

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD



**Control interno y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial
de Huaura – 2019**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Publico

Autor:

Bach. López Morales, Julio Cesar

Asesor

Dr. León Alva, Martos Ernesto

Código ORCID: 0000-0001-5509-4460

Huacho-Perú

2024

Índice General

Índice General.....	ii
Índice de tablas	iii
Índice de figuras	iv
Palabras clave	v
Constancia de originalidad	vi
Título.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción.....	1
Metodología.....	19
Resultados	22
Análisis y Discusión.....	41
Conclusiones.....	45
Recomendaciones	47
Referencias Bibliográficas.....	48
Anexos	1

Índice de tablas

Tabla 1. Confiabilidad del instrumento Control Interno	22
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento Calidad de servicio	22
Tabla 3. Variable Control Interno	22
Tabla 4. Dimensión Ambiente de Control.....	23
Tabla 5. Dimensión Evaluación de riesgos	24
Tabla 6. Dimensión Actividades de Control	25
Tabla 7. Dimensión Información y comunicación.....	26
Tabla 8. Dimensión Actividades de supervisión.....	27
Tabla 9. Variable Calidad de Servicio	28
Tabla 10. Dimensión elementos tangibles.....	29
Tabla 11. Dimensión fiabilidad	30
Tabla 12. Dimensión capacidad de respuesta	31
Tabla 13. Dimensión seguridad	32
Tabla 14. Dimensión empatía	33
Tabla 15. Hipótesis general	35
Tabla 16. Hipótesis específica 1	36
Tabla 17. Hipótesis específica 2	37
Tabla 18. Hipótesis específica 3	38
Tabla 19. Hipótesis específica 4	39
Tabla 20. Hipótesis específica 5	40

Índice de figuras

Figura 1. Variable Control Interno.....	23
Figura 2. Dimensión Ambiente de Control	24
Figura 3. Dimensión Evaluación de riesgos	25
Figura 4. Dimensión Actividades de Control	26
Figura 5. Dimensión Información y comunicación	27
Figura 6. Dimensión Actividades de supervisión	28
Figura 7. Variable Calidad de Servicio	29
Figura 8. Dimensión elementos tangibles	30
Figura 9. Dimensión fiabilidad	31
Figura 10. Dimensión capacidad de respuesta.....	32
Figura 11. Dimensión seguridad.....	33
Figura 12. Dimensión empatía.....	34

Palabras clave

Control Interno, Calidad del Servicio, Auditoria

Keywords:

Internal Control and Service Quality, Audit

Línea De Investigación

Línea de investigación	OCDE		
	Área	Sub área	Disciplina
Auditoria	Ciencias sociales	Economía y negocios	Economía

Constancia de originalidad



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Control interno y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura - 2019 " del (a) estudiante: **LÓPEZ MORALES JULIO CÉSAR**, identificado(a) con Código N° 2006030027, se ha verificado un porcentaje de similitud del **15%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 16 de octubre de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN



Dr. **JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN**
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título

Control Interno y Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de
Huaura – 2019

Resumen

Esta tesis se basó en determinar la relación que existe entre el Control interno y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura, en el año 2019. La investigación se consideró como descriptiva, correlacional, asimismo, con enfoque cuantitativo, siendo también no experimental, y transeccional. Se consideró a 80 trabajadores administrativos como población, de los cuales 50 trabajadores como muestras pertenecientes al área de gerencia, tramite documentario y archivo general, tesorería, administración tributaria y rentas, gestión del desarrollo social conformaron la muestra de estudio, también, se empleó la encuesta y cuestionario. Con la investigación se da por conclusión que existe una relación significativa entre el Control interno y la calidad del servicio brindado, encontrándose en la mayoría de áreas que el control interno es alto.

Palabras clave: Control interno, Calidad de servicio

Abstract

This thesis was based on determining the relationship that exists between Internal Control and the quality of service in the Provincial Municipality of Huaura, in 2019. The research was considered descriptive, correlational, also with a quantitative approach, and was also non-experimental, cross-sectional, and transectional. 80 administrative workers were considered as the population, of which 50 workers as samples belonging to the area of management, document processing and general filing, treasury, tax administration and income, social development management made up the study sample, also, the survey and questionnaire. The research concludes that there is a significant relationship between internal control and the quality of the service provided, finding in most areas that internal control is high.

Keywords: Internal control, Service quality

Introducción

- Antecedentes y fundamentación científica

En el ámbito Internacional, Aliatis (2022) elaboró una investigación basada en hallar el impacto del control en la calidad de servicio. Metodológicamente, se consideró como inductiva, también deductiva, se decidió utilizar la encuesta y la entrevista. Fue evidenciado que en la empresa que evaluó no se llevaba a cabo una adecuada gestión, por ende, la calidad de servicio de la misma era percibida como mala para los consumidores.

Balla y López (2018) en su pesquisa se basaron en: implementar el control interno en las empresas como la solución a deficiencias. Se evidenció la necesidad de requerir del control mencionado porque con ello se puede lograr la meta trazada, además, se puede registrar información y utilizarla como retroalimentación para tomar decisiones más idóneas.

Vega et al. (2017) elaboraron su estudio: Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno. Se consideró este aporte como descriptiva, propositiva, cuantitativa, se abarcó a la documentación elaborada recientemente como población. Se concluyó que la fase de Supervisión y Monitoreo se encargó de controlar los procedimientos enfocados y los resultados obtenidos.

Navarro y Ramos (2017) en su aporte investigativo se basaron en diagnosticar el control interno en la empresa Barranquillacuyo. Se caracterizó por ser descriptiva, cualitativa, se abarcó tanto a propietarios como administradores. Se llegó a concluir que no se realiza de una manera correcta el mejor control de insumos que se requieren para las operaciones.

Ramos (2016) elaboró su aporte: “Diseño del Sistema de Control Interno en la empresa AB OPTICAL de la ciudad de Loja”. Desde una perspectiva metodológica, fue deductiva, inductiva, analítica, sintética, se empleó a la observación y entrevista. Se concluyó que la finalidad fue mejorar los procesos desarrollados en la empresa mencionada.

En el ámbito Nacional, Zambrano y Ascuña (2021) elaboraron su investigación que se centró en encontrar cómo se relacionan las variables analizadas. Metodológicamente, fue correlacional, no experimental, también transversal, se empleó el cuestionario. Se concluyó que las variables presentaron correlación (0.955) con una Sig.<0.05, considerándose tanto positiva como significativa.

Acosta y Mendoza (2021) realizaron un aporte investigativo, en el cual se basaron en hallar cómo se relacionan las variables abordadas. Fue aplicado, cuantitativo, también explicativo, además fue pre experimental. Se obtuvo que, antes de la experimentación, se consideró a la calidad en un nivel bajo (48%) y en nivel medio (51%); posteriormente a la experimentación, se consideró en un nivel medio (85%) y en un nivel elevado (14%).

Rojas (2019) basó su estudio en hallar la relación de las variables tratadas. Metodológicamente, se consideró descriptivo, correlacional, se abarcó a 17 trabajadores. Se obtuvo que se mostró correlación entre las variables.

Quispe (2017) al elaborar su tesis se centró en encontrar el vínculo de las variables que estudió. Se consideró como descriptiva, correlacional, transaccional. Se obtuvo que mostraron una correlación (0,880) con una Sig.<0.05. Fue evidenciado que se mostró una correlación significativa.

Rojas (2017) al elaborar su pesquisa se centró en identificar la relación entre las variables consideradas. Se abarcó a 90 usuarios como población. Se obtuvo que se consideró a la primera variable como medio (43,4%) y a la segunda como regular (53,3%). Fue evidenciado que las variables se relacionaron con una significancia menor a 5%.

Coz y Pérez (2017) elaboraron su investigación, en la que se basaron en hallar la relación entre las variables que consideraron. Se consideró como correlacional, transversal y cuantitativa, se consideró como objeto de estudio a 12 empresas. Se evidenció que estas empresas fueron conscientes y reconocieron la relevancia del control interno en su gestión, debido a que, con su implementación correcta, se puede lograr que las operaciones administrativas sean desarrolladas de manera eficiente.

En el ámbito local, Orozco (2018) elaboró su aporte basado en identificar cómo las variables se relacionan. Se consideró como correlacional, transaccional, de diseño no experimental, se conformó por 70 trabajadores la muestra. Se llegó a evidenciar una correlación de 0.571, expresando ser significativa.

Respecto a la fundamentación científica:

En cuanto al Control Interno:

Orozco (2018) menciona que se realiza para propiciar el cumplimiento de metas, resultando necesario evaluar el impacto de los riesgos presentes, que los mismos trabajadores pueden supervisar o revisar en las operaciones, bajo el mando de la gerencia.

Robbins & Coulter (2017) mencionan que el control es el accionar basado en supervisar el desarrollo de ciertos procesos o actividades, para detectar fallas o desviaciones acorde a lo esperado.

El modelo COSO - Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013) menciona las siguientes directrices del control interno, siendo: Objetivos operativos, que abarca el nivel de operaciones realizadas de manera eficaz y eficiente, Objetivos de información, que abarca el registro de información financiera y de los procedimientos o movimientos de la organización, y que sea divulgada con transparencia, Objetivos de cumplimiento, que abarca el esfuerzo y lineamientos para cumplir las normativas y procedimientos establecidos.

En cuanto a la Calidad del servicio, se puede mencionar que, con las tendencias, globalización y los cambios recurrentes propios del mercado, los gustos y preferencias de los clientes aumentan su exigencia, por lo cual, se requiere del esfuerzo y adecuación de las empresas a estas modificaciones. A partir de ello, se puede lograr la calidad de servicio, siendo el rasgo que muestra que el servicio cumple el motivo por el que se compra, como su uso o consumo, o bien es aceptado por el precio, facilidades que se ofrece, modos de pago, etc., lo cual logra la satisfacción de los clientes, formada por sus percepciones de cómo recibieron el servicio y por las experiencias vividas. (Espinoza 2021).

Park, Yi & Lee (2018) consideran a esta variable como un rasgo distintivo y heterogéneo para los servicios que ofrecen las empresas a los clientes.

Gaffar, Pervin, Mamut (2018) mencionaron que la variable se enfoca en lograr la complacencia o tranquilidad del comprador, por el uso o consumo del servicio adquirido, que propician su regreso a adquirir otros productos o servicios.

Pizzo (2013) manifiesta que todo servicio debe ofrecerse y realizarse de manera adecuada y eficiente, para que se pueda lograr la satisfacción de los compradores, en base al cumplimiento de sus necesidades.

- Justificación de la Investigación

Conveniencia: Se podrá destacar la relevancia de las variables para el sector público, y lo que se ofrece o da al público objetivo. Además, se trata un tema importante para la gestión pública y que permite establecer criterios y aportes para ofrecer un mejor servicio.

Relevancia social: Con la elaboración de esta investigación se pretende, a partir de las recomendaciones, mejorar el accionar de las instituciones públicas y se pueda ofrecer un servicio que satisfaga a los usuarios.

Implicancia práctica: Se pretende ayudar a la Municipalidad estudiada para que pueda mejorar su control interno y se pueda propiciar un funcionamiento idóneo que permita lograr la satisfacción del público objetivo a través de una adecuada calidad de servicio.

Valor teórico: Se emplea aportes teóricos o conceptuales sobre diferentes autores relacionados a las variables de estudio. Además, se puede considerar como fundamentación teórica para tratar a mayor profundidad la problemática centrada; y permitirá ser considerada como guía para estudios relacionados elaborados en el futuro.

Valor metodológico: Se empleó una metodología que permitió recolectar y procesar los datos recopilados mediante el instrumento considerado. Asimismo, se utiliza un diseño metodológico que permite desarrollar las fases y procedimientos de esta investigación.

- Problema

Se tiene una problemática en los países latinoamericanos con respecto al servicio ofrecido por las entidades públicas, ocasionada por ineficiencias políticas y procedimentales, que se mantienen en un enfoque tradicional pero que no va acorde a la actualidad y cambio de exigencias. (Cepal, 2018). Este problema también ocurre en el Perú, ya que las entidades públicas no se encuentran modernizadas ni cuentan con una adecuada ejecución presupuestal, ocasionado por un deficiente control interno.

La investigación se centra en la Municipalidad Provincial de Huaura, que presenta deficiencias en la atención al usuario que brinda mediante sus trabajadores de área. Siendo que estos no cuentan con una formación completa o actualizada, tampoco se realizan los procesos de manera clara y eficiente. En medida ello es ocasionado por la rotación de trabajadores, excesiva exigencia o tiempo extenso de jornada laboral, ambientes inseguros, lo cual impide tener un adecuado control interno, y con ello se impide el logro de las metas trazadas.

Continuando con lo mencionado, se pudo hallar que estos hechos se originan porque la Municipalidad en mención carece de medidas preventivas sobre posibles riesgos propios del entorno o esfera pública, asimismo interviene que no se desarrolla de una manera idónea la supervisión del control interno. Con lo cual se detalla como problema a investigar: ¿Qué relación existe entre el control interno y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019?

- Conceptualización y operacionalización de las variables

Control interno

La Contraloría General de la República (2016) lo refiere como el proceso que se lleva a cabo para evaluar cómo el personal de una organización desarrolla los procedimientos y funciones acorde a lo estructurado o planeado. Por otra parte, mediante el control se puede afrontar los riesgos propios del entorno organizacional, que, mediante la intervención de agentes involucrados como el titular, funcionario y los servidores, tiene como finalidad garantizar el correcto desarrollo de funciones u operaciones, y mediante ello lograr los objetivos por conseguir.

A nivel operacional el CI se dimensiona en torno a sus componentes como son el proceso, acciones, recursos, sistematizaciones y acontecimientos institucionales, en aras de la ejecución al cumplimiento de las metas plasmadas en la institución y sus componentes según el modelo COSO.

Tipos de control

Control Externo: Abarca la reglamentación con la que se rigen los organismos públicos, siendo en este caso siendo la CGR, teniendo normas, disposiciones legales, etc.

Control Interno: Abarca la reglamentación propia de una organización pública o privada, abarcando la revisión de procesos y análisis de riesgos por parte de los trabajadores, jefes o funcionarios.

Objetivos del control interno

Fomentar que las operaciones sean ejecutadas de manera eficiente, eficaz y efectiva, así como propiciar la transparencia para el público.

Evitar pérdidas de recursos, acciones ilegales o hechos perjudiciales por parte de los trabajadores.

Cumplir la reglamentación general para las entidades públicas y fomentar este comportamiento en el personal.

Relación del Control Interno con el ciclo de gestión

Se relaciona con el Ciclo de Mejora continua propuesto por Deming, basándose en “Planificar, Hacer, Verificar y Actuar”, con lo que, implementando esta metodología en las organizaciones, estas podrán elaborar programas o proyectos con una mayor efectividad, y podrán tener un enfoque más definido orientado en la mejora continua.

Importancia del control interno

Esta variable permite a las organizaciones que la ejecutan poder forjar una cultura de control, además, al abarcar la supervisión de procesos o resultados, se puede tener mayor énfasis y posibilidad de cambiar los errores o deficiencias que se presentan en la organización, y reorientarlos en los logros esperados. Asimismo, fomenta el desarrollo efectivo de funciones y cumplimiento de las leyes en las que se desenvuelven las entidades. Además, estableciendo criterios para evaluarlo, se puede promover en los trabajadores una actitud más responsable y propicia, como un mayor compromiso y realización de labores evitando pérdidas de recursos.

El Control Interno en la actualidad:

Se puede comentar que se tiene al Balanced Scorecard, siendo un modelo de gestión que al aplicarlo permite a las organizaciones controlar sus procesos antes de que culminen, por lo que se puede lograr niveles de eficacia y eficiencia.

El modelo o enfoque con el que se le reconoce a esta variable mundialmente es el COSO, y que su relevancia ha generado que sea percibido y manifestado como una guía para evaluar o implementar el control interno, siendo tanto para organizaciones y empresas. Un punto que se debe resaltar es que se podrá implementar correctamente o con cierto grado de

calidad dependiendo de las capacidades y recursos de la entidad, y de los mecanismos de evaluación que tengan para evaluar el nivel de implementación.

Elementos clave del tránsito hacia la visión actual del Control Interno

Tradicionalmente, este control se basaba en garantizar resultados favorables a las organizaciones o entidades, pero, con el paso del tiempo, se tiene actualmente un enfoque nuevo basado en lo siguiente:

En el modelo nuevo, se promueve que el personal participe activamente, también invitando a los jefes, para diseñar la estructura o diseño del control interno para evitar pérdidas futuras y se pueda conseguir los resultados esperados. Asimismo, recae en estos la elaboración de auditorías tanto externas como internas y de poder incentivar al personal a un mayor esfuerzo en esta fase.

En este nuevo modelo, se enfatiza el valor del Autocontrol, para que se pueda cumplir las normas y leyes establecidas, nombrando a ello como la supervisión. Con lo cual fomenta que se realicen evaluaciones periódicas para determinar el nivel o el aporte de los resultados logrados por las organizaciones y entidades, así como emplear mecanismos pertinentes, llevar a cabo charlas con los trabajadores para fomentar la participación e integración al logro esperado y realizar la gestión por competencias, para dividir grupos de trabajo según su especialidad, aportando a entender con una mayor claridad la manera en la que se evalúa el control interno.

Con lo mencionado, se da a conocer el enfoque nuevo del control interno, dejando atrás la preocupación por, aparte de abarcar el tema contable y financiero, ahora abarca también el desarrollo de actividades, dirigidas por manuales y especificadas por procedimientos y funciones establecidos que deben cumplir los trabajadores, y se debe

encaminarlos al logro esperado. A ello se lo puede nombrar como gestión, con lo que el control interno abarca con su perspectiva nueva a los procesos que abarca la gestión.

El control interno en el sector público

Abarca medir o evaluar la transparencia en su accionar de las organizaciones públicas, en base a sus finalidades y objetivos de asuntos públicos, que tienen que ser ejecutados logrando niveles eficientes y eficaces. Es por ello que tienen que cumplir las normativas propias de su jurisdicción en la sociedad, para lo cual requieren de personal especializado y de un adecuado sistema administrativo para guiarlos y controlarlos, para que se puedan esforzar en cumplir los objetivos que se establece. Entre algunos elementos con los que se rige la gestión de una organización o entidad pública son las leyes de presupuesto, tratados internacionales, administración pública, gestión pública, así como las normativas centradas en los impuestos y en fraude y corrupción.

Objetivos del control interno en el sector público

Se busca que las organizaciones o entidades públicas lleven a cabo sus procesos y operaciones acorde a las normativas que se tiene para el correcto accionar, y en cumplir criterios para ser ejecutadas de manera efectiva y eficiente, además de fomentar el cuidado de la economía.

Se busca que las organizaciones o entidades públicas se preocupen en asegurar los recursos que requieren para la realización de sus labores o funciones, siendo ello regulado por leyes correspondientes, y para poder garantizar que los trabajadores puedan cumplir los reglamentos y normas.

Se busca que las organizaciones o entidades públicas se preocupen por elaborar y registrar información generada por el accionar cotidiano, para lo cual resulta pertinente capacitar a los trabajadores y brindarles recursos para que la información se registre y sea considerada como confiable y válida.

Fundamentos del Control Interno en el sector público

Autocontrol: Esta base abarca la capacidad de los trabajadores públicos para supervisar o evaluar su accionar o desarrollo de operaciones, para detectar deficiencias, errores, puntos por mejorar y, según sea la situación, solicitar a los jefes ayuda u orientación; ello para que se puedan dar cuenta ellos mismos de lo que han hecho bien y de lo que deben mejorar, para poder garantizar que su accionar sea eficaz, además de poder fomentar la transparencia hacia el público.

Sobre esta base, se puede considerar como un aspecto inherente, propio a las personas, siendo su actuar en las labores o situaciones laborales, para garantizar el correcto cumplimiento de los cargos y propiciar el logro de las metas trazadas.

Autorregulación: Abarca la capacidad de las instituciones públicas de poder cumplir las normas y procedimientos propios de las leyes regulatorias de la Constitución, en ejercicio de su jurisdicción. Asimismo, abarca principios y se fomenta la transparencia y colaboración para una adecuada coordinación y comunicación ante situaciones conflictivas. Además, con ello se establece patrones de comportamiento favorable para la realización de actividades o para mostrar ante circunstancias determinadas, ello con la finalidad de saber actuar para cumplir las operaciones que ejecutan y poder mostrarse así ante la sociedad y stakeholders.

Autogestión: Abarca la capacidad de las instituciones públicas de poder aplicar correctamente las funciones que se le asigna mediante la Constitución o leyes correspondientes, con ello, pueden contar con autonomía en su accionar para llevar a cabo su propia evaluación de control, con la que se define las deficiencias, puntos por mejorar, y elaborar planes de acción para corregir los errores y se pueda esforzar en lograr los objetivos. Además, que se puede recurrir a orientaciones o ayuda de órganos de control superiores.

Dimensiones

Ambiente de control: Abarca el entorno, generado o intervenido por normas y estructuras, que permite a las entidades públicas ejecutar de manera correcta el control interno, de poder atraer y retener talento, y de poder ofrecer incentivos como bonos o remuneraciones extra al personal.

Evaluación del riesgo: Abarca el análisis llevado a cabo por las entidades para poder evaluar un determinado riesgo, para determinar su impacto y posibles consecuencias, y a partir de ello elaborar estrategias para solucionarlo, y de poder comunicar a todo el personal lo que se realizará, sirviendo además esto como preparación para futuras situaciones relacionadas. Asimismo, en este proceso de abarca la gestión de riesgos, así como las probabilidades en que el riesgo afecte a la entidad y si las estrategias formuladas son correctas y lograrán el impacto o solución deseado.

Actividades de control: Abarca el establecimiento de políticas y normas por cumplir para actuar ante la presencia de riesgos, para evitar exponerse a las consecuencias de estos, ya que ello puede impedir los resultados deseados. Por lo que resulta necesario un plan adecuado, que sea de un costo no tan alto y razonable, que vaya en concordancia con los criterios de control. Asimismo, las actividades pueden ser para prevenir o detectar riesgos.

Calidad del servicio

Stanton, Etzel y Walker (2014) la consideran como la característica distintiva de un determinado servicio, que representa que logra la satisfacción de los clientes, y es percibida o calificada solo por estos, además, su satisfacción se forma a partir de sus expectativas previas y percepciones posteriores al desarrollo del servicio.

Para medir la CS, a nivel operacional, esta se dimensiono en base al aspecto de las áreas tanto físicas, particulares, materiales directos y de comunicaciones; por otra parte, se evidencio la práctica para realizar el servicio de una forma confiable, tener buena disposición, voluntad para ayudar a los usuarios entre otros.

Características

Grönross (2014) menciona que un servicio tiene el rasgo de ser intangible, por lo que lo que recibe el cliente no es un producto físico definido, sino que abarca una serie de actividades que generan satisfacción por el uso o consumo que se le dé, asimismo, son subjetivos, porque su calidad o distinción depende de la opinión del cliente. Además, abarca la interacción, porque tanto el proveedor como cliente se comunican sobre el servicio, siendo sus características, precios o dudas que se tenga, forjando así la comunicación entre estos.

Zeithaml et al., (2013) considera las siguientes:

Intangibilidad: Posee este rasgo debido a que todo servicio no ofrece un producto físico (en algunos casos sí), sino que abarca acciones o actividades que, con su realización, se logra un determinado proceso o sistema, y ello es lo que genera satisfacción o insatisfacción en el comprador. Asimismo, el servicio no puede ser visto con anterioridad antes de adquirirse, como un producto, con lo cual no es tangible, sino que se forma este concepto después de haberlo recibido, en base a los criterios de cada persona sobre los términos y condiciones o también puede variar por el trato del proveedor.

Heterogeneidad: Este rasgo demuestra que un servicio es diferente en la manera como se ofrece al público objetivo, dependiendo del proveedor, pudiendo ser en base a promociones, el trato de los trabajadores, modos de pago, etc., por lo cual la calidad puede variar según estos factores. Parasuraman, Zeithaml y Berry (2005) opinan sobre este aspecto que representa que los servicios pueden ser diferenciales y su potencial puede variar según estímulos como los mencionados.

Inseparabilidad: Refiere que para que un servicio se pueda producir, se recurre a diferentes actividades, que, realizadas conjuntamente, pueden producirlo. Por lo cual, estas actividades no pueden omitirse o no realizarse, ya que no se podría producir el servicio. Asimismo, otros elementos inseparables son tanto las expectativas como la manera en la que el proveedor ofrece el servicio.

La calidad de servicio en la administración pública

Ruiz (2012) menciona que la calidad tuvo como punto de partida al sector privado, es decir, en las empresas lucrativas, pero que con el pasar del tiempo y tendencias, se ha llevado a la esfera de las empresas u organizaciones públicas, con la finalidad de que puedan lograr una alta competitividad y se pueda satisfacer a los usuarios.

Pagani, Payo, & Galinelli (2015) mencionan que, en el sector público, se requiere que los jefes puedan conocer las necesidades de los usuarios, para en base a ello evaluar la situación y elaborar planes de acción idóneos para mejorar las operaciones o procedimientos del servicio, y se pueda ofrecer un servicio de calidad.

Dimensiones

Elementos tangibles: Zeithaml et al. (2013) la consideran como las condiciones de los espacios, lugares o elementos que conforman un entorno determinado, por ejemplo, en una organización pueden ser los ambientes de trabajo, apariencia de los trabajadores, recursos de trabajo, etc.

Mollá, Berenguer, Gómez y Quintanilla (2014) señalan que la dimensión se forja por la opinión de los compradores sobre las condiciones materiales de los espacios físicos donde

se ofrece el servicio en la empresa. Además, abarca la parte estética o presentación de las superficies del lugar, también se considera a la funcionalidad característica del servicio, es decir, la manera en la que se desarrolla, las comodidades, facilidades, etc.

Müller (2013) manifiesta que corresponde a la presentación estética de los elementos materiales o físicos que se requieren para la producción o entrega del servicio por parte del proveedor, además que implica la apariencia de este y de los recursos que emplea.

Se puede considerar a esta dimensión como las características físicas o estéticas de superficies y materiales en un espacio, donde se lleva a cabo el servicio, y que ello influye en la percepción del cliente. Asimismo, abarca la información que se envía entre los trabajadores o proveedor y la apariencia de estos al atender al comprador.

Fiabilidad: Zeithaml et al., (2013) consideran que abarca la capacidad para poder llevar a cabo el servicio cumpliendo con los rasgos o beneficios prometidos, así como realizar las actividades que lo integran de manera cuidadosa.

Cottle (2011) la considera como la capacidad del vendedor de poder ofrecer el servicio y llevarlo a cabo de manera confiable y segura, cumpliendo con lo prometido al cliente. Asimismo, abarca los conocimientos del proveedor para explicar los atributos del servicio y atender dudas al respecto. Además, se puede considerar como poder llevar a cabo el servicio correctamente desde que se inicia hasta que se culmina.

Müller (2013) manifestó que este rasgo abarca la manera en la que se lleva a cabo los procesos, es decir, la responsabilidad, puntualidad y efectividad, que incide en lograr ofrecer a los clientes lo que se les promete al momento de vender el servicio.

Se puede mencionar que esta dimensión abarca poder cumplir lo prometido con respecto al servicio que se ofrece, y ello le atribuye cierta reputación al proveedor o vendedor,

con lo que se incluye la responsabilidad y convicción de este por ofrecer un servicio confiable. Asimismo, se puede abarcar a la formación de los trabajadores de cumplir sus labores correctamente y con los lineamientos y normativas correspondientes, para así ofrecer y concretar un servicio seguro.

Capacidad de Respuesta: Zeithaml et al., (2013) la consideran como la capacidad y disposición para poder reaccionar ante ciertas situaciones, como dudas por parte de los clientes, problemas con respecto al servicio, etc., e interviene en la manera en la que se desenvuelve la organización.

Cottle (2011) comenta que es la conducta del personal de poder reaccionar de manera rápida ante problemas o dudas del cliente con respecto al servicio ofrecido. Además, abarca la conducta de la empresa para poder mantenerse en contacto con el cliente y de recopilar sus dudas o expectativas, para mejorar el servicio ofrecido.

Müller (2013) argumenta que corresponde a que cuando se lleve a cabo el servicio ofrecido, se pueda demostrar seguridad por parte del trabajador para resolver las dudas o problemas de los clientes, además, se puede considerar al esfuerzo y responsabilidad de hacer todo lo posible por solucionar estos problemas y lograr la satisfacción del comprador.

Se puede considerar a esta dimensión como la disposición y convicción de atender al cliente, sea en sus dudas o si tiene problemas con respecto al servicio que se ofrece, asimismo, se considera criterios como las reacciones o precisión cuando se responde a los problemas, también el trato que se ofrece.

Seguridad: Zeithaml et al. (2013) la consideran como los conocimientos y habilidades de los trabajadores o proveedores de servicios para demostrar confianza a los clientes.

Cottle (2011) expresa que abarca el sentimiento de tranquilidad que siente el cliente por saber que el proveedor o vendedor sabe lo que hace y puede ofrecer un servicio seguro, asimismo, se abarca su serenidad y comportamiento al interactuar con el comprador.

Müller (2013) refiere que, mediante este rasgo, el servicio puede demostrar confianza en los clientes, lo que contribuirá a lograr la calidad esperada.

Esta dimensión abarca realizar las operaciones de manera responsable y fiable, para que se pueda lograr que los compradores se sientan satisfechos. Además, se requiere que los trabajadores cumplan las políticas y procedimientos, y estar capacitados, para mejorar su rendimiento y trato con los compradores.

Empatía: Zeithaml et al. (2013) la consideran como la capacidad para comprender el comportamiento y expresiones emotivas de las personas. Abordando el ámbito empresarial, corresponde a ofrecer una atención personalizada a los clientes.

Al respecto Cottle (2011) manifiesta que abarca la disposición del vendedor de ofrecer un trato personalizado a los clientes, de ser cortés, de conocer sus necesidades y venderles el servicio poniéndose en su lugar, esforzándose en ello para lograr su satisfacción.

Müller (2013) comenta que es una capacidad de la persona para poder mostrar una actitud cordial con las demás personas con las que se relaciona, asimismo, abarca la comunicación e interés que se muestra con estas, y conocer las necesidades de los clientes para idear soluciones eficaces y poder ofrecer un servicio responsable.

Esta dimensión, en la esfera pública, representa el esfuerzo del personal en brindar atención personalizada a los usuarios, así como buscar y comprender sus necesidades y tratarlos como si ellos mismos fueran los clientes o usuarios; con ello se puede forjar una adecuada comunicación e interacción de respeto y consideración.

- Hipótesis

Hipótesis General

Ho. El control interno no se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019.

Ha. El control interno se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019.

- Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre el control interno y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019

Objetivos específicos

Identificar la relación entre el ambiente de control y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019.

Identificar la relación entre la evaluación de riesgo y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019.

Determinar la relación entre las actividades de control y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019.

Determinar la relación entre la información y comunicación y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019.

Determinar la relación entre las actividades de supervisión y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019

Metodología

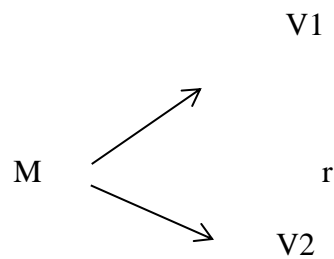
Tipo de investigación

Se consideró descriptiva correlacional, por lo que se describe la problemática y se identifica la relación que las variables presentaron.

Diseño de investigación.

Fue el No experimental, asimismo fue cuantitativo, correlacional y transeccional. Por lo que no se modifica los fenómenos tratados, se emplea la estadística para recolectar y procesar datos, se determina la relación entre las variables y la recolección mencionada se realizó una sola vez. (Hernández, Fernández y Baptista, 2011.).

Gráficamente:



Dónde:

M= Muestra

V1= Control interno

V2= Calidad de servicio

r = Coeficiente de correlación

Población

Se integró a partir de 80 trabajadores administrativos del área de gerencia, tramite documentario y archivo general, tesorería, administración tributaria y rentas, gestión del desarrollo social. Carrasco (2014) la considera como el grupo de participantes o elementos que poseen rasgos que se pretende investigar.

Muestra

Se utilizó el muestreo no probabilístico intencional a 50 trabajadores administrativos del área de gerencia, tramite documentario y archivo general, tesorería, administración tributaria y rentas, gestión del desarrollo social. Este apartado abarca el grupo reducido o representativo de una determinada cantidad poblacional. (Hernández, Fernández y Baptista, 2011).

Técnicas e Instrumentos de investigación

Técnicas

Se decidió emplear la encuesta. Carrasco (2014) refiere que esta permite mantener contacto con los participantes de un determinado objeto de estudio.

Instrumentos

Se decidió emplear el cuestionario, rigiéndose con la Escala de Likert.

Carrasco (2014) lo considera como el medio que se conforma por una serie de hojas estructuradas que contienen interrogantes basadas en los indicadores de las dimensiones consideradas para las variables tratadas, y que son formuladas de manera objetiva, clara y ordenada.

Procesamiento y Análisis de Información

Se empleó el software SPSS v.27 para procesar los datos recabados por el cuestionario, y poder mostrar de manera ordenada lo obtenido y las ilustraciones estadísticas correspondientes.

Validez y confiabilidad del instrumento:

Para la validez del cuestionario, se optó por el juicio de expertos, y con el Alfa de Cronbach se realizó la confiabilidad.

Resultados

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Tabla 1.

Confiabilidad del instrumento Control Interno

Estadísticas de fiabilidad	
Control interno	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	15

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2.

Confiabilidad del instrumento Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Calidad de servicio	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	15

Fuente: Elaboración Propia

Resultados de la variable Control Interno y sus dimensiones:

Tabla 3.

Variable Control Interno

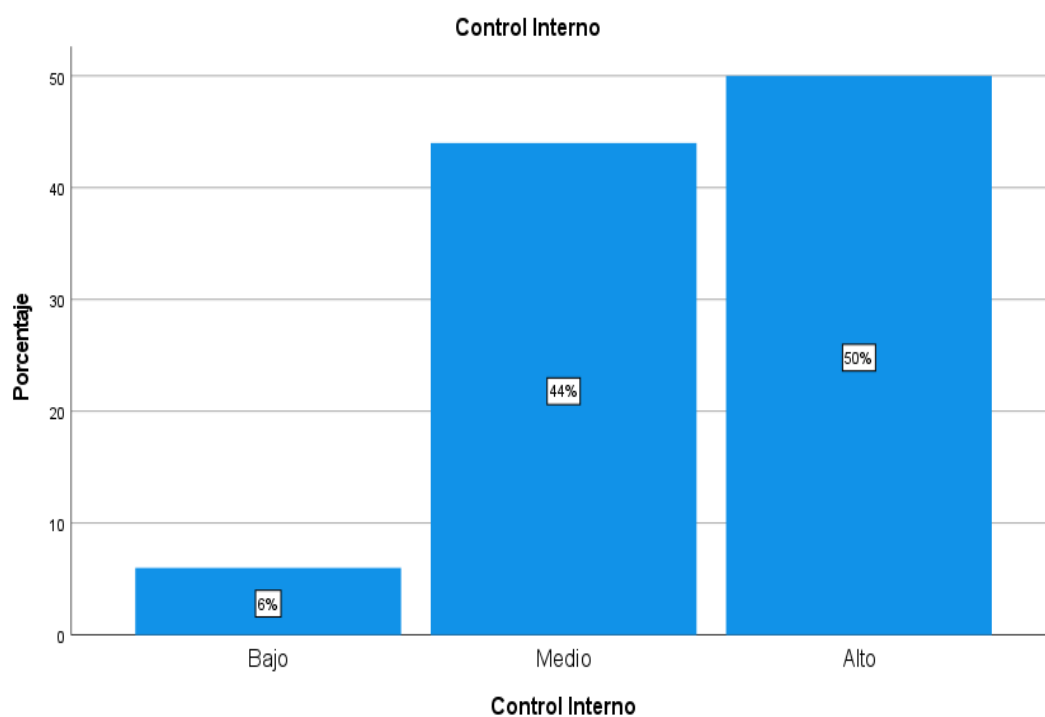
		Cantidad	Porcentaje
Válido	BAJO	3	6,0
	MEDIO	22	44,0
	ALTO	25	50,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Se consideró a la variable en niveles, siendo en el nivel bajo (6%), medio (44%) y alto (50%).

Figura 1.

Variable Control Interno



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4.

Dimensión Ambiente de Control

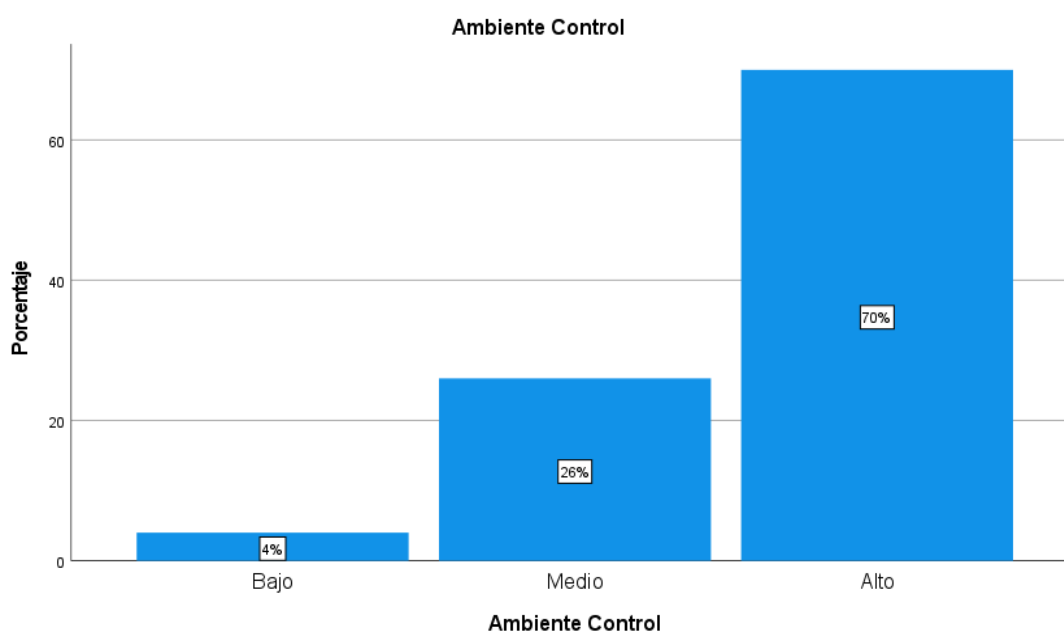
		Cantidad	Porcentaje
Válido	BAJO	2	4,0
	MEDIO	13	26,0
	ALTO	35	70,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Según la medición por niveles, se obtuvo los siguientes: bajo (4%), medio (26%) y alto (70%).

Figura 2.

Dimensión Ambiente de Control



Fuente: Elaboracion Propia

Tabla 5.

Dimensión Evaluación de riesgos

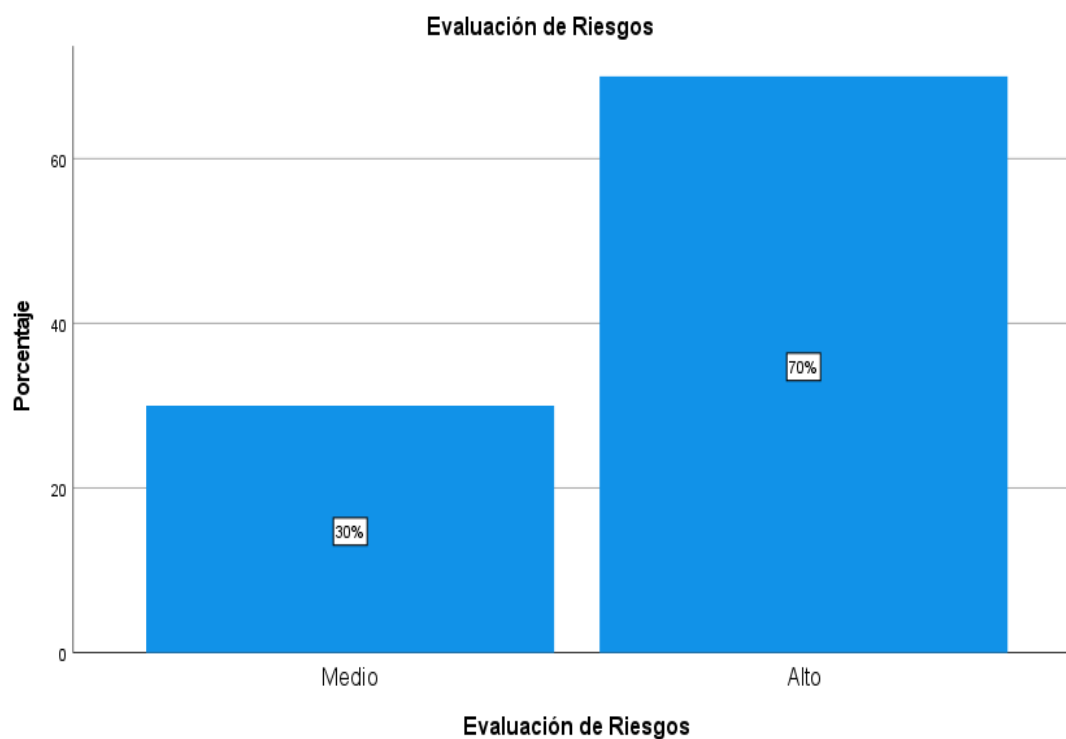
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MEDIO	15	30,0
	ALTO	35	70,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Según la medición por niveles, se obtuvo los siguientes: medio (30%) y alto (70%).

Figura 3.

Dimensión Evaluación de riesgos



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6.

Dimensión Actividades de Control

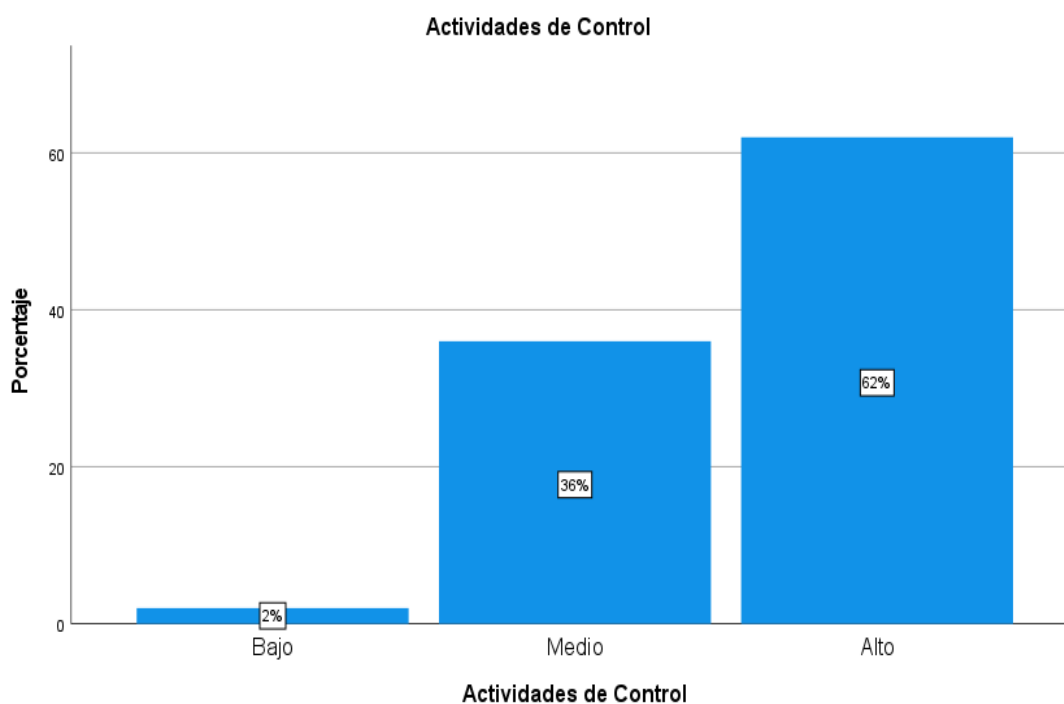
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	1	2,0
	MEDIO	18	36,0
	ALTO	31	62,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Según la medición por niveles, se obtuvo los siguientes: bajo (2%), medio (36%) y alto (62%).

Figura 4.

Dimensión Actividades de Control



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7.

Dimensión Información y comunicación

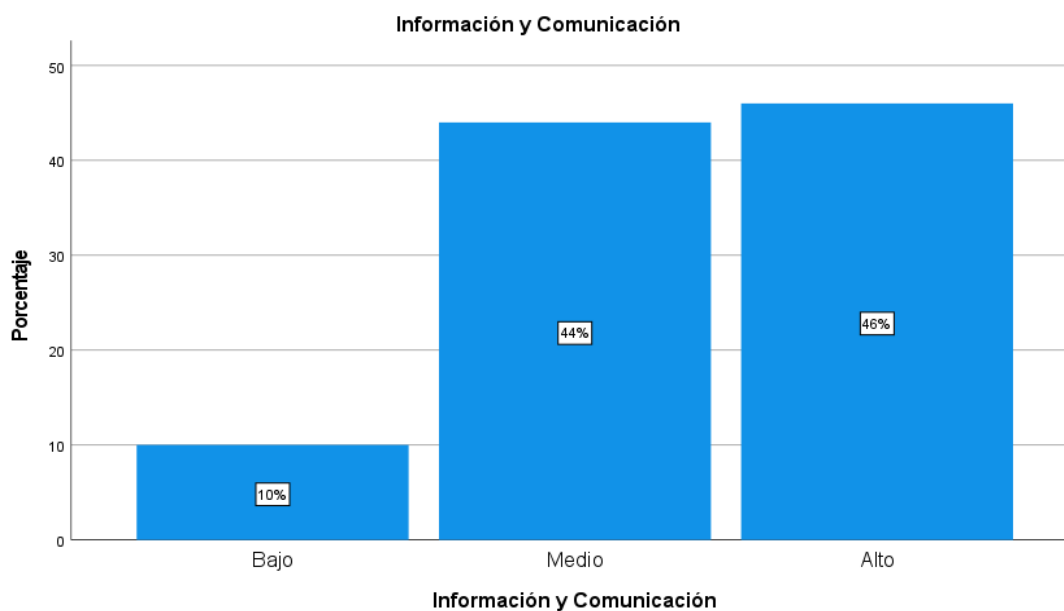
		Cantidad	Porcentaje
Válido	BAJO	5	10,0
	MEDIO	22	44,0
	ALTO	23	46,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Según la medición por niveles, se obtuvo los siguientes: bajo (10%), medio (44%) y alto (46%).

Figura 5.

Dimensión Información y comunicación



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 8.

Dimensión Actividades de supervisión

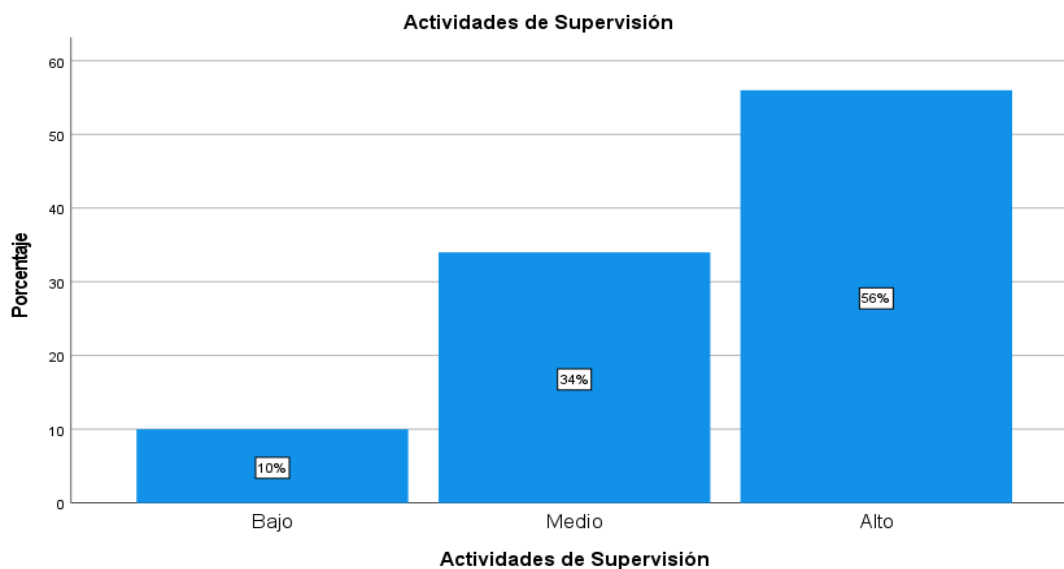
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	5	10,0
	MEDIO	17	34,0
	ALTO	28	56,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Según la medición por niveles, se obtuvo los siguientes: bajo (10%), medio (34%) y alto (56%).

Figura 6.

Dimensión Actividades de supervisión



Fuente: Elaboración Propia

Resultados de la variable Calidad de Servicio y sus dimensiones:

Tabla 9.

Variable Calidad de Servicio

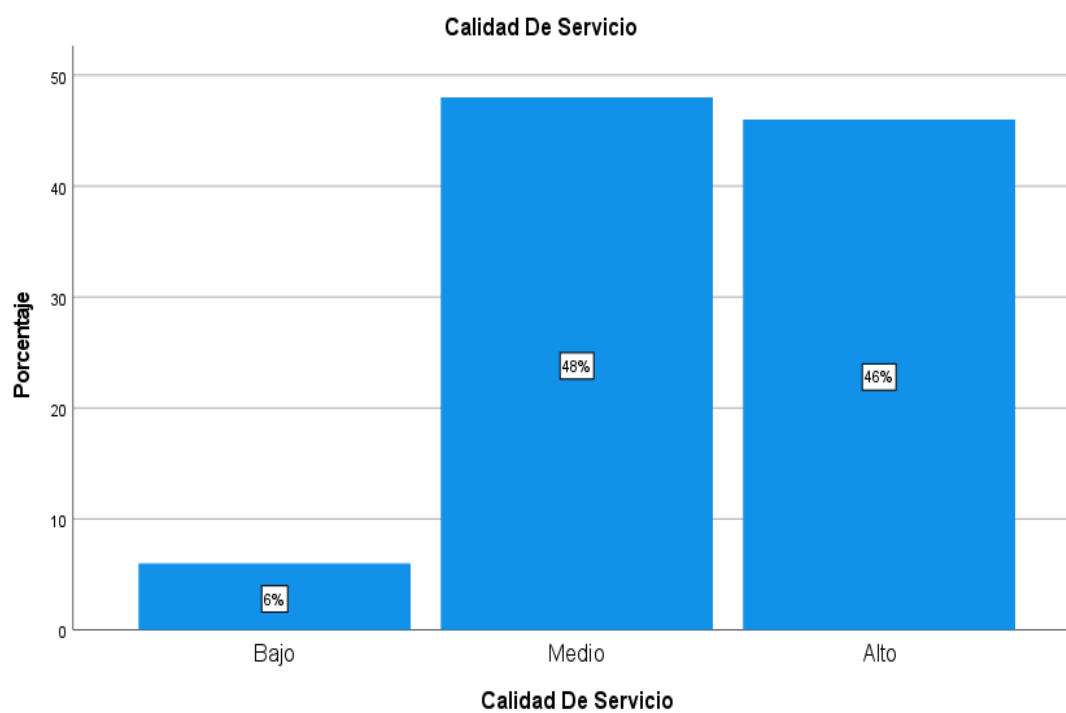
		Cantidad	Porcentaje
Válido	BAJO	3	6,0
	MEDIO	24	48,0
	ALTO	23	46,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Se consideró a la variable en niveles, siendo en el nivel bajo (6%), medio (48%) y alto (46%).

Figura 7.

Variable Calidad de Servicio



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10.

Dimensión elementos tangibles

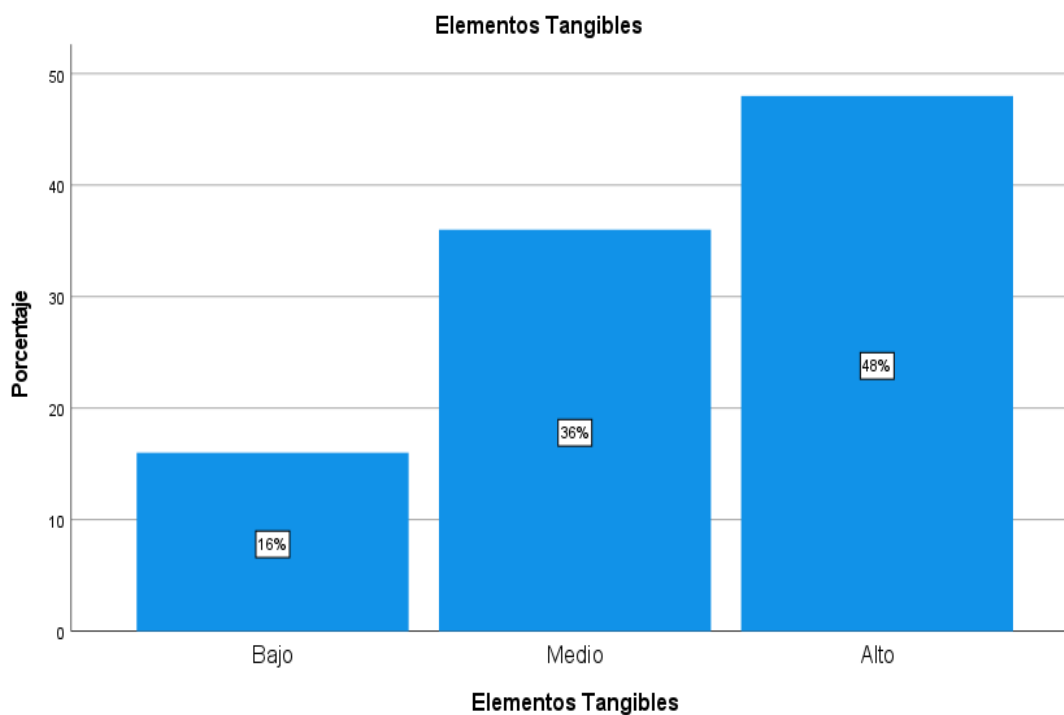
		Cantidad	Porcentaje
Válido	BAJO	8	16,0
	MEDIO	18	36,0
	ALTO	24	48,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Según la medición por niveles, se obtuvo los siguientes: bajo (16%), medio (36%) y alto (48%).

Figura 8.

Dimensión elementos tangibles



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11.

Dimensión fiabilidad

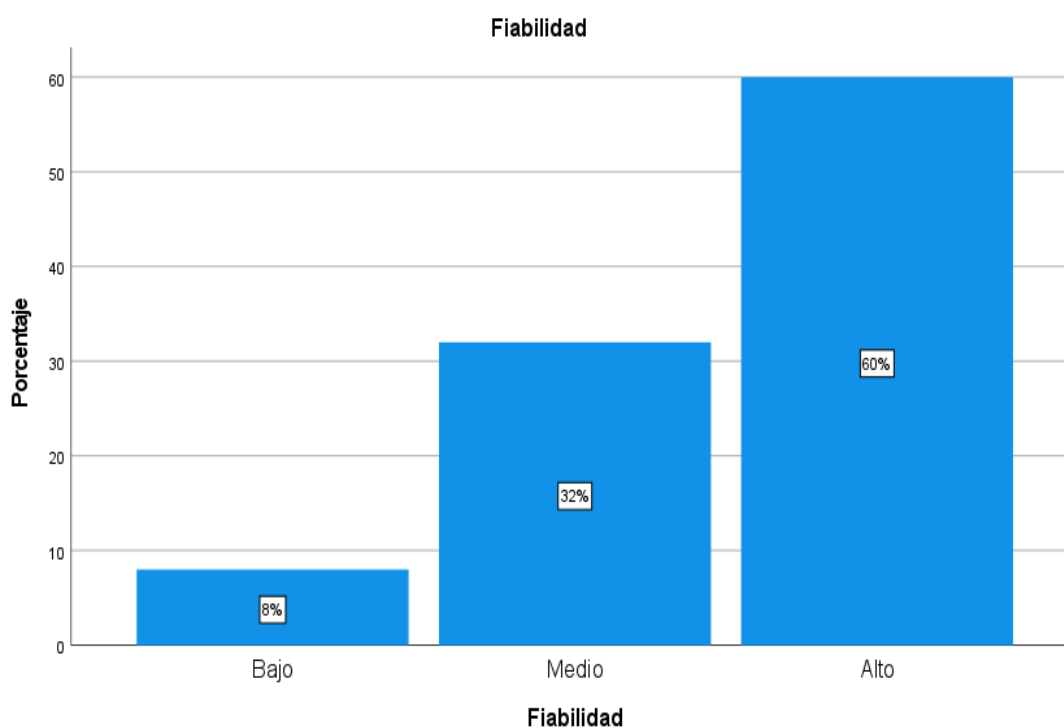
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	4	8,0
	MEDIO	16	32,0
	ALTO	30	60,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Según la medición por niveles, se obtuvo los siguientes: bajo (8%), medio (32%) y alto (60%).

Figura 9.

Dimensión fiabilidad



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 12.

Dimensión capacidad de respuesta

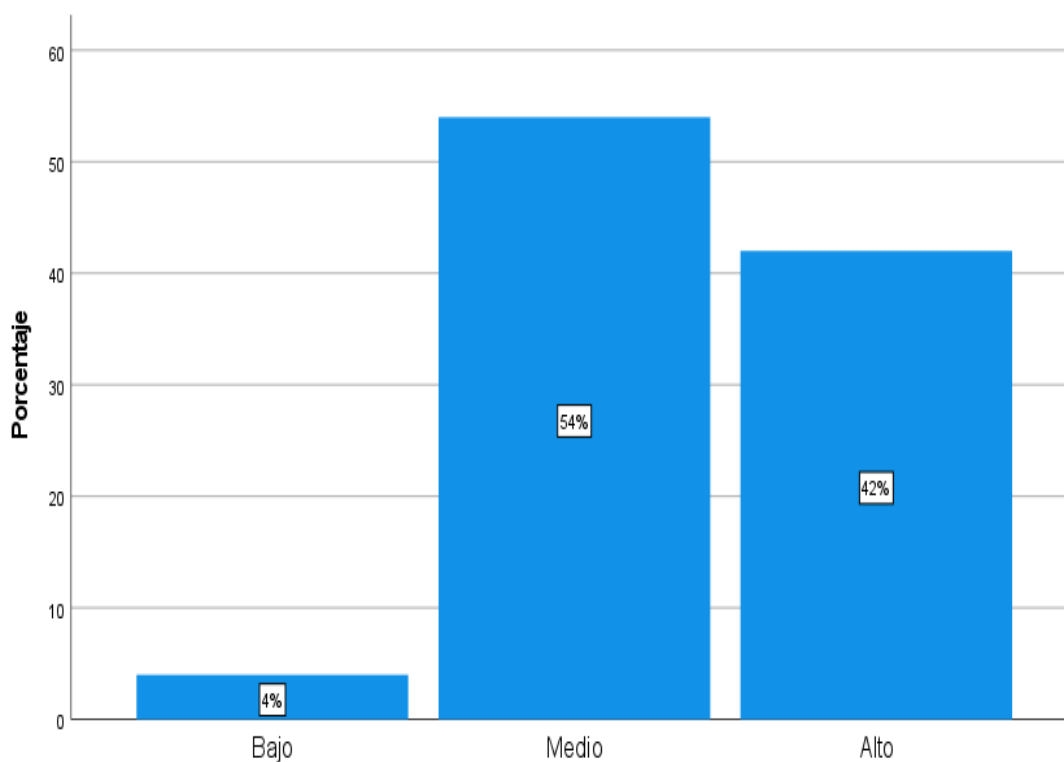
		Cantidad	Porcentaje
Válido	BAJO	2	4,0
	MEDIO	27	54,0
	ALTO	21	42,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Según la medición por niveles, se obtuvo los siguientes: bajo (4%), medio (54%) y alto. (42%).

Figura 10.

Dimensión capacidad de respuesta



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 13.

Dimensión seguridad

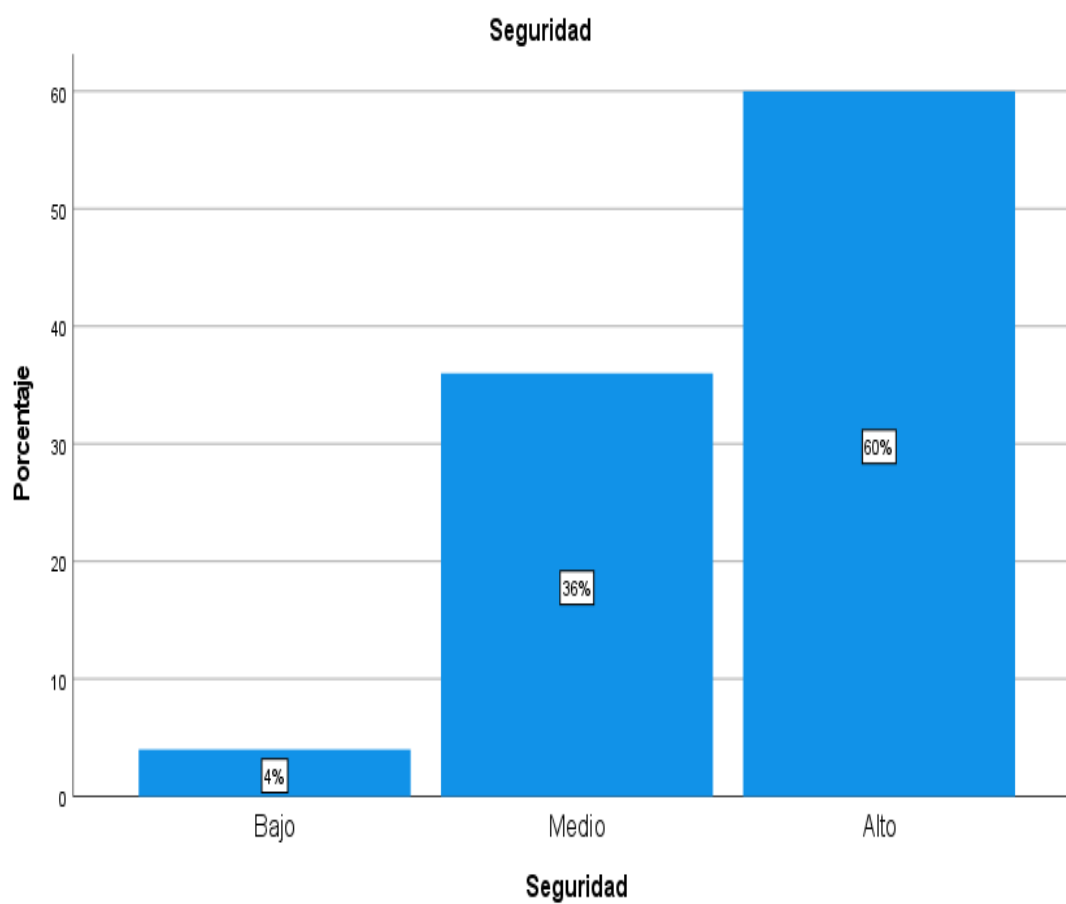
		Cantidad	Porcentaje
Válido	BAJO	2	4,0
	MEDIO	18	36,0
	ALTO	30	60,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Según la medición por niveles, se obtuvo los siguientes: bajo (4%), medio (36%) y alto (60%).

Figura 11.

Dimensión seguridad



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 14.

Dimensión empatía

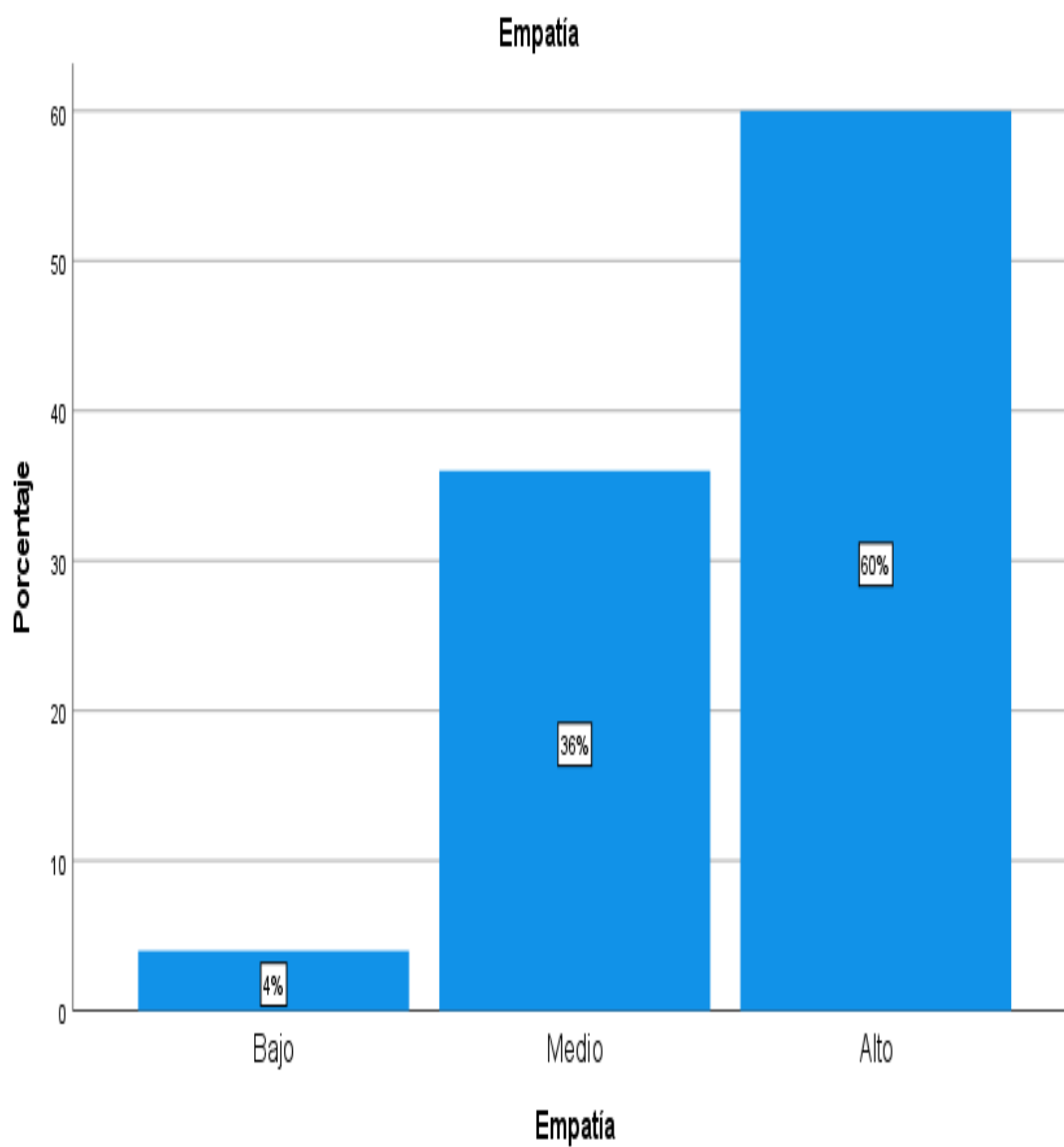
		Cantidad	Porcentaje
Válido	BAJO	2	4,0
	MEDIO	18	36,0
	ALTO	30	60,0
	Total	50	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Según la medición por niveles, se obtuvo los siguientes: bajo (4%), medio (36%) y alto (60%).

Figura 12.

Dimensión empatía



Fuente: Elaboración Propia

Resultados de Prueba de Hipótesis

Tabla 15.

Hipótesis general

			Control Interno (Agrupada)	Calidad del Servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Control Interno (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad del Servicio (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fue evidenciada una correlación de 0,714, con una Sig.<0.005, pudiendo indicar que fue significativa y positiva. Por lo tanto, si mejora la primera variable, la segunda también.

Tabla 16.

Hipótesis específica 1

			Ambiente Control (Agrupada)	Calidad de Servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Ambiente Control (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,499**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de Servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,499**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fue evidenciada una correlación de: 0,499, con una Sig.<0.005, pudiendo indicar que fue moderada. Por lo tanto, si mejora la dimensión, la segunda variable también.

Tabla 17.

Hipótesis específica 2

			Evaluación de riesgos (Agrupada)	Calidad de Servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Evaluación de riesgos (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,556**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Calidad de servicio (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,556**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

Fue evidenciada una correlación de: 0,556, con una Sig.<0.005, pudiendo indicar que fue moderada. Por lo tanto, si mejora la dimensión, la segunda variable también.

Tabla 18.

Hipótesis específica 3

			Actividades de control (Agrupada)	Calidad de Servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Actividades de control (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,486**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de Servicio (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,486**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fue evidenciada una correlación de: 0,486, con una Sig.<0.005, pudiendo indicar que fue moderada. Por lo tanto, se vinculan altamente estos dos elementos.

Tabla 19.

Hipótesis específica 4

			Información y comunicación (Agrupada)	Calidad de Servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Información y comunicación (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de Servicio (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fue evidenciada una correlación de: 0,453, con una Sig.<0.005, pudiendo indicar que fue moderada. Por lo tanto, se vinculan moderadamente estos dos elementos.

Tabla 20.

Hipótesis específica 5

			Actividades de supervisión (Agrupada)	Calidad de Servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	Actividades de supervisión (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,394**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de Servicio (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,394**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fue evidenciada una correlación de: 0,394, con una Sig.<0.005, pudiendo indicar que fue moderada. Por lo tanto, se vinculan fuertemente estos dos elementos.

Análisis y Discusión

Para mis primeras tablas el control interno se mantiene entre los niveles de medio y alto (44% y 50%); para la calidad de servicio en nivel medio y alto (48% y 46%), evidenciando una correlación con valor: 0.499, que demuestra los niveles efectivos en la gestión de la municipalidad, asimismo se fundamenta con lo que obtuvieron Balla y López (2018), quienes llegaron a que se evidenció la necesidad de requerir del control mencionado porque con ello se puede lograr la meta trazada, además, se puede registrar información y utilizarla como retroalimentación para una mejor toma de decisiones. El aporte subraya la notable calidad del CI como instrumento fundamental para la mejora institucional, asimismo garantiza la CS.

Por otro lado, el ambiente de control, (70%) se consideró en un nivel alto, lo cual representa un compromiso por parte de los trabajadores, se denota una independencia entre instancias y existe una adecuada delegación de funciones; así mismo se puede determinar que para que exista un resultado óptimo en el ambiente control los elementos tangibles son esenciales como lo demuestra con un 48% en nivel alto; lo cual se fundamenta con lo mencionado por Coz y Pérez (2017), quienes evidenciaron que estas empresas fueron conscientes y reconocieron la relevancia del control interno en su gestión, debido a que, con su implementación correcta, se puede lograr que las operaciones administrativas sean desarrolladas de manera eficiente. Lo antes mencionado nos resalta la calidad de cultivar un buen ambiente de control en la

institución. Al fomentar la responsabilidad de los empleados, la autonomía y uso de instrumentos adecuados, con ello se mejora la eficiencia, eficacia y transparencia de cada proceso.

En la evaluación de los riesgos, se consideró como en un nivel tanto medio como alto, en un 70%, lo cual nos conlleva a inferir que se identifican correctamente los riesgos, se prevé el fraude en la institución y asimismo se identifica los cambios que podrían afectar al sistema, lo cual, para argumentar más la idea, Ramos (2016), obtuvo que se concluyó que la finalidad fue mejorar los procesos desarrollados en la empresa mencionada. Por consiguiente, el determinar una adecuada evaluación de riesgos, nos garantiza la mejora en la gestión municipal; dado que al identificar y analizar que posibles riesgos tengan, se podría tomar medidas preventivas para resguardar los activos, mejorar el desempeño y tener mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo.

Asimismo, Navarro y Ramos (2017) llegaron a concluir que no se realiza de una manera correcta el mejor control de insumos que se requieren para las operaciones; lo cual demuestra que en esta investigación se obtuvo un nivel alto con 62% para las actividades de control, indicando que se está difundiendo de una manera idónea la adecuación de las políticas de control, se promueven planes para mitigar los riesgos y asimismo esto se ve reflejado en la fiabilidad que se denota en una adecuada calidad de servicio esto lo demuestra con 60% del nivel alto en fiabilidad. En esta parte nos

muestra que no hay relación entre los hallazgos de nuestra investigación con los de Navarro, se debería esta no relación a que incumbirían implementar medidas específicas, contrastación de datos, análisis de casusas para mejorar el control en la institución.

También, la información y comunicación presentaron un buen resultado con un 46% en el nivel alto que menciona que en la Municipalidad se obtiene y utiliza información relevante, asimismo se realiza la difusión y comunicación de objetivos alcanzados; por consiguiente, Aliatis (2022) obtuvo que fue evidenciado que en la empresa que evaluó no se llevaba a cabo una adecuada gestión, por ende, la calidad de servicio de la misma era percibida como mala para los consumidores. Ello se relaciona con lo obtenido con un 54% en el nivel medio y con la empatía con un nivel del 60% alto para la Capacidad de respuesta. Los resultados aportan una contradicción en los hallazgos con la del autor en mención, dado que en esta investigación si se centra en la buena gestión de información, y en la del autor menciona las insuficiencias en este aspecto, la cual afectaba claramente la percepción de calidad por parte de los consumidores.

Dentro de las actividades de supervisión se obtuvo como resultado en la Tabla 8 un 56 % en nivel alto, en donde se identifica la evaluación constante al sistema, al personal y se implementa medidas de corrección ante deficiencias identificadas; lo cual va acompañado con el nivel de seguridad en la Municipalidad identificado en la Tabla

13 con un nivel del 60% en alto; y nos menciona Vega y Nieves (2017), que en su aporte investigativo concluyeron que la fase de Supervisión y Monitoreo se encargó de controlar los procedimientos enfocados y los resultados obtenidos. Dentro de los hallazgos para esta investigación se denota una sólida implementación de supervisión, el alto porcentaje hallado nos demuestra el compromiso por parte de la municipalidad para garantizar la calidad de ellos procesos. Asimismo, lo menciona Vega y Nieves donde destacan la necesidad e importancia de la supervisión y monitoreo las medidas implementadas.

Conclusiones

En la Municipal Provincial de Huaura

- Con esta investigación se da por conclusión que existe una relación significativa entre el Control interno y la calidad del servicio brindado, encontrándose en la mayoría de áreas que el control interno es alto, de la misma forma se encuentra en un nivel medio la calidad de servicio brindada, este punto nos da énfasis en seguir mejorando como institución, siempre al servicio del ciudadano.
- El Ambiente control se denota como alto, lo cual influye de manera moderada a la Calidad, por ello una cultura organizacional orientada al control y una clara definición de responsabilidades son factores clave para el beneficio del usuario en la atención.
- La Evaluación de riesgos, se evidencia en un nivel alto para las distintas áreas y se relaciona está a la Calidad de servicio; se puede concluir que, al anticiparse a posibles problemas, la municipalidad puede tomar acciones preventivas para la minimización del impacto del problema.
- La implementación de Actividades de Control tiene una correlación moderada con la Calidad de servicio, ello sugiere que al fortalecer los procedimientos y controles se puede optimizar los procesos y mejorar así la satisfacción ciudadana.

- La calidad percibida en información y comunicación y la Calidad de servicio, esto debido a que una adecuada gestión de la información facilitara la coordinación y colaboración entre áreas y la que predomina es la gerencia.

- La supervisión activa de los procesos y la Calidad de servicio brindado, muestra un seguimiento constante de los procedimientos que permitirá identificar las desviaciones y tomar acciones correctivas a tiempo una de las áreas más representativas para la supervisión es el de tramite documentario.

Recomendaciones

- El control interno y la calidad de servicio deberían considerarse pilares inherentes por todos los servidores públicos dado que generan propuestas de valor a cada actividad que se desarrolla.
- Proporcionar capacitación continua al personal, para que con ello puedan mostrar un mejor rendimiento y se pueda lograr brindar un mejor trato como parte del servicio al usuario.
- Se recomienda formular un código de ética de forma participativa para mejorar la integridad y los valores dentro del trabajo en función pública.
- Se recomienda, realizar sistemas automatizados de monitoreo, en el área de informática para realizar un seguimiento constante e identificar áreas de mejora como la de trámite documentario.
- Establecer canales claros y abiertos, para fomentar la participación de la mayoría de empleados en el proceso de mejora continua.
- Se plantea a la Gerencia que formulen políticas para involucrar que toda actividad desarrollada sea evaluada con el único fin de mejora en los procesos.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, U. J. A. y Mendoza, C. J. A. (2021). *Aplicación de estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de los servicios en la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021* (tesis de pregrado), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Aliatis, B. V. G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio: caso cooperativa de transporte interProvincial Jipijapa, período 2015-2020* (tesis de pregrado), Universidad Estatal del Sur de Manabí, Manabí, Ecuador.
- Balla I. y López K. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador* (tesis de pregrado), Universidad Estatal del Milagro, Milagro, Ecuador.
- CEPAL, N. (2018). *Perspectivas económicas de América Latina 2018: repensando las instituciones para el desarrollo*. Cepal.
- Contraloría General de la República (2016) “El control Interno.” Lima – Perú.
Recuperado
https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf
- Cottle, D. W. (2011). *El servicio centrado en el cliente*. Ediciones Díaz de Santos.
- COSO -Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). *Control interno. Marco integrado*. Barcelona, España: Comité de Auditores Internos de España.
- Coz P., y Pérez, J. (2017). *Control Interno para la eficiencia Administrativa de las empresas tercerizadoras del Sector Eléctrico de la Región Central*

- Espinoza, J. R. I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437.
- Gaffar, A., Pervin, R., Mahmud, S., (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*.
<https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Grönross, C. (2014). *Marketing y Gestión de Servicios: La Gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*: España Díaz de Santos S.A.
- Müller (2013) *Cultura de calidad de servicio*. Editorial. Trillas. Primera edición. México.
- Mollá, A., Berenguer, G., Gómez, M. A., & Quintanilla, I. (2014). Comportamiento del consumidor (digital). *Barcelona: Editorial UOC*. Recuperado de <http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/28750/Section0003.htm>.
- Navarro F. y Ramos L. (enero - junio de 2017). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad & Desarrollo*, 25, 245-267. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>
- Orozco Carlos, L. A. (2018). Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del Área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.
- Pagani, M. L., Payo, M. A., & Galinelli, B. (2015). *Estudios sobre gestión pública*. Subsecretaría para la Modernización del Estado; Gobierno de la provincia de Buenos Aires.
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA y Berry, LL (2005). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones. *Revista de marketing*.

- Park, S., Yi, Y., y Lee, Y. (2018). *Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. Total, Quality Management & Business Excellence. Volume 32, 2021*
- Pizzo, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas, El buzón de Pacioli. *Instituto Tecnológico de Sonora.*
- Quispe, M. (2017) *El control Interno y su incidencia en la Calidad de Servicio de la unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica De Madre De Dios, Año 2017.* (tesis de pregrado), Universidad Amazónica de Madre de Dios, Puerto Maldonado, Perú.
- Ramos Calle, M. E. (2016). Diseño del Sistema de Control Interno en la Empresa Ab Óptica de la Ciudad de Loja. *Tesis para para obtener grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Nacional de Loja.* (tesis de pregrado), Loja, Ecuador.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2017). *Management 13E.* Noida, India: Pearson India.
- Rojas Alhua, S. (2019). Control interno y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pariahuanca–año 2017 (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2014). *Fundamentals of Marketing: Instructor's Manual to Accompany.* McGraw-Hill.
- Vega de la C., Leudis O., Pérez P., Milagros C.; Nieves J., Any F., (2017) Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del Control interno. <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/75/181>
- Zambrano Vargas, L. D., & Ascuña Sivincha, E. V. (2021). Control interno y calidad de servicio en el departamento de post venta de la gerencia de servicio al cliente, de

la empresa Sedapar SA Arequipa metropolitana-2019 (tesis de pregrado),
Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.

Zeithaml, V; Parasuraman, A. y Berry, Leonard L. (2013). *Calidad total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Anexos

1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medida
<p>Variable</p> <p>Control interno</p>	<p>La Contraloría General de la República (2016) lo refiere como el proceso que se lleva a cabo para evaluar cómo el personal de una organización desarrolla los procedimientos y funciones acorde a lo estructurado o planeado. Por otra parte, mediante el control se puede afrontar los riesgos propios del entorno organizacional, que, mediante la intervención de agentes involucrados como el titular, funcionario y los servidores, tiene como finalidad garantizar el correcto desarrollo de funciones u operaciones, y mediante ello lograr los objetivos por conseguir.</p>	<p>Se podrá determinar o definir esta variable a partir de los valores que se obtienen de las dimensiones, considerando la escala de Likert en el cuestionario aplicado a la muestra de estudio.</p>	Ambiente de control	• Compromiso	1	<p>Escala Likert</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Muy pocas veces</p> <p>3. Algunas veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5.- Siempre</p>
				• Independencia	2	
				• Responsabilidad	3	
			Evaluación de riesgos	• Identificación de riesgo	4	
				• Posibilidad de fraude	5	
				• Identificación de cambios	6	
			Actividades de control	• Políticas de control	7	
				• Mitigación del riesgo	8	
				• Uso de tecnologías	9	
			Información y comunicación	• Organización de la información	10	
				• Comunicación de la información	11	
				• Comunicación externa	12	
			Actividades de supervisión	• Evaluación de los componentes del sistema	13	
				• Identificación de deficiencias	14	
				• Aplicación de medidas correctivas	15	

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medida
Variable Calidad del Servicio	<p>Stanton, Etzel y Walker (2014) la consideran como la característica distintiva de un determinado servicio, que representa que logra la satisfacción de los clientes, y es percibida o calificada solo por estos, además, su satisfacción se forma a partir de sus expectativas previas y percepciones posteriores al desarrollo del servicio.</p>	<p>Se podrá determinar o definir esta variable a partir de los valores que se obtienen de las dimensiones, considerando la escala de Likert en el cuestionario aplicado a la muestra de estudio.</p>	Elementos tangibles	• Equipamiento	16	Escala Likert 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5.- Siempre
				• Infraestructura	17	
				• Apariencia física del personal	18	
			Fiabilidad	• Compromiso	19	
				• Apoyo	20	
				• Eficiencia	21	
			Capacidad de servicio	• Información oportuna	22	
				• Rapidez	23	
				• Disposición para ayudar	24	
			Seguridad	• Confianza	25	
				• Amabilidad	26	
				• Información confiable	27	
			Empatía	• Atención personalizada	28	
				• Empatía y comprensión	29	
				• Orientación del servicio	30	

2. Matriz de consistencia

Título: Control Interno y Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019

PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre el control interno y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019?</p>	<p>X: Control interno</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Compromiso ✓ Independencia ✓ Responsabilidad ✓ Identificación de riesgo ✓ Posibilidad de fraude ✓ Identificación de cambios ✓ Políticas de control ✓ Mitigación del riesgo ✓ Uso de tecnologías ✓ Organización de la información ✓ Comunicación de la información ✓ Comunicación externa <p>Y: Calidad del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipamiento ✓ Infraestructura ✓ Apariencia física del personal ✓ Compromiso ✓ Apoyo ✓ Eficiencia ✓ Información oportuna ✓ Rapidez ✓ Disposición para ayudar ✓ Confianza ✓ Amabilidad ✓ Información confiable ✓ Atención personalizada 	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el control interno y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre el ambiente de control y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019. • Identificar la relación entre la evaluación de riesgo y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019. • Determinar la relación entre las actividades de control y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019. • Determinar la relación entre la información y comunicación y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019. • Determinar la relación entre las actividades de supervisión y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019 	<p>Hipótesis general</p> <p>El control interno se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El ambiente de control se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019 • La evaluación de riesgos se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019 • Las actividades de control se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019 • La información y comunicación se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019 • Las actividades de supervisión se relacionan significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019 	<p>Tipo y Diseño de investigación:</p> <p>Fue básica, descriptiva correlacional, de diseño no experimental transversal y enfoque cuantitativo.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 --- r --- V2 </pre> </div> <p>Donde:</p> <p>M= Muestra (50 trabajadores administrativos del área de atención al usuario)</p> <p>V1= Variable: Control interno</p> <p>V2= Variable: Calidad de servicio</p> <p>r = Coeficiente de correlación</p> <p>Población y muestra:</p> <p>la población que fue considerada en el estudio; estuvo conformada por los 80 trabajadores, con una muestra de 50.</p>

3. Instrumento de recolección de datos



**Cuestionario para medir el Control interno y la Calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura
– 2019**

A. PRESENTACIÓN

Se le solicita su participación para responder a las preguntas que se presentan, que se basan en los indicadores y las dimensiones de las variables mencionadas, con la finalidad de recopilar sus opiniones para determinar el nivel de las variables. Asimismo, los datos son tratados con anonimato. Se le agradece de antemano su participación. A continuación, proceda a trazar una X en cada casillero, considerando la escala que se muestra a continuación:

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Ambiente de control						
01	La institución muestra compromiso con sus colaboradores en las distintas áreas.					
02	Existe independencia entre las instancias para supervisar el desempeño del control interno.					
03	Las autoridades delegan adecuadamente las responsabilidades para el logro de los objetivos en cada área.					
DIMENSIÓN: Evaluación de riesgos						
04	Se identifican los riesgos previamente para el logro de los objetivos.					
05	La evaluación de riesgos previene el fraude en la institución.					
06	Se identifica y evalúa con antelación los cambios que podrían afectar el sistema de control establecido.					
DIMENSIÓN: Actividades de control						
07	Se difunde adecuadamente las políticas de control interno establecidas en la institución.					
08	Se promueve en la institución planes para la mitigación de riesgos					
09	En la institución se emplea un sistema de control sistematizado					
DIMENSIÓN: Información y comunicación						
10	En la institución se obtiene y utiliza información relevante que permita un adecuado control interno.					
11	En la institución se difunde y comunica el logro de los objetivos alcanzados.					
12	Se comunica oportunamente las obligaciones y responsabilidades a los colaboradores.					
DIMENSIÓN: Actividades de supervisión						
13	Se evalúa continuamente los mecanismos del sistema de control interno para su adecuado funcionamiento.					
14	Se identifica, evalúa y comunica oportunamente las deficiencias del control interno.					
15	Las medidas correctivas son implementadas oportunamente al ser identificadas las deficiencias					



**Cuestionario para medir el Control interno y la Calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura
– 2019**

B. PRESENTACIÓN

Se le solicita su participación para responder a las preguntas que se presentan, que se basan en los indicadores y las dimensiones de las variables mencionadas, con la finalidad de recopilar sus opiniones para determinar el nivel de las variables. Asimismo, los datos son tratados con anonimato. Se le agradece de antemano su participación. A continuación, proceda a trazar una X en cada casillero, considerando la escala que se muestra a continuación:

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Elementos tangibles						
16	El equipamiento en la institución es el más adecuado y disponible para la prestación del servicio al usuario					
17	La infraestructura e instalaciones son distribuidas de acuerdo a los servicios prestados a los usuarios					
18	El personal se identifica con la indumentaria adecuada durante la atención al usuario					
DIMENSIÓN: Fiabilidad						
19	Cree usted que los colaboradores se sienten comprometidos con su trabajo y los objetivos de la institución					
20	Su jefe inmediato en la institución le brinda el apoyo suficiente para lograr un adecuado servicio al usuario					
21	En su institución el servicio prestado al usuario se realiza utilizando de manera eficiente los recursos asignados					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						
22	La información brindada al usuario es oportuna cuando este lo requiere ante cualquier contingencia					
23	Cree usted que la atención al usuario es rápida y oportuna cuando este lo requiere					
24	En la institución los colaboradores muestran disponibilidad para ayudar al usuario cuando este lo requiere					
DIMENSIÓN: Seguridad						
25	Cree usted que los usuarios de la institución sienten confianza en el personal que les presta el servicio					
26	Los colaboradores que atienden a los usuarios en la institución muestran amabilidad y actitud adecuada					
27	Cree usted que el personal de la institución brinda información confiable al usuario cuando este lo requiere					
DIMENSIÓN: Empatía						
28	Como parte de la calidad del servicio al usuario se le brinda una atención personalizada y oportuna					
29	Cree usted que los colaboradores frente a los reclamos y consulta de los usuarios muestran empatía y comprensión					
30	En la institución se brinda una adecuada orientación del servicio prestado al usuario					

4. Validación De Juicio De Experto

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS**

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Carlos Máximo Gonzales Añorga
 Fecha: 07/12/2023 Especialidad: Administrador
 Nombre del instrumento evaluado: Control Interno
 Autor del instrumento: Julio Cesar López Morales

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Control Interno Y Calidad Del Servicio En La Municipalidad Provincial De Huaura – 2019”.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspecto a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre la hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				17	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					161	19
Sumatoria Total						180
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)						0.9

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0.00 - 0.49	Validez Nula
0.50 - 0.59	Validez muy baja
0.60 - 0.69	Validez baja
0.70 - 0.79	Validez aceptable
0.80 - 0.89	Validez buena
0.90 - 1.00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{180} = \boxed{0.9}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



DR. CARLOS ALBERTO GONZALES ANORGA
DOCENTE UNIVERSITARIO
CLAD. N° 04774
DNI-053

Firma del Experto
Grado Académico: Doctor
DNI 15762004

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Carlos Máximo Gonzales Añorga
 Fecha: 07/12/2023 Especialidad: Administrador
 Nombre del instrumento evaluado: Calidad de servicio
 Autor del instrumento: Julio Cesar López Morales

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Control Interno Y Calidad Del Servicio En La Municipalidad Provincial De Huaura – 2019”.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspecto a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)	
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18		
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18		
Coherencia	¿Entre la hipótesis, dimensiones e indicadores?				18		
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				17		
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18		
Sumatoria parcial					161	19	
Sumatoria Total							180
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)							0.9

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0.00 - 0.49	Validez Nula
0.50 - 0.59	Validez muy baja
0.60 - 0.69	Validez baja
0.70 - 0.79	Validez aceptable
0.80 - 0.89	Validez buena
0.90 - 1.00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez



Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable

DI. CARLOS MAXIMO GONZALES ANDORGA
DOCENTE UNIVERSITARIO
CLAD. N° 04774
DNM-053

Firma del Experto
Grado Académico: Doctor
DNI 15762004

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Flor de María Garivay Torres
 Fecha: 07/12/2023 Especialidad: Administrador
 Nombre del instrumento evaluado: Control Interno
 Autor del instrumento: Julio Cesar López Morales

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Control Interno Y Calidad Del Servicio En La Municipalidad Provincial De Huaura – 2019”.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspecto a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)	
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18		
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18		
Coherencia	¿Entre la hipótesis, dimensiones e indicadores?					19	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18		
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18		
Sumatoria parcial					126	57	
Sumatoria Total							183
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)							0.92

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0.00 - 0.49	Validez Nula
0.50 - 0.59	Validez muy baja
0.60 - 0.69	Validez baja
0.70 - 0.79	Validez aceptable
0.80 - 0.89	Validez buena
0.90 - 1.00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{183} = \boxed{0.92}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable


Dra. Fior de María Gartray Torres
DOCENTE

Firma del Experto
Grado Académico: Doctor
DNI 15587359

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Flor de María Garivay Torres
 Fecha: 07/12/2023 Especialidad: Administrador
 Nombre del instrumento evaluado: Calidad de servicio
 Autor del instrumento: Julio Cesar López Morales

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

"Control Interno Y Calidad Del Servicio En La Municipalidad Provincial De Huaura – 2019".

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspecto a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					19
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					19
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre la hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					72	114
Sumatoria Total						186
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)						0.93

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0.00 - 0.49	Validez Nula
0.50 - 0.59	Validez muy baja
0.60 - 0.69	Validez baja
0.70 - 0.79	Validez aceptable
0.80 - 0.89	Validez buena
0.90 - 1.00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{186} = \boxed{0.93}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable


Dra. Flor de María Garfay Torres
DOCENTE

Firma del Experto
Grado Académico: Doctor
DNI 15587359

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Danilo Hugo Carreño Ramírez

Fecha: 07/12/2023

Especialidad: Administrador

Nombre del instrumento evaluado: Control Interno

Autor del instrumento: Julio Cesar López Morales

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Control Interno Y Calidad Del Servicio En La Municipalidad Provincial De Huaura – 2019”.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspecto a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					20
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					20
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					20
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					20
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					20
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				19	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				19	
Coherencia	¿Entre la hipótesis, dimensiones e indicadores?				19	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				19	
Sumatoria parcial					94	100
Sumatoria Total						194
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)						0.97

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento


III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0.00 - 0.49	Validez Nula
0.50 - 0.59	Validez muy baja
0.60 - 0.69	Validez baja
0.70 - 0.79	Validez aceptable
0.80 - 0.89	Validez buena
0.90 - 1.00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{194} \quad \equiv \quad \boxed{0.97}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Mg. Adm. D. Hugo Carrero Ramirez
CLAD 03584

Firma del Experto
Grado Académico: Doctor
DNI 15589843

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIOS DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Danilo Hugo Carreño Ramírez
 Fecha: 07/12/2023 Especialidad: Administrador
 Nombre del instrumento evaluado: Calidad de servicio
 Autor del instrumento: Julio Cesar López Morales

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

"Control Interno Y Calidad Del Servicio En La Municipalidad Provincial De Huaura – 2019".

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspecto a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					20
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					20
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					20
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					20
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					20
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					20
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					20
Coherencia	¿Entre la hipótesis, dimensiones e indicadores?				19	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				19	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				19	
Sumatoria parcial					57	140
Sumatoria Total						197
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)						0.99

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0.00 - 0.49	Validez Nula
0.50 - 0.59	Validez muy baja
0.60 - 0.69	Validez baja
0.70 - 0.79	Validez aceptable
0.80 - 0.89	Validez buena
0.90 - 1.00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{197} \quad \equiv \quad \boxed{0.99}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Mg. Adm. Danilo Hugo Carreño Ramírez
CLAD 03584

Firma del Experto
Grado Académico: Doctor
DNI 15589843

5. Base de datos – Control Interno y Calidad de Servicio

Variable1															Variable 2															
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
3	2	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	1	4	3	5	5	5	1	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	2	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	
5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	1	4	4	5	5	4	2	3	3	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	
1	1	5	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	
3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	5	4	2	3	
5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	
4	3	4	5	4	1	2	2	3	3	3	2	1	5	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	
3	5	4	3	5	5	4	5	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	
4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	5	5	3	4	
3	2	5	4	2	4	3	5	3	2	1	1	1	1	4	3	3	4	2	4	4	2	4	1	5	2	4	4	2	3	
3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	5	5	2	5	1	3	4	5	4	5	
5	3	4	3	5	4	4	5	3	3	4	5	5	2	4	5	2	5	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	
4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	3	4	4	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	5	3	2	5	4	4	3	5	1	4	3	4	4	3	2	5	1	3	4	5	2	4	2	3	4	5	3	3	
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
3	3	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3	3	3	4	3	3	3	
4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	5	5	3	5	4	4	5	
2	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	2	3	2	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3	
4	3	4	5	3	2	2	3	3	2	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	4	3	5	2	3	2	4	3	2	3	
2	2	1	4	2	1	2	4	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	5	1	5	3	4	3	5	5	2	3
3	2	3	4	4	5	1	4	2	3	1	3	2	1	4	4	1	1	3	2	4	2	5	3	4	2	4	4	3	3	
3	1	1	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	5	3	1	1	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
3	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	5	1	5	3	3	3	4	4	3	3	
2	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	3	
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
3	3	5	5	5	3	5	3	2	1	3	4	2	2	3	3	1	1	2	1	4	4	5	1	3	2	3	4	2	3	
5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	3	4	5	4	2	2	3	2	2	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	2	4	3	3	3	5	4	5	
3	3	4	2	3	5	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	
4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	
2	4	3	2	4	5	3	4	3	5	4	2	4	4	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	3	2	4	5	5	4	
4	4	3	4	5	2	2	3	4	5	5	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	
5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	5	5	5	5	

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
LÓPEZ MORALES JULIO CESAR		45952764	Julio290737@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
CONTROL INTERNO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA - 2019			
5. Programa Académico			
CONTABILIDAD			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público ³ (info:eu-repo/semantics/openAccess)	<input type="checkbox"/> Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)		
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶





 Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Huacho	27	03	2025

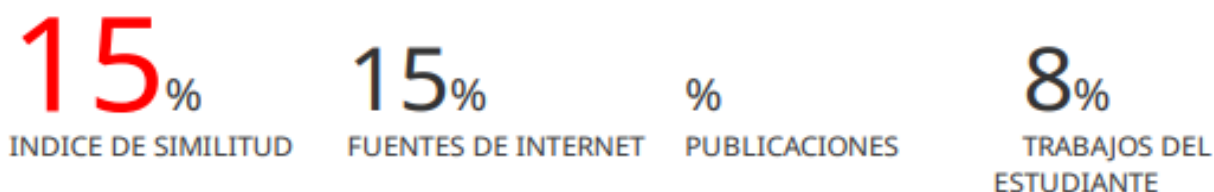
Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, Inciso 8.2.
- Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Números 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización Internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

Control interno y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura – 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Nacional de Cañete Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1%
9	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	