

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA
EN LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS, PERIODO
2024**

PRESENTADO POR:

Br. MARIA ESMERALDA SAHUARAURA
CORNEJO

Br. LUIS GUSTAVO CAVERO CONDE

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PUBLICO**

ASESOR:

Mgt. ATILIO VARGAS ELGUERA

CUSCO – PERÚ

2025



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** Mgt. Atilio Vargas Elguera
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada: Sistema de Control Interno y
su incidencia en la calidad de servicios Públicos de
la Municipalidad Provincial de Canas, periodo 2024

Presentado por: Sahuaraura Cornejo Maria Esmeralda DNI N° 77799186;
presentado por: Cavero Conde, Luis Gustavo DNI N°: 76573862
Para optar el título Profesional/Grado Académico de Contador Público

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de**
Similitud en la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	☒
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	☐
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	☐

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto**
las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 17 de octubre de 2025

Firma

Post firma Mgt. Atilio Vargas Elguera

Nro. de DNI 23877883

ORCID del Asesor 0000 - 0002 - 4185 - 3777

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid:** 27259 513960240

María Esmeralda y Luis Gustavo Sahuaraaura Cornej...

Sistema de Control Interno y su Incidencia en la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Canas, pe...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:513960240

139 páginas

Fecha de entrega

16 oct 2025, 7:38 p.m. GMT-6

26.996 palabras

156.150 caracteres

Fecha de descarga

16 oct 2025, 7:43 p.m. GMT-6

Nombre del archivo

TESIS DE ESMERALDA Y LUIS PARA TURNITIN.docx

Tamaño del archivo

6.9 MB

9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

A Dios. Por ser mi guía, mi fortaleza y luz en cada paso de este camino.

A mi familia. Por su amor incondicional, sus sacrificios y su fe inquebrantable en mí. A mi madre Miriam Cornejo Villalobos, por su paciencia, cariño y ejemplo de perseverancia. A mi padre Jorge Luis Sahuaraura Condori, por su esfuerzo, constancia y apoyo silencioso pero firme. Gracias por ser mi motor y mi refugio.

A mi compañero de tesis. Por su compromiso, compañerismo y por recorrer conmigo cada desafío de este proceso. Este logro es de todos nosotros.

Bach. Sahuaraura Cornejo, María Esmeralda

Dedico este trabajo de investigación, con todo mi cariño y gratitud, a las personas que han estado a mi lado en este importante proceso de mi vida.

A mis padres, Julia Martha y Román Cavero, por su amor incondicional, por ser mi pilar y mi ejemplo constante de esfuerzo y dedicación. Gracias por creer en mí y acompañarme siempre con paciencia y sabiduría. A mis hermanos, por su apoyo silencioso pero constante, y por estar presentes en cada paso de mi camino.

A mi compañera de tesis, por compartir conmigo este reto, por su compromiso, esfuerzo y compañerismo durante todo el proceso. Y a todas las personas de mi entorno pareja, familiares, amigos y quienes de una u otra forman y formaron parte de este trayecto, gracias por su palabra de aliento, su compañía y su energía positiva. Cada uno ha sido una parte valiosa de este logro.

Bach. Cavero Conde, Luis Gustavo

Agradecimiento

A Dios, por darme la vida, la salud, la sabiduría y la fortaleza necesarias para alcanzar esta meta. Su presencia ha sido mi mayor sostén en los momentos de incertidumbre y cansancio. A mi madre, por su ternura y por enseñarme a luchar con el corazón. A mi padre, por su ejemplo de esfuerzo y por motivarme a seguir siempre adelante. Gracias por estar presentes en cada paso de este camino. A mi compañero de tesis, por su compromiso, paciencia y trabajo en equipo. Gracias por compartir este proceso, por el esfuerzo conjunto y por no rendirse nunca ante los desafíos. A mis profesores y tutores, por su guía académica, por compartir su conocimiento con generosidad y ser parte fundamental en mi formación. A mis amigos y seres queridos, por su compañía, sus palabras de aliento y por estar allí cuando más lo necesité. A todos, gracias por ser parte de este logro.

Bach. Sahuaraura Cornejo, María Esmeralda

En primer lugar, agradezco a Dios, por darme la vida, la fortaleza y sabiduría para continuar cada día, incluso cuando el camino se volvió difícil. Sin su guía, este logro no habría sido posible. A mis padres, Julia Martha y Román Cavero, por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser el ejemplo que me inspira a superarme. A mis hermanos, por su presencia discreta pero siempre alentadora. A mi compañera de tesis, por su esfuerzo y compromiso a lo largo de todo este proceso. Y a quienes me han acompañado en el día a día; mi pareja, amigos y personas cercanas, gracias por sus palabras de ánimo, por su comprensión y por estar ahí, incluso en los momentos más exigentes. A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.

Bach. Cavero Conde, Luis Gustavo

Índice General

Dedicatoria.....	I
Agradecimiento.....	II
Índice General.....	III
Índice de Tablas.....	V
Índice de Figuras.....	VII
Presentación.....	IX
Resumen.....	X
Abstract.....	XI
Introducción.....	XII
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Delimitación de la Investigación.....	4
1.2.1 Delimitación Espacial.....	4
1.2.2 Delimitación Temporal.....	4
1.3 Formulación del Problema.....	4
1.3.1 Problema General.....	4
1.3.2 Problemas Específicos.....	4
1.4 Objetivos de la Investigación.....	5
1.4.1 Objetivo General.....	5
1.4.2 Objetivos Específicos.....	5
1.5 Justificación Del Problema.....	5
1.5.1 Justificación teórica.....	5
1.5.2 Justificación técnica.....	6
1.5.3 Justificación metodológica.....	7
1.5.4 Justificación Social.....	7
CAPITULO II.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Antecedentes Empíricos de la Investigación (Estado Del Arte).....	9
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	9
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	10
2.1.3 Antecedentes Locales.....	11
2.2 Bases Teóricas.....	13
2.2.1 Sistema de Control Interno.....	13

2.2.2 Calidad de Servicios Públicos	19
2.3 Definición de Términos.....	30
CAPITULO III.....	33
SISTEMA DE HIPÓTESIS	33
3.1 Hipótesis y Variables de la Investigación	33
3.1.1 Hipótesis General	33
3.1.2 Hipótesis Específicas.....	33
3.2 Variable del Problema de Investigación.....	33
Variable Independiente	33
Variable Dependiente.....	33
3.2.1 Operacionalización de Variables.....	34
CAPITULO IV.....	35
PRESENTACIÓN DEL MÉTODO.....	35
4.1 Tipo y Nivel de Investigación	35
4.1.1 Tipo de Investigación	35
4.1.2 Nivel de Investigación.....	35
4.2 Diseño de Investigación	36
4.3 Población y Muestra.....	36
4.3.1 Población.....	36
4.3.2 Muestra.....	36
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	36
4.4.1 Técnicas.....	36
4.4.2 Instrumentos	37
4.5 Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información	37
CAPITULO V	39
Resultados y Discusión	39
5.1 Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados	39
5.1 Prueba de Hipótesis	81
Conclusiones	94
Recomendaciones	96
Bibliografía	98
ANEXOS	105

Índice de Tablas

Tabla 1	34
Operacionalización de variables	34
Tabla 2	39
Rangos del Alfa de Cronbach	39
Tabla 3	40
Estadística de Fiabilidad	40
Tabla 4	41
Estadística de Fiabilidad	41
Tabla 5	42
Estadística de Fiabilidad	42
Tabla 6	43
Nivel de compromiso de la alta dirección con el sistema de control interno	43
Tabla 7	44
Existencia y aplicación del código de ética en la entidad.	44
Tabla 8	46
Capacitación del personal en normas y procedimientos de control interno.....	46
Tabla 9	47
Valores éticos por parte de los funcionarios	47
Tabla 10	49
Identificación de riesgos operativos y financieros.....	49
Tabla 11	50
Existencia de un plan de mitigación de riesgos	50
Tabla 12	52
Seguimiento periódico de riesgos detectados.....	52
Tabla 13	53
Gestión de riesgos detectados	53
Tabla 14	55
Número de procedimientos internos documentados y aplicados.....	55
Tabla 15	56
Segregación de funciones en los procesos administrativos y financieros.....	56
Tabla 16	58
Eficacia de los controles preventivos y detectivos	58
Tabla 17	60
Mecanismos para detectar desviaciones o errores en el proceso	60
Tabla 18	61
Porcentaje de población con acceso a los servicios públicos municipales	61
Tabla 19	63
Tiempo promedio de espera para la atención de trámites y servicios.....	63
Tabla 20	65
Cantidad de servicios municipales disponibles en zonas rurales y urbanas	65
Tabla 21	66

Mejoramiento del acceso a los servicios en todas las zonas	66
Tabla 22	68
Atención de solicitudes o tramites en plazos adecuados	68
Tabla 23	69
Cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de servicios	69
Tabla 24	71
Relación entre el presupuesto ejecutado y el nivel de cobertura de los servicios.....	71
Tabla 25	73
Monitoreo de resultados para mejorar en la eficiencia	73
Tabla 26	75
Nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales.....	75
Tabla 27	77
Percepción de la calidad de atención del personal municipal.....	77
Tabla 28	78
Porcentaje de quejas y reclamos resueltos en el tiempo establecido	78
Tabla 29	80
Los reclamos o quejas se resuelven dentro del plazo establecido	80
Tabla 30	82
Consideraciones para la prueba de normalidad	82
Tabla 31	82
Prueba de normalidad	82
Tabla 32	83
Coeficiente de Rho Spearman.....	83
Tabla 33	84
Prueba de chi cuadrado de la hipótesis general	84
Tabla 34	85
Correlación de Tau_b de Kendall de la Hipótesis General.....	85
Tabla 35	86
Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 1	86
Tabla 36	87
Correlación de Tau_b de Kendall de la hipótesis específica 1	87
Tabla 37	89
Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 2	89
Tabla 38	90
Correlación de Tau_b de Kendall de la hipótesis específica 2	90
Tabla 39	91
Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 3	91
Tabla 40	92
Correlación de Tau_b de Kendall de la hipótesis específica 3	92
Tabla 41	106
Matriz de Consistencia.....	106

Índice de Figuras

Figura 1	43
Nivel de compromiso de la alta dirección con el sistema de control interno	43
Figura 2	45
Existencia y aplicación del código de ética en la entidad.	45
Figura 3	46
Capacitación del personal en normas y procedimientos de control interno.....	46
Figura 4	48
Valores éticos por parte de los funcionarios	48
Figura 5	49
Identificación de riesgos operativos y financieros	49
Figura 6	51
Existencia de un plan de mitigación de riesgos	51
Figura 7	52
Seguimiento periódico de riesgos detectados	52
Figura 8	54
Gestión de riesgos detectados.....	54
Figura 9	55
Número de procedimientos internos documentados y aplicados	55
Figura 10	57
Segregación de funciones en los procesos administrativos y financieros.....	57
Figura 11	58
Eficacia de los controles preventivos y detectivos	58
Figura 12	60
Mecanismos para detectar desviaciones o errores en el proceso	60
Figura 13	62
Porcentaje de población con acceso a los servicios públicos municipales	62
Figura 14	64
Tiempo promedio de espera para la atención de trámites y servicios.....	64
Figura 15	65
Cantidad de servicios municipales disponibles en zonas rurales y urbanas	65
Figura 16	67
Mejoramiento del acceso a los servicios en todas las zonas	67
Figura 17	68
Atención de solicitudes o tramites en plazos adecuados	68
Figura 18	70
Cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de servicios	70
Figura 19	72
Relación entre el presupuesto ejecutado y el nivel de cobertura de los servicios.....	72
Figura 20	74
Monitoreo de resultados para mejorar en la eficiencia	74
Figura 21	75
Nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales.....	75

Figura 22	77
Percepción de la calidad de atención del personal municipal.....	77
Figura 23	79
Porcentaje de quejas y reclamos resueltos en el tiempo establecido	79
Figura 24	80
Los reclamos o quejas se resuelven dentro del plazo establecido	80

Presentación

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, DISTINGUIDOS MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento con lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, tenemos el honor de presentar ante ustedes nuestro trabajo de investigación titulado “Sistema de Control Interno y su Incidencia en la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Canas, periodo 2024”, con el cual aspiramos a obtener el título profesional de Contador Público. Este estudio tiene como objetivo principal analizar de qué manera el sistema de control interno influye en la calidad de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial de Canas durante el periodo 2024. A lo largo de la investigación, se evaluarán los componentes esenciales del control interno, tales como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión; y cómo estos impactan en la eficiencia, eficacia y satisfacción ciudadana respecto a los servicios que ofrece la entidad edil. El desarrollo de esta investigación se sustenta en la necesidad de promover una gestión pública transparente, eficiente y orientada al ciudadano, especialmente en contextos locales donde la optimización de los recursos y la mejora continua de los servicios son fundamentales para el bienestar colectivo. Consideramos que los resultados obtenidos en este estudio permitirán identificar áreas de mejora en la implementación del sistema de control interno, proponiendo así recomendaciones que fortalezcan la calidad del servicio público y la confianza de la ciudadanía en sus autoridades. Agradecemos su tiempo y atención a esta exposición y confiamos en que nuestra investigación contribuirá al fortalecimiento del conocimiento en el ámbito de la gestión pública y del control interno como herramienta clave para el buen gobierno municipal.

Resumen

El presente estudio titulado “Sistema de Control Interno y su Incidencia en la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Canas, Periodo 2024” tiene como objetivo principal analizar cómo el sistema de control interno influye en la calidad de los servicios públicos que brinda dicha entidad. Dado que el control interno es una herramienta esencial para garantizar la eficiencia, transparencia y efectividad en la administración pública, su adecuada implementación y funcionamiento impacta directamente en la mejora continua de los servicios dirigidos a la ciudadanía. La investigación sigue un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal, puesto que se evalúan las variables en su contexto real sin manipulación. La recolección de datos se efectuó mediante encuestas dirigidas a funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Canas, utilizando un cuestionario estructurado con base en las cinco dimensiones del control interno: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión; así como en dimensiones de calidad del servicio como la oportunidad, accesibilidad, eficiencia y satisfacción del usuario. Los resultados obtenidos evidencian que un sistema de control interno fortalecido contribuye significativamente a mejorar la calidad de los servicios públicos. Se concluye que el fortalecimiento del control interno es un factor determinante para elevar los estándares de calidad en la gestión municipal. Asimismo, se recomienda establecer mecanismos de monitoreo y mejora continua del sistema de control, así como promover la capacitación constante del personal.

Palabras clave: Control Interno, Servicios Públicos, Administración Pública, Eficiencia Institucional.

Abstract

The present study, entitled “Internal Control System and its Impact on the Quality of Public Services in the Provincial Municipality of Canas, 2024 Period”, aims primarily to analyse how the internal control system influences the quality of public services provided by the said entity. Given that internal control is an essential tool for ensuring efficiency, transparency, and effectiveness in public administration, its proper implementation and operation directly impact the continuous improvement of services delivered to the public.

This research adopts a quantitative approach, descriptive and correlational in nature, with a non-experimental, cross-sectional design, as it assesses the variables in their natural context without manipulation. Data were collected through surveys administered to officials and public servants of the Provincial Municipality of Canas, using a structured questionnaire based on the five dimensions of internal control: control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring; as well as on service quality dimensions such as timeliness, accessibility, efficiency, and user satisfaction.

The findings demonstrate that a strengthened internal control system significantly contributes to the improvement of public service quality. It is concluded that strengthening internal control is a determining factor in raising quality standards in municipal management. Furthermore, it is recommended to establish monitoring mechanisms and continuous improvement of the control system.

Keywords: Internal Control, Public Services, Public Administration, Institutional Efficiency.

Introducción

En el contexto actual, la calidad de los servicios públicos constituye uno de los principales indicadores del desempeño institucional en el sector público. Las entidades del Estado, especialmente los gobiernos locales, enfrentan el constante desafío de garantizar servicios eficientes, oportunos y orientados a la ciudadanía. En este escenario, el Sistema de Control Interno se convierte en una herramienta fundamental para asegurar la transparencia, eficiencia y legalidad de las operaciones públicas. Su adecuada implementación permite prevenir errores, identificar riesgos, y fortalecer la gestión institucional a través del cumplimiento de normas, procedimientos y objetivos estratégicos.

A nivel nacional, el Perú ha avanzado significativamente en la adopción de normativas orientadas al fortalecimiento del control interno en las entidades públicas. La Ley N° 28716 — Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, establece la obligatoriedad de implementar un sistema que garantice el uso adecuado de los recursos del Estado, la integridad de la información financiera y administrativa, y la mejora continua de la gestión pública. No obstante, en diversas regiones del país aún se observan limitaciones en la aplicación efectiva de estos sistemas, lo cual afecta directamente la calidad de los servicios que se ofrecen a la población.

En el ámbito regional, el departamento del Cusco presenta una realidad heterogénea en términos de desarrollo institucional y prestación de servicios públicos. Aunque existen municipios que han logrado avances notables, otros continúan enfrentando dificultades relacionadas con la ejecución presupuestal, la deficiencia en infraestructura y la baja satisfacción de los usuarios. En este contexto, el control interno aparece como un componente esencial para identificar debilidades en la gestión y aplicar correctivos que permitan elevar los estándares de atención ciudadana.

A nivel local, la Municipalidad Provincial de Canas, ubicada en la región Cusco, no es ajena a esta problemática. La población demanda servicios de calidad en áreas como limpieza pública, seguridad ciudadana, mantenimiento de vías, gestión de residuos, entre otros. Sin embargo, la existencia de deficiencias en la planificación, supervisión y control de los procesos internos compromete la eficiencia y efectividad de estos servicios. La ausencia de un sistema de control interno consolidado puede generar riesgos significativos en la administración municipal, afectando la confianza de la ciudadanía en sus autoridades.

Frente a esta realidad, el presente estudio tiene como objetivo principal analizar la incidencia del sistema de control interno en la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Canas, durante el periodo 2024. A través de un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, se pretende identificar la relación entre los componentes del control interno y los niveles de satisfacción, accesibilidad, eficiencia y oportunidad percibidos por los usuarios de los servicios municipales.

El desarrollo de esta investigación reviste gran relevancia, ya que permitirá evidenciar el impacto que tiene un sistema de control interno bien implementado en la mejora de la gestión pública. Además, sus hallazgos servirán como base para formular propuestas de fortalecimiento institucional orientadas a elevar la calidad del servicio al ciudadano, en concordancia con los principios de buen gobierno, legalidad y transparencia que rigen la administración pública moderna.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

El Sistema de Control Interno (SCI) es una herramienta fundamental en la gestión pública, ya que permite garantizar la eficiencia, transparencia y eficacia en el uso de los recursos estatales. En el Perú, la Contraloría General de la República ha establecido normativas específicas para su implementación en todas las entidades del Estado, con el propósito de prevenir actos indebidos, fortalecer los sistemas administrativos y mejorar la calidad de los servicios públicos. Para facilitar este proceso, la Contraloría ha desarrollado el Aplicativo Informático del SCI, una herramienta digital que permite a las entidades gestionar la implementación del control interno, asegurando un monitoreo constante y la generación de reportes que faciliten la toma de decisiones. Este aplicativo se ha convertido en un eje clave para fortalecer la supervisión y evaluación del progreso en la implementación del SCI a nivel nacional. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, diversas municipalidades del país continúan enfrentando problemas en la aplicación efectiva del SCI. La falta de capacitación del personal, la resistencia al cambio organizacional, la inadecuada asignación de recursos y la escasa digitalización de procesos administrativos son algunos de los principales desafíos que afectan su correcta implementación. En muchas entidades, el control interno no se encuentra integrado en la cultura organizacional, lo que limita su efectividad y genera deficiencias en la planificación y ejecución del gasto público. Como consecuencia, la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía se ve perjudicada, aumentando el descontento social y reduciendo la confianza en la gestión pública.

A nivel regional, la Municipalidad Provincial del Cusco ha demostrado avances en la implementación del SCI, contando con una Oficina de Control Institucional (OCI) que supervisa el cumplimiento de las normativas vigentes y promueve la rendición de cuentas. Esta

oficina desempeña un papel clave en la verificación del uso eficiente de los recursos municipales y en la prevención de irregularidades, contribuyendo a la mejora de los servicios públicos. No obstante, informes recientes de la Contraloría han identificado que, pese a estos esfuerzos, aún persisten deficiencias en el control de procesos administrativos, ejecución presupuestaria y supervisión de proyectos de inversión, lo que evidencia la necesidad de un monitoreo más riguroso.

En el ámbito local, la Municipalidad Provincial de Canas ha iniciado esfuerzos para fortalecer su sistema de control interno. A través de la Resolución de Alcaldía N.º 0148-2024, se conformó un equipo de trabajo dedicado a la implementación del SCI en la municipalidad. Esta acción refleja la voluntad de la administración local de cumplir con las normativas nacionales y regionales en materia de control interno y transparencia. Sin embargo, la municipalidad enfrenta limitaciones como la falta de especialización del personal en control gubernamental, la escasez de herramientas digitales que optimicen la fiscalización y la resistencia al cambio dentro de la organización. Estas limitaciones pueden generar deficiencias en la ejecución presupuestaria, retrasos en la entrega de proyectos y una percepción negativa por parte de la ciudadanía sobre la calidad de los servicios municipales. Es relevante mencionar que, en el periodo comprendido entre agosto y diciembre de 2024, la Contraloría General de la República alertó a diversas entidades públicas de la región Cusco sobre más de 2000 situaciones adversas, documentadas en 1084 informes de control simultáneo. Estas alertas ponen en evidencia la necesidad urgente de fortalecer los sistemas de control interno en las municipalidades, con el fin de reducir los riesgos de corrupción, mejorar la gestión de los recursos y garantizar la prestación eficiente de los servicios públicos.

En este contexto, surge la interrogante sobre cómo la implementación del Sistema de Control Interno influye en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas durante el periodo 2024. La calidad de los servicios públicos es un factor clave en la

gestión municipal, ya que impacta directamente en la satisfacción de los ciudadanos y en la confianza hacia las instituciones gubernamentales. Un SCI bien implementado puede traducirse en procesos administrativos más eficientes, reducción de irregularidades y mayor optimización de los recursos financieros. Por lo tanto, es necesario desarrollar un estudio que permita identificar las fortalezas y debilidades en la implementación del SCI en la Municipalidad Provincial de Canas, evaluar el impacto de las herramientas y programas utilizados, como el Aplicativo Informático del SCI y otros mecanismos de supervisión interna, determinar la relación entre el nivel de implementación del SCI y la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios públicos, y proponer estrategias y lineamientos que contribuyan a optimizar la gestión pública local y mejorar la calidad de los servicios municipales.

Este estudio no solo permitirá comprender los factores que limitan la aplicación efectiva del control interno en la municipalidad, sino que también brindará información valiosa para el diseño de políticas y acciones correctivas que favorezcan la transparencia y la eficiencia en la administración pública. Asimismo, los hallazgos pueden servir como referencia para otras municipalidades de la región que enfrentan problemáticas similares, promoviendo un enfoque integral para el fortalecimiento del control gubernamental y la mejora de los servicios públicos a nivel local y regional. La importancia de investigar la implementación del Sistema de Control Interno en la Municipalidad Provincial de Canas radica en su impacto directo en la calidad de la gestión municipal y en el bienestar de la ciudadanía. Un control interno sólido permite garantizar que los recursos públicos sean administrados de manera eficiente, transparente y orientada a resultados. La optimización del SCI no solo contribuye a una mayor confianza en las instituciones, sino que también fortalece la gobernanza local, promoviendo un desarrollo sostenible y equitativo para la población.

La implementación del Sistema de Control Interno en las municipalidades es una necesidad inminente para fortalecer la gobernabilidad, reducir los riesgos de corrupción y mejorar la calidad de los servicios públicos. La Municipalidad Provincial de Canas ha mostrado esfuerzos en la aplicación del SCI, pero aún enfrenta múltiples desafíos que afectan su efectividad. La evaluación de estos factores a través de un estudio detallado permitirá formular estrategias concretas para optimizar la gestión pública, garantizando un mejor uso de los recursos y una atención eficiente a las necesidades de la ciudadanía. Por ello, este estudio busca aportar evidencia sobre la relación entre el SCI y la calidad de los servicios públicos, proporcionando información útil para la toma de decisiones y la formulación de políticas que favorezcan una administración municipal más efectiva y transparente.

1.2 Delimitación de la Investigación

1.2.1 Delimitación Espacial

La presente investigación se realizará en la Municipalidad Provincial de Canas

1.2.2 Delimitación Temporal

La presente investigación se realizará en el periodo 2024.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General

¿De qué manera el sistema de control interno incide en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas, periodo 2024?

1.3.2 Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera el ambiente de control influye en la accesibilidad y cobertura de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas?
- b. ¿De qué manera la evaluación de riesgos afecta la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos municipales?

- c. ¿En qué medida las actividades de control inciden en la satisfacción del usuario con los servicios públicos municipales?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar de qué manera el sistema de control interno incide en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas, periodo 2024.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a. Analizar la influencia del ambiente de control en la accesibilidad y cobertura de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas.
- b. Evaluar el impacto de la evaluación de riesgos en la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos municipales.
- c. Determinar la incidencia de las actividades de control en la satisfacción del usuario con los servicios públicos municipales.

1.5 Justificación Del Problema

1.5.1 Justificación teórica

El presente estudio se sustenta en diversas teorías y enfoques relacionados con el Sistema de Control Interno y la Calidad de los Servicios Públicos. En primer lugar, la Teoría del Control Interno, basada en el marco COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013), establece que un sistema de control interno sólido permite mitigar riesgos administrativos y financieros, garantizando eficiencia y transparencia en la gestión pública. En el sector gubernamental, la correcta implementación del control interno fortalece la rendición de cuentas y mejora la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía. Asimismo, la Teoría de la Agencia respalda este estudio, ya que las municipalidades actúan como agentes que administran los recursos del Estado en nombre de la ciudadanía, que es el principal. En este contexto, un adecuado sistema de control interno

permite reducir los problemas de asimetría de información y generar mayor confianza en la gestión pública.

Desde la perspectiva de la gestión de la calidad en el sector público, modelos como el Marco Común de Evaluación (CAF, por sus siglas en inglés) y las normativas de la ISO 9001:2015 establecen la necesidad de implementar sistemas de control efectivos para optimizar la prestación de los servicios municipales. La presente investigación contribuirá a consolidar estos marcos teóricos aplicados a la realidad de la Municipalidad Provincial de Canas, proporcionando evidencia empírica sobre la relación entre el control interno y la calidad del servicio público.

1.5.2 Justificación técnica

Desde una perspectiva técnica, el estudio es relevante porque analiza la implementación del Sistema de Control Interno (SCI) en la Municipalidad Provincial de Canas, considerando las herramientas y metodologías empleadas en la administración pública para garantizar una gestión eficiente y transparente.

El presente trabajo permitirá evaluar el uso de herramientas tecnológicas y normativas vigentes en el control interno, como los aplicativos desarrollados por la Contraloría General de la República del Perú, los cuales facilitan el monitoreo y supervisión de los procesos administrativos y financieros en las entidades públicas. Además, se analizarán los mecanismos de supervisión implementados por la Oficina de Control Institucional (OCI) y su efectividad en la prevención de riesgos y corrupción en la gestión municipal. Desde el punto de vista técnico, este estudio proporcionará un diagnóstico de los procedimientos internos, permitiendo identificar fortalezas y debilidades en la aplicación del SCI y ofreciendo recomendaciones para su mejora. Asimismo, servirá como un referente para futuras auditorías gubernamentales y procesos de modernización en la gestión pública.

1.5.3 Justificación metodológica

La investigación se justifica metodológicamente porque utilizará un enfoque descriptivo y correlacional, que permitirá analizar la relación entre el Sistema de Control Interno y la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Canas. Se empleará una metodología basada en el diseño no experimental y transversal, dado que no se manipularán variables y se estudiará la situación en un período determinado (2024). Se recopilarán datos a través de técnicas mixtas, combinando métodos cuantitativos (encuestas y análisis de indicadores de gestión municipal) y cualitativos (entrevistas a funcionarios municipales y análisis documental de normativas y reportes de auditoría).

El uso de herramientas estadísticas permitirá validar las hipótesis planteadas, generando información objetiva y confiable sobre la relación entre el control interno y la calidad del servicio público. Esta justificación metodológica respalda la viabilidad del estudio y su contribución al fortalecimiento de la administración municipal.

1.5.4 Justificación Social

El impacto de un sistema de control interno eficiente trasciende el ámbito institucional y tiene una incidencia directa en la calidad de vida de la ciudadanía. La correcta aplicación del SCI en la Municipalidad Provincial de Canas contribuye a la transparencia en la gestión de los recursos públicos, garantizando que los fondos sean utilizados de manera eficiente en beneficio de la población.

La falta de un control interno sólido puede dar lugar a ineficiencias en la prestación de servicios, falta de acceso a trámites esenciales, tiempos de espera prolongados y deficiencias en la infraestructura pública. Por ello, este estudio permitirá identificar áreas de mejora en la gestión municipal, asegurando que los ciudadanos reciban servicios públicos de calidad, oportunos y equitativos. Además, la investigación busca fomentar una cultura de integridad y rendición de cuentas en la administración pública, promoviendo la confianza de los ciudadanos

en sus autoridades y facilitando mecanismos de participación ciudadana en la supervisión de los servicios municipales.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Empíricos de la Investigación (Estado Del Arte)

2.1.1 Antecedentes Internacionales

(Banco Mundial, 2020) En el informe “Brasil analiza cómo fortalecer el control interno para evitar el despilfarro”, El informe fue elaborado por el Banco Mundial como parte de su programa de apoyo al fortalecimiento institucional en América Latina, con el objetivo de evaluar las discrepancias en los sistemas de control interno implementados por los estados y municipios brasileños y su impacto en la calidad de los servicios públicos. A través de un análisis comparativo entre jurisdicciones y el estudio de indicadores de desempeño fiscal y administrativo, el documento concluyó que las diferencias en la implementación de controles internos derivan en un uso ineficiente de los recursos públicos y, por consiguiente, en la baja calidad de los servicios brindados a la población. El informe recomienda fortalecer las unidades de auditoría interna y la profesionalización del personal para reducir el despilfarro y mejorar la gestión pública.

(OCDE, 2021) En el “Estudio de la OCDE sobre Integridad en el Estado de México”. Este estudio fue elaborado como parte del programa de integridad pública de la OCDE con el propósito de evaluar el esquema de control interno y de gestión de riesgos del Estado de México, brindando un panorama general de sus fortalezas y debilidades. Se aplicó una evaluación de tipo cualitativa y comparativa, considerando estándares internacionales de gobernanza y buenas prácticas administrativas. La investigación concluyó que es necesario fortalecer los procesos de implementación del control interno, capacitar al personal y establecer un sistema de gestión de riesgos robusto que promueva la rendición de cuentas en los organismos estatales y municipales. Asimismo, destacó la importancia de la cultura ética institucional como pilar del control interno.

(Peláez, 2011) En su estudio titulado “Análisis comparativo de los sistemas de control interno y de calidad”. La investigación tuvo como objetivo principal analizar los resultados obtenidos de un examen comparativo entre las normas ISO 9000 y los sistemas de control interno reconocidos en el ámbito nacional e internacional. Mediante un estudio documental y comparativo, el autor examinó las similitudes, diferencias y puntos de convergencia entre ambos sistemas, concluyendo que la aplicación conjunta de normas de calidad y sistemas de control interno contribuye a una gestión pública más eficiente, transparente y orientada a resultados, al permitir que las instituciones fortalezcan sus procesos y garanticen la satisfacción ciudadana.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

(Contraloría General de la República del Perú, 2021) En el documento “Impacto de la implementación del Sistema de Control Interno en el Perú”. El estudio fue elaborado por la Contraloría General del Perú con el objetivo de promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de las entidades públicas, así como mejorar la calidad de los servicios públicos que prestan. Mediante un análisis de casos institucionales, revisión de informes de control y estadísticas nacionales, se concluyó que la implementación del Sistema de Control Interno (SCI) contribuye significativamente a fortalecer la gestión pública y reducir riesgos operacionales y de corrupción, elevando la confianza ciudadana en las entidades estatales.

(Choctaya, 2020) En su tesis “El Sistema de Control Interno y su Incidencia en la Ejecución Presupuestal de Gastos de Fuente de Financiamiento Recursos Ordinarios en la Municipalidad Provincial de Azángaro, Periodos 2017-2018”. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano, Puno].

El propósito de esta investigación fue determinar la incidencia del Sistema de Control Interno en el proceso de ejecución presupuestal de gastos de la Municipalidad Provincial de

Azángaro durante los periodos 2017–2018. Se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental, utilizando cuestionarios estructurados y revisión documental. Los resultados demostraron que una inadecuada implementación del control interno afecta negativamente la eficiencia y eficacia de la ejecución presupuestal, generando desviaciones en la gestión financiera municipal y un bajo cumplimiento de metas institucionales.

(Revilla, 2018) En su investigación titulada “El sistema de control interno en el desarrollo de la gestión pública”. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima].

Esta investigación tuvo como objetivo propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión pública en relación con la protección del patrimonio público y el logro de los objetivos institucionales. Mediante una metodología descriptiva y analítica, sustentada en la revisión de normas nacionales y su aplicación práctica en diversas entidades del sector público, el estudio concluyó que la implementación adecuada del control interno es esencial para el funcionamiento eficiente de las instituciones estatales, y su omisión ocasiona retrasos operativos, incumplimiento de metas estratégicas y posibles riesgos de fraude o corrupción.

2.1.3 Antecedentes Locales

(Mamani, 2023) En su investigación titulada “Nivel de implementación del sistema de control interno en la gestión municipal del gobierno local distrital de Vilcabamba, en la región Cusco, 2019”. [Tesis de maestría, Universidad Andina del Cusco].

El autor tuvo como propósito analizar el nivel de implementación del Sistema de Control Interno en la gestión del Gobierno Local Distrital de Vilcabamba, evaluando el grado de madurez del personal y los mecanismos de supervisión adoptados por la entidad en 2019. A través de un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y diseño no experimental, aplicando

encuestas y revisión documental, se determinó que la entidad presenta un nivel de implementación medio del SCI, con debilidades en el autocontrol y la supervisión interna, lo que limita la eficiencia de la gestión municipal.

(Huamani, 2024) En su estudio “Gestión por procesos y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco - 2022”. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].

La investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera se relaciona la gestión por procesos con la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla durante el año 2022. Se aplicó un método cuantitativo de tipo correlacional, utilizando encuestas y análisis de gestión. Los resultados evidenciaron que existe una correlación positiva del 68.5% entre la gestión por procesos y la calidad del servicio, concluyendo que la mejora en los procedimientos internos impacta directamente en la satisfacción ciudadana y en la eficiencia institucional.

(Huitocollo, 2022) En su investigación “La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Cusco, 2020”. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].

El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial del Cusco durante el año 2020. Se empleó un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional y alcance explicativo, con la aplicación de cuestionarios, entrevistas y observación documental. La autora concluyó que la gestión municipal influye significativamente en la calidad del servicio público, evidenciando la necesidad de fortalecer los sistemas de control interno y la planificación administrativa para optimizar la atención ciudadana y el cumplimiento de metas institucionales.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Sistema de Control Interno

2.2.1.1 Concepto:

(Calle, 2025) El Sistema de Control Interno se define como un conjunto de políticas, procedimientos, procesos y actividades implementadas por una organización para garantizar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y operativos. Este sistema busca proteger los recursos de la entidad, asegurar la confiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia operativa y garantizar el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

Según el Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations), el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

2.2.1.2 Características

(Calle, 2025) Un sistema de control interno efectivo posee las siguientes características clave:

- **Plan de Organización:** Estructura organizativa bien definida que establece claramente las funciones y responsabilidades de cada miembro de la entidad.
- **Segregación de Funciones:** Distribución de tareas y responsabilidades de manera que ninguna persona tenga control absoluto sobre todas las fases de una transacción, reduciendo así el riesgo de errores o fraudes.
- **Control de Acceso a los Activos:** Medidas que aseguran que solo el personal autorizado tenga acceso a los activos y recursos de la organización, protegiéndolos contra pérdidas o usos indebidos.

- **Sistema de Autorización y Procedimientos:** Establecimiento de políticas y procedimientos que guían las operaciones y aseguran que todas las transacciones sean aprobadas por las personas adecuadas.
- **Métodos para Procesar Datos:** Procedimientos y sistemas que garantizan la exactitud, integridad y confiabilidad de la información financiera y operativa.

2.2.1.3 Componentes del Control Interno

El Marco Integrado de Control Interno del COSO identifica cinco componentes interrelacionados que conforman un sistema de control interno efectivo:

2.2.1.3.1 Ambiente de Control:

((COSO), 2013) El ambiente de control es la base sobre la cual se estructura todo el sistema de control interno. Representa la cultura organizacional, estableciendo los valores, normas y principios éticos que rigen la entidad. Este componente determina la actitud de los directivos y empleados respecto a la importancia del control interno y la gobernanza organizacional.

Elementos clave del ambiente de control:

- **Integridad y valores éticos:** El liderazgo de la organización debe fomentar una cultura de ética y transparencia. Esto implica la existencia de un código de conducta, programas de cumplimiento y mecanismos para la prevención de fraudes.
- **Compromiso de la alta dirección:** La administración debe demostrar su compromiso con la importancia del control interno, promoviendo su implementación y monitoreo constante.
- **Estructura organizativa:** Se deben definir claramente las funciones y responsabilidades de cada área, asegurando que la autoridad esté bien distribuida y alineada con los objetivos estratégicos.

- **Competencia del personal:** Es fundamental contar con empleados capacitados y con habilidades adecuadas para el cumplimiento de sus funciones. La formación continua y el desarrollo profesional fortalecen la efectividad del control interno.
- **Asignación de responsabilidades:** Se deben establecer roles y deberes específicos dentro de la organización para evitar conflictos de intereses y garantizar la rendición de cuentas.

2.2.1.3.2 Evaluación de Riesgos

(INTOSAI, 2020) La evaluación de riesgos consiste en la identificación, análisis y gestión de los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales. Este proceso permite a la entidad anticiparse a posibles amenazas y diseñar estrategias de mitigación adecuadas.

Elementos clave de la evaluación de riesgos:

- **Identificación de riesgos:** Se debe realizar un mapeo de riesgos internos y externos que puedan impactar en la operación de la organización.
- **Análisis de impacto:** Evaluar la probabilidad de ocurrencia y el nivel de impacto de cada riesgo en los objetivos estratégicos.
- **Medidas de respuesta al riesgo:** Desarrollar estrategias para minimizar los efectos adversos, ya sea mediante la prevención, mitigación, transferencia o aceptación del riesgo.
- **Seguimiento y actualización:** La evaluación de riesgos debe ser un proceso continuo, adaptándose a los cambios en el entorno operativo y regulatorio.

2.2.1.3.3 Actividades de Control

(Contraloría General de la República del Perú, 2021) Las actividades de control comprenden las acciones específicas establecidas por la administración para garantizar que los objetivos organizacionales se cumplan de manera efectiva y que los riesgos identificados sean

gestionados adecuadamente. Estas actividades pueden ser manuales o automatizadas y deben integrarse en todas las operaciones de la entidad.

Elementos clave de las actividades de control:

- **Segregación de funciones:** Separar las responsabilidades de autorización, ejecución y revisión para evitar conflictos de interés y minimizar la posibilidad de fraude.
- **Controles preventivos y detectivos:** Implementar medidas para evitar errores y fraudes (controles preventivos), así como mecanismos para detectar anomalías a tiempo (controles detectivos).
- **Revisiones y conciliaciones periódicas:** Comparación de registros contables y operativos para garantizar la exactitud de la información.
- **Autorizaciones y aprobaciones:** Establecimiento de jerarquías y niveles de aprobación para cada proceso financiero y administrativo.
- **Protección de activos:** Implementar controles físicos y digitales para resguardar los bienes y la información de la organización.

2.2.1.3.4 Información y Comunicación

(ISO, 2015) Este componente se refiere a la disponibilidad, accesibilidad y calidad de la información dentro de la organización. Un sistema de control interno efectivo depende de que los datos sean recopilados, procesados y compartidos de manera oportuna y precisa para la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos.

Elementos clave de la información y comunicación:

- **Disponibilidad de información relevante:** La información debe ser clara, confiable y accesible para todos los niveles de la organización.
- **Canales de comunicación internos:** Debe existir un flujo eficiente de información entre las diferentes áreas, garantizando la coordinación y alineación estratégica.

- **Sistemas de información:** Implementación de herramientas tecnológicas para la gestión de datos, incluyendo software de auditoría, ERPs y plataformas de reporte financiero.
- **Transparencia y rendición de cuentas:** Publicación de informes y documentos de interés público que permitan a los ciudadanos y entes de control evaluar la gestión institucional.
- **Comunicación de riesgos y políticas de control interno:** Difusión de normativas y lineamientos a todos los colaboradores para garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

2.2.1.3.5 Supervisión y Monitoreo

(Contraloría General de la República del Perú, 2023) El componente de supervisión y monitoreo permite evaluar si el sistema de control interno está funcionando correctamente y si es necesario realizar ajustes para mejorar su efectividad. Este proceso incluye auditorías internas y externas, revisiones periódicas y el seguimiento de hallazgos y recomendaciones.

Elementos clave de la supervisión y monitoreo:

- **Evaluaciones continuas:** Monitoreo en tiempo real del desempeño de los controles internos para identificar desviaciones y corregirlas a tiempo.
- **Auditorías internas:** Revisiones realizadas por el equipo de auditoría de la entidad para verificar el cumplimiento de políticas y normativas.
- **Auditorías externas:** Evaluaciones realizadas por entidades independientes para brindar una perspectiva objetiva sobre la efectividad del sistema de control interno.
- **Indicadores de desempeño:** Uso de métricas e informes para medir la eficacia del control interno y proponer mejoras.
- **Planes de acción correctiva:** Implementación de estrategias para subsanar deficiencias detectadas y fortalecer la estructura de control.

2.2.1.4 Tipos de Control Interno

(García & Tapia, 2012) El control interno puede clasificarse en dos categorías principales:

- A. Control Interno Administrativo:** Relacionado con los procedimientos y registros que se refieren a los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por parte de la administración. Este tipo de control se enfoca en la eficiencia y eficacia de las operaciones y en el cumplimiento de políticas y objetivos organizacionales.
- B. Control Interno Contable:** Enfocado en la protección de los activos y en asegurar la confiabilidad de los registros financieros. Incluye métodos y procedimientos que garantizan la exactitud y validez de los datos contables.

2.2.1.5 Importancia del Sistema de Control Interno

(Contraloría General de la República, 2011) La implementación de un sistema de control interno robusto es esencial para:

- **Protección de Activos:** Salvaguardar los recursos de la organización contra pérdidas por fraudes, errores o uso indebido.
- **Confiabilidad de la Información Financiera:** Asegurar que los estados financieros y otros informes reflejen con precisión la situación financiera de la entidad.
- **Cumplimiento Normativo:** Garantizar que la organización opere de acuerdo con leyes, regulaciones y políticas internas aplicables.
- **Eficiencia Operativa:** Optimizar los procesos y actividades para lograr los objetivos organizacionales de manera efectiva y eficiente.

2.2.1.6 Beneficios de un Sistema de Control Interno Efectivo

Un sistema de control interno bien diseñado y operado proporciona múltiples beneficios, entre los cuales se incluyen:

- **Reducción de Riesgos:** Identificación y mitigación proactiva de riesgos que puedan afectar la consecución de los objetivos organizacionales.
- **Mejora en la Toma de Decisiones:** Disponibilidad de información precisa y oportuna que facilita decisiones informadas.
- **Aumento de la Confianza de las Partes Interesadas:** Transparencia y rendición de cuentas que fortalecen la confianza de inversores, clientes y otros accionistas.
- **Cumplimiento de Objetivos Estratégicos:** Alineación de las actividades y recursos de la organización con sus metas y objetivos a largo plazo.

2.2.2 Calidad de Servicios Públicos

2.2.2.1 Concepto

(Goytia, s.f.) La calidad de los servicios públicos se refiere al conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso que satisface las necesidades y expectativas establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente. Implica la capacidad de las administraciones públicas para proporcionar servicios eficientes, eficaces y transparentes, respondiendo adecuadamente a las demandas de la sociedad.

La Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, aprobada por la Presidencia del Consejo de Ministros, establece disposiciones técnicas para orientar a las entidades de la administración pública en la evaluación y mejora de los bienes y servicios que proveen a las personas. Esta norma tiene como finalidad mejorar la calidad de los bienes y servicios brindados por las entidades públicas, contribuyendo a la generación de valor público.

La Defensoría del Pueblo del Perú, en su mandato constitucional de supervisar la adecuada prestación de los servicios públicos, enfatiza la necesidad de garantizar el acceso y

la calidad de servicios esenciales como agua, saneamiento, electricidad, telecomunicaciones y transporte público, especialmente en zonas rurales. Este enfoque busca asegurar que los servicios públicos se presten de manera continua, eficiente y con estándares de calidad que satisfagan las necesidades de la población.

2.2.2.2 Importancia de la Calidad en la Prestación de Servicios Públicos

La calidad en la prestación de servicios públicos es fundamental para el bienestar de la sociedad. Una gestión orientada a la calidad no solo satisface las necesidades actuales de la ciudadanía, sino que también sienta las bases para un progreso sostenible y equitativo. Es imperativo que las administraciones públicas adopten una cultura de mejora continua, enfrentando los desafíos con estrategias efectivas y adaptándose a las demandas cambiantes de la población.

2.2.2.3 Características de los Servicios Públicos

Los servicios públicos presentan una serie de características distintivas que influyen en la percepción de su calidad:

- **Intangibilidad:** Los servicios no se pueden tocar ni almacenar; su consumo ocurre simultáneamente a su prestación.
- **Inseparabilidad:** La producción y el consumo del servicio ocurren de manera simultánea, requiriendo interacción entre el proveedor y el usuario.
- **Heterogeneidad:** La calidad del servicio puede variar en función de quién lo proporcione, cuándo y cómo se entregue.
- **Perecibilidad:** Los servicios no pueden ser almacenados para su uso futuro; una vez ofrecidos, si no se consumen, se pierden.
- **Carácter Público:** Están destinados al beneficio general de la comunidad y suelen ser gestionados o regulados por el Estado.

2.2.2.4 Dimensiones de la Calidad de Servicios Públicos

La calidad en la prestación de los servicios públicos es un factor clave para garantizar la satisfacción de la ciudadanía y el cumplimiento de los objetivos gubernamentales. En el contexto peruano, diversas normativas establecen criterios y estándares para evaluar la calidad en los servicios que ofrecen las entidades del Estado.

Según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP), las dimensiones de la calidad de los servicios públicos se centran en diversos aspectos que buscan mejorar la eficiencia y eficacia de las entidades públicas. Estas dimensiones son:

2.2.2.4.1 Eficiencia:

La eficiencia en la prestación de los servicios públicos se refiere al uso óptimo de los recursos disponibles para obtener el mejor resultado posible. Es decir, implica que los servicios sean proporcionados con la menor cantidad de recursos sin afectar la calidad del servicio.

Elementos clave de la eficiencia:

- **Optimización de recursos:** Uso racional del presupuesto, personal e infraestructura.
- **Automatización de procesos:** Implementación de herramientas tecnológicas para reducir tiempos y costos.
- **Reducción de tiempos de espera:** Disminución de trámites burocráticos innecesarios.

2.2.2.4.2 Eficacia:

La eficacia mide el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por una entidad pública en la prestación de sus servicios. Un servicio es eficaz cuando satisface las necesidades del usuario dentro del marco normativo y organizacional.

Elementos clave de la eficiencia:

- **Logro de objetivos institucionales:** Cumplimiento de metas gubernamentales en la prestación de servicios.
- **Impacto positivo en la comunidad:** Evaluación de la mejora en la calidad de vida de los ciudadanos.
- **Adecuación de los servicios a las necesidades del usuario:** Adaptabilidad del servicio a la demanda real de la población.

2.2.2.4.3 Transparencia:

La transparencia en la calidad del servicio público está relacionada con el acceso a la información y la rendición de cuentas de las instituciones públicas. Un servicio es transparente cuando la ciudadanía puede conocer los procesos, costos, tiempos y criterios de atención de los servicios que recibe.

Elementos clave de la eficiencia:

- **Accesibilidad a la información:** Publicación de datos sobre procedimientos, costos y tiempos de atención.
- **Mecanismos de rendición de cuentas:** Auditorías, reportes y acceso a información sobre la gestión pública.
- **Participación ciudadana:** Espacios de consulta y retroalimentación para mejorar la prestación del servicio.

2.2.2.4.4 Accesibilidad:

La accesibilidad de los servicios públicos se refiere a la facilidad con la que los ciudadanos pueden utilizar y beneficiarse de ellos, sin discriminación ni barreras físicas, económicas o tecnológicas.

Elementos clave de la accesibilidad:

- **Infraestructura adecuada:** Espacios públicos adaptados para personas con discapacidad.

- **Digitalización de trámites:** Implementación de plataformas en línea para facilitar el acceso.
- **Descentralización de servicios:** Expansión de oficinas y puntos de atención en zonas rurales.

2.2.2.4.5 Satisfacción del Usuario:

La satisfacción del usuario es un indicador clave en la calidad de los servicios públicos, ya que mide la percepción y valoración que tienen los ciudadanos sobre la atención y efectividad del servicio recibido.

Elementos clave de la satisfacción del usuario:

- **Tiempo de respuesta adecuado:** Cumplimiento de plazos establecidos en la entrega del servicio.
- **Trato y atención al usuario:** Capacitación del personal en atención al público.
- **Resolución efectiva de problemas:** Implementación de mecanismos de quejas y reclamos.

2.2.2.5 Importancia de la Calidad en la Prestación de Servicios Públicos en el Perú

La implementación de estándares de calidad en los servicios públicos peruanos es fundamental para:

- **Fortalecer la confianza ciudadana:** Servicios de calidad aumentan la credibilidad y legitimidad de las instituciones públicas.
- **Promover la equidad:** Garantizar que todos los ciudadanos, independientemente de su condición, tengan acceso a servicios de calidad.
- **Impulsar el desarrollo sostenible:** Servicios eficientes y efectivos contribuyen al progreso económico y social de la comunidad.
- **Mejorar la satisfacción ciudadana:** Atender adecuadamente las necesidades y expectativas de la población incrementa su bienestar y calidad de vida.

2.2.2.6 Estrategias para Mejorar la Calidad de los Servicios Públicos en el Perú

La mejora de la calidad de los servicios públicos en el Perú requiere una serie de estrategias enfocadas en la eficiencia, la accesibilidad, la satisfacción del usuario y la transparencia en la gestión. La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP) establece lineamientos que permiten optimizar la prestación de servicios gubernamentales, fortaleciendo la confianza ciudadana en las instituciones del Estado.

A continuación, se presentan estrategias clave para mejorar la calidad de los servicios públicos en el país:

2.2.2.6.1 Simplificación Administrativa y Reducción de la Burocracia

(Presidencia del Consejo de Ministros del Perú, 2022) Una de las principales barreras en la prestación de servicios públicos en el Perú es la burocracia excesiva. Los trámites administrativos pueden ser largos y complejos, afectando la experiencia del ciudadano.

Medidas clave:

- Digitalización de trámites: Implementación de plataformas virtuales que permitan la gestión de documentos y solicitudes en línea, evitando desplazamientos innecesarios.
- Eliminación de requisitos innecesarios: Revisión y optimización de los procesos administrativos para reducir cargas documentarias excesivas.
- Creación de ventanillas únicas: Centralización de trámites en un solo punto de atención, evitando que los ciudadanos deban recorrer distintas entidades para realizar gestiones.

2.2.2.6.2 Incorporación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs)

(Congreso de la República del Perú, 2002) El uso de herramientas tecnológicas permite modernizar y agilizar los servicios públicos, brindando mayor accesibilidad y transparencia en la gestión gubernamental.

Medidas clave:

- Gobierno digital: Implementación de plataformas de servicios electrónicos como Gob.pe, que permite acceder a información y trámites en línea.
- Desarrollo de aplicaciones móviles: Creación de apps que faciliten la interacción entre los ciudadanos y las entidades públicas, permitiendo consultas, pagos y solicitudes de servicios desde dispositivos móviles.
- Uso de inteligencia artificial y chatbots: Atención automatizada para responder preguntas frecuentes y orientar a los ciudadanos en sus gestiones.

2.2.2.6.3 Fortalecimiento de la Atención y Satisfacción del Usuario

(Congreso de la República del Perú, 2018) La percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios públicos es un factor fundamental. Mejorar la atención al usuario implica garantizar que los funcionarios públicos estén capacitados para brindar una experiencia de servicio eficiente y respetuosa.

Medidas clave:

- Capacitación continua del personal: Programas de formación en atención al cliente, gestión de conflictos y trato adecuado al usuario.
- Evaluación de la calidad del servicio: Aplicación de encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias para recibir retroalimentación de los ciudadanos.
- Implementación de horarios ampliados: Adaptación de los horarios de atención para facilitar el acceso a los servicios a ciudadanos que trabajan en horarios convencionales.

2.2.2.6.4 Accesibilidad y Cobertura de los Servicios Públicos

(OSIPTEL, 2022) La descentralización y ampliación de los servicios públicos es clave para garantizar que todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación geográfica o condición socioeconómica, puedan acceder a los servicios que el Estado ofrece.

Medidas clave:

- Creación de Centros MAC (Mejor Atención al Ciudadano): Oficinas integradas que agrupan múltiples servicios estatales en un solo punto de atención, permitiendo a los ciudadanos realizar diversos trámites en un mismo lugar.
- Estrategias de inclusión digital: Implementación de quioscos digitales en zonas rurales para facilitar el acceso a servicios electrónicos.
- Desarrollo de servicios móviles: Uso de unidades itinerantes que brinden atención en comunidades alejadas.

2.2.2.6.5 Transparencia y Participación Ciudadana en la Gestión Pública

La confianza en las instituciones públicas depende en gran medida de la transparencia en sus procesos y de la participación activa de la ciudadanía en la evaluación y mejora de los servicios.

Medidas clave:

- Portales de transparencia: Acceso en línea a información sobre presupuestos, contrataciones, indicadores de gestión y procesos administrativos de cada entidad pública.
- Participación ciudadana en la mejora de servicios: Implementación de mesas de trabajo con organizaciones sociales y ciudadanos para recoger opiniones y propuestas de mejora.
- Auditorías públicas y rendición de cuentas: Publicación periódica de informes sobre la ejecución presupuestaria y desempeño institucional.

2.2.2.6.6 Evaluación y Control de la Calidad en los Servicios Públicos

(Defensoría del Pueblo del Perú, 2021) Para garantizar mejoras sostenibles en la calidad del servicio, es esencial implementar mecanismos de control y evaluación que permitan medir el desempeño de las entidades públicas.

Medidas clave:

- Indicadores de calidad de servicio: Establecimiento de métricas para evaluar la eficiencia, eficacia y satisfacción del usuario en cada entidad pública.
- Supervisión de entidades reguladoras: Fortalecimiento de organismos como OSIPTEL (telecomunicaciones), SUNASS (agua potable) y SUSALUD (salud pública) para garantizar el cumplimiento de estándares de calidad en sus respectivos sectores.
- Auditorías de desempeño: Evaluaciones anuales para identificar oportunidades de mejora y corregir deficiencias en la prestación de los servicios.

2.2.2.7 La integralidad de un concepto: la calidad y sus alcances

2.2.2.7.1 Calidad del servicio propiamente

es posible abordar calidad del servicio cuando el recurso o bien que compone el servicio cumple con los requisitos establecidos por las normas que rijan los estándares de calidad de cada uno de los servicios. en el caso del agua este recurso debe cumplir con requisitos físicos, químicos y microbiológicos, los mismos que componen la calidad del agua para consumo humano; vale decir que dichos estándares se hallan establecidos en normas emitidas por la autoridad de salud, que para el caso de la calidad del agua potable viene a ser regulado por el decreto supremo N° 031-2010-sa, Reglamento de Calidad del agua para Consumo Humano.

Desde las empresas prestadoras existe la obligación mantenimiento y control de la calidad del agua, a través de registros y monitoreo permanente en los procesos de tratamiento y desinfección; dichos procedimientos e información son reportados a los Organismos

Reguladores los mismos que se encuentran sujetos a procedimientos de supervisión que podrían generar responsabilidades y sanciones en caso de su incumplimiento.

2.2.2.7.2 Calidad en la operatividad del servicio

Este aspecto de la calidad en el servicio de agua potable implica el mantenimiento y adecuado uso de la infraestructura con la que se cuenta para prestar el servicio. asimismo, este aspecto de la calidad supone el desarrollo de un grado de confiabilidad, la misma que es expresada a través de dos aristas importantes: por un lado, el generar, desde el operador o empresa prestadora, la capacidad de respuesta para atender los problemas operativos que se presentan en los sistemas del servicio, y por otro mantener una prestación del servicio uniforme; así respecto del agua, resultan fundamental mantener la continuidad y presión.

La calidad operativa del servicio, está implícitamente relacionada con la operación y mantenimiento adecuado de los sistemas para la prestación de los servicios; lo que supone la implementación de Programas y Planes de Mantenimiento Preventivo y de Respuesta ante contingencias.

2.2.2.7.3 Calidad en la facturación

Mantener la calidad respecto de este elemento tan importante supone tener en cuenta el cumplimiento, por parte de la empresa prestadora, respecto de tres aspectos.

a. La facturación de los servicios efectivamente prestados.

Es fundamental que en la facturación los márgenes de error tiendan a corregirse considerablemente; de modo que la empresa prestadora o el operador aseguren que aquel monto facturado sea el que refleje con alto grado de veracidad aquello efectivamente consumido por el usuario. Resulta aquí un elemento fundamental, el establecer avances tecnológicos para mejorar la medición y lectura que permitirán determinar con mayor precisión y bajo menos obstáculos físicos y técnicos el volumen de consumo.

b. La correcta aplicación de los criterios y el procedimiento para determinar el volumen y el importe a facturar.

El desarrollo de criterios y procedimientos de determinación ante circunstancias complejas o donde la determinación del volumen e importe resulta difícil, es un factor relevante para evitar la fijación arbitraria de volúmenes considerados e importes a facturar. a través de reglas predeterminadas será posible asumir en algunos casos bajo circunstancias y facturaciones recurrentes el monto que corresponderá al usuario por consumo.

c. Cumplir con los contenidos mínimos de recibos de pago y su entrega oportuna.

Al ser el recibo de pago el documento a través del cual la empresa prestadora establece los montos a ser asumidos por el usuario en virtud del consumo, es necesario que estos reúnan una información esencial que deberá ser remitida a los usuarios, estableciendo con claridad conceptos e importes; asimismo, al establecerse en ellos una fecha de vencimiento en el pago es además importante que la empresa prestadora garantice su emisión y remisión oportuna.

2.2.2.7.4 Calidad en la atención del usuario

Es en este aspecto que las empresas prestadoras asumen la correcta atención y evaluación, a través de lineamientos preestablecidos, de los distintos tipos de problemas que los usuarios reportan a propósito del servicio. Resulta interesante mencionar que las empresas prestadoras han asumido plazos legales de respuesta ante las solicitudes presentadas, las que van desde el inicio de acciones de remedio hasta la solución definitiva del problema; cuyo incumplimiento se encuentra sujeto a un marco de responsabilidad y sanción.

Asimismo, es necesario decir que, dada la naturaleza del servicio de agua potable, adicionalmente a las obligaciones de remedio y solución de problemas, se encuentra la obligación de abastecer el servicio en caso de interrupciones, a través de medios alternativos como camiones cisterna; debiéndose cumplir con ello en caso de que la interrupción lleve un tiempo considerable y en virtud de la condición del sujeto afectado.

Finalmente, hay una obligación fundamental de comunicación, de parte de las empresas que prestan los servicios Públicos, a propósito de interrupciones programadas e imprevistas a través de los medios de comunicación, indicando las medidas y plazos de remedio.

Y es que al ser el intercambio frecuente de información uno de los aspectos centrales para lograr la calidad en la atención al usuario, es que las empresas prestadoras se obligan además a mantener informado al usuario respecto de los distintos aspectos en torno a la prestación del servicio; estableciendo para tal fin espacios de comunicación y atención de usuarios que resulten idóneos (módulos, oficinas comerciales, líneas telefónicas, etc.). (Hirano, s.f.)

2.3 Definición de Términos

- 1) **Sistema de Control Interno:** (CGR, 2025) Conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y del personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente.
- 2) **Calidad de Servicios Públicos:** (Gobierno Peruano, 2024) Grado en que los servicios proporcionados por las entidades públicas satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos, garantizando eficiencia, eficacia y accesibilidad en su prestación.
- 3) **Ambiente de Control:** (Ministerio de Cultura, s.f.) Conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado control interno en la entidad, influenciando la conciencia de control del personal.
- 4) **Evaluación de Riesgos:** (Ministerio de Cultura, s.f.) Proceso de identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos de la entidad, formando una base para determinar cómo deben manejarse dichos riesgos.

- 5) **Actividades de Control:** (Ministerio de Cultura, s.f.) Políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la administración se lleven a cabo, incluyendo autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño operativo.
- 6) **Información y Comunicación:** (Ministerio de Cultura, s.f.) Procesos que aseguran la captura, procesamiento y distribución de información relevante y de calidad en toda la entidad, facilitando el cumplimiento de responsabilidades de control interno.
- 7) **Supervisión y Monitoreo:** (Ministerio de Cultura, s.f.) Proceso que evalúa la calidad del desempeño del control interno a lo largo del tiempo, asegurando que funcione según lo previsto y se adapte a los cambios en las condiciones.
- 8) **Eficiencia Operativa:** (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, s.f.) Capacidad de la entidad para optimizar el uso de recursos en la prestación de servicios públicos, logrando los resultados deseados con el mínimo de recursos necesarios.
- 9) **Eficacia en la Gestión Pública:** (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, s.f.) Grado en que una entidad pública alcanza sus objetivos y metas, proporcionando servicios que satisfacen las necesidades de la comunidad de manera efectiva.
- 10) **Transparencia Administrativa:** (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, s.f.) Disponibilidad y accesibilidad de información clara y completa sobre las decisiones y acciones de la entidad pública, permitiendo la rendición de cuentas y el escrutinio ciudadano.
- 11) **Rendición de Cuentas:** (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, s.f.) Obligación de los funcionarios y entidades públicas de informar, explicar y justificar sus decisiones y acciones ante los ciudadanos y las instancias de control.
- 12) **Accesibilidad de los Servicios Públicos:** (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, s.f.) Facilidad con que todos los ciudadanos pueden utilizar y beneficiarse de los servicios proporcionados por las entidades públicas, sin discriminación ni barreras.

13) Satisfacción del Usuario: (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, s.f.)

Percepción positiva de los ciudadanos respecto a la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios públicos recibidos, reflejando el grado en que se cumplen sus expectativas y necesidades.

14) Normatividad del Control Interno: (CGR, s.f.) Conjunto de leyes, reglamentos y

directrices que establecen los lineamientos y criterios para la implementación y funcionamiento del sistema de control interno en las entidades públicas.

15) Gestión de la Calidad en el Sector Público: (Ministerio de Trabajo y Promoción del

Empleo, s.f.) Aplicación de principios y prácticas de gestión orientadas a mejorar continuamente los procesos y servicios ofrecidos por las entidades públicas, asegurando que satisfagan las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

CAPITULO III

SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis y Variables de la Investigación

3.1.1 Hipótesis General

El sistema de control interno incide significativamente en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas, periodo 2024.

3.1.2 Hipótesis Especificas

- a. El ambiente de control influye significativamente en la accesibilidad y cobertura de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas.
- b. La evaluación de riesgos afecta sustancialmente en la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos municipales.
- c. Las actividades de control inciden positivamente en la satisfacción del usuario con los servicios públicos municipales.

3.2 Variable del Problema de Investigación

Variable Independiente

(X) Sistema de Control Interno

Variable Dependiente

(Y) Calidad de los Servicios Públicos

3.2.1 Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Nº	Indicadores
Sistema de Control Interno	((COSO), 2013) "El sistema de control interno es un conjunto de procesos diseñados, implementados y supervisados por la alta dirección y el personal de una entidad con el propósito de proporcionar un grado razonable de seguridad en la consecución de sus objetivos estratégicos, operativos, financieros y de cumplimiento normativo. Se fundamenta en un marco estructurado compuesto por cinco componentes interrelacionados: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. Su propósito es mitigar riesgos organizacionales, prevenir y detectar fraudes, asegurar la confiabilidad de la información financiera y fortalecer la rendición de cuentas, alineándose con principios de eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión pública"	(INTOSAI, 2020) "El control interno en el sector público se define como el conjunto de normas, principios, procedimientos y mecanismos adoptados por las entidades gubernamentales con el fin de garantizar la correcta administración de los recursos públicos, la legalidad de los actos administrativos y la eficiencia en la prestación de servicios. En el contexto gubernamental, el control interno no solo se enfoca en la gestión de riesgos y la protección de activos, sino que también cumple una función clave en la prevención de la corrupción, la promoción de la ética institucional y la mejora continua de la gestión pública. Su implementación debe estar alineada con estándares internacionales como las Normas de Control Interno para el Sector Público (INTOSAI-GOV 9100) y los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República"	Ambiente de Control	1	Nivel de compromiso de la alta dirección con el sistema de control interno
				2	Existencia y aplicación del código de ética en la entidad.
				3	Capacitación del personal en normas y procedimientos de control interno.
			Evaluación de Riesgos	4	Identificación de riesgos operativos y financieros
				5	Existencia de un plan de mitigación de riesgos
				6	Frecuencia de evaluación y seguimiento de riesgos
			Actividades de Control	7	Número de procedimientos internos documentados y aplicados
				8	Segregación de funciones en los procesos administrativos y financieros.
				9	Eficacia de los controles preventivos y detectivos
Calidad de los Servicios Públicos	(ISO, 2015) "La calidad de los servicios públicos es el conjunto de características y atributos inherentes a la prestación de bienes y servicios por parte de las instituciones gubernamentales, cuya finalidad es satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía. La calidad en este contexto se mide en términos de accesibilidad, oportunidad, equidad, eficiencia y eficacia, e implica la estandarización de procesos, la digitalización de trámites, la mejora continua en la atención al ciudadano y la transparencia en la rendición de cuentas. Se encuentra regulada por estándares internacionales como ISO 9001:2015 y por marcos normativos nacionales que buscan optimizar la gobernanza y la gestión del sector público"	(Osborne, 2020) "Desde una perspectiva de gobernanza pública, la calidad de los servicios públicos se define como el nivel de eficiencia, equidad y satisfacción con el que se prestan los servicios gubernamentales, asegurando que estos respondan a las expectativas de la población en términos de cobertura, pertinencia y accesibilidad. Para garantizar una prestación de calidad, las entidades públicas deben desarrollar sistemas de evaluación de desempeño basados en indicadores de satisfacción ciudadana, tiempos de respuesta, percepción de transparencia y rendición de cuentas. La mejora en la calidad de los servicios públicos está directamente vinculada con el uso de tecnologías de información, la participación ciudadana en la toma de decisiones y el fortalecimiento de los sistemas de control y supervisión de las políticas públicas"	Accesibilidad y Cobertura	10	Porcentaje de población con acceso a los servicios públicos municipales
				11	Tiempo promedio de espera para la atención de trámites y servicios
				12	Cantidad de servicios municipales disponibles en zonas rurales y urbanas
			Eficiencia y Eficacia	13	Tiempo promedio de respuesta a solicitudes y trámites municipales
				14	Cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de servicios
				15	Relación entre el presupuesto ejecutado y el nivel de cobertura de los servicios
			Satisfacción del usuario	16	Nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales
				17	Percepción de la calidad de atención del personal municipal
				18	Porcentaje de quejas y reclamos resueltos en el tiempo establecido

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DEL MÉTODO

4.1 Tipo y Nivel de Investigación

4.1.1 Tipo de Investigación

El presente estudio se desarrolla bajo un enfoque básico-aplicado, ya que tiene como propósito analizar un problema específico relacionado con la implementación del Sistema de Control Interno (SCI) y su incidencia en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas durante el periodo 2024. De acuerdo con (Sanchez & Suarez, 2017), este tipo de investigación busca generar nuevos conocimientos a través de la recopilación de datos provenientes de diversas fuentes, tales como normativas gubernamentales, informes de auditoría, literatura académica y experiencias previas en la gestión municipal. La importancia de esta investigación radica en que proporcionará una base científica y técnica para optimizar la implementación del control interno, mejorando la transparencia y la eficiencia en la prestación de los servicios públicos municipales.

4.1.2 Nivel de Investigación

El presente estudio se clasifica dentro de los niveles descriptivo y correlacional:

- **Nivel Descriptivo:** Permitirá analizar las características del Sistema de Control Interno, considerando aspectos como el ambiente de control, la evaluación de riesgos y las actividades de control. Además, se evaluará la calidad de los servicios públicos en términos de accesibilidad, eficiencia y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Canas.
- **Nivel Correlacional:** Se enfocará en examinar la relación entre la variable independiente (Sistema de Control Interno) y la variable dependiente (Calidad de los Servicios Públicos), estableciendo el grado de influencia que la implementación

del SCI tiene sobre la eficiencia, accesibilidad y satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales.

4.2 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, transversal y correlacional. Según (Sampieri, 2001), este enfoque permite observar los fenómenos en su contexto natural sin manipular las variables. En este caso, el Sistema de Control Interno y la calidad de los servicios públicos ya están implementados en la práctica, por lo que el estudio se centrará en analizar la relación entre estos elementos sin intervenir en su desarrollo.

Además, se adoptará un enfoque transversal, ya que la recolección de datos se realizará durante el año 2024, permitiendo obtener un panorama actual de la situación en la Municipalidad Provincial de Canas.

4.3 Población y Muestra

4.3.1 Población

El presente trabajo de investigación tendrá como población a los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas.

4.3.2 Muestra

El presente trabajo de investigación tendrá como muestra a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas.

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.4.1 Técnicas

De acuerdo con (Jungyent, 1994), se emplearán diversas técnicas para la recolección de datos, permitiendo obtener información tanto cuantitativa como cualitativa. Las técnicas a utilizar son:

- **Encuesta:** Se aplicará a funcionarios y servidores administrativos para obtener datos cuantificables sobre la implementación del Sistema de Control Interno.

También se encuestará a ciudadanos usuarios para medir su percepción sobre la calidad de los servicios públicos municipales.

- **Análisis Documental:** Se examinarán informes de auditoría, normativas internas y documentos relacionados con la aplicación del SCI, tales como manuales de procesos, reportes de evaluación de riesgos y registros administrativos de la municipalidad.

4.4.2 Instrumentos

Para la recolección de la información se utilizarán los siguientes instrumentos:

- **Cuestionario:** Contendrá preguntas cerradas dirigidas a los funcionarios y servidores administrativos de la municipalidad para evaluar la aplicación del Sistema de Control Interno en sus diferentes dimensiones. También incluirá preguntas para los ciudadanos usuarios sobre su percepción respecto a la calidad de los servicios públicos.
- **Guía de Análisis Documental:** Permitirá sistematizar la información obtenida de los informes, normativas y documentos internos, identificando tendencias, deficiencias y fortalezas en la implementación del SCI.

4.5 Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información

Para el análisis e interpretación de la información se emplearán diversas herramientas tecnológicas:

- **Microsoft Office Excel:** Se utilizará para tabular y analizar las respuestas de la encuesta, facilitando la interpretación de los datos cuantitativos.
- **Microsoft Office Word:** Se empleará para documentar y organizar los hallazgos provenientes de las entrevistas y del análisis documental, apoyando el análisis cualitativo de la información.

- **SPSS (Statistical Package for the Social Sciences):** Se aplicará para realizar análisis estadísticos y pruebas de hipótesis, como la prueba de chi-cuadrado, con el fin de evaluar la correlación entre el Sistema de Control Interno y la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Canas.

CAPITULO V

Resultados y Discusión

5.1 Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

Los resultados que se presentan a continuación abordan la pregunta central de la investigación: ¿De qué manera el sistema de control interno incide en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas durante el período 2024?

Para responder a esta interrogante, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, una métrica ampliamente utilizada para evaluar la confiabilidad y consistencia interna de los datos recopilados mediante un cuestionario aplicado a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas.

El cuestionario fue diseñado para explorar aspectos clave del sistema de control interno y su impacto en la calidad de los servicios públicos, permitiendo identificar hasta qué punto los resultados obtenidos presentan coherencia interna y estabilidad en las respuestas. La determinación de esta confiabilidad es fundamental para asegurar que los hallazgos de la investigación reflejen de manera precisa y objetiva la relación entre el sistema de control interno y la eficiencia en la prestación de los servicios municipales. Además, para fortalecer la validez del estudio, se consideró la interpretación de los valores obtenidos del coeficiente Alfa de Cronbach, estableciendo rangos de aceptación según la literatura especializada, lo que permitirá una mejor apreciación del grado de confianza en los resultados.

Tabla 2

Rangos del Alfa de Cronbach

Nivel de Confiabilidad	Valor del Alfa de Cronbach
Excelente	[0.9 - 1]
Muy Bueno	[0.7- 0.9]
Bueno	[0.5 - 0.7]
Regular	[0.3 - 0.5]
Deficiente	[0 - 0.3]

Nota: Avecillas & Lozano (2016)

El análisis del instrumento estadístico empleado presenta los resultados en detalle, los cuales han sido examinados rigurosamente para ofrecer información significativa y sustentar las conclusiones del estudio:

Tabla 3

Estadística de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.914	0.920	24

Nota: Resultado del procesamiento de datos
Fuente: SPSS Versión 27

Al analizar los resultados presentados en la tabla que expone los datos obtenidos respecto a las dos variables de la investigación: “El sistema de control interno incide significativamente en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas durante el periodo 2024”, se determinó que el coeficiente de confiabilidad de los 24 elementos del cuestionario fue de 0.914. Este valor, al estar muy próximo a la unidad, refleja un nivel de confiabilidad excelente, lo que garantiza la solidez y consistencia de los datos recopilados y refuerza la validez de los hallazgos obtenidos.

El análisis permitió identificar seis dimensiones clave que sustentan la relación entre las variables estudiadas, estableciendo una base sólida para comprender cómo un sistema de control interno adecuado influye directamente en la calidad de los servicios públicos. Estas dimensiones proporcionan un marco analítico esencial para evaluar la eficiencia operativa de la gestión municipal, permitiendo detectar áreas de mejora y fortalecer la aplicación de mecanismos de control en favor de la optimización de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Confiabilidad de la primera variable: Sistema de Control Interno

Tabla 4

Estadística de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.823	0.836	12

Nota: Resultado del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Al analizar los resultados presentados en la tabla, donde se evalúa la confiabilidad de la variable “Sistema de Control Interno”, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.823. Este resultado, al encontrarse próximo a la unidad, indica un nivel de confiabilidad muy bueno, lo que confirma que los datos recopilados son altamente fiables y consistentes, reforzando así la solidez y pertinencia de los instrumentos utilizados en la investigación. De este modo, se garantiza que las mediciones realizadas reflejen de manera precisa y representativa el fenómeno estudiado. El elevado valor del Alfa de Cronbach evidencia que los ítems relacionados con la variable presentan una correlación estrecha y miden de forma coherente el mismo constructo subyacente. Desde un enfoque práctico, este nivel de confiabilidad asegura que los datos recopilados poseen una consistencia interna robusta, minimizando la posibilidad de errores aleatorios en las respuestas. Esto no solo fortalece la validez de los resultados obtenidos, sino que también proporciona una base metodológica sólida para la formulación de conclusiones e inferencias derivadas de la investigación, permitiendo una evaluación más precisa del impacto del sistema de control interno en la gestión pública.

Confiabilidad de la segunda variable: Calidad de los Servicios Públicos

Tabla 5

Estadística de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.818	0.830	12

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Al analizar los resultados presentados en la tabla, donde se evalúa la confiabilidad de la variable “Calidad de los Servicios Públicos”, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.818. Este resultado, al estar próximo a la unidad, indica un nivel de confiabilidad muy bueno, lo que confirma que los datos recopilados son consistentes y fiables, proporcionando una base sólida para las conclusiones del estudio y respaldando la validez de las mediciones realizadas.

Este valor sugiere que los ítems que conforman la medición de la variable “Calidad de los Servicios Públicos” presentan una correlación estrecha y evalúan de manera coherente el mismo constructo subyacente. En términos prácticos, esta alta confiabilidad implica que los instrumentos empleados para la recopilación de datos son eficaces y precisos, minimizando la posibilidad de errores aleatorios en las respuestas y asegurando la robustez metodológica del estudio. Además, este resultado resalta la rigurosidad técnica de la investigación, otorgando confianza en las inferencias derivadas del análisis. La solidez del coeficiente Alfa de Cronbach garantiza que la evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos sea válida, confiable y pertinente para los objetivos planteados, proporcionando un marco analítico fiable para futuras aplicaciones en la gestión pública.

Distribución de Frecuencias

Pregunta N° 1: ¿La alta dirección demuestra compromiso con el sistema de control interno?

Tabla 6

Nivel de compromiso de la alta dirección con el sistema de control interno

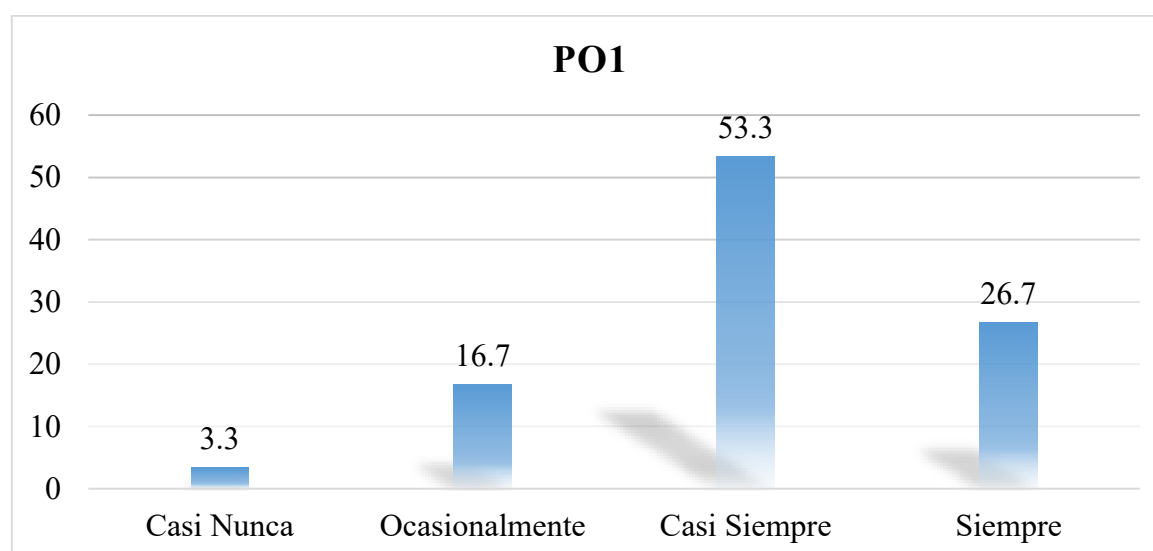
PO1					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Ocasionalmente	5	16.7	16.7	20.0
	Casi Siempre	16	53.3	53.3	73.3
	Siempre	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 1

Nivel de compromiso de la alta dirección con el sistema de control interno



Interpretación:

De acuerdo con las respuestas de los 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, incluyendo diversas categorías de empleados administrativos y directivos, se aplicó una encuesta para analizar su percepción sobre el compromiso de la alta dirección con el sistema de control interno.

Los resultados revelaron que el 16.7% de los encuestados considera que ocasionalmente se demuestra compromiso con el sistema de control interno, mientras que el 53.3% señaló que la alta dirección lo hace casi siempre, y el 26.7% afirmó que siempre existe dicho compromiso. Por otro lado, un 3.3% indicó que casi nunca observa este compromiso.

Estos datos permiten concluir que una amplia mayoría de los funcionarios (80%) percibe que la alta dirección muestra un compromiso significativo con el sistema de control interno, lo que subraya la relevancia de fortalecer las prácticas de gestión y supervisión dentro de la institución. No obstante, la presencia de un 20% de respuestas que reflejan dudas o reservas sugiere la necesidad de implementar medidas adicionales para reforzar la confianza en el sistema y asegurar que el compromiso sea efectivo en todos los niveles organizacionales.

Pregunta N° 2: ¿Se difunde y aplica el código de ética institucional en su área de trabajo?

Tabla 7

Existencia y aplicación del código de ética en la entidad.

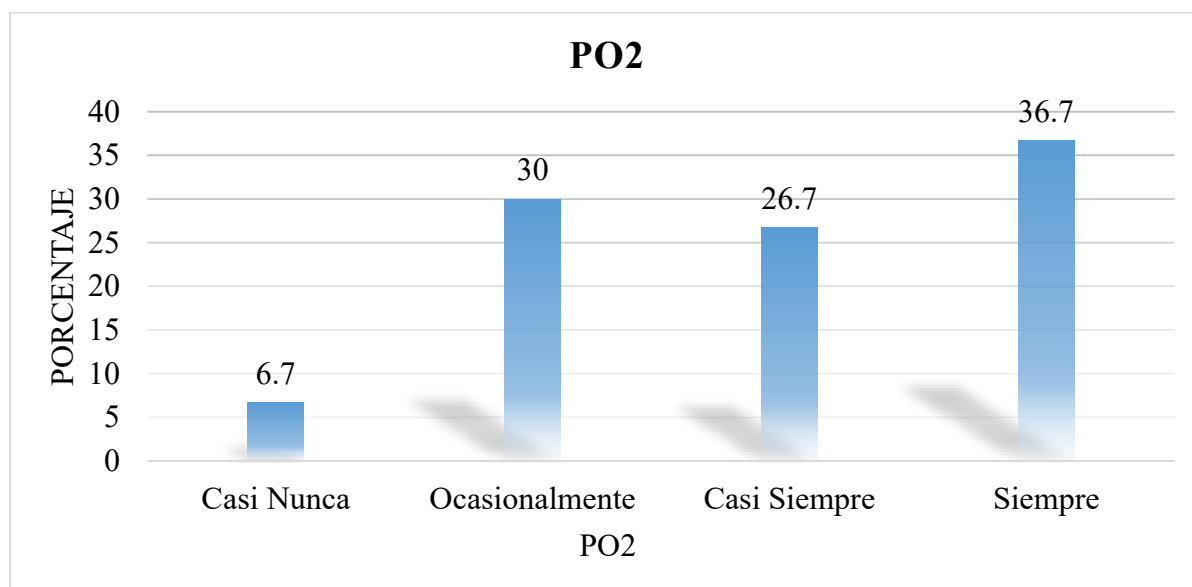
PO2					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	Ocasionalmente	9	30.0	30.0	36.7
	Casi Siempre	8	26.7	26.7	63.3
	Siempre	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 2

Existencia y aplicación del código de ética en la entidad.



Interpretación:

De acuerdo con las respuestas obtenidas en una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se evaluó la difusión y aplicación del Código de Ética Institucional en sus respectivas áreas de trabajo. Este grupo de funcionarios, compuesto por diversas posiciones administrativas, brindó su percepción sobre el grado en que se promueve y respeta este código dentro de la entidad.

Los resultados revelaron que el 6.7% de los encuestados considera que el Código de Ética casi nunca se difunde y aplica en su área de trabajo, mientras que el 30% opina que su presencia es ocasional. Por otro lado, el 26.7% señala que se aplica casi siempre, y el 36.7% afirma que se respeta y difunde siempre dentro de la institución.

En conclusión, una mayoría de los funcionarios (63.4%) percibe que el Código de Ética se difunde y aplica de manera consistente en sus áreas de trabajo. Sin embargo, un 36.7% indica que su implementación es limitada o inconsistente, lo que sugiere oportunidades de mejora en la promoción y aplicación de este marco ético. Este resultado subraya la importancia de fortalecer estrategias de capacitación y comunicación interna que refuercen el compromiso

institucional con los principios éticos, garantizando su adecuada implementación en todos los niveles administrativos.

Pregunta N° 3: ¿Recibe capacitación sobre normas y procedimientos del control interno?

Tabla 8

Capacitación del personal en normas y procedimientos de control interno.

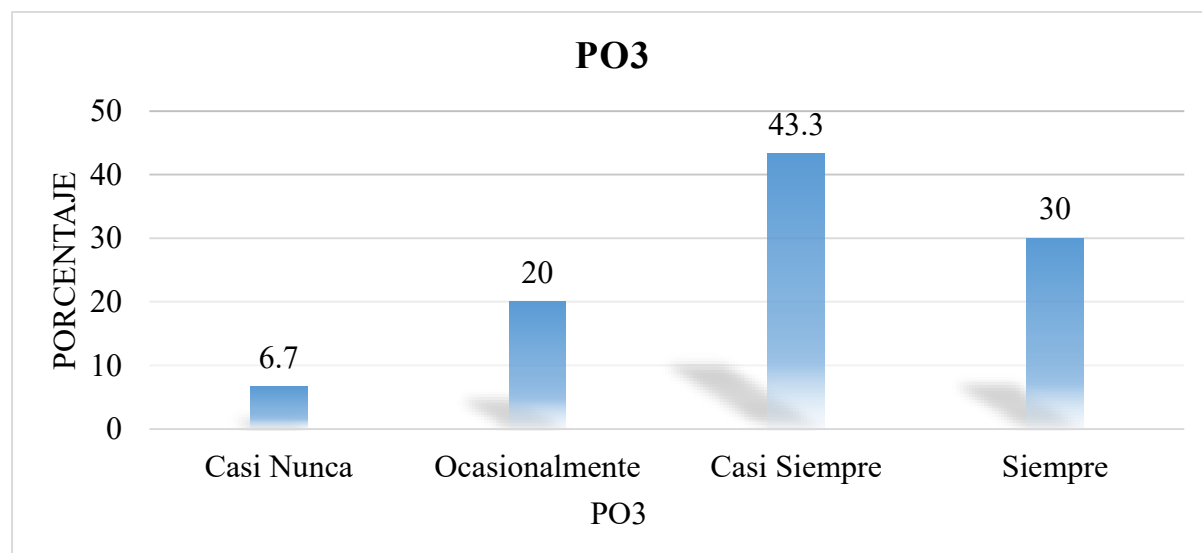
PO3					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	Ocasionalmente	6	20.0	20.0	26.7
	Casi Siempre	13	43.3	43.3	70.0
	Siempre	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 3

Capacitación del personal en normas y procedimientos de control interno.



Interpretación:

De acuerdo con las respuestas de los 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se aplicó una encuesta para analizar su percepción sobre la capacitación en normas y procedimientos del control interno.

Los resultados reflejan que el 20% de los encuestados considera que ocasionalmente recibe capacitación en normas y procedimientos del control interno, mientras que el 43.3% mencionó que recibe capacitación casi siempre y el 30% afirmó que siempre se les brinda esta formación. Por otro lado, un 6.7% indicó que casi nunca recibe capacitación en este ámbito.

Estos datos permiten concluir que la mayoría de los funcionarios (73.3%) percibe que recibe capacitación con frecuencia, lo que sugiere que la institución ha realizado esfuerzos para fortalecer el conocimiento sobre control interno. Sin embargo, la existencia de un 26.7% de respuestas que reflejan una menor frecuencia de capacitación indica la necesidad de ampliar y mejorar los programas formativos, garantizando su accesibilidad y aplicación uniforme dentro de todas las áreas de trabajo.

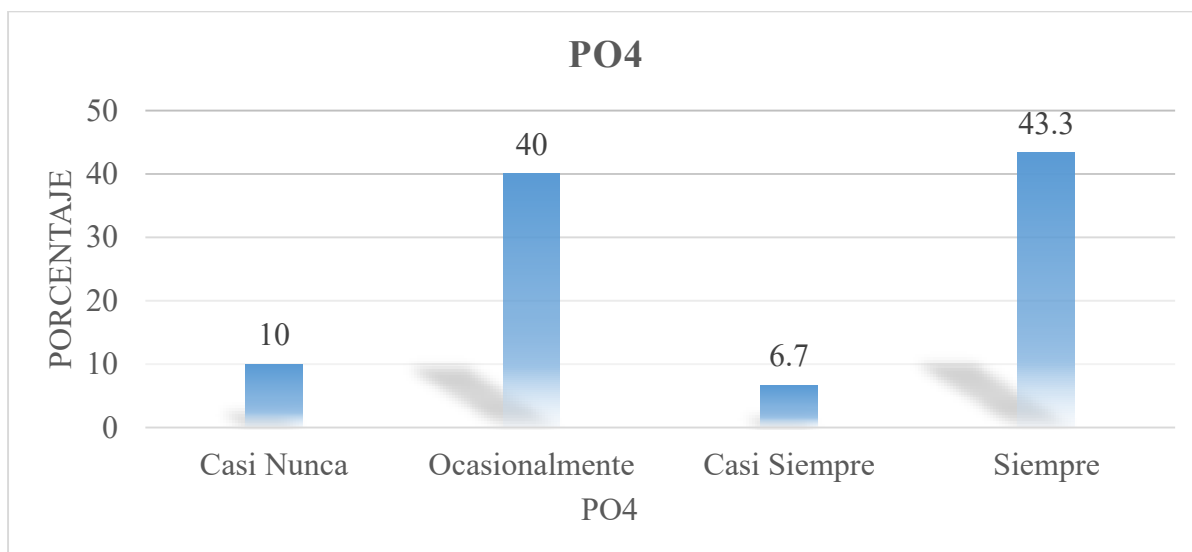
Pregunta N° 4: ¿Los funcionarios y directivos actúan conforme a los valores éticos institucionales?

Tabla 9

Valores éticos por parte de los funcionarios

PO4				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	10.0	10.0
	Ocasionalmente	12	40.0	50.0
	Casi Siempre	2	6.7	56.7
	Siempre	13	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos
Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 4*Valores éticos por parte de los funcionarios***Interpretación:**

De acuerdo con las respuestas obtenidas de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, conformada por diversos cargos administrativos, se evaluó la percepción sobre la adherencia de los funcionarios y directivos a los valores éticos institucionales. Este grupo, seleccionado como muestra representativa, brindó su opinión sobre la ética organizacional dentro de la municipalidad.

Los resultados revelaron que el 10% de los encuestados considera que los funcionarios y directivos casi nunca actúan conforme a los valores éticos institucionales, mientras que el 40% opinó que esto ocurre ocasionalmente. Por otro lado, un 6.7% señaló que los funcionarios casi siempre cumplen con los valores éticos, mientras que un 43.3% afirmó que el comportamiento ético es siempre una prioridad dentro de la gestión municipal.

En conclusión, una mayoría significativa de los funcionarios (83.3%) percibe que la actuación conforme a valores éticos ocurre de manera habitual dentro de la Municipalidad Provincial de Canas. Sin embargo, el 50% de los encuestados (suma de "ocasionalmente" y "casi nunca") revela que aún existen oportunidades de mejora en la promoción de una cultura ética más sólida y consistente. Este resultado enfatiza la necesidad de fortalecer estrategias de

capacitación y supervisión para asegurar que los principios éticos sean aplicados uniformemente en la gestión municipal.

Pregunta N° 5: ¿Se identifican los riesgos operativos o financieros en su unidad?

Tabla 10

Identificación de riesgos operativos y financieros

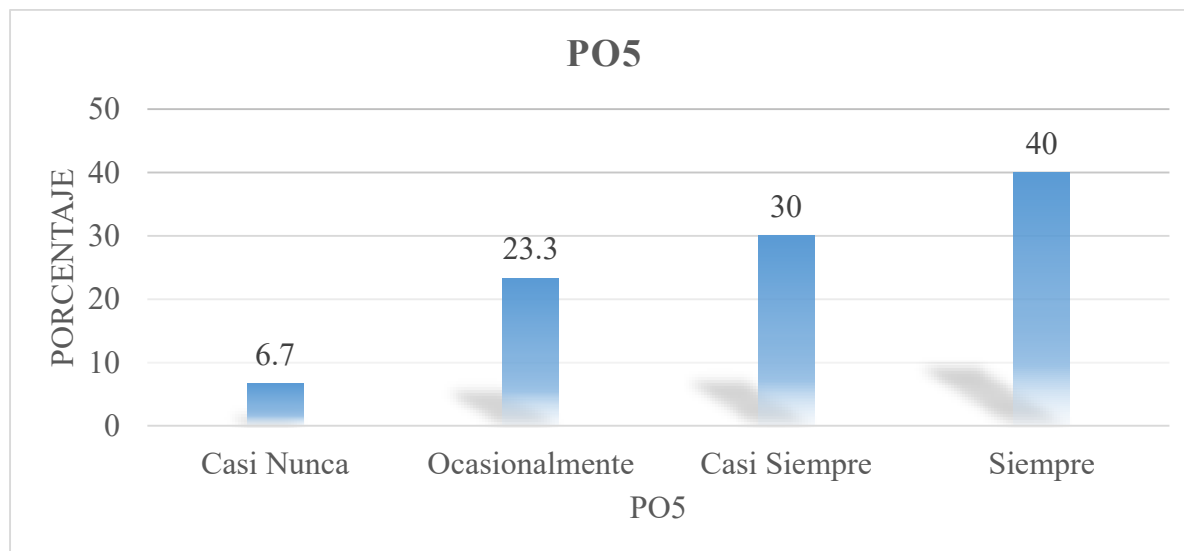
PO5					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	Ocasionalmente	7	23.3	23.3	30.0
	Casi Siempre	9	30.0	30.0	60.0
	Siempre	12	40.0	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 5

Identificación de riesgos operativos y financieros



Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos de una encuesta realizada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se evaluó el nivel de identificación de riesgos operativos y financieros dentro de sus unidades. Los encuestados, quienes desempeñan

diversas funciones administrativas y de gestión, proporcionaron sus percepciones respecto a la identificación de estos riesgos, aspecto crucial para garantizar una adecuada planificación y control financiero.

En la encuesta, el 6.7% de los funcionarios indicó que casi nunca se identifican los riesgos operativos o financieros; el 23.3% manifestó que estos riesgos son identificados ocasionalmente; mientras que el 30% señaló que dicha identificación ocurre casi siempre, y el 40% afirmó que los riesgos son siempre identificados en sus unidades.

En conclusión, una amplia mayoría de los funcionarios (70%) considera que los riesgos operativos y financieros son identificados con frecuencia dentro de la Municipalidad Provincial de Canas. Este resultado sugiere un grado significativo de conciencia institucional sobre la importancia de la gestión de riesgos, lo que puede contribuir a la adopción de medidas preventivas y correctivas para optimizar la administración pública y mitigar posibles contingencias.

Pregunta N° 6: ¿La municipalidad cuenta con un plan para mitigar los riesgos identificados?

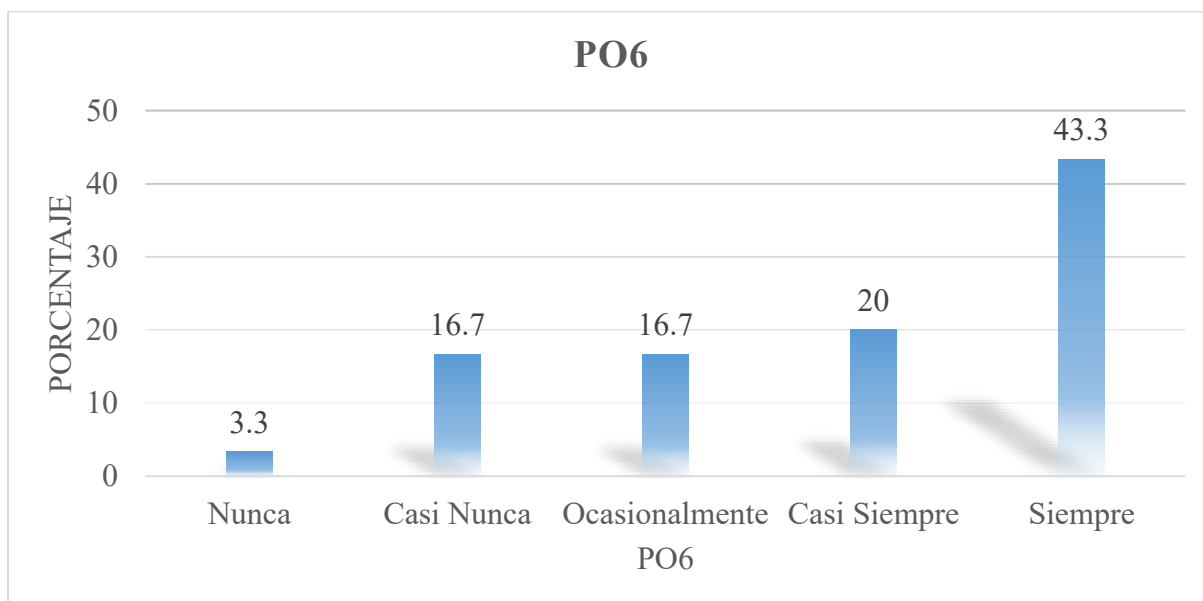
Tabla 11

Existencia de un plan de mitigación de riesgos

PO6					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Casi Nunca	5	16.7	16.7	20.0
	Ocasionalmente	5	16.7	16.7	36.7
	Casi Siempre	6	20.0	20.0	56.7
	Siempre	13	43.3	43.3	100

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 6*Existencia de un plan de mitigación de riesgos***Interpretación:**

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se evaluó la existencia de un plan municipal para mitigar los riesgos identificados. Este grupo de funcionarios, seleccionado como muestra representativa, proporcionó respuestas que reflejan la percepción institucional respecto a la gestión del riesgo.

Los resultados de la encuesta indican que el 43.3% de los funcionarios afirmó que la municipalidad siempre cuenta con un plan para mitigar los riesgos, mientras que un 20% consideró que este casi siempre está presente. Por otro lado, un 16.7% señaló que la existencia de dicho plan es ocasional, y otro 16.7% manifestó que casi nunca la municipalidad dispone de esta herramienta. Finalmente, un 3.3% indicó que nunca se cuenta con un plan de mitigación.

En conclusión, la mayoría de los funcionarios (63.3%) percibe que la Municipalidad Provincial de Canas cuenta con un plan para mitigar los riesgos identificados con frecuencia. Sin embargo, los datos también reflejan que un 36.7% de los encuestados considera que dicho

plan no se implementa con la regularidad necesaria, lo que podría señalar áreas de mejora en la planificación y gestión del riesgo dentro de la entidad municipal.

Pregunta N° 7: ¿Se realiza seguimiento periódico a los riesgos detectados?

Tabla 12

Seguimiento periódico de riesgos detectados

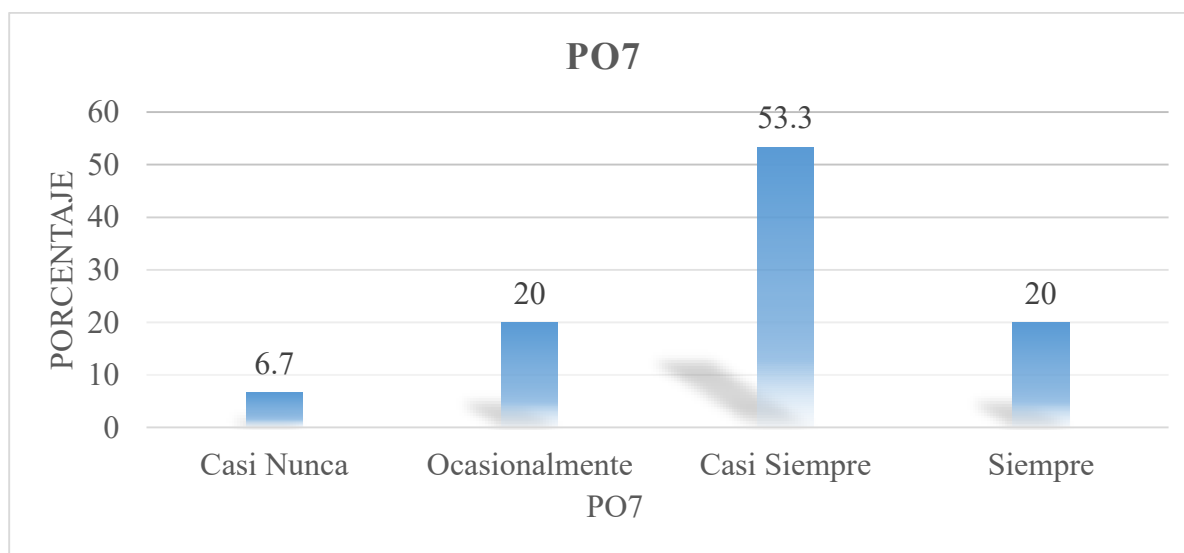
PO7				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6.7	6.7
	Ocasionalmente	6	20.0	26.7
	Casi Siempre	16	53.3	80.0
	Siempre	6	20.0	100.0
	Total	30	100.0	

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 7

Seguimiento periódico de riesgos detectados



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se evaluó la percepción sobre el seguimiento periódico a

los riesgos detectados en la gestión municipal. Los participantes, provenientes de diversas áreas administrativas, fueron seleccionados como muestra representativa para analizar la continuidad del monitoreo de riesgos, un aspecto clave en la consolidación del control interno y la mejora de la gestión pública.

Los resultados evidencian que el 6.7% de los funcionarios consideran que el seguimiento de riesgos casi nunca se realiza de manera periódica, mientras que un 20% indicó que ocurre ocasionalmente. Sin embargo, la mayoría de los encuestados, representada por el 53.3%, afirmó que el seguimiento se lleva a cabo casi siempre, reflejando una práctica institucional de monitoreo relativamente constante. Adicionalmente, un 20% de los encuestados señaló que el seguimiento se efectúa de manera continua, lo que sugiere un esfuerzo significativo en la gestión de riesgos.

En conclusión, el 73.3% de los funcionarios considera que el seguimiento a los riesgos identificados se realiza con frecuencia dentro de la municipalidad, lo que evidencia un compromiso notable con la supervisión de riesgos. No obstante, la presencia de un 26.7% de funcionarios que reportan seguimiento ocasional o casi inexistente señala áreas de mejora. Esto sugiere la necesidad de fortalecer mecanismos de monitoreo y establecer estrategias para garantizar la periodicidad del seguimiento, reduciendo posibles vulnerabilidades en la administración municipal.

Pregunta N° 8: ¿Los riesgos detectados se gestionan adecuadamente en su área?

Tabla 13

Gestión de riesgos detectados

PO8					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Ocasionalmente	4	13.3	13.3	16.7
	Casi Siempre	10	33.3	33.3	50.0

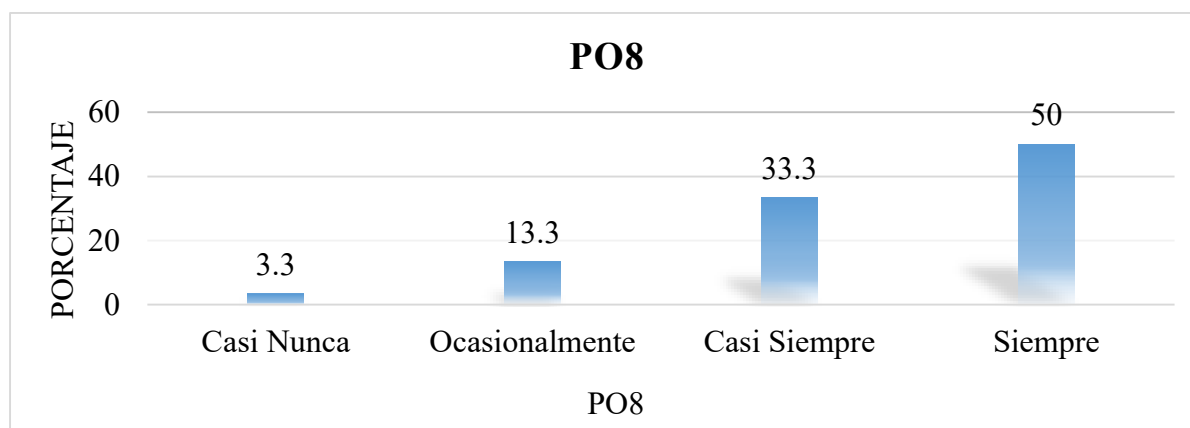
Siempre	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 8

Gestión de riesgos detectados



Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos de una encuesta realizada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se evaluó la percepción sobre si los riesgos detectados se gestionan adecuadamente en su área. Los encuestados, que incluyen personal administrativo y operativo, fueron seleccionados como muestra representativa para analizar esta dimensión clave en la gestión institucional y el cumplimiento normativo.

Además, se examinó la importancia de la gestión de riesgos en la optimización de procesos y la toma de decisiones, un componente esencial para garantizar una administración eficiente y transparente. Los resultados indican que el 3.3% de los encuestados considera que los riesgos casi nunca se gestionan adecuadamente, mientras que el 13.3% afirmó que esto ocurre ocasionalmente. Por otro lado, el 33.3% indicó que los riesgos en su área se gestionan casi siempre, y el 50% manifestó que la gestión se realiza de manera sistemática.

En conclusión, el 83.3% de los funcionarios encuestados opina que los riesgos detectados son gestionados adecuadamente, lo que refleja un compromiso institucional con la

seguridad y la eficiencia administrativa. Sin embargo, el 16.6% que percibe deficiencias sugiere oportunidades de mejora en la aplicación de protocolos, la capacitación del personal y el uso de herramientas para la identificación y mitigación de riesgos.

Pregunta N° 9: ¿Los procedimientos internos están documentados y se aplican en su unidad?

Tabla 14

Número de procedimientos internos documentados y aplicados

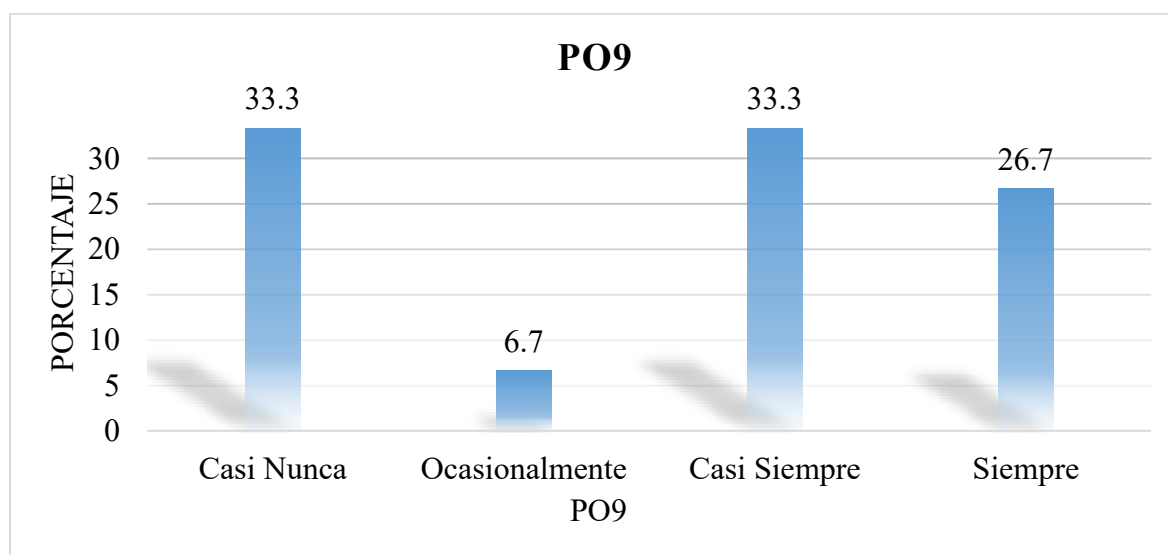
PO9				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	10	33.3	33.3
	Ocasionalmente	2	6.7	40.0
	Casi Siempre	10	33.3	73.3
	Siempre	8	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 9

Número de procedimientos internos documentados y aplicados



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se evaluó la percepción sobre la existencia y aplicación de procedimientos internos documentados dentro de las unidades organizacionales de dicha entidad. Esta evaluación forma parte del estudio orientado a determinar la incidencia del sistema de control interno en la calidad de los servicios públicos prestados durante el periodo 2024.

Los resultados de la encuesta revelaron que el 33.3% de los funcionarios considera que los procedimientos internos casi nunca están documentados y se aplican en su unidad, mientras que un 6.7% manifestó que esto ocurre ocasionalmente. Por otro lado, el 33.3% indicó que los procedimientos casi siempre están documentados y se aplican, y el 26.7% afirmó que siempre se cumplen estas condiciones.

En conclusión, si bien un 60% de los encuestados (suma de “Casi Siempre” y “Siempre”) percibe que existen procedimientos documentados que se aplican en sus unidades, aún un 40% (suma de “Casi Nunca” y “Ocasionalmente”) señala debilidades o ausencia en este aspecto. Este hallazgo evidencia una percepción dividida sobre la implementación práctica del control interno en la Municipalidad Provincial de Canas, lo que sugiere la necesidad de reforzar la estandarización, documentación y aplicación efectiva de los procedimientos internos como parte de un sistema de control que garantice una gestión pública eficiente y orientada a resultados.

Pregunta N° 10: ¿Se aplica la segregación de funciones en los procesos administrativos y financieros?

Tabla 15

Segregación de funciones en los procesos administrativos y financieros

P10					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	20.0	20.0	20.0

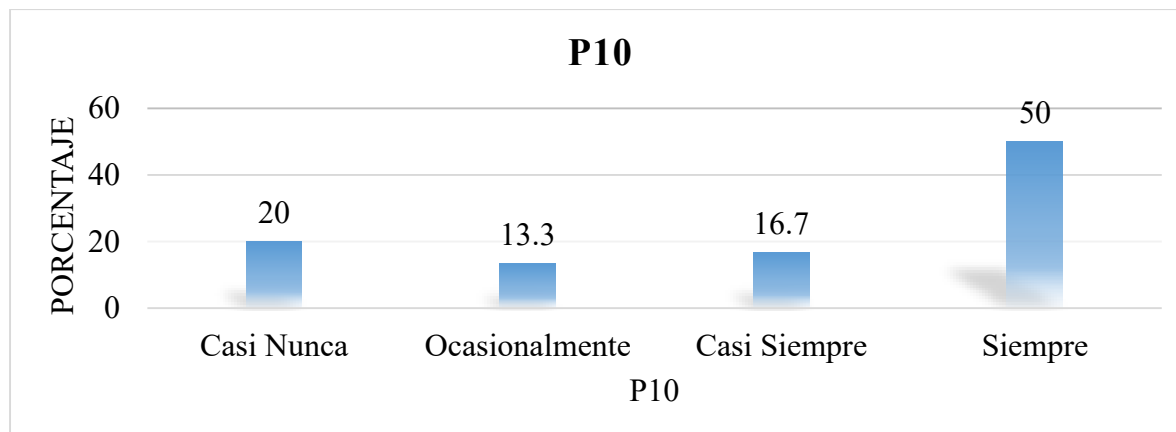
Ocasionalmente	4	13.3	13.3	33.3
Casi Siempre	5	16.7	16.7	50.0
Siempre	15	50.0	50.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 10

Segregación de funciones en los procesos administrativos y financieros



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se evaluó la percepción sobre la implementación de la segregación de funciones en los procesos administrativos y financieros, como parte fundamental del sistema de control interno institucional durante el periodo 2024.

Los resultados de la encuesta revelaron que un 20% de los funcionarios considera que la segregación de funciones casi nunca se aplica en los procesos de su unidad, mientras que un 13.3% opinó que esto ocurre ocasionalmente. Por otro lado, un 16.7% señaló que esta práctica se aplica casi siempre, y el 50% de los encuestados afirmó que siempre se cumple con esta medida de control.

En conclusión, un 66.7% de los funcionarios percibe que existe una adecuada segregación de funciones (suma de “Casi Siempre” y “Siempre”), lo cual representa un indicio positivo respecto a la implementación de controles internos que previenen conflictos de interés y errores administrativos. Sin embargo, el hecho de que un 33.3% manifieste que esta práctica

ocurre de forma limitada o inexistente pone de relieve la necesidad de fortalecer los mecanismos de control organizacional en determinadas áreas. Por tanto, se recomienda que la Municipalidad Provincial de Canas revise sus procesos críticos, asegurando que la separación de responsabilidades esté formalizada y se aplique de manera uniforme en todas las unidades administrativas y financieras.

Pregunta N° 11: ¿Los controles establecidos previenen errores o irregularidades?

Tabla 16

Eficacia de los controles preventivos y detectivos

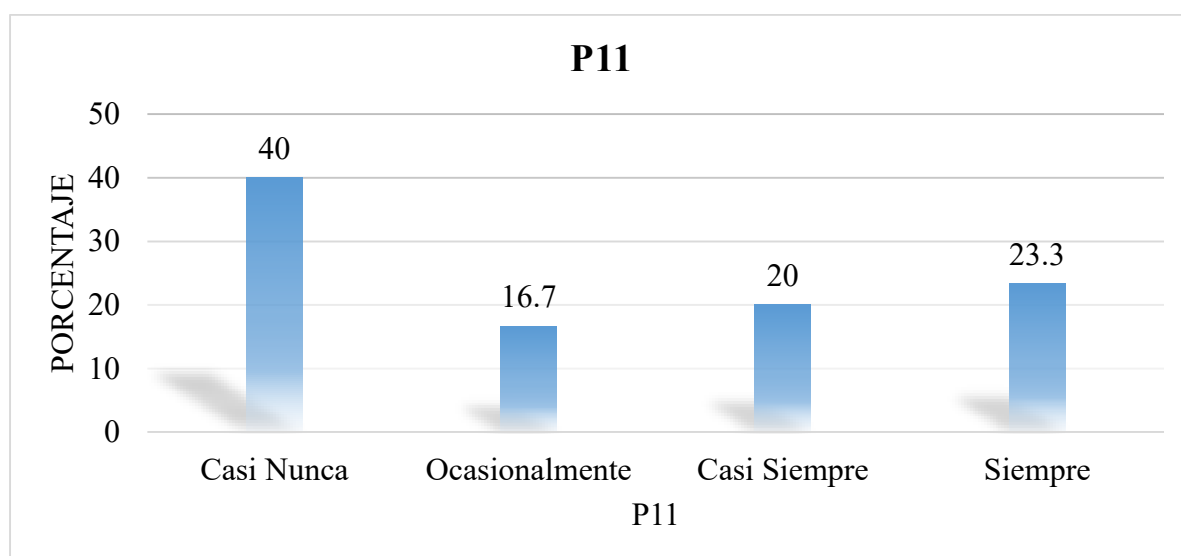
P11				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	12	40.0	40.0
	Ocasionalmente	5	16.7	56.7
	Casi Siempre	6	20.0	76.7
	Siempre	7	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 11

Eficacia de los controles preventivos y detectivos



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se evaluó la percepción sobre la efectividad de los controles establecidos para prevenir errores e irregularidades dentro de los procesos administrativos y financieros, como parte de la valoración del funcionamiento del sistema de control interno durante el periodo 2024.

Los resultados evidencian que un 40% de los funcionarios considera que dichos controles casi nunca cumplen su función preventiva, mientras que un 16.7% manifestó que esto ocurre ocasionalmente. Por otro lado, el 20% de los encuestados señaló que los controles casi siempre son eficaces, y un 23.3% indicó que siempre contribuyen a evitar errores o irregularidades.

Este panorama refleja una situación preocupante: el 56.7% de los funcionarios percibe que los controles internos no cumplen adecuadamente su propósito preventivo, lo cual podría generar vulnerabilidades en la gestión institucional, facilitando la ocurrencia de errores, omisiones o incluso actos irregulares. Si bien un 43.3% reconoce la efectividad de los controles en diferentes niveles, esta proporción aún resulta insuficiente para garantizar un ambiente de control sólido y confiable.

En este contexto, se hace imprescindible que la Municipalidad Provincial de Canas refuerce sus mecanismos de control, promoviendo la implementación de políticas y procedimientos que aseguren su cumplimiento, monitoreo y mejora continua. Asimismo, se recomienda realizar capacitaciones periódicas al personal sobre la importancia del control interno, así como establecer indicadores de desempeño que permitan evaluar objetivamente la eficacia de las medidas preventivas adoptadas por cada unidad orgánica.

Pregunta N° 12: ¿Existen mecanismos que permiten detectar desviaciones o errores en los procesos?

Tabla 17

Mecanismos para detectar desviaciones o errores en el proceso

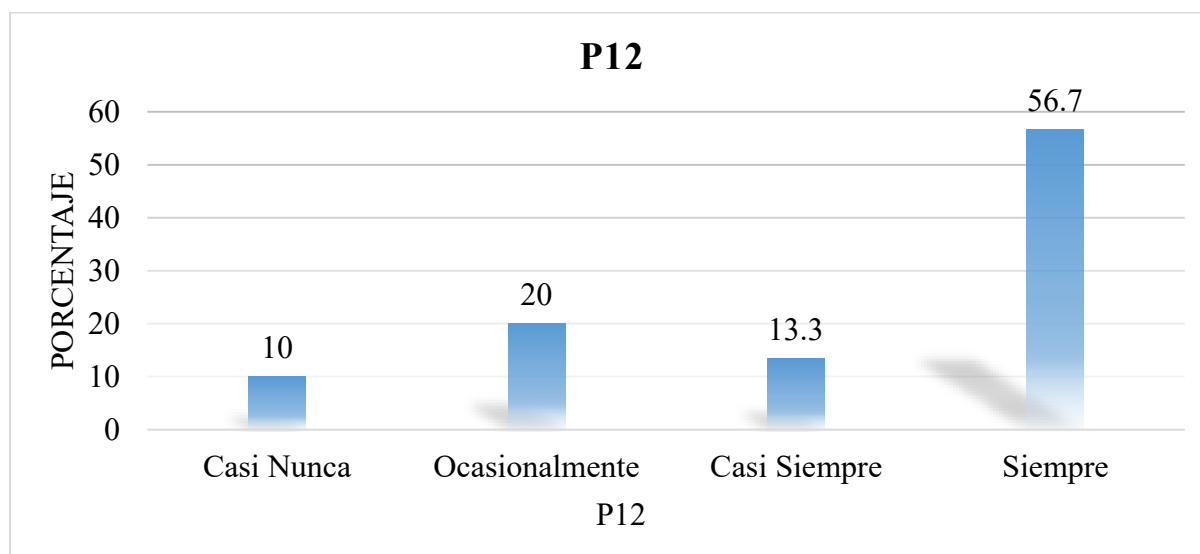
P12				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	10.0	10.0
	Ocasionalmente	6	20.0	30.0
	Casi Siempre	4	13.3	43.3
	Siempre	17	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos.

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 12

Mecanismos para detectar desviaciones o errores en el proceso



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se evaluó la percepción sobre la existencia de mecanismos de detección de desviaciones o errores en los procesos administrativos y financieros, como parte de la implementación del sistema de control interno institucional en el periodo 2024.

Los resultados muestran que el 56.7% de los funcionarios considera que siempre existen mecanismos efectivos para detectar desviaciones o errores, seguido por un 13.3% que opina que estos mecanismos casi siempre están presentes. En contraste, un 20% indicó que tales mecanismos solo están disponibles ocasionalmente, y un 10% manifestó que casi nunca se cuenta con herramientas de detección adecuadas.

Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva, dado que un 70% de los funcionarios (suma de “Casi Siempre” y “Siempre”) reconoce la existencia de mecanismos que permiten identificar oportunamente errores o desviaciones, lo cual fortalece la capacidad de respuesta institucional ante fallas en la operatividad de los procesos.

Sin embargo, el 30% restante, que percibe una aplicación limitada o nula de estos mecanismos, evidencia que aún persisten áreas en las que el control interno podría verse debilitado por la falta de seguimiento oportuna de posibles inconsistencias. Esta situación subraya la importancia de extender buenas prácticas de supervisión y monitoreo a todas las unidades organizativas, asegurando así una cobertura integral del sistema de alertas y controles.

Pregunta N° 13: ¿La población accede adecuadamente a los servicios públicos municipales?

Tabla 18

Porcentaje de población con acceso a los servicios públicos municipales

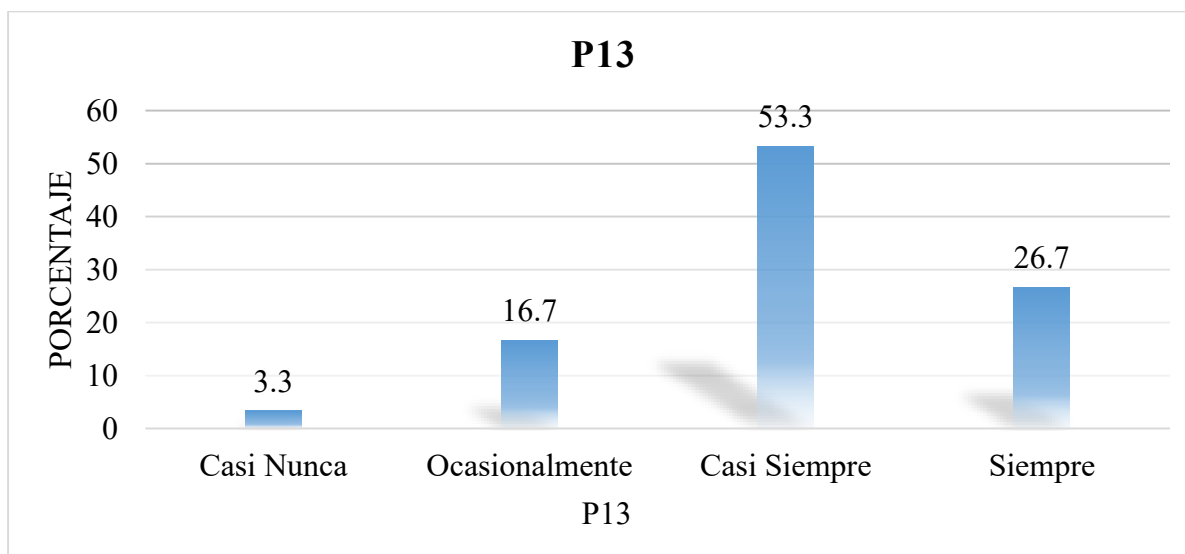
P13				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3.3	3.3
	Ocasionalmente	5	16.7	20.0
	Casi Siempre	16	53.3	73.3
	Siempre	8	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 13

Porcentaje de población con acceso a los servicios públicos municipales



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se analizó la percepción institucional sobre el acceso adecuado de la población a los servicios públicos municipales, considerando este aspecto como un indicador clave de la calidad del servicio brindado por la entidad durante el periodo 2024.

Los resultados revelan que el 53.3% de los encuestados considera que la población casi siempre accede adecuadamente a los servicios municipales, mientras que un 26.7% opinó que este acceso se garantiza siempre. En contraste, un 16.7% considera que ello ocurre solo ocasionalmente, y un 3.3% manifestó que la población casi nunca accede adecuadamente a dichos servicios.

Esta distribución muestra una percepción mayoritariamente favorable, ya que un 80% de los funcionarios (suma de “Casi Siempre” y “Siempre”) reconoce un nivel adecuado de acceso a los servicios por parte de la ciudadanía. No obstante, el 20% restante aún percibe barreras u obstáculos que limitan dicho acceso, lo cual sugiere la existencia de brechas que

deben ser atendidas para asegurar una cobertura equitativa y eficiente en todos los sectores de la población.

En este sentido, la Municipalidad Provincial de Canas debe continuar fortaleciendo su enfoque de gestión orientado al ciudadano, priorizando estrategias de mejora continua en la provisión de servicios públicos. Ello incluye optimizar la infraestructura, ampliar los canales de atención, reducir los tiempos de respuesta y asegurar la accesibilidad de los servicios a poblaciones vulnerables o alejadas.

Pregunta N° 14: ¿Los ciudadanos reciben atención en un tiempo razonable para sus trámites?

Tabla 19

Tiempo promedio de espera para la atención de trámites y servicios

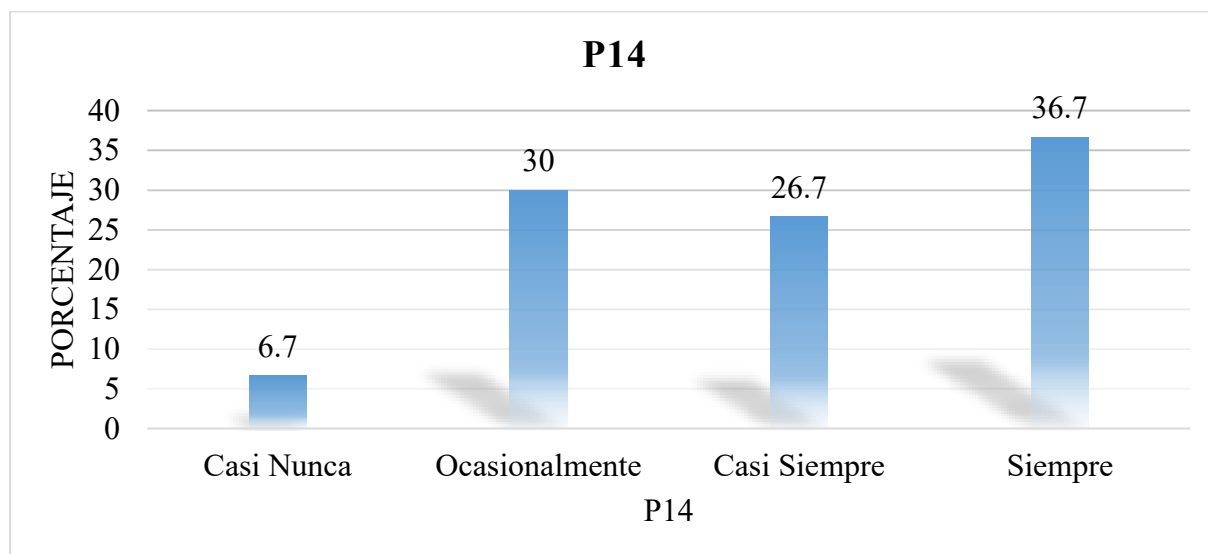
P14					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	Ocasionalmente	9	30.0	30.0	36.7
	Casi Siempre	8	26.7	26.7	63.3
	Siempre	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 14

Tiempo promedio de espera para la atención de trámites y servicios



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se evaluó la percepción institucional sobre la oportunidad en la atención a los ciudadanos en relación con los trámites que gestionan ante la entidad, siendo este un componente clave en la evaluación de la calidad de los servicios públicos durante el periodo 2024.

Los resultados revelan que el 36.7% de los funcionarios considera que los ciudadanos siempre reciben atención en un tiempo razonable, seguido por un 26.7% que indicó que esto ocurre casi siempre. No obstante, un 30% manifestó que la atención oportuna se da solo ocasionalmente, y un 6.7% considera que casi nunca se brinda una atención en plazos adecuados.

Estos resultados reflejan que un 63.4% de los encuestados percibe que la atención ciudadana se realiza de forma oportuna en la mayoría de los casos (suma de “Siempre” y “Casi Siempre”), lo cual es un indicador positivo para la gestión municipal. Sin embargo, el 36.7% restante representa una proporción significativa de funcionarios que identifican demoras o

deficiencias en los tiempos de atención, lo cual podría repercutir negativamente en la percepción ciudadana y en la eficiencia de los procesos administrativos.

Pregunta N° 15: ¿Los servicios municipales están disponibles en zonas urbanas y rurales por igual?

Tabla 20

Cantidad de servicios municipales disponibles en zonas rurales y urbanas

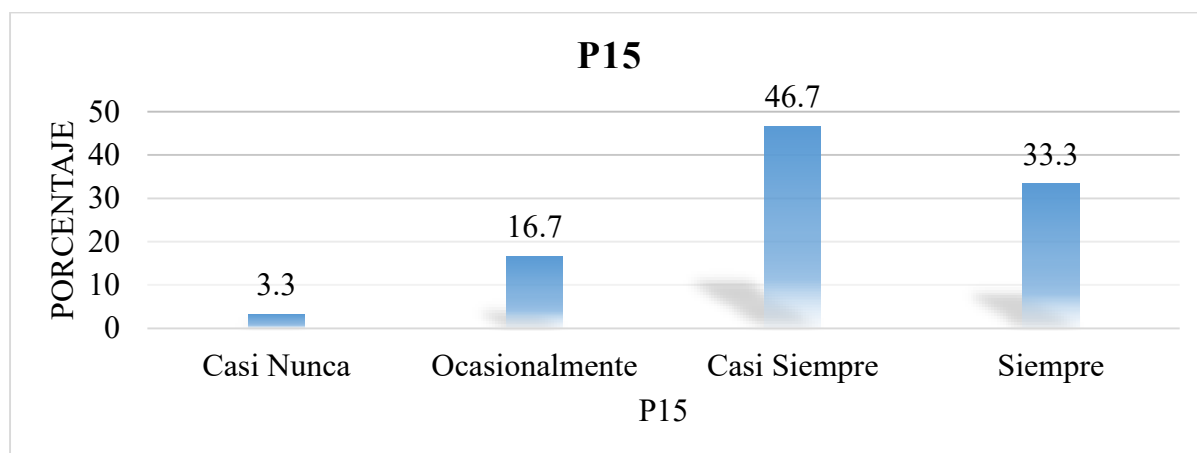
P15					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3.3	3.3	3.3
	Ocasionalmente	5	16.7	16.7	20.0
	Casi Siempre	14	46.7	46.7	66.7
	Siempre	10	33.3	33.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 15

Cantidad de servicios municipales disponibles en zonas rurales y urbanas



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se evaluó la percepción sobre la equidad territorial en la disponibilidad de los servicios municipales, considerando la cobertura tanto en zonas urbanas como rurales durante el periodo 2024.

Los resultados revelan que el 46.7% de los funcionarios considera que los servicios públicos municipales casi siempre están disponibles de forma equitativa en ambas zonas, mientras que un 33.3% señaló que dicha disponibilidad se da siempre. Por otro lado, un 16.7% opinó que esto ocurre solo ocasionalmente, y un 3.3% manifestó que casi nunca existe igualdad en la distribución de los servicios.

En conjunto, un 80% de los encuestados percibe una cobertura constante o frecuente de los servicios en zonas tanto urbanas como rurales (suma de “Casi Siempre” y “Siempre”), lo que sugiere un nivel importante de descentralización y esfuerzos institucionales por garantizar el acceso equitativo. Sin embargo, el 20% restante que identifica una cobertura limitada o esporádica representa un llamado de atención, especialmente considerando que las zonas rurales suelen enfrentar mayores barreras geográficas, tecnológicas y logísticas para acceder a los servicios públicos.

Este escenario plantea la necesidad de que la Municipalidad Provincial de Canas continúe y refuerce las estrategias de inclusión territorial, asegurando que la prestación de servicios municipales como salud, saneamiento, transporte, seguridad ciudadana o trámites administrativos esté debidamente planificada y ejecutada en todos los sectores de la provincia.

Pregunta N° 16: ¿Se implementan medidas para mejorar el acceso a los servicios en todas las zonas?

Tabla 21

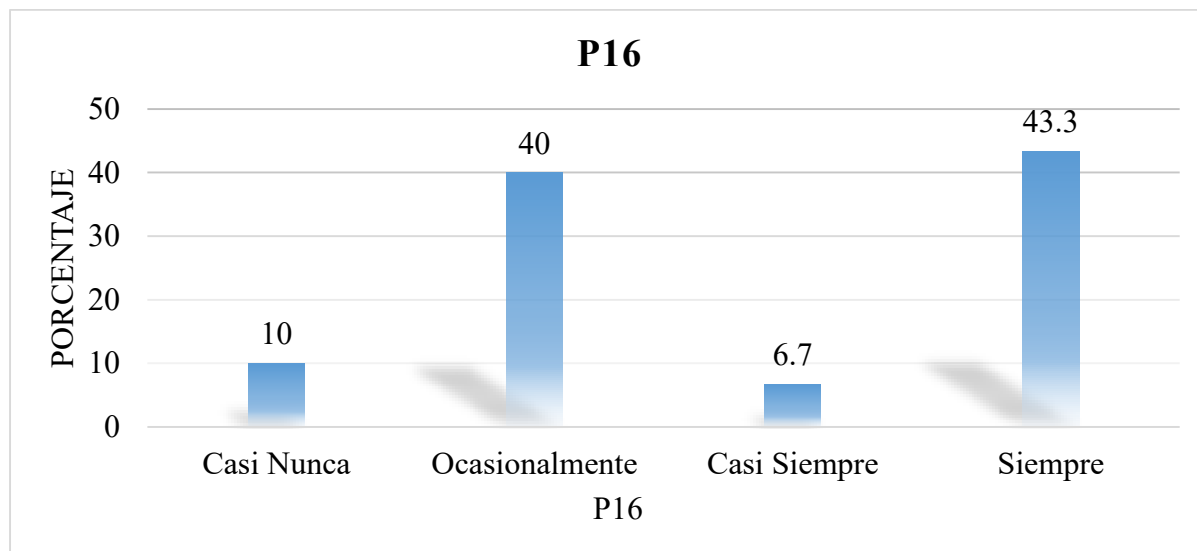
Mejoramiento del acceso a los servicios en todas las zonas

P16					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	10.0	10.0	10.0
	Ocasionalmente	12	40.0	40.0	50.0
	Casi Siempre	2	6.7	6.7	56.7
	Siempre	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos.
Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 16

Mejoramiento del acceso a los servicios en todas las zonas



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se analizó la percepción institucional respecto a la implementación de medidas orientadas a mejorar el acceso a los servicios públicos en todas las zonas del distrito, tanto urbanas como rurales, durante el periodo 2024.

Los resultados muestran que el 43.3% de los encuestados considera que siempre se implementan medidas para mejorar dicho acceso, seguido por un 40% que opina que esto ocurre ocasionalmente. En menor proporción, un 10% indicó que dichas medidas casi nunca se aplican, y un 6.7% señaló que estas acciones casi siempre se realizan.

Esta distribución revela una percepción dividida: aunque una mayoría relativa considera que las medidas están siempre presentes, el 56.7% restante percibe que su aplicación es irregular o limitada, lo cual sugiere que existen esfuerzos institucionales que aún no alcanzan una cobertura territorial uniforme ni sostenida en el tiempo.

En ese sentido, si bien los resultados reflejan avances importantes en la gestión orientada al acceso equitativo de servicios, también evidencian desafíos relacionados con la planificación estratégica, priorización de zonas más alejadas o vulnerables, y sostenibilidad de las intervenciones. La percepción de que las medidas son ocasionales o insuficientes podría estar asociada a limitaciones presupuestales, logísticas o de seguimiento institucional.

Pregunta N° 17: ¿Se atienden las solicitudes o trámites en plazos adecuados?

Tabla 22

Atención de solicitudes o tramites en plazos adecuados

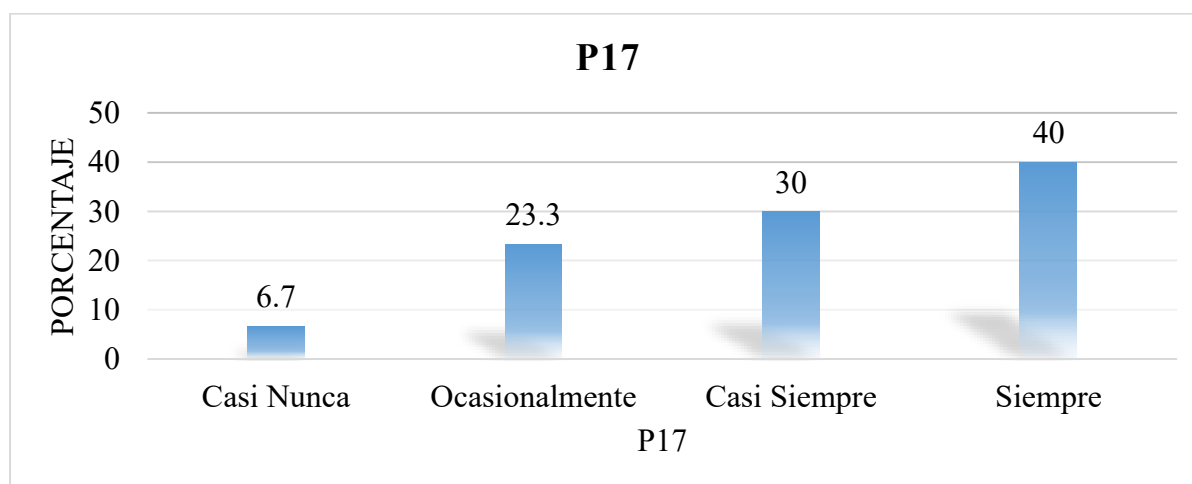
P17				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6.7	6.7
	Ocasionalmente	7	23.3	30.0
	Casi Siempre	9	30.0	60.0
	Siempre	12	40.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 17

Atención de solicitudes o tramites en plazos adecuados



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se analizó la percepción institucional sobre la oportunidad

en la atención de solicitudes y trámites administrativos, como un componente clave en la evaluación de la eficiencia del servicio público brindado durante el periodo 2024.

Los resultados muestran que el 40% de los funcionarios considera que las solicitudes y trámites siempre son atendidos en plazos adecuados, mientras que un 30% opina que esto ocurre casi siempre. Por otro lado, un 23.3% señaló que la atención oportuna se da solo ocasionalmente, y un 6.7% manifestó que casi nunca se cumple con los plazos establecidos.

Esta distribución evidencia que un 70% de los funcionarios percibe un cumplimiento constante o frecuente de los plazos establecidos para la atención de trámites, lo cual representa un indicador positivo en términos de eficiencia administrativa. No obstante, el 30% restante identifica demoras o incumplimientos que afectan la fluidez de los procedimientos institucionales, lo cual podría generar insatisfacción ciudadana o acumulación de expedientes pendientes.

En este contexto, resulta necesario que la Municipalidad Provincial de Canas fortalezca sus mecanismos de gestión del tiempo y seguimiento de expedientes, implementando herramientas tecnológicas para el control de plazos, optimización de procesos internos, y la asignación eficiente de recursos humanos.

Pregunta N° 18: ¿Se cumplen los estándares de calidad en la prestación de servicios municipales?

Tabla 23

Cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de servicios

P18					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.3	3.3	3.3

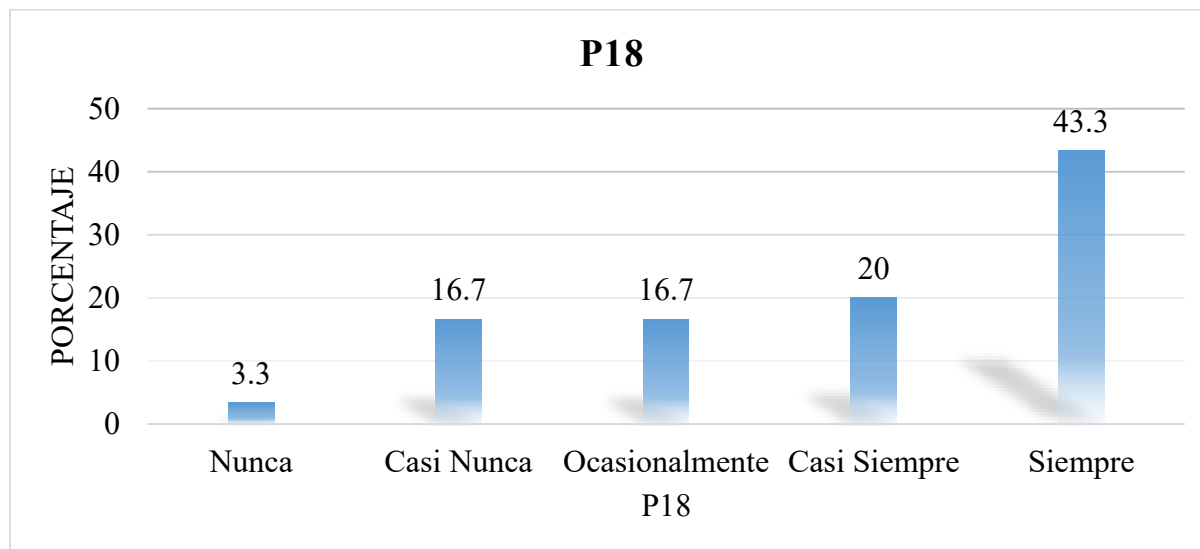
Casi Nunca	5	16.7	16.7	20.0
Ocasionalmente	5	16.7	16.7	36.7
Casi Siempre	6	20.0	20.0	56.7
Siempre	13	43.3	43.3	100

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 18

Cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de servicios



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se evaluó la percepción institucional sobre el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de los servicios municipales, aspecto fundamental para garantizar una atención eficiente, transparente y orientada al bienestar de la ciudadanía durante el periodo 2024.

Los resultados muestran que el 43.3% de los encuestados considera que los estándares de calidad siempre se cumplen, seguido por un 20% que opinó que estos casi siempre se respetan. No obstante, un 16.7% señaló que el cumplimiento de estándares ocurre solo ocasionalmente, otro 16.7% manifestó que casi nunca se observan, y un 3.3% indicó que nunca se cumplen.

En conjunto, un 63.3% de los funcionarios percibe que los servicios municipales se prestan con una calidad constante o frecuente (suma de “Casi Siempre” y “Siempre”), lo cual representa un indicador alentador respecto al nivel de atención ofrecido por la entidad. Sin embargo, un 36.7% manifiesta que los estándares de calidad se aplican con poca regularidad o no se cumplen, lo que refleja una brecha significativa que aún requiere atención institucional.

Este resultado sugiere que, si bien existen esfuerzos importantes por brindar servicios de calidad, es necesario que la Municipalidad Provincial de Canas refuerce las estrategias de gestión por resultados, implemente protocolos de calidad estandarizados, y fortalezca los sistemas de evaluación continua y retroalimentación ciudadana, con el fin de garantizar que todos los servicios se brinden con eficiencia, equidad y altos niveles de satisfacción para la población.

Pregunta N° 19: ¿El nivel de cobertura de los servicios está acorde al presupuesto ejecutado?

Tabla 24

Relación entre el presupuesto ejecutado y el nivel de cobertura de los servicios

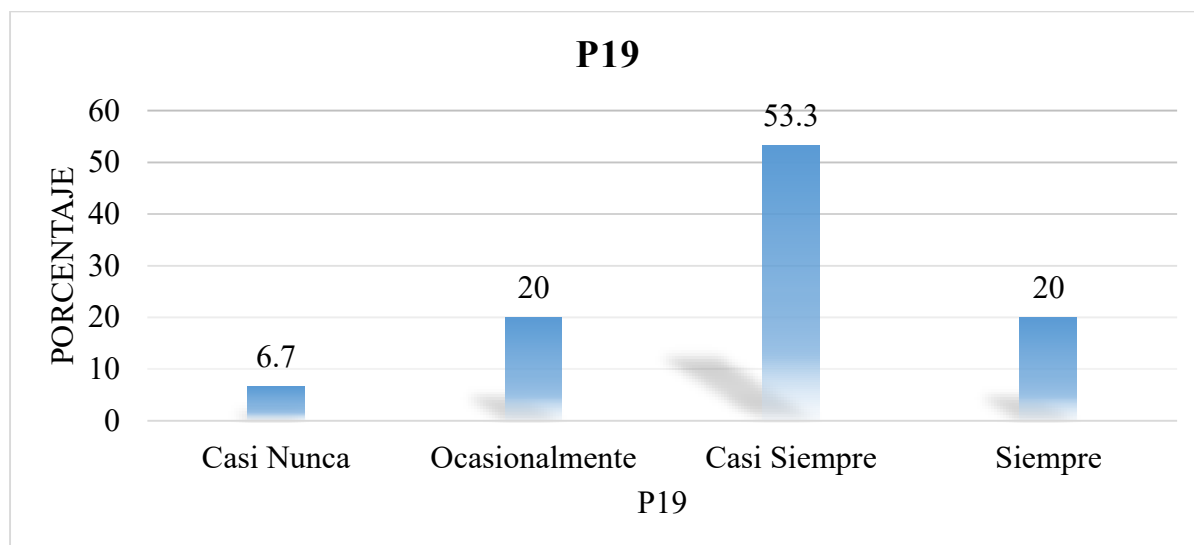
P19					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	6.7	6.7	6.7
	Ocasionalmente	6	20.0	20.0	26.7
	Casi Siempre	16	53.3	53.3	80.0
	Siempre	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 19

Relación entre el presupuesto ejecutado y el nivel de cobertura de los servicios



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se evaluó la percepción institucional respecto a si el nivel de cobertura de los servicios públicos municipales guarda correspondencia con el presupuesto ejecutado, aspecto crucial para garantizar la eficiencia en la asignación y uso de los recursos públicos durante el periodo 2024.

Los resultados revelan que el 53.3% de los funcionarios considera que el nivel de cobertura casi siempre está acorde con el presupuesto ejecutado, mientras que el 20% opina que esto se cumple siempre. En contraste, un 20% indicó que esta relación se da solo ocasionalmente, y un 6.7% señaló que casi nunca se observa correspondencia entre cobertura y ejecución presupuestal.

Estos resultados reflejan que un 73.3% de los encuestados percibe que existe una correspondencia frecuente o constante entre el presupuesto ejecutado y la cobertura de servicios, lo cual constituye una señal positiva sobre la capacidad institucional para orientar el gasto público hacia la atención de las necesidades reales de la población. No obstante, el 26.7%

restante evidencia que aún existen desafíos relacionados con la eficiencia del gasto, la focalización de inversiones y la planificación operativa.

Este escenario sugiere que, aunque los recursos están siendo utilizados en su mayoría de forma coherente con los niveles de atención alcanzados, la Municipalidad Provincial de Canas debe continuar fortaleciendo sus mecanismos de programación multianual, evaluación de desempeño y priorización de inversiones, especialmente en zonas de menor cobertura.

Pregunta N° 20: ¿Se monitorean los resultados para mejorar la eficacia de los servicios públicos?

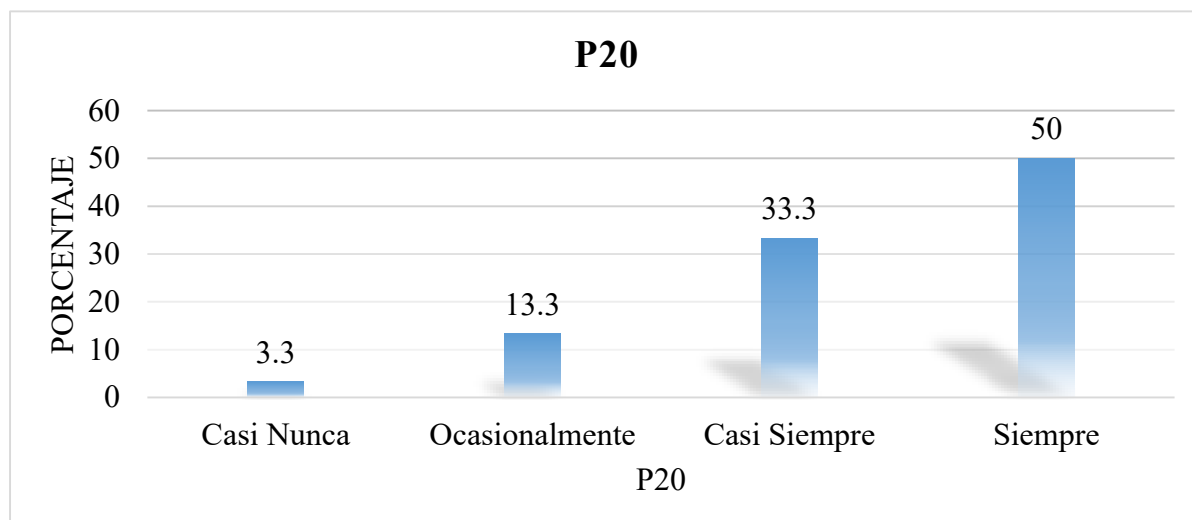
Tabla 25

Monitoreo de resultados para mejorar en la eficiencia

P20				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3.3	3.3
	Ocasionalmente	4	13.3	16.7
	Casi Siempre	10	33.3	50.0
	Siempre	15	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 20*Monitoreo de resultados para mejorar en la eficiencia***Interpretación:**

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se evaluó la percepción institucional respecto al monitoreo de resultados como herramienta de mejora continua en la eficacia de los servicios públicos municipales durante el periodo 2024.

Los resultados revelan que el 50% de los funcionarios considera que los resultados siempre son monitoreados con el fin de mejorar la eficacia de los servicios públicos, mientras que un 33.3% señala que este monitoreo ocurre casi siempre. En menor proporción, un 13.3% indica que esta práctica se realiza solo ocasionalmente, y un 3.3% manifiesta que casi nunca se lleva a cabo.

Estos datos reflejan una percepción ampliamente favorable, donde el 83.3% de los encuestados reconoce la existencia de mecanismos sistemáticos de seguimiento y evaluación de resultados, lo que sugiere un compromiso institucional con la mejora continua de la gestión pública. No obstante, el 16.6% que percibe un monitoreo deficiente o poco frecuente evidencia la necesidad de consolidar esta práctica como parte de la cultura organizacional de todas las áreas.

En este sentido, se recomienda que la Municipalidad Provincial de Canas institucionalice procesos formales de evaluación del desempeño de los servicios públicos, incorporando indicadores de eficiencia, eficacia y satisfacción ciudadana, así como herramientas digitales de reporte y análisis de resultados.

Pregunta N° 21: ¿Los ciudadanos están satisfechos con los servicios que brinda la municipalidad?

Tabla 26

Nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales

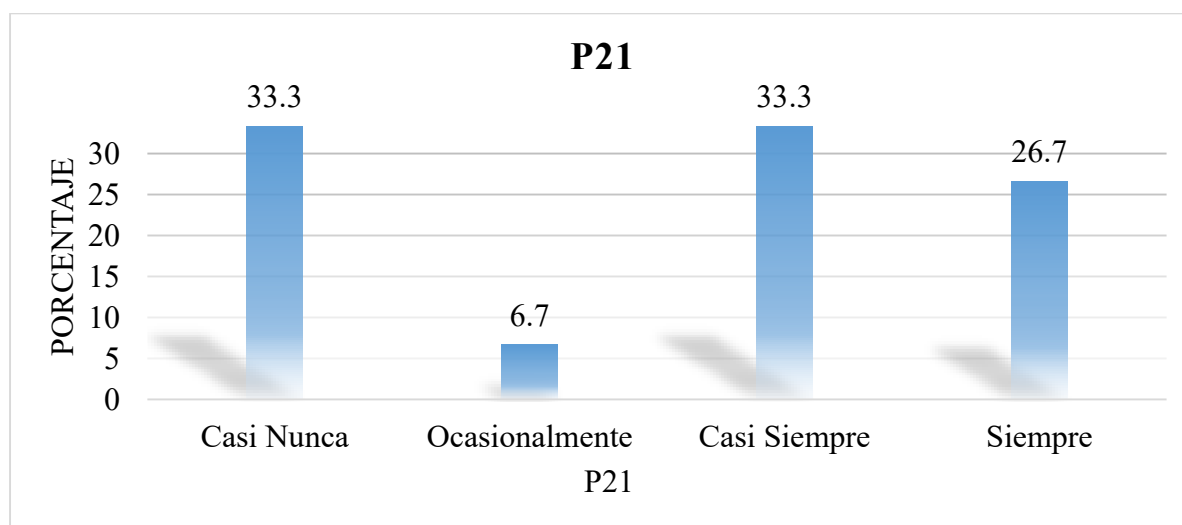
P21				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	10	33.3	33.3
	Ocasionalmente	2	6.7	40.0
	Casi Siempre	10	33.3	73.3
	Siempre	8	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 21

Nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se evaluó la percepción sobre el nivel de satisfacción ciudadana respecto a los servicios públicos brindados por la municipalidad, un indicador fundamental para valorar la calidad, pertinencia y efectividad de la gestión pública durante el periodo 2024.

Los resultados muestran que el 33.3% de los encuestados considera que los ciudadanos casi nunca están satisfechos con los servicios que ofrece la municipalidad, mientras que otro 33.3% indica que casi siempre existe satisfacción. A ello se suma un 26.7% que percibe que la ciudadanía siempre está satisfecha, y solo un 6.7% que opina que esto ocurre ocasionalmente.

Esta distribución refleja una polarización en las percepciones: si bien un 60% de los funcionarios percibe un nivel de satisfacción ciudadano frecuente o constante (suma de “Casi Siempre” y “Siempre”), un significativo 40% manifiesta que la ciudadanía rara vez o solo de manera esporádica se siente satisfecha con los servicios municipales. Este contraste evidencia una percepción institucional dividida que pone en relieve la necesidad de profundizar en el análisis de las causas que originan la insatisfacción.

Ante ello, se recomienda que la Municipalidad Provincial de Canas implemente instrumentos formales de medición de satisfacción ciudadana, tales como encuestas periódicas, buzones de sugerencias y mesas de diálogo vecinal. Estas herramientas permitirán identificar los aspectos que requieren mejora y orientar decisiones institucionales en función de las verdaderas necesidades y expectativas de la población. La percepción ciudadana debe convertirse en un insumo clave para fortalecer la legitimidad y eficacia de la gestión pública local.

Pregunta N° 22: ¿El personal municipal brinda una atención cordial y adecuada a los usuarios?

Tabla 27

Percepción de la calidad de atención del personal municipal

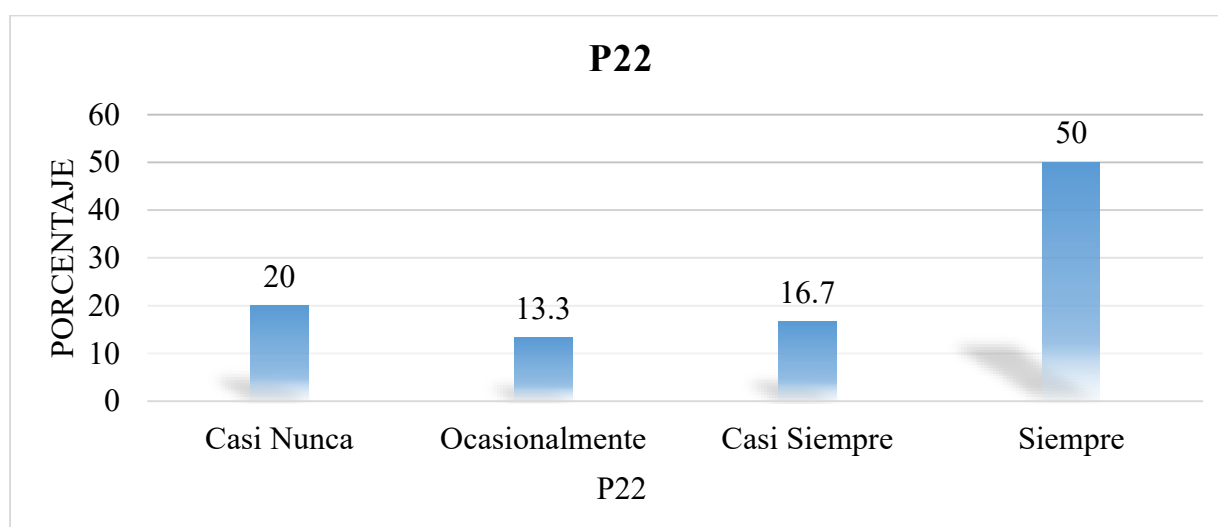
P22					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	20.0	20.0	20.0
	Ocasionalmente	4	13.3	13.3	33.3
	Casi Siempre	5	16.7	16.7	50.0
	Siempre	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 22

Percepción de la calidad de atención del personal municipal



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se analizó la percepción institucional sobre la calidad del trato que el personal municipal brinda a los usuarios, considerando la cordialidad, el respeto y la adecuación de la atención como elementos esenciales para una gestión pública orientada al ciudadano durante el periodo 2024.

Los resultados muestran que el 50% de los funcionarios considera que la atención brindada por el personal siempre es cordial y adecuada, seguido por un 16.7% que señala que esto ocurre casi siempre. En contraste, un 13.3% indica que esta calidad de atención se observa ocasionalmente, y un 20% manifiesta que casi nunca se cumple con estos estándares de trato al ciudadano.

Con ello, se aprecia que un 66.7% de los encuestados percibe un comportamiento institucional adecuado y constante por parte del personal en su interacción con los usuarios. No obstante, el 33.3% restante evidencia un área de mejora importante, ya que la falta de cordialidad o profesionalismo en la atención puede afectar significativamente la imagen institucional, así como la satisfacción y confianza de la ciudadanía en los servicios municipales.

Pregunta N° 23: ¿Se reciben y gestionan las quejas y reclamos presentados por los ciudadanos?

Tabla 28

Porcentaje de quejas y reclamos resueltos en el tiempo establecido

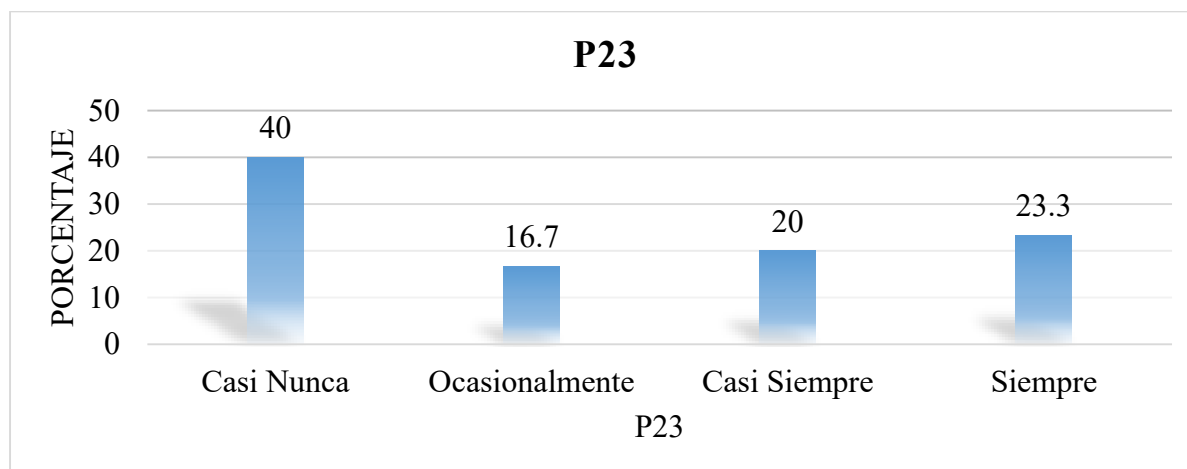
P23					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	12	40.0	40.0	40.0
	Ocasionalmente	5	16.7	16.7	56.7
	Casi Siempre	6	20.0	20.0	76.7
	Siempre	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 23

Porcentaje de quejas y reclamos resueltos en el tiempo establecido



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se evaluó la percepción institucional respecto al manejo de quejas y reclamos ciudadanos, componente esencial del sistema de mejora continua en la gestión pública y del fortalecimiento de la relación entre el Estado y la ciudadanía durante el periodo 2024.

Los resultados revelan que el 40% de los funcionarios considera que las quejas y reclamos casi nunca son recibidos y gestionados adecuadamente. Por otro lado, un 16.7% indica que esta práctica se realiza ocasionalmente, mientras que el 20% señala que casi siempre se gestionan, y el 23.3% considera que siempre se atienden de manera oportuna y eficaz.

Estos resultados muestran que, si bien un 43.3% de los encuestados percibe que existe una atención frecuente o permanente a los reclamos de la ciudadanía, una mayoría relativa del 56.7% aún considera que estas acciones son limitadas, esporádicas o casi inexistentes. Esta situación representa un punto crítico en la gestión municipal, ya que la falta de canales efectivos para la recepción y respuesta de quejas ciudadanas no solo afecta la confianza pública, sino también limita la posibilidad de identificar oportunidades de mejora en los servicios.

Pregunta N° 24: ¿Los reclamos o quejas se resuelven dentro del plazo establecido?

Tabla 29

Los reclamos o quejas se resuelven dentro del plazo establecido

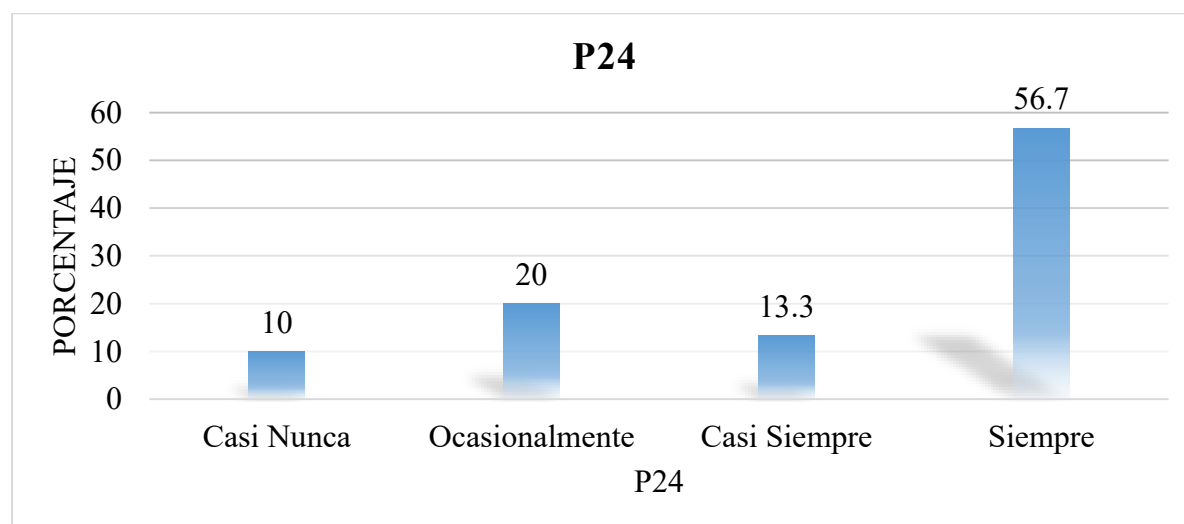
P24					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	10.0	10.0	10.0
	Ocasionalmente	6	20.0	20.0	30.0
	Casi Siempre	4	13.3	13.3	43.3
	Siempre	17	56.7	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Fuente: SPSS Vr. 27

Figura 24

Los reclamos o quejas se resuelven dentro del plazo establecido



Interpretación:

De acuerdo con los resultados de una encuesta aplicada a 30 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas, se evaluó la percepción institucional sobre la eficiencia en la atención de reclamos y quejas ciudadanas, específicamente en relación con el cumplimiento de los plazos establecidos para su resolución, aspecto clave para fortalecer la confianza pública y la transparencia durante el periodo 2024.

Los resultados revelan que el 56.7% de los encuestados considera que los reclamos siempre se resuelven dentro del plazo previsto, seguido por un 13.3% que opina que esto ocurre

casi siempre. Sin embargo, un 20% señaló que la atención oportuna se da solo ocasionalmente, y un 10% indicó que casi nunca se cumplen los plazos para resolver estos casos.

En conjunto, un 70% de los funcionarios percibe que la entidad responde a los reclamos dentro de los plazos con una frecuencia constante o elevada, lo cual representa un indicador alentador de eficiencia institucional. No obstante, el 30% que percibe demoras o incumplimientos en los plazos de atención pone en evidencia que aún existen brechas operativas que deben ser abordadas.

5.1 Prueba de Hipótesis

Con el propósito de validar la veracidad de la información y los fundamentos teóricos que respaldan la presente investigación, se recurrió a la aplicación de la prueba de hipótesis. Este procedimiento implica el análisis de dos proposiciones contrapuestas respecto a una muestra: la hipótesis nula (H_0), que representa la postura inicial o de no efecto, y la hipótesis alternativa (H_1), que plantea una posible relación o diferencia sustentada en los datos observados. La hipótesis nula se somete a prueba estadística para evaluar si debe ser rechazada en favor de la hipótesis alternativa.

Para llevar a cabo el contraste entre ambas hipótesis, se utilizó el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 27, el cual permitió calcular de manera precisa la fiabilidad y significancia de la correlación existente entre las variables y sus respectivas dimensiones. Asimismo, se efectuó una prueba de normalidad, con el objetivo de identificar el modelo estadístico más adecuado para el tratamiento de los datos.

Este enfoque metodológico garantiza que las conclusiones del estudio se fundamenten en un análisis estadístico riguroso y confiable, lo cual permite una evaluación objetiva de las hipótesis formuladas, así como una comprensión más profunda y precisa de las relaciones entre las variables investigadas.

Prueba de Normalidad:

Tabla 30

Consideraciones para la prueba de normalidad

Descripción	Valores
Nivel de significancia	5% o 0.05
Distribución Normal	$p > 0.05$
Distribución no paramétrica	$p < 0.05$
Shapiro - Wilk	$n \leq 50$
Kolmogorov - Smirnov	$n > 50$

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Tabla 31

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de Control Interno	0.785	30	0.000
Calidad de los Servicios Públicos	0.785	30	0.000

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Interpretación:

Para determinar la normalidad de las variables "Sistema de Control Interno" y "Calidad de Servicios Públicos", se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk, diseñada para evaluar muestras de tamaño reducido. En este caso, se utilizó una muestra de 30 observaciones, cantidad inferior al umbral recomendado de 50 para este método. La información analizada proviene de una encuesta estructurada aplicada a los participantes, garantizando la relevancia y especificidad de los datos recopilados.

Los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk indicaron un valor de significancia de 0.000, inferior al límite de 0.05, lo que evidencia que las variables no presentan una distribución normal. Este resultado es fundamental, ya que implica que los métodos estadísticos paramétricos no son los más apropiados para el análisis de los datos. En consecuencia, se optó

por utilizar técnicas de análisis no paramétrico, más adecuadas para situaciones donde no se cumple el supuesto de normalidad en la distribución de los datos.

Coefficiente de Rho Spearman

Tabla 32

Coefficiente de Rho Spearman

VALOR DE RHO DE SPEARMAN	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 A -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.70 A -0.89	Correlación negativa alta
-0.40 A -0.69	Correlación negativa moderada
-0.20 A -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 A -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 A 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 A 0.39	Correlación positiva baja
0.40 A 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 A 0.89	Correlación positiva alta
0.90 A 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecto

Prueba de Hipótesis General

H1: El sistema de control interno incide significativamente en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas, periodo 2024.

H0: El sistema de control interno no incide significativamente en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas, periodo 2024.

Tabla 33*Prueba de chi cuadrado de la hipótesis general*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60,000 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	56.681	4	0.000
Asociación lineal por lineal	29.000	1	0.000
N de casos válidos	30		

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos**Interpretación:**

Tras la aplicación de la prueba de hipótesis general mediante el software estadístico SPSS versión 27, se obtuvo un valor de significancia de 0.000, inferior al umbral de 0.05. Este resultado conlleva la aceptación de la hipótesis alternativa (H1) y, en consecuencia, el rechazo de la hipótesis nula (H0). En términos prácticos, los datos respaldan la validez de la hipótesis alternativa (H1), lo que indica que el sistema de Control Interno ejerce una influencia significativa sobre la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas durante el periodo 2024.

Además de confirmar la influencia significativa del sistema de Control Interno en la calidad de los servicios públicos, este hallazgo subraya la importancia de fortalecer los mecanismos de supervisión y mejora dentro de la gestión municipal. La validez estadística de la hipótesis alternativa sugiere que una optimización de los procesos internos podría traducirse en una prestación más eficiente y transparente de los servicios públicos, beneficiando directamente a la comunidad. Estos resultados pueden servir como base para la implementación de estrategias de mejora continua y para la toma de decisiones fundamentadas en datos.

Correlación:**Tabla 34***Correlación de Tau_b de Kendall de la Hipótesis General*

Correlaciones				
			Sistema de Control Interno	Calidad de los Servicios Públicos
Tau_b de Kendall	Sistema de Control Interno	Coeficiente de correlación	1.000	1,000**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Calidad de los Servicios Públicos	Coeficiente de correlación	1,000**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos**Interpretación:**

La Tabla 34 expone los resultados obtenidos a través del análisis de la correlación Tau_b de Kendall, técnica estadística empleada para evaluar la fuerza y dirección de la asociación entre las variables "Sistema de Control Interno" y "Calidad de los Servicios Públicos". En dicha tabla se reporta un coeficiente Tau_b de 1.000, lo cual representa una correlación positiva muy alta y perfecta en términos ordinales, lo que sugiere que a medida que mejora el desempeño del Sistema de Control Interno, también lo hace de forma consistente la calidad de los servicios públicos ofrecidos.

Este resultado evidencia una relación directa y estadísticamente significativa entre ambas variables, en la que los cambios en una se ven acompañados por variaciones equivalentes en la otra en la misma dirección. Si bien este tipo de correlación no implica causalidad directa, sí fortalece la premisa de que existe un vínculo estructural clave entre la eficacia de los controles internos y la prestación eficiente de servicios públicos.

Asimismo, este hallazgo resalta la importancia de consolidar procesos institucionales como la gestión del riesgo, la auditoría interna y el monitoreo continuo, ya que su

fortalecimiento impacta de manera tangible en la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía. En el contexto de la Municipalidad Provincial de Canas durante el periodo 2024, estos resultados constituyen una evidencia empírica valiosa que puede orientar la toma de decisiones, la asignación de recursos y la formulación de políticas orientadas a la mejora continua de la gestión pública.

Prueba de Hipótesis Específica 1:

H1: a. El ambiente de control influye significativamente en la accesibilidad y cobertura de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas.

H0: a. El ambiente de control no influye significativamente en la accesibilidad y cobertura de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas.

Tabla 35

Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 1

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,615 ^a	4	0.000
Razón de verosimilitud	58.283	4	0.000
Asociación lineal por lineal	27.443	1	0.000
N de casos válidos	30		

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Interpretación:

Los resultados derivados de la prueba de hipótesis específica 1, llevada a cabo mediante el software estadístico SPSS versión 27, arrojaron un valor de significancia de 0.000, el cual se encuentra por debajo del umbral de 0.05 definido como criterio de decisión en esta investigación. Este hallazgo conduce a la aceptación de la hipótesis alternativa (H1) y, por lo tanto, al rechazo de la hipótesis nula (H0), validando así la influencia significativa de la variable independiente sobre la variable dependiente analizada.

En términos sustantivos, este resultado evidencia que el ambiente de control incide de manera significativa en la accesibilidad y cobertura de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas. La consistencia estadística observada sugiere que un entorno institucional caracterizado por prácticas de supervisión efectivas, líneas de autoridad bien definidas y un compromiso con la integridad organizacional, contribuye directamente a una mayor equidad en el acceso y a una distribución más eficiente de los servicios públicos entre la población.

Este hallazgo no solo refuerza la importancia del ambiente de control como componente clave del sistema de control interno, sino que también ofrece una base empírica para orientar políticas municipales orientadas al fortalecimiento institucional y a la mejora continua en la prestación de servicios esenciales.

Correlación:

Tabla 36

Correlación de Tau_b de Kendall de la hipótesis específica 1

Correlaciones				
			Ambiente de Control	Accesibilidad y Cobertura
Tau_b de Kendall	Ambiente de Control	Coefficiente de correlación	1.000	,966**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Accesibilidad y Cobertura	Coefficiente de correlación	,966**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Interpretación:

La Tabla 36 presenta los resultados del análisis de correlación Tau_b de Kendall, método estadístico utilizado para medir la fuerza y dirección de la asociación ordinal entre las variables "Ambiente de Control" y "Accesibilidad y Cobertura" de los servicios públicos. El

coeficiente obtenido, de 0.966, indica una correlación positiva muy alta, lo que evidencia una relación estrecha entre ambas variables: a medida que se fortalece el ambiente de control en la gestión institucional, también se incrementa, de manera consistente, la accesibilidad y cobertura de los servicios prestados a la población.

Este resultado revela una relación directa y estadísticamente significativa, en la cual los cambios ascendentes en la calidad del ambiente de control se corresponden con mejoras notables en la capacidad de los servicios públicos para llegar de forma más amplia y equitativa a la ciudadanía. Aunque este tipo de asociación no prueba causalidad, refuerza conceptualmente la hipótesis de un vínculo estructural sólido entre un entorno institucional controlado y la eficiencia en la cobertura de necesidades públicas esenciales.

Desde una perspectiva de gestión, este hallazgo pone en relieve la importancia de consolidar componentes clave como el compromiso ético de la administración, la definición clara de responsabilidades y la existencia de canales efectivos de supervisión. Todo ello influye directamente en la capacidad de respuesta del aparato público, especialmente en contextos como el de la Municipalidad Provincial de Canas durante el periodo 2024.

En suma, este coeficiente robusto no solo valida estadísticamente la asociación entre las variables, sino que también aporta evidencia empírica para orientar procesos de mejora institucional, con miras a fortalecer tanto la gobernabilidad como el bienestar social.

Prueba de Hipótesis Específica 2:

H1: La evaluación de riesgos afecta sustancialmente en la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos municipales.

H0: La evaluación de riesgos no afecta sustancialmente en la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos municipales.

Tabla 37*Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 2*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	82,154 ^a	9	0.000
Razón de verosimilitud	61.651	9	0.000
Asociación lineal por lineal	27.613	1	0.000
N de casos válidos	30		

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos**Interpretación:**

El análisis de la prueba de hipótesis específica 2, ejecutado mediante el software estadístico SPSS versión 27, arrojó un valor de significancia de 0.000, el cual se encuentra por debajo del umbral de 0.05 definido como criterio de decisión en esta investigación. Este resultado permite aceptar la hipótesis alternativa (H1) y, en consecuencia, rechazar la hipótesis nula (H0), confirmando la validez estadística de la hipótesis alternativa.

Los resultados obtenidos evidencian que la evaluación de riesgos impacta significativamente en la eficiencia y eficacia de la prestación de los servicios públicos municipales en la Municipalidad Provincial de Canas durante el periodo 2024. En términos operativos, este hallazgo subraya que un enfoque estructurado en la identificación, análisis y mitigación de riesgos no solo optimiza la asignación de recursos, sino que también mejora la capacidad del sistema para responder a las demandas ciudadanas con mayor precisión y calidad.

Además, la relevancia de la evaluación de riesgos en este contexto refuerza la necesidad de implementar mecanismos preventivos y correctivos dentro de la gestión municipal, permitiendo minimizar incertidumbres, fortalecer la transparencia en la toma de decisiones y garantizar una prestación de servicios públicos más eficiente. Estos resultados proporcionan

una base empírica para desarrollar estrategias que impulsen el fortalecimiento institucional y el perfeccionamiento de los procesos administrativos vinculados a la gestión del riesgo.

Correlación:

Tabla 38

Correlación de Tau_b de Kendall de la hipótesis específica 2

Correlaciones				
			Evaluación de Riesgos	Eficiencia y Eficacia
Tau_b de Kendall	Evaluación de Riesgos	Coefficiente de correlación	1.000	,972**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Eficiencia y Eficacia	Coefficiente de correlación	,972**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Interpretación:

La Tabla 38 presenta los resultados obtenidos en esta investigación respecto a la correlación Tau_b de Kendall, utilizada para medir la fuerza y dirección de la asociación entre las variables "Evaluación de Riesgos" y "Eficiencia y Eficacia en la Prestación de Servicios Públicos Municipales". En esta tabla se reporta un coeficiente Tau_b de Kendall de 0.972, lo que indica una correlación positiva alta entre ambas variables, reflejando una relación significativa en la que los cambios en la evaluación de riesgos inciden en la mejora de la eficiencia y eficacia de los servicios públicos.

Este hallazgo sugiere que el fortalecimiento de la evaluación de riesgos dentro del sistema de gestión municipal contribuye directamente a la optimización de los procesos administrativos y operativos. Aunque la correlación no implica causalidad absoluta, sí resalta la existencia de un vínculo estructural sólido que demuestra que una gestión adecuada de los riesgos reduce incertidumbres, mejora la asignación de recursos y fortalece la toma de decisiones estratégicas.

Desde una perspectiva institucional, estos resultados refuerzan la necesidad de adoptar prácticas sistemáticas de identificación, análisis y mitigación de riesgos, garantizando una prestación de servicios públicos más eficiente y orientada a la equidad. La alta correlación observada aporta evidencia empírica que puede servir como fundamento para el diseño de estrategias de mejora continua, consolidando la transparencia y la confiabilidad en la gestión municipal.

Prueba de Hipótesis Específica 3:

H1: Las actividades de control inciden positivamente en la satisfacción del usuario con los servicios públicos municipales.

H0: Las actividades de control no inciden positivamente en la satisfacción del usuario con los servicios públicos municipales.

Tabla 39

Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 3

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	90,000 ^a	9	0.000
Razón de verosimilitud	75.147	9	0.000
Asociación lineal por lineal	29.000	1	0.000
N de casos válidos	30		

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Interpretación:

El análisis de la prueba de hipótesis específica 3, realizado mediante el software estadístico SPSS versión 27, arrojó un valor de significancia de 0.001, inferior al nivel de 0.05 establecido como criterio de decisión para este estudio. Este resultado conduce a la aceptación de la hipótesis alternativa (H1) y, por lo tanto, al rechazo de la hipótesis nula (H0), lo que confirma la validez de la hipótesis alternativa.

Estos hallazgos evidencian que las actividades de control ejercen una influencia significativa en la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios públicos municipales. En términos operativos, esto sugiere que la implementación efectiva de mecanismos de control interno, auditoría y supervisión no solo fortalece la gestión institucional, sino que también mejora la percepción ciudadana sobre la calidad y eficiencia de los servicios prestados.

Desde una perspectiva estratégica, este resultado subraya la importancia de consolidar estructuras de control robustas y procesos de evaluación continua, dado que su correcto funcionamiento impacta directamente en la confianza y satisfacción de la población. La evidencia empírica obtenida refuerza la necesidad de implementar mejoras en la gestión de control, asegurando que los procesos administrativos sean transparentes, eficientes y orientados a la optimización del servicio público.

Correlación:

Tabla 40

Correlación de Tau_b de Kendall de la hipótesis específica 3

Correlaciones				
			Actividades de Control	Satisfacción del usuario
Tau_b de Kendall	Actividades de Control	Coeficiente de correlación	1.000	1,000**
		Sig. (bilateral)		
		N	30	30
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000**	1.000
		Sig. (bilateral)		
		N	30	30

Nota: Obtenido de los resultados del procesamiento de datos

Interpretación:

La Tabla 40 presenta los resultados obtenidos en esta investigación respecto a la correlación Tau_b de Kendall, utilizada para evaluar la fuerza y dirección de la asociación entre las variables "Actividades de Control" y "Satisfacción del Usuario con los Servicios Públicos

Municipales". En dicha tabla, se reporta un coeficiente Tau_b de Kendall de 1.000, lo que representa una correlación positiva perfecta dentro del contexto ordinal, indicando una asociación extremadamente fuerte entre ambas variables.

Este resultado sugiere que las variaciones en la implementación de actividades de control están directamente vinculadas con cambios equivalentes en la satisfacción del usuario respecto a los servicios públicos municipales. Aunque la correlación no implica causalidad absoluta, sí proporciona evidencia estadística sólida que respalda la importancia de los mecanismos de control interno en la percepción y confianza de la ciudadanía en la gestión pública.

Desde una perspectiva operativa y estratégica, estos hallazgos refuerzan la necesidad de fortalecer los procesos de supervisión, auditoría y monitoreo dentro de la administración municipal, ya que su adecuada implementación impacta directamente en la calidad de los servicios ofrecidos. Asimismo, el coeficiente de correlación obtenido resalta el papel fundamental de la transparencia y la eficiencia administrativa como factores determinantes en la satisfacción ciudadana.

Estos resultados no solo validan la relevancia de las actividades de control en la gestión pública, sino que también brindan un sustento empírico clave para el diseño de políticas orientadas a la mejora continua en la prestación de servicios municipales, promoviendo una administración más eficiente, confiable y orientada al bienestar de la comunidad.

Conclusiones

1. A partir del análisis de la hipótesis general, los resultados obtenidos mediante el software estadístico SPSS versión 27 evidenciaron un valor de significancia de 0.000, inferior al nivel crítico de 0.05, lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa (H1) y rechazar la hipótesis nula (H0). Esto confirma que el sistema de control interno incide de manera significativa en la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la Municipalidad Provincial de Canas durante el periodo 2024. Además, el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.914 indica un nivel de confiabilidad excelente en el instrumento de recolección de datos, reforzando la validez de los hallazgos. Esta relación directa y positiva se refleja en una mejora en la oportunidad, cobertura, atención y percepción de los servicios por parte de la ciudadanía, a medida que se fortalecen los mecanismos de control institucional.
2. Respecto a la hipótesis específica 1, los resultados demostraron que el ambiente de control influye significativamente en la accesibilidad y cobertura de los servicios públicos. El valor de significancia fue de 0.000, y el coeficiente Tau_b de Kendall arrojó un resultado de 0.966, lo que confirma una correlación muy alta entre ambas variables. La mayoría de los funcionarios encuestados (80%) considera que la alta dirección muestra un compromiso frecuente con el control interno, y que los servicios están disponibles tanto en zonas urbanas como rurales. Sin embargo, el 20% restante señaló una implementación irregular de prácticas éticas, difusión del código de ética institucional y documentación de procedimientos, lo que indica que aún existen zonas donde la equidad en el acceso debe ser fortalecida. (Véase en las preguntas del 1 al 8)
3. En cuanto a la hipótesis específica 2, se observó que la evaluación de riesgos incide de forma sustancial en la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos municipales. Este hallazgo fue respaldado por un valor de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.972, lo que confirma una relación estrecha entre estas

variables. El 70% de los funcionarios reportó que se identifican y se les da seguimiento a los riesgos operativos y financieros de forma constante, mientras que un 83.3% opinó que estos riesgos son gestionados adecuadamente. No obstante, persisten brechas: el 36.7% indicó que los planes de mitigación no siempre se aplican con regularidad, y el 26.7% manifestó que el seguimiento de riesgos es ocasional o deficiente. Estos resultados sugieren que, si bien existe una cultura institucional orientada al riesgo, se requiere mayor consistencia y cobertura en su aplicación. (Véase en las preguntas del 9 al 16)

4. En relación con la hipótesis específica 3, los análisis confirmaron que las actividades de control inciden de manera directa en la satisfacción del usuario con los servicios públicos municipales. La prueba de chi cuadrado arrojó un valor de 0.000 y la correlación Tau_b de Kendall fue de 1.000, lo que indica una relación perfecta en términos estadísticos. Un 66.7% de los encuestados afirmó que existe segregación adecuada de funciones y controles que permiten detectar errores; sin embargo, un 40% opinó que los controles internos preventivos casi nunca o solo ocasionalmente cumplen su función. Asimismo, un 56.7% de los funcionarios considera que las quejas y reclamos ciudadanos no siempre son recibidos ni gestionados eficazmente. Esto pone en evidencia que, a pesar de existir una base estructural de control, su implementación no es uniforme, lo que repercute negativamente en la percepción y satisfacción del ciudadano frente a la gestión municipal. (Véase en las preguntas del 16 al 24)

Recomendaciones

1. Se recomienda que la Municipalidad Provincial de Canas fortalezca la implementación del sistema de control interno mediante la actualización, formalización y aplicación uniforme de sus procedimientos administrativos y operativos, asegurando que cada unidad orgánica cuente con lineamientos claros, responsables definidos y mecanismos de supervisión efectiva. Para tal fin, se sugiere establecer vínculos de cooperación técnica con entidades especializadas como la Contraloría General de la República y el Colegio de Contadores Públicos del Cusco, que pueden brindar asesoramiento metodológico y asistencia en el diseño de manuales operativos, flujogramas y mapas de procesos. Este fortalecimiento permitirá reducir los riesgos operativos, mejorar la transparencia y asegurar la eficiencia en la ejecución de actividades públicas, en concordancia con los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión establecidos en la Ley N.º 28716 – Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
2. Se recomienda que la Municipalidad Provincial de Canas institucionalice un programa permanente de formación y actualización en control interno, ética pública y gestión de riesgos, dirigido a funcionarios y servidores de todas las áreas. Este programa debe desarrollarse mediante convenios o alianzas con el Colegio de Contadores Públicos del Cusco, la Contraloría General de la República, la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, la Universidad Andina del Cusco y otras casas de estudio y centros de formación continua. Dichas entidades podrán facilitar talleres, seminarios y diplomados que refuercen las capacidades técnicas del personal y fomenten una cultura organizacional orientada al cumplimiento normativo, la transparencia y la mejora continua, fortaleciendo así la sostenibilidad del sistema de control interno en la entidad.
3. Se recomienda que la Municipalidad Provincial de Canas diseñe e implemente un Plan Integral de Gestión de Riesgos que incluya herramientas para la identificación, análisis,

mitigación y monitoreo continuo de riesgos operativos, financieros y administrativos, con el objetivo de anticiparse a posibles desviaciones que afecten la prestación de servicios públicos. Para fortalecer este proceso, se sugiere solicitar el acompañamiento técnico de la Escuela Nacional de Control de la Contraloría General de la República o de especialistas en auditoría y gestión pública, quienes pueden brindar lineamientos prácticos y casos aplicados para la gestión de riesgos institucionales en gobiernos locales. La implementación de este plan contribuirá al fortalecimiento del control preventivo y a la mejora del desempeño institucional.

4. Se recomienda que la Municipalidad Provincial de Canas establezca mecanismos sistemáticos de seguimiento, monitoreo y retroalimentación sobre la calidad de los servicios públicos, incorporando al mismo tiempo criterios de control interno en la evaluación del desempeño del personal municipal. Para ello, se sugiere implementar herramientas como indicadores de desempeño, encuestas de satisfacción ciudadana, comités de usuarios y espacios participativos, que permitan recoger información útil para identificar brechas, evaluar resultados y orientar las decisiones administrativas hacia una gestión más eficiente y centrada en el ciudadano. Asimismo, la evaluación del personal debe considerar el cumplimiento de responsabilidades vinculadas al sistema de control interno, estableciendo incentivos para el buen desempeño y medidas correctivas ante omisiones. Para el diseño, validación y aplicación de estos mecanismos, se recomienda articular esfuerzos con entidades especializadas como SERVIR, el Colegio de Contadores Públicos del Cusco, universidades locales y centros de investigación en políticas públicas, los cuales pueden aportar asistencia técnica y modelos adaptados al contexto municipal.

Bibliografía

- (COSO), C. o. (2013). *Internal Control – Integrated Framework*. Estados Unidos.
- Banco Mundial. (2020). *Brasil analiza cómo fortalecer el control interno para evitar el despilfarro*. Banco Mundial. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2020/12/21/brasil-analiza-como-fortalecer-control-interno-evitar-despilfarro>
- Barney, J. (1991). *Firm Resources and Sustained Competitive Advantage*. Journal of Management.
- Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2016). *Financial Management: Theory & Practice*. Boston: Cengage Learning.
- Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2012). *Fundamentals of Financial Management*. Stamford: Cengage Learning.
- Cabrera, E. (s.f.). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml#ixzz4gn28UanC>
- Calle, J. P. (2025). *Características clave de un sistema de control interno*. Obtenido de https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-sistema-de-control-interno?utm_source=chatgpt.com
- CGR. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.
- CGR. (2025). *Contraloría General de la República*. Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html?utm_source=chatgpt.co
- CGR. (s.f.). *PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE CONTROL INTERNO*. Lima.
- Chavez, R. (s.f.). *El conocimiento de la entidad y la planificación de auditorías en la Municipalidad Distrital de San Sebastián*. San Sebastián: UTP.

- Choctaya, Y. C. (2020). *El Sistema de Control Interno y su incidencia en la Ejecución Presupuestal de Gastos de Fuente de Financiamiento Recursos Ordinarios en la Municipalidad Provincial de Azángaro, Periodos 2017-2018*. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/17917/Tito_Choctaya_Yasilma_Candelaria.pdf
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Internal Control – Integrated Framework*. Estados Unidos: COSO.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Internal Control – Integrated Framework*. Estados Unidos: COSO.
- Conceptos Juridicos*. (s.f.). Obtenido de <https://www.conceptosjuridicos.com/delitos-contrala-administracion-publica/>
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA. (2006). *LEY N° 28716 LEY DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO*.
- Congreso de la República del Perú. (2002). *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley N° 27806)*.
- Congreso de la República del Perú. (2018). *Ley de Gobierno Digital (Ley N° 30815)*.
- Contraloría General de la República. (2011). *CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE CONTROL INTERNO*. Costa Rica.
- Contraloría General de la República del Perú. (2021). *Impacto de la implementación del Sistema de Control Interno en el Perú*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4461630/Impacto%20de%20la%20implementaci%C3%B3n%20del%20Sistema%20de%20Control%20Interno%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf>

Contraloría General de la República del Perú. (2021). *Lineamientos Actualizados para la Auditoría Financiera Gubernamental*. Lima: Contraloría General de la República del Perú.

Contraloría General de la República del Perú. (2022). *Manual de Auditoría Financiera Gubernamental*. Lima.

Contraloría General de la República del Perú. (2023). *Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado*.

Contraloría General del Estado. (2012). *Normas de Auditoría Financiera*. EDITORA PRESENCIA S.R.L.

Contraloría General del Estado. (s.f.). *Manual de Auditoría Financiera Gubernamental*. Ecuador.

COSO. (2013). *Internal Control – Integrated Framework*. Estados Unidos: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

Defensoría del Pueblo del Perú. (2021). *Informe sobre la Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos en el Perú*.

GAIBOR, L. H. (2011). *GESTION, LIDERAZGO Y VALORES EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA “SAN JUAN DE BUCAY” DEL CANTON GENERAL ANTONIO ELIZALDE (BUCAY). DURANTE PERIODO 2010 -2011*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.

García, M. (s.f.). *El conocimiento de la entidad y su repercusión en la auditoría financiera gubernamental*. Lima: PUCP Press.

García, M., & Tapia, M. (2012). *Universidad de Cuenca*. Obtenido de <https://rest-dspace.ucuenca.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1bf0eaa8-02b9-434b-894e-af8891631a50/content>

- Gobierno Peruano. (2024). *Gestión de la Calidad de Servicios*. Obtenido de https://www.gob.pe/23110-gestion-de-la-calidad-de-servicios?utm_source=chatgpt.com
- Gomez, R., & Perez, A. (2015). *Entornos Institucionales en Organizaciones Públicas*. Lima: Editorial Universitaria.
- Goytia, M. B. (s.f.). *LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PUBLICOS*. Salta.
- Hirano, J. A. (s.f.). *El acceso a un Servicio Público de calidad, continuidad del servicio y rol del Regulador*.
- Huamani, C. R. (2024). *Gestión por procesos y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco - 2022*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/9472>
- Huitoccollo, P. A. (2022). *La gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Cusco, 2020*. Universidad Tecnológica de los Andes. Obtenido de <https://repositorio.utea.edu.pe/items/ad400cb2-2089-4687-8fda-ec6e79c3461>
- IFAC. (2017). *NIA 700 FORMACION DE LA OPINION Y EMISION DEL INFORME DE AUDITORIA SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS*.
- IFAC. (s.f.). *International Standards on Auditing (ISA)*. New York: International Federation of Accountants.
- Instituto Nacional de Administracion. (2019). *Guía de Políticas y Lineamientos en la Gestión Pública*. Lima: Instituto Nacional de Administración.
- Instituto Nacional de Administración. (2019). *Guía de Políticas y Lineamientos en la Gestión Pública*. Lima: Instituto Nacional de Administración.

- International Federation of Accountants (IFAC). (s.f.). *Norma Internacional de Auditoría 300: Planificación de la auditoría de estados financieros*. Obtenido de <https://www.icjce.es/adjuntos/niaes-300.pdf>
- International Federation of Accountants. (s.f.). *Risk-Based Audit Approach*. New York: International Federation of Accountants. Obtenido de <https://www.ifac.org/>
- INTOSAI. (2020). *Guía de Control Interno para el Sector Público*.
- INTOSAI, I. O. (2020). *INTOSAI GOV 9100: Guidelines for Internal Control Standards for the Public Sector*. Viena.
- ISO, I. O. (2015). *ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos*. Ginebra.
- Johnson, A. (s.f.). *Optimización de la auditoría financiera a través del conocimiento de la entidad*. Estados Unidos: Stanford University Press.
- Jungyent, J. B. (1994). *La investigacion social: introduccion a los metodos y tecnicas*. Barcelona: Escuela Supervisor de Relaciones Publicas.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems*. Upper Saddle River: Pearson.
- Lopez, C. (s.f.). *Relevancia del conocimiento institucional para la planificación de auditorías en el sector público peruano*. Lima: UNMSM.
- Mamani, H. A. (2023). *Nivel de implementación del sistema de control interno en la gestión municipal del gobierno local distrital de Vilcabamba, en la región Cusco, 2019*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/7961>
- Martinez, L. (s.f.). *Conocimiento organizacional y auditoría financiera: Un estudio en la Municipalidad Distrital de San Sebastián*. Arequipa: UNSA.
- Martins, V. F., Soares, A. B., & Canto, E. D. (s.f). *Gobernanza, Teoria de la Agencia y Auditoría*. ARTIGO ORIGINAL .

- Ministerio de Cultura. (s.f.). *Sistema de Control Interno*. Obtenido de https://www.zonacaral.gob.pe/sci/sci/index.html?utm_source=chatgpt.com
- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (2020). *Manual de Ejecución Presupuestaria*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas del Perú.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (s.f.). *NORMA TÉCNICA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR PÚBLICO*. Lima.
- Müller, F. (s.f.). *Conocimiento de la entidad y su impacto en la auditoría financiera gubernamental*. Alemania: Springer.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. New York: Oxford University Press.
- OCDE, O. p. (2021). *Estudio de la OCDE sobre Integridad en el Estado de México*. Obtenido de https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2021/07/oecd-integrity-review-of-the-state-of-mexico_fc889b22/a1cc9d47-es.pdf
- Osborne, S. (2020). *Public Service Logic: Creating Value for Public Service Users, Citizens, and Society Through Public Service Delivery*. Routledge.
- OSIPTEL. (2022). *Reglamento de Calidad del Servicio en Telecomunicaciones en el Perú*.
- Peláez, J. G. (2011). *Análisis comparativo de los sistemas de control interno y de calidad. Asociación de Órganos de Control Externo*. Obtenido de <https://asocex.es/analisis-comparativo-de-los-sistemas-de-control-interno-y-de-calidad>
- Porter, M. E., & Heppelmann, J. E. (2014). *How Smart, Connected Products Are Transforming Competition*. Harvard Business Review.
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. (2022). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*.
- Ramos, P. (s.f.). *Fortalecimiento del conocimiento de la entidad como herramienta para la mejora de la auditoría en el sector público*. Lima: Universidad de Lima.

- Revilla, R. (2018). *El sistema de control interno en el desarrollo de la gestión pública*. Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4979/revilla_rrh.pdf
- Sampieri, R. H. (2001). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Sanchez, C. L., & Suarez, L. A. (2017). *Tecnicas y Metodos cualitativos para la investigacion cientifica*. Utmach: Machala.
- Seminario, J. H. (2023). *mininter.gob.pe*. Obtenido de <https://www.mininter.gob.pe/sites/default/files/07.07.21%20IMPACTO%20DE%20DELITOS%20CONTRA%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA%20%281%29.pdf>
- Senge, P. (2006). *The Fifth Discipline: The Art & Practice of The Learning Organization*. New York: Doubleday.
- Smith, J. (s.f.). *La influencia del conocimiento organizacional en la planificación de auditorías basadas en riesgos*. Reino Unido: Oxford University Press.

ANEXOS

Anexo I

Matriz de Consistencia

TITULO: “SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS, PERIODO 2024”

Tabla 41

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿De qué manera el sistema de control interno incide en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas, periodo 2024?	<u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar de qué manera el sistema de control interno incide en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas, periodo 2024.	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u> El sistema de control interno incide significativamente en la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas, periodo 2024.	<u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> <i>(X) Sistema de Control Interno</i> INDICADORES: X1. Ambiente de Control X2. Evaluación de Riesgos X3. Actividades de Control	<u>POBLACIÓN</u> El presente trabajo de investigación tendrá como población a los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas.	<u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u> N El presente trabajo de investigación es de tipo no experimental. Básicamente, se basa en observar los fenómenos tal como ocurren en contextos naturales para analizarlos más tarde.
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u> a. ¿De qué manera el ambiente de control influye en la accesibilidad y cobertura de los servicios públicos en la Municipalidad	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> a. Analizar la influencia del ambiente de control en la accesibilidad y cobertura de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Canas.	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u> a. El ambiente de control influye significativamente en la accesibilidad y cobertura de los servicios públicos en la	<u>VARIABLE DEPENDIENTE</u> <i>(Y) Calidad de Servicios Públicos</i>	<u>MUESTRA</u> El presente trabajo de investigación tendrá como muestra a 30 funcionarios de la Municipalidad	<u>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</u> N

Provincial de Canas? b. ¿De qué manera la evaluación de riesgos afecta la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos municipales? c. ¿ En qué medida las actividades de control inciden en la satisfacción del usuario con los servicios públicos municipales?	b. Evaluar el impacto de la evaluación de riesgos en la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos municipales. c. Determinar la incidencia de las actividades de control en la satisfacción del usuario con los servicios públicos municipales.	Municipalidad Provincial de Canas. b. La evaluación de riesgos afecta sustancialmente en la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos municipales. c. Las actividades de control inciden positivamente en la satisfacción del usuario con los servicios públicos municipales.	INDICADORES: Y1. Accesibilidad y Cobertura Y2. Eficiencia y Eficacia Y3. Satisfacción del usuario	Provincial de Canas.	La investigación es descriptiva y correlacional, con el fin de explicar la realidad de la situación, acontecimiento, persona, grupo o comunidad de que se trata y consiste en identificar los aspectos más importantes de un determinado hecho o situación.
--	---	--	---	----------------------	---

Anexo II

Instrumento de Recolección de datos

La presente encuesta ha sido elaborada con el propósito de recopilar información clave para el estudio titulado “Sistema de Control Interno y su Incidencia en la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Canas, Periodo 2024”. Su participación es fundamental para garantizar la validez y pertinencia de los resultados obtenidos en esta investigación.

Le solicitamos responder cada pregunta marcando con una aspa (X) la opción que mejor refleje su experiencia o percepción sobre el funcionamiento del sistema de control interno en la entidad y la calidad de los servicios públicos ofrecidos. Sus respuestas permitirán analizar el grado de incidencia entre ambas variables, considerando aspectos como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de supervisión y la percepción ciudadana sobre eficiencia, accesibilidad y satisfacción.

El propósito de esta investigación es proporcionar información útil que permita mejorar los mecanismos internos de gestión pública, contribuyendo a fortalecer la transparencia, eficiencia y calidad de los servicios dirigidos a la población. Su colaboración es sumamente valiosa y contribuirá a generar propuestas concretas para optimizar la gestión municipal. Le agradecemos sinceramente el tiempo dedicado a completar esta encuesta. Tenga la seguridad de que toda la información será tratada con estricta confidencialidad y utilizada únicamente con fines académicos.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre

Nº	Encuesta	Respuesta				
1	¿La alta dirección demuestra compromiso con el sistema de control interno?	1	2	3	4	5
2	¿Se difunde y aplica el código de ética institucional en su área de trabajo?	1	2	3	4	5
3	¿Recibe capacitación sobre normas y procedimientos del control interno?	1	2	3	4	5

Nº	Encuesta	Respuesta				
4	¿Los funcionarios y directivos actúan conforme a los valores éticos institucionales?	1	2	3	4	5
5	¿Se identifican los riesgos operativos o financieros en su unidad?	1	2	3	4	5
6	¿La municipalidad cuenta con un plan para mitigar los riesgos identificados?	1	2	3	4	5
7	¿Se realiza seguimiento periódico a los riesgos detectados?	1	2	3	4	5
8	¿Los riesgos detectados se gestionan adecuadamente en su área?	1	2	3	4	5
9	¿Los procedimientos internos están documentados y se aplican en su unidad?	1	2	3	4	5
10	¿Se aplica la segregación de funciones en los procesos administrativos y financieros?	1	2	3	4	5
11	¿Los controles establecidos previenen errores o irregularidades?	1	2	3	4	5
12	¿Existen mecanismos que permiten detectar desviaciones o errores en los procesos?	1	2	3	4	5
13	¿La población accede adecuadamente a los servicios públicos municipales?	1	2	3	4	5
14	¿Los ciudadanos reciben atención en un tiempo razonable para sus trámites?	1	2	3	4	5
15	¿Los servicios municipales están disponibles en zonas urbanas y rurales por igual?	1	2	3	4	5
16	¿Se implementan medidas para mejorar el acceso a los servicios en todas las zonas?	1	2	3	4	5
17	¿Se atienden las solicitudes o trámites en plazos adecuados?	1	2	3	4	5
18	¿Se cumplen los estándares de calidad en la prestación de servicios municipales?	1	2	3	4	5
19	¿El nivel de cobertura de los servicios está acorde al presupuesto ejecutado?	1	2	3	4	5
20	¿Se monitorean los resultados para mejorar la eficacia de los servicios públicos?	1	2	3	4	5
21	¿Los ciudadanos están satisfechos con los servicios que brinda la municipalidad?	1	2	3	4	5
22	¿El personal municipal brinda una atención cordial y adecuada a los usuarios?	1	2	3	4	5
23	¿Se reciben y gestionan las quejas y reclamos presentados por los ciudadanos?	1	2	3	4	5
24	¿Los reclamos o quejas se resuelven dentro del plazo establecido?	1	2	3	4	5

Anexo III

Base de Datos SPSS 27

BASE DE DATOS ESMERALDA Y LUIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 32 de 32 variables

	PO1	PO2	PO3	PO4	PO5	PO6	PO7	PO8	PO9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	5	4	5	3	4	2	4	5	4	5	4	5	4	4	5
2	3	5	4	2	3	2	4	4	4	5	3	5	3	5	4
3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	4	3	5
4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	4
5	4	4	4	3	3	3	4	5	2	2	2	3	4	4	4
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
7	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
9	3	3	3	3	5	5	2	3	2	3	2	3	3	3	3
10	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3
11	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3
12	2	3	2	5	3	4	3	5	3	4	3	5	2	3	5
13	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3	4
14	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	2
15	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
16	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
17	4	2	4	2	3	2	5	4	4	5	4	5	4	2	4
18	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
19	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5
20	4	4	4	3	5	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4
21	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3
22	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5
23	4	4	4	3	5	3	4	4	5	2	2	5	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ACTIVADO

Comida Deliciosa y E... 18:44 8/06/2025

Anexo IV**Implementación del Sistema de Control Interno periodo 2024****Municipalidad Provincial de Canas**

**ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS**

**INFORME DE SERVICIO RELACIONADO
N° 030-2025-MPC/OCI/0383-SR**

**SERVICIO RELACIONADO
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS
YANAoca – CANAS – CUSCO**

**“EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
CONTROL INTERNO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE CANAS”**

**PERÍODO DE EVALUACIÓN:
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024**

YANAoca, 27 DE FEBRERO DE 2025



INFORME N° 030-2025-MPC/OCI/0383-SR

"EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS"

ÍNDICE

DENOMINACIÓN	Pág.
I. ANTECEDENTES	1
1.1. Origen	1
1.2. Marco Legal	1
II. ASPECTOS GENERALES	1
2.1. Objetivo	1
2.2. Alcance	2
III. ASPECTOS ESPECÍFICOS	2
3.1. Accesos en el aplicativo Informático	2
3.2. Presentación del entregable	3
3.3. Información y documentación registrada por la entidad	5
3.3.1. Fichas de revisión	5
3.3.2. Revisión de las respuestas	6
3.4. Desarrollo de los Ejes, componentes y sus implicancias	7
3.5. Grado y nivel de madurez alcanzado por la entidad	11
IV. CONCLUSIONES	12
RECOMENDACIONES	12
VI. ANEXO	13



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

INFORME DE SERVICIO RELACIONADO
N° 030-2025-MPC/OCI/0383-SR

**"EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS"**

I. ANTECEDENTES

1. Origen

La "Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno", efectuada en la Municipalidad Distrital de Pampamarca (en adelante, la "Entidad"), corresponde a un servicio programado en el Plan Operativo 2025 del Órgano de Control Institucional, registrado en el Sistema de Control Gubernamental - SCG con la orden de servicio N° 2-0383-2025-008, en el marco de lo previsto en la Directiva N° 011-2024-CG/PREVI "Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno a cargo de la Contraloría General de la República y los Órganos de Control Institucional", aprobado con Resolución de Contraloría N° 321-2024-CG del 16 de julio de 2024 y la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado", aprobado con Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG del 15 de septiembre de 2019 y modificatorias, (en adelante, la Directiva).

2. Marco Legal

- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Ley N° 30879, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2019, Centésima Vigésima Segunda Disposición Complementaria Final.
- Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, que aprueba las Normas de Control Interno.
- Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado".
- Resolución de Contraloría N° 295-2021-CG, que aprueba las "Normas Generales de Control Gubernamental".
- Resolución de Contraloría N° 321-2024-CG, que aprueba la Directiva N° 011-2024-CG/PREVI "Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno a cargo de la Contraloría General de la República y los Órganos de Control Institucional".

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones y/u otras normas que las sustituya o reemplace, de ser el caso.

ASPECTOS GENERALES

1. Objetivo

Evaluar la información y documentación que sustenta el Cuestionario "Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno" de la Evaluación Anual enviada por la entidad, a fin de identificar las áreas críticas, contrastar el resultado obtenido y el nivel de madurez alcanzado, recomendando de ser el caso, la modificación de las respuestas del Cuestionario.





2. Alcance

Comprende la revisión del entregable "Reporte de Evaluación Anual de la Implementación del Sistema de Control Interno" correspondiente al período anual 2024, registrado en el Aplicativo Informático del Sistema de Control Interno (en adelante, "SCI").

III. ASPECTOS ESPECÍFICOS

El presente servicio se ha realizado teniendo en cuenta la información y documentación registrada en el Aplicativo Informático del SCI en concordancia con lo establecido en la Directiva, y que ha sido objeto de verificación, formulándose los siguientes comentarios:

3.1 Accesos en el aplicativo informático

La Contraloría General de la República ha puesto a disposición de las entidades del Estado el Aplicativo Informático del SCI, como una plataforma de trabajo en la cual se registra la información y adjunta la documentación que sustente la implementación del SCI.

Sobre el particular, la Directiva dispone que la implementación del SCI es un proceso realizado por el Titular de la Entidad y el funcionario a cargo del órgano o unidad orgánica responsable de la implementación del SCI, entre otros.

Titular de la Entidad:	Máxima autoridad jerárquica institucional, de carácter unipersonal o colegiado. En caso de órganos colegiados, se entenderá por Titular a quien preside dicho órgano.
Órgano o Unidad Orgánica responsable de la implementación del SCI:	a. En Gobierno Nacional, la Secretaría General o la que haga sus veces. b. En Gobierno Regional, la Gerencia Regional o la que haga sus veces. c. En Gobierno Local, la Gerencia Municipal o la que haga sus veces. d. En las otras entidades, será el órgano o unidad orgánica con la máxima autoridad administrativa institucional.

[Firma manuscrita]

Al respecto, para la identificación del Titular de la Entidad, se deben revisar las normas que regulan la organización interna de la entidad, como son: Ley de creación y su Reglamento, Estatutos, Reglamento de Organización y Funciones, entre otros.

Para el uso adecuado del Aplicativo Informático, es necesario que la entidad gestione la habilitación de los usuarios que correspondan, de acuerdo a los roles participantes, registrando su respectivo correo electrónico y teléfono, entre otros datos.

En ese sentido, la revisión de los accesos generados conforme a lo señalado en los párrafos previos, ha comprendido los pasos indicados en la siguiente imagen:



CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA DEL PERU

Imagen N° 1

Fuente: Aplicativo informático SCI.

Elaborado por: Equipo Evaluador del SCI.

Como resultado de la revisión de los accesos al Aplicativo Informático del SCI, respecto a los que suscribieron el entregable, se ha verificado lo siguiente:

- El rol "Titular de la Entidad" **si** corresponde a la máxima autoridad jerárquica de la entidad, y sus datos **si** han sido registrados.
- El rol "Funcionario Responsable" **si** corresponde al funcionario de más alto nivel administrativo de la entidad, y sus datos **si** han sido registrados.

Lo expuesto se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1
Relación de accesos de los que suscribieron el entregable "Reporte de Evaluación Anual de la Implementación del Sistema de Control Interno", periodo 2024

Rol	Registro según aplicativo	Correctamente asignado SI / No			Comentarios (de considerarlo pertinente)
		Usuario	Correo electrónico	Teléfono	
Titular de la Entidad	-Andrés Clodualdo Olivares Muñoz Alcalde; - Documento de designación Credencial JNE.	Si	Si	Si	
Funcionario Responsable	- Miguel Ángel Inga Pantoja Gerente Municipal.	Si	Si	Si	

Fuente: Aplicativo Informático del SCI.

Elaborado por: Equipo Evaluador del SCI.

De lo expuesto, se concluye que la Entidad **cumplió** con el registro de los datos para los accesos en el Aplicativo Informático conforme a la Directiva.

3.2 Presentación del entregable

Conforme a lo señalado en el numeral 7.4.2 de la Directiva, el entregable "Reporte de Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno", correspondiente al periodo 2024 debe ser suscrito por el órgano o unidad orgánica responsable de la implementación del SCI y el Titular de la entidad, para ser enviado a la Contraloría General a través del aplicativo informático, hasta el 31 de enero de 2025.



Al respecto, como resultado de la revisión efectuada, se ha verificado que la Entidad, con fecha 29 de enero de 2025, envió el Reporte de Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno, con código 103934, con la información y documentación que sustenta el desarrollo del Anexo N° 1 "Cuestionario de Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno" (en adelante, el Cuestionario) de la Directiva; asimismo, se constató si el envío del Reporte contiene las firmas de los funcionarios antes señalados; tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2 Presentación del Entregable			
N°	Presentación	Cumple / No Cumple	Comentarios (de considerarlo pertinente)
1	Se envió dentro del plazo establecido (29/01/2025)	Si	
2	Reporte enviado, se encuentra correctamente suscrito por el Titular de la Entidad y Funcionario Responsable	Si	

Fuente: Aplicativo Informático del SCI.
Elaborado por: Equipo Evaluador del SCI

De lo expuesto, se concluye que la Entidad **cumplió** con la presentación del Reporte de Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno, periodo 2024, dentro del plazo y debidamente suscrito conforme a la Directiva. Respecto al reporte de Implementación del SCI no se encuentra correctamente suscrito.

Evaluación preliminar del entregable "Reporte de Evaluación Anual de la Implementación del SCI"

Conforme lo establecido en el numeral 7.1.2.1 de la Directiva N° 011-2024-CG/PREVI "Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno a cargo de la Contraloría General de la República y los Órganos de Control Institucional", aprobado con Resolución de Contraloría N° 321-2024-CG del 16 de julio de 2024, el Equipo Evaluador del SCI procedió a revisar y evaluar la información registrada por la Entidad en el Aplicativo Informático del SCI.

Asimismo, de acuerdo con el numeral 7.1.2.2, el Equipo Evaluador del SCI elaboró la Matriz de Evaluación Preliminar, la cual fue remitida a la Entidad mediante Oficio N° 0149-2025-MPC/OCI/0383 el 14 de febrero de 2025, otorgándole el plazo de 5 días hábiles para que efectúe en el Aplicativo Informático del SCI la actualización del entregable "Evaluación Anual".

Cabe precisar, que la Entidad dentro de los primeros 3 días hábiles siguientes de notificado el oficio, cuenta con la facultad de solicitar de forma excepcional y por escrito una asistencia técnica respecto del contenido de la Matriz de Evaluación Preliminar; y, asimismo, una ampliación de plazo de hasta 5 días hábiles para modificar la información y documentación presentada en el Aplicativo Informático del SCI.

Sobre el particular, la Entidad **no solicitó** asistencia técnica; sin embargo, la Entidad **solicitó** ampliación de plazo de 5 días hábiles, de tal manera que el plazo para modificar la información y documentación del entregable, no obstante, se atendió con lo solicitado.

Al respecto la Entidad envió la "Evaluación Anual" modificada el 26 de febrero de 2025, precisando que la entidad **actualizó** dentro del plazo previsto.

Por lo expuesto, se concluye que la Entidad **cumplió** con la actualización / presentación del "Reporte de Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno" en respuesta a la notificación de los resultados de la evaluación preliminar, dentro del plazo señalado en la Directiva N° 011-2024-CG/PREVI.





3.3 Información y documentación registrada por la entidad

Según lo indicado en el numeral 7.1.2.3 de la Directiva N° 011-2024-CG/PREVI, vencido el plazo para la actualización del entregable "Evaluación Anual" en el Aplicativo Informático del SCI, se realizó la evaluación final sobre la información y documentación remitida por la Entidad el 31 de enero de 2025.

Como resultado de la citada evaluación, se elaboró la Matriz de Evaluación Final (Anexo N° 1); en donde se advierte lo siguiente:

3.3.1 Fichas de revisión

Mediante Resolución de Contraloría N° 320-2024-CG de 16 de julio de 2024, que modifica la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG, en su numeral 7.4.2 Paso 2: Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno, señala lo siguiente:

"La evaluación permite a la entidad, identificar las deficiencias del control interno y conocer el nivel de madurez de la implementación del SCI, esta actividad comprende evidenciar el cumplimiento de los criterios establecidos en la -Fichas de revisión de la documentación que sustenta el desarrollo del Cuestionario-, contenidos en el Anexo N° 12 de la Directiva, a través del desarrollo de las preguntas contenidas en el Anexo N° 1 -Cuestionario de Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno- de la Directiva, con base a la información y documentación que proporcionen sus órganos o unidades orgánicas, como sustento del cumplimiento de los criterios establecidos en las fichas".

En ese sentido, las Fichas de Revisión son elaboradas y suscritas por los responsables de las unidades orgánicas u órganos a quienes les corresponde el desarrollo de cada pregunta para las alternativas de respuesta: "SÍ", "PARCIALMENTE" y "NO APLICA"; no obstante, para el caso de la alternativa de respuesta "NO", no requieren la presentación de fichas.

Como resultado de la revisión efectuada se ha verificado que la Entidad, en los casos de respuesta: "SÍ", "PARCIALMENTE" y "NO APLICA", envió cuarenta y ocho (48) fichas de revisión, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 3
Fichas de Revisión

Alternativa de Respuesta	N° de Respuestas de la Entidad	Presenta Ficha suscrita	No presenta Ficha / Presenta Ficha sin suscripción
SÍ	36	20	16
PARCIALMENTE	12	1	11
NO APLICA	0	0	0
TOTAL	48		48

Fuente: Aplicativo Informático del SCI.
Elaborado por: Equipo Evaluador del SCI.

De lo expuesto, se concluye que la Entidad cumplió con presentar el total de las Fichas de Revisión.



3.3.2 Revisión de las respuestas

La Contraloría General de la República, en el marco de su competencia, ha elaborado las Fichas de Revisión que contienen criterios y parámetros para el sustento de las respuestas "SÍ", "PARCIALMENTE" y "NO APLICA" de las preguntas del Cuestionario.

Al respecto, como resultado de la revisión de las respuestas registradas por la Entidad, se verifica que, del total de 63 preguntas, la Entidad ha consignado la alternativa de respuesta "NO" a 15 preguntas, y 48 preguntas entre las alternativas de respuesta "SÍ", "PARCIALMENTE" y "NO APLICA".

De la evaluación efectuada a las 48 respuestas, se ha verificado que no cumplen con los criterios y parámetros establecidos en las Fichas de Revisión, evidenciándose que 28 respuestas no se encuentran acordes a los mismos, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

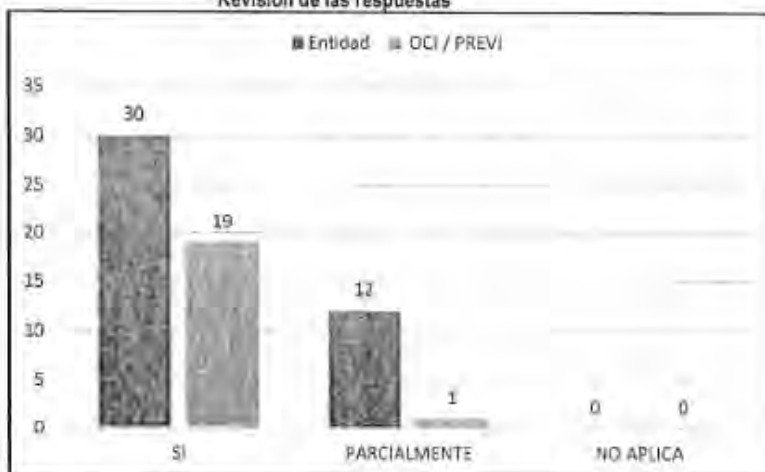
Cuadro N° 4
Revisión de las respuestas

Alternativas de respuestas	N° de Respuestas de la Entidad	Cumplen con Criterios	No Cumplen con Criterios
SÍ	36	19	17
PARCIALMENTE	12	1	11
NO APLICA	0	0	0
TOTAL	48	20	28
NO	15		
TOTAL	63		

Fuente: Aplicativo Informático del SCI.
Elaborado por: Equipo Evaluador del SCI.

En el gráfico N° 1 se muestra la comparación entre las respuestas consignadas por la Entidad (alternativas "SÍ", "PARCIALMENTE" y "NO APLICA") y el resultado de la evaluación efectuada por el Equipo Evaluador del SCI.

Gráfico N° 1
Revisión de las respuestas



Este gráfico muestra la comparación de las respuestas de la entidad (Sí, Parcialmente y No Aplica) versus el resultado de la evaluación realizada.

De lo expuesto, se concluye que la información y documentación registrada por la Entidad **no cumplió** con los criterios y parámetros establecidos en las Fichas de Revisión. El detalle de la evaluación se adjunta en el Anexo 1: "Matriz de Evaluación Final" del presente informe.

3.4 Desarrollo de los Ejes, componentes y sus implicancias

La Directiva, que incorpora el marco del SCI utilizado por el COSO, desarrolla 5 elementos del control interno denominados componentes, cuya realización permite la implementación del SCI. Para un mejor entendimiento y desarrollo de los componentes, así como para efectos de lograr su adecuada aplicación en las 63 preguntas del Cuestionario, la Directiva los ha agrupado en 3 ejes:

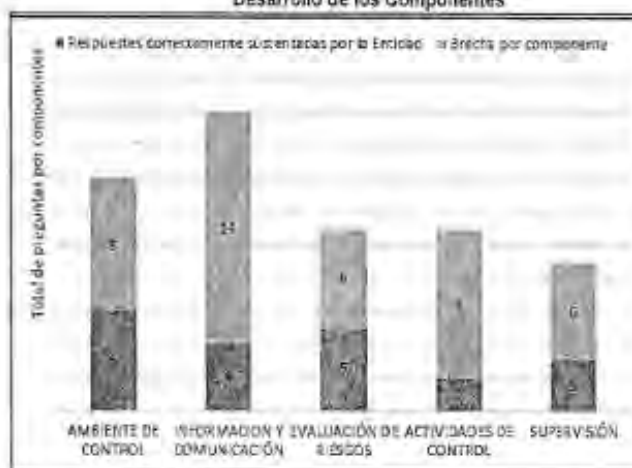
Cuadro N° 5
Cuestionario SCI

Ejes	Componentes	Cantidad de Preguntas	Correlativo
Cultura Organizacional	Ambiente de Control	14	N° 1 al 14
	Información y Comunicación	18	N° 15 al 32
Gestión de Riesgos	Evaluación de Riesgos	11	N° 33 al 43
	Actividades de Control	11	N° 44 al 54
Supervisión	Supervisión	9	N° 55 al 63

Fuente: Directiva N° 006-2019-CGANTEG.
Elaborado por: Equipo Evaluador del SCI.

En el gráfico N° 2 se presenta un comparativo entre el total de respuestas correctas e incorrectamente sustentadas por la Entidad, para cada uno de los cinco componentes, revelando una brecha existente para lograr la adecuada implementación del SCI.

Gráfico N°2
Desarrollo de los Componentes



Fuente: Respuestas registradas en el Aplicativo Informático del SCI.
Elaborado por: Equipo Evaluador del SCI.

Asimismo, producto del análisis realizado, se han relacionado los ejes y sus componentes con preguntas del Cuestionario cuyas respuestas, en algunos casos, sí fueron sustentadas por la





Entidad al cumplir con los criterios requeridos, pero en otros, no cumplieron, de acuerdo a lo indicado en el Anexo N° 1: Matriz de Evaluación Final, identificándose posibles implicancias en la Entidad, respecto a las respuestas de "no" cumplimiento, que podrían afectar los objetivos del Sistema de Control Interno, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 6
Desarrollo de los Ejes, componentes y sus implicancias

Desarrollo de los Ejes, componentes y sus implicancias			
Nº	Tema de la Pregunta	Cumple (Si/No)	Posibles implicancias
EJE: CULTURA ORGANIZACIONAL			
Componente: Ambiente de Control			
1	Capacitación sobre ética, integridad en la función pública.	No	- Funcionarios y servidores públicos que vulneren los valores éticos y principios de integridad o que incurran en actos de conducta funcional. - Debilitamiento de las capacidades de los funcionarios y servidores públicos que participan en la implementación del SCI. - Desorientación del personal en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades por la ausencia o falta de actualización de instrumentos de gestión como el ROF y MOP. - Incumplimiento en el seguimiento y evaluación del logro de objetivos y metas institucionales, debido a la no inclusión de indicadores en el PEI y POI.
6	Lineamientos, procedimientos, flujogramas o documentos que hagan sus veces, que regulen el proceso para el desarrollo de cada producto que la Entidad brinda.	No	
8	Indicadores de desempeño en los documentos de gestión (PEI, POI o documento que haga sus veces).	No	
9	Evaluación de desempeño, como parte de la implementación de la Gestión del Rendimiento.	No	
10	Otorgamiento de reconocimientos a funcionarios y servidores por la implementación del SCI.	No	
11	Inicio del PAD contra funcionarios y servidores que no cumplieron sus funciones relacionadas a la implementación del SCI.	No	
12	Declaración Jurada de Ingresos, Bienes y Rentas.	No	
13	Declaración Jurada de Intereses.	No	
Componente: Información y Comunicación			
15	Acciones para el logro de los objetivos institucionales y desarrollo de los productos con base a los resultados de la evaluación de los indicadores de desempeño.	No	
16	Informe de Rendición de Cuentas de Titulares.	No	
17	Ejecución del Presupuesto Institucional (Consejo Regional / Consejo Municipal).	No	
18	Obras públicas en proceso de ejecución.	No	





N°	Tema de la Pregunta	Cumple (Sí/No)	Posibles Implicancias
19	Avance físico mensual de las obras públicas en proceso de ejecución.	No	Inadecuada e inoportuna toma de decisiones. Ausencia de controles en las contrataciones a través de personal que no cumple con un perfil idóneo y probado. Frena el desarrollo de competencias de los funcionarios y servidores públicos. Uso ineficiente de las tecnologías digitales que coadyuvan en el cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos.
20	Registro Nacional de Sanciones contra Servidores Civiles (RNSSC).	No	
21	Verificación antes de la contratación de un proveedor de bienes, servicios y obras, si este se encuentra impedido para contratar con el Estado.	No	
22	Verificación antes de la contratación de un funcionario o servidor público, si este se encuentra impedido para contratar con el Estado.	No	
23	Avances y resultados de la implementación del SCI en la Entidad.	No	
24	Comunicación de los Planes de Acción Anual (Remediación y Control).	No	
25	Ejecución de acciones para proteger y conservar la información y documentación contenida en los archivos físicos y/o digitales.	No	
26	Sistema informático de gestión documentaria.	No	
27	Portal de Transparencia Estándar o el que haga sus veces.	No	
28	Actividades de capacitación contenidas en el Plan de Desarrollo de las Personas o documento que haga sus veces.	No	
32	Actividades para implementar el Plan de Gobierno Digital o documento que haga sus veces.	No	
EJE: GESTIÓN DE RIESGOS			
<i>Componente: Evaluación de Riesgos</i>			
34	Presupuesto ejecutado permite cumplir con los objetivos y metas establecidas.	No	
35	Participación del Titular de la Entidad en la determinación de los productos que serán priorizados o reevaluados.	No	
38	Capacitación sobre Gestión de Riesgos.	No	
42	Ejecución de las acciones contenidas en el Plan de Respuesta a los riesgos identificados en la planificación de las obras públicas.	No	
43	Otorgamiento de conformidad a los informes sobre la ejecución de obras públicas.	No	
<i>Componente: Actividades de Control</i>			





N°	Tema de la Pregunta	Cumple (Si/No)	Posibles Implicancias
46	Fiscalización posterior de la información y documentación presentada por el postor ganador de la buena pro.	No	
47	Plan de Acción para el inicio del proceso de implementación de las recomendaciones de los informes de servicio de control.	No	
48	Documentación que evidencia la implementación de las recomendaciones.	No	
49	Implementación de las recomendaciones formuladas en los informes de servicios de control.	No	
50	Documentación que evidencia haber corregido las situaciones adversas.	No	
51	Implementación de acciones correctivas de las situaciones adversas formuladas en los informes de servicios de control simultáneos.	No	
52	Plan de Continuidad Operativa o documento que haga sus veces.	No	
53	Inventario de los Bienes Muebles Patrimoniales.	No	
54	Recursos necesarios para que la ejecución de las obras se culmine conforme a las especificaciones técnicas y plazos establecidos.	No	
EJE: SUPERVISIÓN			
Componente: Supervisión			
55	Problemáticas que afectan la implementación de las medidas de control.	No	- Afectación a la correcta ejecución de los objetivos de la gestión. - Retrocesos en los resultados de la implementación del SCI. - Falta de atención a las problemáticas identificadas. - Riesgo de generar responsabilidades con las correspondientes sanciones.
57	Implementación de las recomendaciones de mejora para implementar las medidas de remediación y control consignadas en los reportes de "Seguimiento del Plan de Acción Anual".	No	
59	Implementación mínima del 90% de las medidas de remediación y control.	No	
61	Avances de la ejecución de la implementación de las medidas de remediación y control al órgano o unidad orgánica responsable de la implementación del SCI en la Entidad.	No	
62	Medidas de remediación implementadas en el periodo evaluado permitieron superar las deficiencias del control interno.	No	
63	Medidas de control implementadas en el periodo evaluado permitieron reducir los riesgos que afectaban el desarrollo y entrega de los productos hasta alcanzar un nivel de tolerancia	No	





N°	Tema de la Pregunta	Cumple (Si/No)	Posibles Implicancias
	permisible por la entidad.		

Fuente: Anexo N° 1: Matriz de Evaluación Final.
Elaborado por: Equipo Evaluador del SCI.

De lo expuesto, se concluye que los aspectos observados en el Anexo N° 1: "Matriz de Evaluación Final", podrían ocasionar que la Entidad esté incumpliendo en algunas de las implicancias señaladas.

Cabe precisar que la inobservancia e incumplimiento de la implementación y funcionamiento del SCI generan responsabilidad administrativa de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8° de la Ley N° 28716 "Ley de Control Interno de las Entidades del Estado", concordante con lo señalado en el numeral 7.6 de la Directiva.

3.5 Grado y nivel de madurez alcanzado por la entidad

Respecto al grado y nivel de madurez de la implementación del SCI, la Entidad obtuvo un grado de 45.46%, el cual corresponde un nivel **básico** de madurez. Sin embargo, de la revisión efectuada, se determinó un grado de madurez de 21.65% y nivel de madurez **bajo**, como se observa en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 7
Grado y Nivel de Madurez

Responsable	Grado de Madurez (%)	Nivel de Madurez
Entidad	45.46	Básico
Equipo Evaluador del SCI	21.65	Bajo

Fuente: Aplicativo Informático del SCI.
Elaborado por: Equipo Evaluador del SCI.

En el gráfico N° 3 se muestra la escala del Nivel de Madurez del SCI establecida en la Directiva, observándose la ubicación de la Entidad dentro de dicha escala, correspondiente a la evaluación efectuada por el Equipo Evaluador del SCI;

Gráfico N° 3
Nivel de Madurez

90% < GM ≤ 100%	Óptimo	☐
75% < GM ≤ 90%	Avanzado	☐
55% < GM ≤ 75%	Intermedio	☐
30% < GM ≤ 55%	Básico	☐
1% < GM ≤ 30%	Bajo	☒
0% ≤ GM ≤ 1%	Inexistente	☐

La Entidad obtuvo un grado de madurez de **21.65 %**, ubicándose en el nivel de madurez **Bajo**.

Fuente: Aplicativo Informático del SCI.
Elaborado por: Equipo Evaluador del SCI.



CONTRALORÍA

CONTADOR EN LA REPÚBLICA DEL PERÚ

De lo expuesto, se concluye que el grado y nivel de madurez obtenido por la Entidad no representa lo realmente implementado en el período 2024.

IV. CONCLUSIONES

Como resultado de la "Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno", realizado a la Municipalidad Provincial de Canas se concluye lo siguiente:

- 4.1 La Entidad cumplió con el registro de los datos para los accesos en el Aplicativo Informático del SCI conforme lo dispone la Directiva.
- 4.2 La Entidad cumplió con la presentación del entregable "Reporte de Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno", período 2024, dentro del plazo, debidamente firmado conforme a la Directiva.
- 4.3 La Entidad no cumplió con presentar el total de las "Fichas de Revisión de la documentación que sustenta el desarrollo del Cuestionario".
- 4.4 La Entidad no cumplió con los criterios y parámetros establecidos en las "Fichas de revisión de la documentación que sustenta el desarrollo del Cuestionario".
- 4.5 El incumplimiento de la información y documentación que sustentan las preguntas del Cuestionario pone en evidencia las debilidades en el desarrollo de los 3 ejes y sus respectivos componentes al interior de la Entidad, así como las posibles implicancias que podrían generarse en la implementación de su Sistema de Control Interno, señaladas a continuación:
 - Eje Cultura Organizacional (Ambiente de Control e Información y Comunicación): posible vulneración de los valores éticos y principios de integridad, debilitamiento de las capacidades del personal, contratación de personal no idóneo, incumplimientos en el seguimiento al logro de los objetivos y metas institucionales, inadecuada e inoportuna toma de decisiones y uso ineficiente de las tecnologías digitales.
 - Eje Gestión de Riesgos (Evaluación de Riesgos y Actividades de Control): posible afectación a la toma de decisiones, debilitamiento de la gestión de riesgos y controles implantados que afectan el desarrollo de los servicios públicos que prestan, riesgo de incurrir en prácticas cuestionables, de corrupción o inconducta funcional.
 - Eje Supervisión (Supervisión): posible afectación de la correcta ejecución de los objetivos de la gestión, retrocesos en los resultados de la implementación del SCI, falta de atención a las problemáticas identificadas, así como riesgo de generar responsabilidades con las correspondientes sanciones.
- 4.6 El grado y nivel de madurez presentado a la Contraloría General de la República de 45.46% no representa lo realmente implementado de 21.65% en el período 2024.

V. RECOMENDACIONES

Al Titular de la Entidad:

- 5.1 Disponer las acciones que correspondan en el ámbito de su competencia, a fin de modificar la información y/o documentación utilizada en las respuestas "SÍ", "PARCIALMENTE" y "NO APLICA" del "Cuestionario de Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno", que no se encuentran debidamente sustentadas de acuerdo a los criterios y parámetros de las Fichas de Revisión, dentro del plazo de cinco (05) días hábiles siguientes a la notificación del Informe de Evaluación de la Implementación del Sistema de Control Interno.





adoptando las medidas necesarias para registrar y enviar oportunamente a la Contraloría, a través del Aplicativo Informático del SCI, el Entregable "Evaluación Anual" modificado, considerando los resultados del referido informe.

- 5.2 Adoptar las acciones que correspondan en el ámbito de su competencia, a fin de que aquellas preguntas cuyas alternativas de respuesta registradas en el Entregable modificado fueron "NO" y "PARCIALMENTE", se identifiquen como deficiencias y se incorporen sus respectivas medidas de remediación en el Plan de Acción Anual - Sección Medidas de Remediación.
- 5.3 Disponer las acciones correspondientes, a fin de reforzar el desarrollo de los ejes Cultura Organizacional, Gestión de Riesgos y Supervisión, y sus respectivos componentes, evitando el arraigo de posibles implicancias que podrían obstaculizar la implementación de su Sistema de Control Interno.
- 5.4 Disponer las acciones que correspondan en el ámbito de su competencia, a fin de determinar las responsabilidades que hubieran, de ser el caso, conforme a lo dispuesto en el artículo 8° de la Ley N° 28716, de los funcionarios y servidores que contravengan o incumplan sus funciones y normativa que regula la implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno, e iniciar los procedimientos administrativos disciplinarios y aplicar las sanciones que correspondan conforme a la normativa laboral aplicable.

VI. ANEXO

6.1 Anexo 1: Matriz de Evaluación

Ing. Yudith Quispe Chino
Responsable del Servicio Relacionado
Órgano de Control Institucional
Municipalidad Provincial de Canas



Canas, 27 de febrero de 2025

Econ. Inés Mercedes Tisoc Gamio
Jefe del Órgano de Control Institucional
Municipalidad Provincial de Canas
Contraloría General de la República