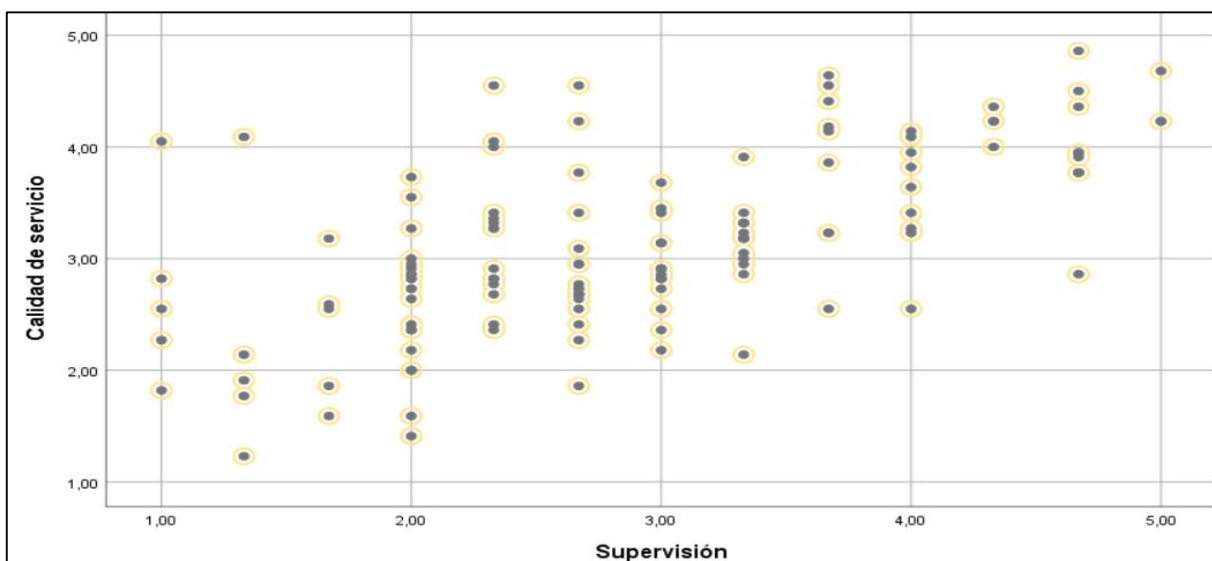
Nota: Base de datos

Con una probabilidad de error de 0.000% y siendo el p-valor <0.05 la supervisión se relaciona de manera positiva y significativa con la CS en la MPA, en consecuencia, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Respecto a la fuerza de asociación de Spearman de la variable supervisión y CS es una correlación positiva moderada de 0.610.

Figura 19

Correlación de la supervisión y CS



Nota: Base de datos

Siendo positiva la correlación de las dos variables que se evidencia en la figura 19 se menciona que a mayor supervisión mayor CS en la MPA.

V. Discusión

En este acápite se presenta discusión de los resultados obtenidos producto de la aplicación del cuestionario a los empleados de la MPA con el marco teórico establecido a través de los modelos, enfoques, teorías y antecedentes de los mismos. Entender cómo se determinan, estructuran y evalúan los mecanismos de los sistemas CI dentro del alcance de organizaciones, especialmente públicas, responsables de la gestión y aplicación de los recursos públicos, pueden ser determinante para la efectividad de la gestión. En este sentido, es pertinente conocer cómo el contexto en que la entidad forma parte refleja en sus estructuras, con el fin de ayudar a los gestores lograr mejores desempeños y resultados respondiendo así a las dinámicas del cambio.

La importancia de la era de la información La cantidad de información se ha vuelto cada vez más importante. El sistema de CI protege los activos y mantiene información precisa. Crear un entorno que pueda garantizar el rendimiento y la integridad es vital en instituciones competitivas.

Dentro los resultados obtenidos en cuanto a la SCI los servidores públicos manifestaron que es muy baja en un 9.42%, baja en un 68.32% lo que evidencia un débil SCI en la MPA, en cuanto a las acciones, políticas, normas, procedimientos, que incluye a las autoridades y los servidores públicos enmarcados en Ley Orgánica 27785, afectando el entorno organizacional, la eficiencia, transparencia, cumplimiento y calidad en el logro de objetivos; estos resultados concuerdan con lo señalado en la investigación por Aquipucho (2015) quien menciona que el CI en la Municipalidad distrital de Carmen de la Legua Reynoso es débil y que esto influye en los procesos de selección. Por otro lado, Chávez et al. (2019) concluye en su tesis que los ejes del SCI se asocia a gestión municipal que para el caso es inadecuado encontrándose regular entre un 64% y 82%. El modelo de tres líneas refiere realizar oportunas delegaciones y coordinaciones de las tareas de forma sistematiza en la gestión de riesgos alineado a la defensa operativa, financiera y de auditores internos.

Respecto a los resultados del ambiente de control se concluye que el 55.07% de los encuestados consideraron baja y muy baja el 16,67% y aceptable solo el 13,77%; en cuanto se refiere a la información 56.52% baja y muy baja 15.94% y

aceptable en 10.4%; a la comunicación muy baja 23,91%, baja 42,03% y aceptable en solo 18.12%, dichos resultados difieren con los resultados obtenidos en su tesis en el Ministerio del Interior en el sur del Perú por Mendoza (2020) mencionando que estos componentes alcanzaron un nivel de aceptable en 60% para en componente de ambiente de control, 50% información y comunicación, estas brechas se manifiestan por ser dos instituciones diferentes en el nivel de gobierno a pesar de ser públicas ambas. El tamaño de la organización es una variable contingente que afecta la estructura de la organización en su conjunto, incluyendo la estructura de control, cuanto mayor sea la estructura financiera y (o) presupuestaria y de capital humano calificado, mayor será la efectividad y eficiencia del CI.

Las inferencias alcanzadas en la prueba de hipótesis son importantes para revisar aspectos de asociaciones de la variable SCI y CS en contextos públicos. La extracción de 6 factores sugiere que puede haber dimensiones de evaluación del marco de CI distintas de COSO. Se debe prestar atención al desempeño y a las responsabilidades de la gestión como un componente preponderante en la presente investigación. Esto corrobora las contribuciones que enfatizan el papel del componente humano en la eficiencia de mecanismos de CI de las organizaciones COSO (1992) asimismo ayudan a comprender los resultados de la investigación cuando sugieren que la obra COSO se aplique teniendo en cuenta las características de las entidades y el contexto en el que operan.

En 1983, cuando prácticamente no había literatura para respeto por la calidad de los servicios, el trabajo pionero de Parasuraman et al. (1990), la evaluación de la calidad en los servicios. Los autores afirman que existen tres características fundamentales de los servicios a) los servicios son básicamente intangibles, juzgados por su desempeño. y experiencias experimentado b) los servicios son heterogéneo con juicios diferentes según el proveedor y cliente c) los servicios, la producción y el consumo son inseparable, haciéndolo difícil el control y la evaluación.

El modelo Servperf permitió conocer la CS y el nivel de satisfacción del cliente siendo esta baja se sugiere plantear estrategias viables que beneficien a la a la institución y los clientes internos y externos en cuanto a la CS en cuanto a las dimensiones del mismo instrumento.

Los resultados de la CS evidencian que el 8.7% consideraron muy baja, el 62.32% baja, 13.04% aceptable y alta solo el 15.94% de 138 encuestados en los cinco elementos que mide lo tangible, fiable, capacidad de respuesta, lo seguro y lo empático en la MPA. Respecto a la intensidad de la relación de la variable SCI y CS con un estadístico de prueba de Rho de Spearman como prueba no paramétrica es una correlación positiva moderada de $r=0.631$. Se afirma que dichos resultados están alineados a lo arribado en su tesis por Orozco (2018) quien llegó a concluir la existencia de una relación significativa entre el CI y la CS de $r=0.571$ el mismo que se encuentra en el rango positivo moderado, indicando que la relación positiva indica que a mayor CI más CS en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Por otro lado, se concuerda con lo encontrado en los resultados obtenidos en su tesis por Castillo et al. (2020) respecto a la CS municipal a través del modelo Servqual en cuanto a los elementos tangibles que mencionan que el 42.7% se encuentran altamente en desacuerdo y en el elemento fiabilidad el 53.1% totalmente en desacuerdo. Esto evidencia el malestar de los encuestados en cuanto a que las instalaciones no son atractivas, la presentación personal las señalizaciones y condiciones ambientales no son las más adecuadas. Pero no se concuerda con los resultados en los elementos empatía, capacidad de respuesta y seguridad dado que menciona que de 157 encuestado están totalmente de acuerdo y altamente de acuerdo en el 48.1%, 45.55% Y 52.75% respectivamente dado que difieren de los resultados en la investigación que en la presente investigación son mayoritariamente baja y muy baja, esto puede explicarse en parte por el contexto de pandemia en la que se vive actualmente.

Del mismo modo de los resultados obtenidos se tiene una correlación positiva moderada de $r=0.631$ de las variables SCI y CS el cual difiere por lo obtenido por Díaz de la Vega (2021) dado que logró evidenciar en las variables CI y gestión de la calidad una $r=0.848$ siendo ésta positiva considerable, dicha varianza se sostiene porque en las entidades empresariales tanto el control interno y la calidad de servicio han evolucionado más rápido que en el sector público, Armstrong y Kotler(2013) corrobora que las empresas cuentan con un marketing más especializado. Por su parte Vega et al. (2017) encontraron debilidades en el control interno y no siempre estos

componentes son fiables. Bustamante et al. (2019) menciona que se necesita de pruebas de validez para confirmar la aplicación exitosa de los elementos de modelo servperf, en este contexto Mulyani et al. (2020) corrobora que un buen CI reduce niveles de fraude, el resultado sugiere adecuados SCI en términos de eficiencia y eficacia.

VI. Conclusiones

1. Respecto al objetivo general planteado se logró determinar la relación entre el SCI y la CS en la MPA en el año 2021, dado que el p-valor calculado fue de 0.000 menor al 5% de error asumido en la investigación, por otro lado, los servidores públicos manifestaron que el SCI es muy baja en un 9.42%, baja en un 68.32%, aceptable 7,25% y alta con un 15.22% y la CS consideraron el 8.70% muy baja, el 62.32% baja, el 13.04 aceptable y el 15.94% alta. La fuerza de correlación de Rho de Spearman entre ambas variables fue positiva modera de 0.631.
2. En cuanto al planteamiento del objetivo específico uno se consiguió establecer la relación entre el ambiente de control del SCI y la CS en la MPA en el año 2021, dado que el p-valor calculado fue de 0.000 menor al 5% de error asumido, los servidores públicos manifestaron en mayoría que el ambiente de control SCI es baja en un 55.07% y la CS también en un 62.32%, con una fuerza de correlación de Rho de Spearman positiva modera de 0.631.
3. Asimismo, en el objetivo específico dos se logró analizar y evidenciar la relación entre la información del SCI y la CS en la MPA en el año 2021, dado que el p-valor calculado fue de 0.000 menor al 5% de error asumido, los servidores públicos manifestaron en mayoría que la información es baja en un 56.52% y la CS también en un 62.32%, con una fuerza de correlación de Rho de Spearman positiva modera de 0.623.
4. Del mismo modo en el objetivo específico tres se logró analizar y evidenciar la relación entre la comunicación del SCI y la CS en la MPA en el año 2021, dado que el p-valor calculado fue de 0.000 menor al 5% de error asumido, los servidores públicos manifestaron en mayoría que la comunicación es baja en un 42.03% y muy baja en 23.91% y la CS baja en un 62.32%, con una fuerza de correlación de Rho de Spearman positiva modera de 0.533.
5. También, en el objetivo específico cuatro se logró identificar y evidenciar la relación entre la evaluación de riesgos del SCI y la CS en la MPA en el año 2021, dado que el p-valor calculado fue de 0.000 menor al 5% de error asumido,

los servidores públicos manifestaron en mayoría que la evaluación de riesgos es baja en un 57.25% y la CS también en un 62.32%, con una fuerza de correlación de Rho de Spearman positiva moderada de 0.511.

6. Igualmente, en el objetivo específico cinco se logró conocer y evidenciar la relación entre las actividades de control del SCI y la CS en la MPA en el año 2021, dado que el p-valor calculado fue de 0.000 menor al 5% de error asumido, los servidores públicos manifestaron en mayoría que estas actividades de control es baja en un 52.90% y la CS también en un 62.32%, con una fuerza de correlación de Rho de Spearman positiva moderada de 0.513.
7. Por último, en el objetivo específico seis se logró conocer y evidenciar la relación entre la supervisión del SCI y la CS en la MPA en el año 2021, dado que el p-valor calculado fue de 0.000 menor al 5% de error asumido, los servidores públicos manifestaron en mayoría que la supervisión es baja en un 52.90% y la CS también en un 62.32%, con una fuerza de correlación de Rho de Spearman positiva moderada de 0.513.

VII. Recomendaciones

1. El SCI y la CS en la MPA deben ser considerados pilares fundamentales por los servidores públicos generando propuestas de valor en cada actividad que se desarrolla con mucha creatividad con una política de mejora continua.
2. En cuanto al ambiente de control y CS a la gerencia municipal se sugiere formular un código de ética de la institución de manera participativa para el logro de un mayor compromiso con la integridad y valores dentro del ejercicio de la función pública.
3. La información es vital para la buena toma de decisiones en ese sentido la alcaldía y la gerencia municipal a través de la formulación de políticas institucionales se transparente toda la información y sea de conocimientos haciendo uso del gobierno electrónico y otros mecanismos pertinentes con la finalidad de fortalecer el SCI y CS.
4. Del mismo modo en la comunicación a los órganos de primer nivel de la MPA se socialice la importancia del CI y las metas a alcanzar en los documentos técnicos de gestión como el plan operativo institucional y otros.
5. En cuanto a la evaluación de riesgos del SCI y la CS en la MPA se propone realizar círculos de calidad con los responsables de los órganos de alta dirección, órganos de administración interna y de línea. Para la evaluación de los riesgos y acciones correctivas del mismo para una gestión por resultados.
6. Igualmente, en las actividades de control se invoca al área de tecnologías de la información o quien haga sus veces en coordinación con la gerencia municipal se elabore, se gestione la tecnología para la consecución de objetivos y políticas claras de CI y CS.
7. Por último, se plantea a la alcaldía y la gerencia municipal se establezca una política que involucre una cultura de evaluación en toda actividad desarrollada por los servidores públicos con fines de mejora en los procesos estratégicos, misionales y operativos. Por otro lado, se sugiere a la comunidad científica realizar investigaciones con mayor alcance o nivel al desarrollado en la presente investigación respecto al SCI y CS.

Referencias

- Aquipucho , L. (2015). Control interno I y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao , periodo : 2010-2012 [tesis de maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos . Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/323352526.pdf>
- Aranda, Marcelino, M. (2015). Administración de la calidad: nuevas perspectivas. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaup/39376?page=19>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. colombia: Pearson Educación.
- Bustamente, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2109). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. Revista empresarial, 13(2), 1-8. doi:<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Castillo, R. N., Cárdenas, M., & Palomino , G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. Ciencia latina, 4(2), 898-913. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Chavez, T., Diaz, L., Del Aguila, V., & Del aguila, I. S. (2019). Los ejes del sistema de control interno, y su incidencia en la gestión de las municipalidades provinciales de Picota, Mariscal Cáceres, Huaura, y Utcubamba en el periodo 2019 [Tesis de maestria]. Universidad San Martin de Porres. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7290>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Medición de la calidad de servicio: Una reexaminación y extensión.
- Diaz de la Vega, M. A. (2021). Relación del control interno en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires [Tesis de maestría]. Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4339/Marita_Tesis_Maestro_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de revisión. *Innovar*, 15(25), 64-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Herrero Gonzales, J. y Cabo Salvador, J. (2015). Indicadores de la calidad de las organizaciones sanitarias: indicadores de calidad de la SECA y Modelo AHRQ. Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaup/62940?page=9>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGrawHill.
- Hiles, A. (2016). E-Business Service Level Agreements: Strategies for Service Providers, E-Commerce and Outsourcing. Rothstein Publishing.
- Hinson, Robert E. (2019). Conceptos básicos del servicio al cliente: lecciones para África y más allá. Publicación de la era de la información. <https://eds-p-ebscohost-com.up.idm.oclc.org/eds/ebo>
- Larrea, P. (1991). Calidad de servicio: del marketing a la estrategia. Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaup/52840?page=59>
- Ley N°28716 de 2018. Normas legales El Peruano N° 06789. (18 de abril de 2018). Congreso de la República. Obtenido de <https://learn-us-east-1-prod-fleet02-xythos.content.blackboardcdn.com/5f3c200ba95ce/442850?X-Blackboard-Expiration=1632020400000&X-Blackboard-Signature=nrn9HwJIOacAeEA8yIUZGyKJ2NfApRgTV3Wp%2FQUbXzk%3D&X-Blackboard-Client-Id=157979&response-cache-control=p>
- Méndez, C. E. (2017). Metodología (Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales). Limusa.
- Mendoza, M. (2020). Implementación del sistema de control interno en la gestión administrativa de las unidades ejecutoras del Ministerio del Interior en el sur del

Perú [Tesis doctoral]. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13531/Maribel_Mendoza_Paredes.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mulyani, S. M. (2020). La importancia de la implementación del sistema de control interno en el desempeño del gobierno de la aldea. . Opcion, 36(27), 1278-1291. Obtenido de <https://ucv.primo.20de%20the%20internal%20control%20system%20implementation%20on%20village%20government%20performance> & aufirst = S. & volume = 36 & %3Fsid = Elsevier: Scopus & pages = 1278-1291 & auinit1 = S & issn = 10121587 & _service_type &

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos [OCDE]. (2002). Manual de Frascati. Propuesta de norma práctica para encuestas. FECYT. Obtenido de <http://www.unae.edu.py/cidunae/images/Manual-de-Frascati.pdf>

Orozco, L. A. (2018). Control interno y calidad de servicio en la suubgerencia de administración del área logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14842/Orozco_CLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz, J. U. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María - 2017 [Tesis de maestría]. Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Ulises%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Supo, J. (2017). Portafolio de aprendizaje para la docencia en investigación científica - guía de aprendizaje y evaluación. Bioestadístico. Obtenido de <http://bioestadistico.com/usb/portafolio/Portafolio%20de%20Aprendizaje%20Para%20la%20Docencia%20en%20Investigaci%C3%B3n%20Cient%C3%ADfica.pdf>

- Uribe Macías, M. E. (2017). Gerencia del servicio: alternativa para la competitividad (3a. ed.). Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaup/70299?page=58>
- Valderrama, S. (2007). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. San Marcos.
- Vega, L. O., Lao, Y. O., & Nieves, A. F. (2017). Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno. *Contaduría y administración*, 62(2), 683–698. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion-87-pdf-S0186104217300049>
- Salazar, M. I. (2018). Importancia de la ética en la investigación. Limusa
- Zeithaml, V., Parasuraman, P., & Berry, L. (1990). Calidad total en la gestión de servicios. (C. L. Soriano Soriano, Trad.) Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 11 de 08 de 2018

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: sistema de control interno y calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO
General	General	General	Tipo de investigación
¿Cuál es la relación entre el sistema de control interno y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, año 2021?	Determinar la relación entre el sistema de control interno y calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021	El sistema de control interno se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021	Básico
Específico	Específico	Específico	Diseño de investigación
¿Cuál es la relación entre el ambiente de control interno y la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021?	Establecer la relación entre el ambiente de control interno y la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021	El ambiente de control interno se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021	No experimental, transversal
¿Cuál es la relación entre la información y la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021?	Analizar la relación entre la información y la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021	La información se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021	Variables
¿Cuál es la relación entre la comunicación y la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021?	Analizar la relación entre la comunicación y la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021	La comunicación se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021	V1: Sistema de control interno V2: Calidad de servicio
¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgos y la calidad de	Identificar la relación entre la evaluación de riesgos y la calidad de servicio en la	La evaluación de riesgos se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de	Muestra
			138 servidores públicos de la MPA

servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021?	Municipalidad provincial de Abancay, año 2021	servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021	Técnicas e Instrumentos
¿De qué modo las actividades de control interno se relacionan con la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021?	Conocer la relación entre las actividades de control interno y la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021	Las actividades de control interno se relacionan de manera positiva y significativa con calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021	Técnicas: *Revisión documental *Encuesta Instrumentos: *Fichajes *Cuestionarios
¿De qué manera la supervisión se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021?	Determinar la relación entre la supervisión y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincia de Abancay, año 2021	La supervisión se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay, año 2021	

Nota: elaboración propia

Anexo 02: matriz de operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos	
V1: Sistema de control interno	D1: Ambiente de control	Integridad y valores éticos Administración estratégica Asignación de responsabilidad Competencia profesional Administración de los recursos humanos	1,2,3,4,5	Likert (ordinal) 1. Nunca 2. A veces 3. Regularmente 4. Casi siempre 5. Siempre	1. Muy bajo (0% a 40%) 2. Bajo (41% a 70%) 3. Aceptable (71% a 80%) 4. Alto (81% a 100%)	
	D2: Información	Características de la información Suficiencia de la información sistemas de información	6,7,8			
	D3: Comunicación	Comunicación interna Canales de comunicación Comunicación externa	9,10,11			
	D4: Evaluación de riesgos	Planeamiento de la administración de riesgos Identificación de riesgos Evaluación de riesgos respuesta a los riesgos Valoración de riesgos	12,13,14,15,16			
	D5: Actividades de control	control de mitigación de riesgos	Control para las tecnologías Control de políticas y procedimientos de control interno			17,18,19
		Control para las tecnologías				
D6: Supervisión	Actividades de prevención y monitoreo Seguimiento de resultados Compromisos de mejoramiento	20,21,22				

V2: Calidad de servicio	D1: Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones	23,24,25,26,27	Likert (ordinal) 1. Nunca 2. A veces 3. Regularmente 4. Casi siempre 5. Siempre	1. Muy bajo (0% a 40%) 2. Bajo (41% a /0%) 3. Aceptable (71% a 80%) 4. Alto (81% a 100%)
		Apariencia física de los empleados			
		Señalización			
		Condiciones ambientales			
		Material utilizado			
	D2: Fiabilidad	Cumplimiento de las especificaciones	28,29,30,31		
		Asistencia al usuario en los problemas			
		Prestar el servicio de manera correcta			
		Información suministrada			
	D3: Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	32,33,34,35		
		Disposición			
		Rapidez			
		Personal			
	D4: Seguridad	Conocimiento del trabajo	36,37,38,39		
		Imparcialidad			
		Confianza			
		Seguridad			
	D5: Empatía	Lenguaje	40,41,42,43,44		
		Información de la petición			
		Personalización del servicio			
Horario del servicio					
Comprensión de las necesidades					

Anexo 03: certificado de validez de contenido del instrumento

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
	DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay (MPA) demuestran compromiso con la integridad y valores éticos en la función pública?	X		X		X		
2	¿La MPA cuenta con lineamientos o normas internas aprobadas que regulen la conducta de sus funcionarios y servidores en el ejercicio de sus funciones?	X		X		X		
3	¿El órgano de control interno (OCI) de la MPA capacita a las demás dependencias sobre temas de control interno?	X		X		X		
4	¿La MPA difunde a los servidores públicos de la entidad el cumplimiento de sus objetivos, metas o resultados a través de canales de información y comunicación que dispone?	X		X		X		
5	¿En la MPA demuestran compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La MPA obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno?	X		X		X		
7	¿La MPA cuenta con un proceso que genere la información necesaria para cumplir con los objetivos estratégicos?	X		X		X		
8	¿La MPA cuenta con un sistema de información que permita cumplir con los requerimientos de información útil para la municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿La MPA se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno?	X		X		X		
10	¿La MPA comunica a los funcionarios y servidores públicos de cada unidad orgánica las metas contenidas en el plan operativo institucional y los resultados que se esperan?	X		X		X		

11	¿La MPA cuenta con canales de comunicación para recibir información de las partes interesadas externas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EVALUACIÓN DE RIESGOS		Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿La MPA define los objetivos con suficiente claridad para la identificación y evaluación de los riesgos relacionados?	X		X		X		
13	¿La MPA identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar como se deben gestionar?	X		X		X		
14	¿La MPA considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos?	X		X		X		
15	¿La MPA identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno?	X		X		X		
16	¿En la MPA se desarrollan talleres participativos o entrevistas para identificar y valorar riesgos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: ACTIVIDADES DE CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿La MPA define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables?	X		X		X		
18	¿La MPA define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos?	X		X		X		
19	¿La MPA despliegue las actividades de control a través de políticas que establecen líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica?	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: SUPERVISIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿En la MPA las evaluaciones son continuas como parte de la implementación y funcionamiento del sistema de control interno?	X		X		X		
21	¿La entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo a la alta dirección?	X		X		X		
22	¿La unidad orgánica de la MPA a cargo de la implementación del sistema de control interno hace seguimiento y comunica a la alta dirección para determinar si las deficiencias se solucionan en los plazos establecidos por la municipalidad?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
V2: CALIDAD DE SERVICIO								
	DIMENSIÓN 1 : ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Son atractivas las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Abancay (MPA).	X		X		X		
24	La presentación de los servidores públicos de la MPA es buena.	X		X		X		
25	Son comprensibles las señalizaciones de la MPA.	X		X		X		
26	Son cómodas las condiciones ambientales (temperatura, limpieza, iluminación, ruidos).	X		X		X		
27	La cantidad de ventanillas donde prestan atención es suficiente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
28	Cuando la MPA promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	X		X		X		
29	Cuando Ud. tiene un problema, la MPA se muestra sincero e interesado por resolver	X		X		X		
30	La MPA desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	X		X		X		
31	Los servidores públicos de la MPA brindan información fiable	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
32	El tiempo de espera para ser atendido es adecuado	X		X		X		
33	Los servidores públicos de la MPA están dispuestos a responder a las preguntas.	X		X		X		
34	Los servidores públicos de la MPA brindan el servicio con prontitud.	X		X		X		
35	Los servidores públicos de la MPA están dispuestos a ayudar a los usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 : SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
36	Los servidores públicos de la MPA cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios.	X		X		X		
37	LA MPA se preocupa de cuidar los intereses de los usuarios	X		X		X		
38	El comportamiento de los servidores públicos de la MPA le inspira confianza.	X		X		X		
39	Se siente seguro al realizar trámites y otros servicios en la MPA.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 : EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
40	Los servidores públicos de la MPA utilizan términos que fácilmente comprenden los usuarios	X		X		X		
41	Los servidores públicos de la MPA tratan siempre con cortesía.	X		X		X		
42	La MPA tiene servidores públicos que ofrecen una atención personalizada.	X		X		X		
43	Los horarios de atención al público de la MPA son convenientes.	X		X		X		
44	Los servidores públicos entienden las necesidades específicas de los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. José A. Sotomayor Chahuaylla

DNI: 31551681

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública y Dr. En Ciencias de la Educación,

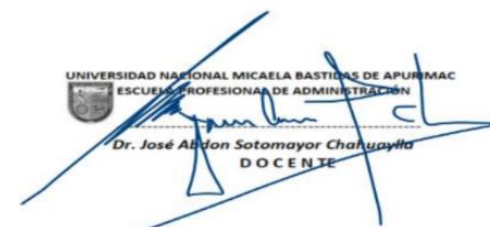
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

15 de octubre del 2021.


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIANS DE APURÍMAC
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla
DOCENTE

Firma del Experto Informante

Anexo 03: certificado de validez de contenido del instrumento

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
	DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay (MPA) demuestran compromiso con la integridad y valores éticos en la función pública?	X		X		X		
2	¿La MPA cuenta con lineamientos o normas internas aprobadas que regulen la conducta de sus funcionarios y servidores en el ejercicio de sus funciones?	X		X		X		
3	¿El órgano de control interno (OCI) de la MPA capacita a las demás dependencias sobre temas de control interno?	X		X		X		
4	¿La MPA difunde a los servidores públicos de la entidad el cumplimiento de sus objetivos, metas o resultados a través de canales de información y comunicación que dispone?	X		X		X		
5	¿En la MPA demuestran compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La MPA obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno?	X		X		X		
7	¿La MPA cuenta con un proceso que genere la información necesaria para cumplir con los objetivos estratégicos?	X		X		X		
8	¿La MPA cuenta con un sistema de información que permita cumplir con los requerimientos de información útil para la municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿La MPA se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno?	X		X		X		
10	¿La MPA comunica a los funcionarios y servidores públicos de cada unidad orgánica las metas contenidas en el plan operativo institucional y los resultados que se esperan?	X		X		X		

11	¿La MPA cuenta con canales de comunicación para recibir información de las partes interesadas externas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EVALUACIÓN DE RIESGOS		Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿La MPA define los objetivos con suficiente claridad para la identificación y evaluación de los riesgos relacionados?	X		X		X		
13	¿La MPA identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar?	X		X		X		
14	¿La MPA considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos?	X		X		X		
15	¿La MPA identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno?	X		X		X		
16	¿En la MPA se desarrollan talleres participativos o entrevistas para identificar y valorar riesgos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: ACTIVIDADES DE CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿La MPA define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables?	X		X		X		
18	¿La MPA define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos?	X		X		X		
19	¿La MPA despliegue las actividades de control a través de políticas que establecen líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica?	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: SUPERVISIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿En la MPA las evaluaciones son continuas como parte de la implementación y funcionamiento del sistema de control interno?	X		X		X		
21	¿La entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo a la alta dirección?	X		X		X		
22	¿La unidad orgánica de la MPA a cargo de la implementación del sistema de control interno hace seguimiento y comunica a la alta dirección para determinar si las deficiencias se solucionan en los plazos establecidos por la municipalidad?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
V2: CALIDAD DE SERVICIO								
	DIMENSIÓN 1 : ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Son atractivas las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Abancay (MPA).	X		X		X		
24	La presentación de los servidores públicos de la MPA es buena.	X		X		X		
25	Son comprensibles las señalizaciones de la MPA.	X		X		X		
26	Son cómodos las condiciones ambientales (temperatura, limpieza, iluminación, ruidos).	X		X		X		
27	La cantidad de ventanillas donde prestan atención es suficiente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
28	Cuando la MPA promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	X		X		X		
29	Cuando Ud. tiene un problema, la MPA se muestra sincero e interesado por resolver	X		X		X		
30	La MPA desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	X		X		X		
31	Los servidores públicos de la MPA brindan información fiable	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
32	El tiempo de espera para ser atendido es adecuado	X		X		X		
33	Los servidores públicos de la MPA están dispuestos a responder a las preguntas.	X		X		X		
34	Los servidores públicos de la MPA brindan el servicio con prontitud.	X		X		X		
35	Los servidores públicos de la MPA están dispuestos a ayudar a los usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 : SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
36	Los servidores públicos de la MPA cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios.	X		X		X		
37	LA MPA se preocupa de cuidar los intereses de los usuarios	X		X		X		
38	El comportamiento de los servidores públicos de la MPA le inspira confianza.	X		X		X		
39	Se siente seguro al realizar trámites y otros servicios en la MPA.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 : EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
40	Los servidores públicos de la MPA utilizan términos que fácilmente comprenden los usuarios	X		X		X		
41	Los servidores públicos de la MPA tratan siempre con cortesía.	X		X		X		
42	La MPA tiene servidores públicos que ofrecen una atención personalizada.	X		X		X		
43	Los horarios de atención al público de la MPA son convenientes.	X		X		X		
44	Los servidores públicos entienden las necesidades específicas de los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Rober Aníbal Luciano Alipio

DNI: 19692169

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública y Dr. En Administración.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

16 de octubre del 2021


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE ARIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACION
Dr. Rober Aníbal Luciano Alipio
DOCENTE

Firma del Experto Informante

Anexo 03: certificado de validez de contenido del instrumento

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
	DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Abancay (MPA) demuestran compromiso con la integridad y valores éticos en la función pública?	X		X		X		
2	¿La MPA cuenta con lineamientos o normas internas aprobadas que regulen la conducta de sus funcionarios y servidores en el ejercicio de sus funciones?	X		X		X		
3	¿El órgano de control interno (OCI) de la MPA capacita a las demás dependencias sobre temas de control interno?	X		X		X		
4	¿La MPA difunde a los servidores públicos de la entidad el cumplimiento de sus objetivos, metas o resultados a través de canales de información y comunicación que dispone?	X		X		X		
5	¿En la MPA demuestran compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La MPA obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno?	X		X		X		
7	¿La MPA cuenta con un proceso que genere la información necesaria para cumplir con los objetivos estratégicos?	X		X		X		
8	¿La MPA cuenta con un sistema de información que permita cumplir con los requerimientos de información útil para la municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿La MPA se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno?	X		X		X		
10	¿La MPA comunica a los funcionarios y servidores públicos de cada unidad orgánica las metas contenidas en el plan operativo institucional y los resultados que se esperan?	X		X		X		

11	¿La MPA cuenta con canales de comunicación para recibir información de las partes interesadas externas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EVALUACIÓN DE RIESGOS		Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿La MPA define los objetivos con suficiente claridad para la identificación y evaluación de los riesgos relacionados?	X		X		X		
13	¿La MPA identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar?	X		X		X		
14	¿La MPA considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos?	X		X		X		
15	¿La MPA identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno?	X		X		X		
16	¿En la MPA se desarrollan talleres participativos o entrevistas para identificar y valorar riesgos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: ACTIVIDADES DE CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿La MPA define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables?	X		X		X		
18	¿La MPA define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos?	X		X		X		
19	¿La MPA despliegue las actividades de control a través de políticas que establecen líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica?	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: SUPERVISIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿En la MPA las evaluaciones son continuas como parte de la implementación y funcionamiento del sistema de control interno?	X		X		X		
21	¿La entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo a la alta dirección?	X		X		X		
22	¿La unidad orgánica de la MPA a cargo de la implementación del sistema de control interno hace seguimiento y comunica a la alta dirección para determinar si las deficiencias se solucionan en los plazos establecidos por la municipalidad?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
V2: CALIDAD DE SERVICIO								
	DIMENSIÓN 1 : ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Son atractivas las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Abancay (MPA).	X		X		X		
24	La presentación de los servidores públicos de la MPA es buena.	X		X		X		
25	Son comprensibles las señalizaciones de la MPA.	X		X		X		
26	Son cómodos las condiciones ambientales (temperatura, limpieza, iluminación, ruidos).	X		X		X		
27	La cantidad de ventanillas donde prestan atención es suficiente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
28	Cuando la MPA promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	X		X		X		
29	Cuando Ud. tiene un problema, la MPA se muestra sincero e interesado por resolver	X		X		X		
30	La MPA desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	X		X		X		
31	Los servidores públicos de la MPA brindan información fiable	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
32	El tiempo de espera para ser atendido es adecuado	X		X		X		
33	Los servidores públicos de la MPA están dispuestos a responder a las preguntas.	X		X		X		
34	Los servidores públicos de la MPA brindan el servicio con prontitud.	X		X		X		
35	Los servidores públicos de la MPA están dispuestos a ayudar a los usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 : SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
36	Los servidores públicos de la MPA cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios.	X		X		X		
37	LA MPA se preocupa de cuidar los intereses de los usuarios	X		X		X		
38	El comportamiento de los servidores públicos de la MPA le inspira confianza.	X		X		X		
39	Se siente seguro al realizar trámites y otros servicios en la MPA.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 : EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
40	Los servidores públicos de la MPA utilizan términos que fácilmente comprenden los usuarios	X		X		X		
41	Los servidores públicos de la MPA tratan siempre con cortesía.	X		X		X		
42	La MPA tiene servidores públicos que ofrecen una atención personalizada.	X		X		X		
43	Los horarios de atención al público de la MPA son convenientes.	X		X		X		
44	Los servidores públicos entienden las necesidades específicas de los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Percy Fritz Puga Peña

DNI: 40112775

Especialidad del validador: Magíster en Administración y Dr. En Administración de la Educación.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

16 de octubre del 2021.


Dr. Percy R. Puga Peña
GLAD N° 820
DNI: 40112775

Firma del Experto Informante

Anexo 04: certificado de validez de contenido del instrumento

Sistema de control interno

Presentación: el presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación entre el sistema de control interno y calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay (MPA).

Instrucciones: El cuestionario es confidencial solo para fines de investigación. En las respuestas no hay preguntas correctas ni incorrectas, todas son importantes. Le pedimos por favor, responder con la mayor honestidad posible las preguntas realizadas por el encuestador, de acuerdo a su criterio. Muchas gracias

Marque la alternativa de su elección con una (x) en una escala del 1 al 5 donde:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre

Instrumento: Sistema de control interno

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA.

N°	Preguntas	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
I. Ambiente de control						
1	¿La MPA cuenta con lineamientos o normas internas aprobadas que regulen la conducta de sus funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones?					
2	¿El órgano de control interno (OCI) de la MPA capacita a las demás dependencias sobre temas de control interno?					
3	¿La MPA difunde a los servidores públicos de la entidad el cumplimiento de sus objetivos, metas o resultados a través de canales de información y comunicación que dispone?					
4	¿En la MPA demuestran compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes?					
5	¿La MPA otorga reconocimientos a los servidores públicos mediante cartas, memorandos, resoluciones u otras comunicaciones formales por el cumplimiento de sus funciones?					
II. Información						
6	¿En la MPA la alta dirección utiliza la información del sistema de control interno para la toma de decisiones?					
7	¿La MPA cuenta con un proceso que genere la información necesaria para cumplir con los objetivos estratégicos?					
8	¿La MPA cuenta con un sistema de información que permita cumplir con los requerimientos de información útil para la municipalidad?					
III. Comunicación						

9	¿La MPA se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan el funcionamiento del control interno?					
10	¿La MPA comunica a los funcionarios y servidores públicos de cada unidad orgánica las metas contenidas en el plan operativo institucional y los resultados que se esperan?					
11	¿La MPA cuenta con canales de comunicación para recibir información de las partes interesadas externas?					
IV. Evaluación de riesgos						
12	¿La MPA define los objetivos con suficiente claridad para la identificación y evaluación de los riesgos relacionados?					
13	¿La MPA identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar?					
14	¿La MPA considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos?					
15	¿La MPA identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno?					
15	¿En la MPA se desarrollan talleres participativos o entrevistas para identificar y valorar riesgos?					
V. Actividades de control						
17	¿La MPA define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables?					
18	¿La MPA define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos?					
19	¿La MPA despliega las actividades de control a través de políticas que establecen líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica?					
VI. Supervisión						
20	¿En la MPA las evaluaciones son continuas como parte de la implementación y funcionamiento del sistema de control interno?					
21	¿La entidad evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo a la alta dirección?					
22	¿La unidad orgánica de la MPA a cargo de la implementación del sistema de control interno hace seguimiento y comunica al alcalde para determinar si las deficiencias se solucionan en los plazos establecidos por la municipalidad?					

Nota: Adaptado de la implementación del sistema de control interno en las entidades del Estado. Resolución de Contraloría N°146-2019-CG

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 04: certificado de validez de contenido del instrumento

Calidad de servicio

Presentación: el presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación entre el sistema de control interno y calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Abancay (MPA).

Instrucciones: El cuestionario es confidencial solo para fines de investigación. En las respuestas no hay preguntas correctas ni incorrectas, todas son importantes. Le pedimos por favor, responder con la mayor honestidad posible las preguntas realizadas por el encuestador, de acuerdo a su criterio. Muchas gracias

Marque la alternativa de su elección con una (x) en una escala del 1 al 5 donde:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre

Instrumento: calidad de servicio

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA.

N°	Preguntas	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
I. Elementos Tangibles						
1	Son atractivas las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Abancay (MPA)					
2	La presentación de los servidores públicos de la MPA es buena.					
3	Son comprensibles las señalizaciones de la MPA.					
4	Son cómodos las condiciones ambientales (temperatura, limpieza, iluminación, ruidos).					
5	La cantidad de ventanillas donde prestan atención es suficiente					
II. Fiabilidad						
6	Cuando la MPA promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.					
7	Cuando Ud. tiene un problema, la MPA se muestra sincero e interesado por resolver					
8	La MPA desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez					
9	Los servidores públicos de la MPA brindan información fiable					
III. Capacidad de repuesta						
10	El tiempo de espera para ser atendido es adecuado					
11	Los servidores públicos de la MPA están dispuestos a responder a las preguntas.					
12	Los servidores públicos de la MPA brindan el servicio con prontitud.					

13	Los servidores públicos de la MPA están dispuestos a ayudar a los usuarios					
IV. Seguridad						
14	Los servidores públicos de la MPA cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios.					
15	LA MPA se preocupa de cuidar los intereses de los usuarios					
16	El comportamiento de los servidores públicos de la MPA le inspira confianza.					
17	Se siente seguro al realizar trámites y otros servicios en la MPA.					
V. Empatía						
18	Los servidores públicos de la MPA utilizan términos que fácilmente comprenden los usuarios					
19	Los servidores públicos de la MPA tratan siempre con cortesía.					
20	La MPA tiene servidores públicos que ofrecen una atención personalizada.					
21	Los horarios de atención al público de la MPA son convenientes.					
22	Los servidores públicos entienden las necesidades específicas de los usuarios.					

Nota: Adaptado del instrumento SERVPERF de Cronin y Taylor (1992), para la Municipalidad provincial de Abancay.

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 05: solicitud de autorización de la investigación de la institución pública

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU, 200 AÑOS DE LA INDEPENDENCIA”

Abancay, 25 de Octubre del 2021.

SOLICITA: Facilidades para realizar encuesta a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay.

Señor:

CPC. Guido Chahuaylla Maldonado

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY

CPC.Nélida Ccoñislla Cáceres, identificada con DNI 31042857, estudiante de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, con domicilio en la ciudad de Abancay, me dirijo a su autoridad con el debido respeto me presento y expongo:

Que, realizando un trabajo de investigación en lo que concierne a Sistema de Control Interno y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, año 2021; Solicito se me de las facilidades para poder aplicar los instrumentos de investigación (encuestas) de forma presencial a los trabajadores de la Entidad que Ud. dirige.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y deferencia personal.

Atentamente;


.....
Nélida CCOÑISLLA CACERES
DNI N° 31042857



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY
TRAMITANTE

Expediente: 16515-2021

Recepcionado: 25/10/2021 01:07:56 PM

Nro Folios: 01

DNI / RUC: 31042857

Administrador:

CCOÑISLLA CACERES NELIDA

Dirección:

Solicitó:

ENCUESTA A TRABAJADORES

Municipalidad Provincial de

Derivado a:

SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Estado: EN TRAMITE

Usuario MPA: Maria del Pilar Chipa

Código QR



Fecha y Hora de Impresión: 25/10/2021 13:08:04