



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN**  
**PÚBLICA**



**RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA SUBGERENCIA**  
**DE INFRAESTRUCTURA Y LA SATISFACCIÓN DEL**  
**USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL**  
**DE HUATA, AÑO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. JUAN RICARDO ZAPANA CURO**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

JULIACA – PERÚ

2025



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN  
PÚBLICA**

**RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA SUBGERENCIA  
DE INFRAESTRUCTURA Y LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE HUATA, AÑO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. JUAN RICARDO ZAPANA CURO**  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : \_\_\_\_\_  
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ASESOR : \_\_\_\_\_  
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)**



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N°258-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 20 de octubre de 2025

**VISTOS:**

El Expediente N° 9052, presentado por **JUAN RICARDO ZAPANA CURO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA SUBGERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATA, AÑO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y estando**, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **JUAN RICARDO ZAPANA CURO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- \* PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- \* 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- \* 2do. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- \* ASESOR DE TESIS : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

**ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

- \* Lugar : salón de Grados y Títulos
- \* Fecha : martes, 21 de octubre de 2025
- \* Hora : 10: 00 a.m

**ARTICULO CUARTO. – DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
Dr. Leopoldo W. Condori Cari  
DECANO (e)  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## RESOLUCIÓN N° 397-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 13 de agosto 2025

### **VISTOS:**

El Expediente: 2025-CU-5465 de fecha 10 de julio de 2025, del **Bach. JUAN RICARDO ZAPANA CURO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

### **CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) **Bach. JUAN RICARDO ZAPANA CURO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA SUBGERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATA, AÑO 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Mg. **PERCY GONZALO PUMA PUMA**.

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS)**, para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA SUBGERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATA, AÑO 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. JUAN RICARDO ZAPANA CURO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR**, como **ASESOR** al Mg. **PERCY GONZALO PUMA PUMA**.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER**, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:  
- Decanatura  
- Interesado (1)  
- Archivo FCA (1)  
-RPC/





## RESOLUCIÓN N° 366-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 19 de agosto 2024

### **VISTOS:**

El Expediente: **2024-CU-10176** de fecha 05 de agosto de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

### **CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) **Bach. JUAN RICARDO ZAPANA CURO**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA SUBGERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATA, AÑO 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, titulado: **RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA SUBGERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATA, AÑO 2024**; presentado por el (la) **Bach. JUAN RICARDO ZAPANA CURO**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER**, como ASESOR al **Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA**.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
DIRECCIÓN  
UNIDAD DE  
INVESTIGACIÓN  
JULIACA - PERÚ  
*Dr. Sr. S. L. Octavio Aguilar Pinto*  
DIRECTOR  
UNIDAD INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:  
- Decanatura  
- Interesado (1)  
- Archivo FCA (1)  
- SLAP



# 16% Similitud general

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

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 12% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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.





### Metadatos complementarios - UANCV



<b>RELACION DEL CONTROL INTERNO EN LA SUBGERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATA, AÑO 2024</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	Juan Ricardo Zapana Curo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70374702
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0001-5727-9327">https://orcid.org/0009-0001-5727-9327</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	Mg. Percy Gonzalo Puma Puma
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0631-795X">https://orcid.org/0000-0003-0631-795X</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	Dr. Roberto Paye Colquehuanca
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	Dr. Robbins Flores Aguilar
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851
<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	Administración Pública (5909-UNESCO)



Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Huata
	
	<b>Coordenadas</b> 15°36'51"S 69°58'26"O
	<b>Capital</b> Huata
	<b>Entidad</b> Distrito del Perú
	<b>País</b>  Perú
	<b>Departamento</b> Puno
	<b>Provincia</b> Puno
	<a href="https://www.google.com/maps/@-15.5902808,-69.9979236,10.93z?entry=ttu&amp;g_ep=EgoyMDI1MTAyMi4wIjKXMDSoASAFOAw%3D%3D">https://www.google.com/maps/@-15.5902808,-69.9979236,10.93z?entry=ttu&amp;g_ep=EgoyMDI1MTAyMi4wIjKXMDSoASAFOAw%3D%3D</a>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2024
URL de disciplinas OCDE <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford</a> <a href="https://concytec-pe.github.io">concytec-pe.github.io</a> - Librería	<b>Teoría organizacional</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03</a> <b>Administración pública</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a>



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
*Dr. Roberto Payé Colquehuanca*  
DIRECTOR  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JUAN RICARDO ZAPANA CURO identificado con DNI N° 70374702 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada:

**RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA SUBGERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATA, AÑO 2024**

Asesorado por: Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 27 de octubre del 2025



FIRMA ASESOR



FIRMA TESISTA



Huella



### **DEDICATORIA**

Dedico a nuestro señor padre celestial por permitirme a alcanzar mi principal objetivo, que hace años atrás me propuse de seguir con los retos asia adelante.

Dedico la presente investigación a mis padres, por su apoyo incondicional, motivación del día a día y por demostrarme que siempre puedo contar con ellos.



## AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad Andina  
Néstor Cáceres Velásquez, por los  
conocimientos alcanzados a lo largo de mis  
estudios profesionales.

A mi asesor, el Mag. Puma Puma Percy  
Gonzalo, por su disposición y paciencia  
transmitida para el desarrollo de la presente  
investigación.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLA.....	viii
ÍNDICE DE FIGURA .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....	15
1.1.1. Delimitaciones en las investigaciones .....	17
1.2. FORMULACIÓN DE LOS PROBLEMAS.....	17
1.2.1. Problema general .....	17
1.2.2. Problemas específicos .....	18
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS .....	18

### CAPÍTULO II

#### OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL .....	21
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	21



**CAPÍTULO III**

**MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN ..... 22

3.2. MARCO TEÓRICO ..... 34

3.3. MARCO CONCEPTUAL ..... 38

**CAPÍTULO IV**

**HIPÓTESIS**

4.1. HIPÓTESIS GENERAL ..... 40

4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS..... 40

4.3. VARIABLES ..... 41

4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES ..... 41

**CAPÍTULO V**

**PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN ..... 43

5.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN ..... 43

5.3. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN..... 44

5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN ..... 44

5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... 44

5.6. POBLACIÓN Y SU MUESTRA..... 44

5.6.1. Población..... 44

5.6.2. Muestras..... 45



5.7. TÉCNICA Y INSTRUMENTO ..... 45

    5.7.1. Instrumentos..... 45

    5.7.2. Técnicas ..... 46

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS ..... 46

    5.8.1. Confiabilidades..... 46

    5.8.2. Validez..... 47

5.9. PROCEDIMIENTOS EN LOS TRATAMIENTOS DE LOS DATOS ..... 47

5.10. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS..... 47

**CAPÍTULO VI**

**RESULTADO Y LAS DISCUSIONES**

6.1. PRESENTACIÓN DEL RESULTADO ..... 52

6.2. DISCUSIÓN DEL RESULTADO..... 60

**CONCLUSION ..... 64**

**RECOMENDACION ..... 66**

**REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA..... 67**

**ANEXOS ..... 71**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA..... 72**

**MATRIZ DE LOS DATOS ..... 73**

**INSTRUMENTOS..... 75**

**VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS ..... 79**

**EVIDENCIAS EN RECOJOS DEL DATOS ..... 80**



### ÍNDICE DE TABLA

<b>Tabla 1</b> Variable de las investigaciones .....	41
<b>Tabla 2</b> Población Usuarios .....	45
<b>Tabla 3</b> Alfa de cronbach .....	46
<b>Tabla 4</b> Hipótesis General.....	48
<b>Tabla 5</b> Hipótesis específica 1 .....	49
<b>Tabla 6</b> Hipótesis específica 2 .....	50
<b>Tabla 7</b> Hipótesis específico 3 .....	51
<b>Tabla 8</b> Escalas de Valorización de Spearman denominado Rho. ....	52
<b>Tabla 9</b> Shapiro wilk,.....	53
<b>Tabla 10</b> Correlación del control interno y satisfacción del usuario .....	53
<b>Tabla 11</b> Correlación del ambiente y satisfacción de los usuarios.....	55
<b>Tabla 12</b> Correlación de evaluación de riesgos y satisfacción de los usuarios... ..	56
<b>Tabla 13</b> Correlación de supervisión y monitoreo en la satisfacción de los usuarios .....	58



### ÍNDICE DE FIGURA

<b>Figura 1</b> Relación de control interno y satisfacción de los usuarios .....	54
<b>Figura 2</b> Relación de ambiente y satisfacción de los usuarios .....	55
<b>Figura 3</b> Relación de evaluación de riesgos y satisfacción de los usuarios .....	57
<b>Figura 4</b> Correlación en las supervisiones, monitoreos y satisfacción de los usuarios.....	58



## RESUMEN

En la principal averiguación que asume como la: determinación de la incidencia del control interno con la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Infraestructura del Municipio Distrital de Huata - 2024, la indagación se centra en una estrategia cuantitativo, utilizando un método de hipotético deductivo, con naturaleza básica, con un nivel de correlación, no experimental como diseño y con un corte transversal en relación al tiempo. su muestra constaba en 36 administrativos. Se sistematizaron 20 ítems para el primer instrumento y de igual manera para el segundo. Los datos fueron analizados utilizando el software SPSS V-25. Se aplicó las técnicas de encuesta y se utilizó los cuestionarios con un nivel de Likert, cumpliéndose con los criterios de validación. El coeficiente Alfa de Cronbach obtuvo el 0,839. Su normalidad se analizó mediante los datos y es así que se toma la decisión de optar por el Shapiro-Wilk, y muestra que no hubo una distribución con una característica normal que tenían ser, eligió la prueba "Rho" de Spearman, 0.731 y un valor de 0,000, por debajo del nivel de error considerado en 0.05, se declara que esto es muy significativo. Para resistir la teoría de las pruebas, se usó Tau\_B Kendall, los resultados han indicado que el valor es muy significativo y es menos de 0.05, se concluyó que se examinó la relación positiva considerablemente en las variables de la Municipalidad distrital de Huata, año 2024.

**Palabras claves:** Control, satisfacción de usuario.



## ABSTRACT

The main purpose of this study was to determine the impact of internal control on user satisfaction in the Infrastructure Sub-directorate of the Huata District Municipality in 2024. The study focuses on a quantitative approach, using a hypothetical-deductive method, of a basic nature, with a correlational level and a non-experimental design, being cross-sectional in relation to time. This sample consisted of 36 administrators and users. Twenty items were systematized for the first instrument and the second. Data were analyzed using SPSS V-25 software. The survey technique was applied, using a Likert-type scale questionnaire, meeting validity criteria. Cronbach's alpha coefficient was 0.839. To assess the normality of this data, the Shapiro-Wilk test was implemented. He states that there was no distribution with a normal characteristic that they had, chose Spearman's "Rho" test, 0.731 and a value of 0.000, below the error level taken of 0.05, declaring this to be highly significant. To resist the theory of thesis, Tau\_B Kendall was used, the result indicated that it was a significant value of less than 0.05, it was concluded that there was a significant positive correlation levels and it is also significant of the variable studied, in this collaborators and users of this District Municipality of Huata, year 2024.

**Keywords:** *Control, satisfaction user.*



## INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de la gestión pública, uno de los grandes retos lo afrontan las entidades estatales es garantizar las eficiencias, transparencia y calidades en las prestaciones de servicios a las ciudadanías. En este marco, el control interno y se expone mecanismos que dan el fortalecimiento a los pasos administrativos, prevenir riesgos, optimizar los requerimientos y asegurar la consumación ecuánime de establecimiento. Su adecuada implementación no solo permite mejorar el desempeño de las áreas operativas, sino también influyen de manera significativa en la apreciación de los usufructuarios respecto a las condiciones prestados.

Por otro lado, la satisfacción del usuario se ha convertido en un indicador clave del desempeño institucional. Las percepciones positivas o negativas de la ciudadanía frente a los servicios municipales dependerán, de las grandes medidas, de las calidades de las atenciones recibidas, la oportunidad en la ejecución de proyectos, la comunicación efectiva y la solución oportuna de sus necesidades. Por tanto, analizar la correlación del control interno sobre la satisfacción de los usuarios permite identificar fortalezas y debilidades en la gestión pública local, y aporta elementos relevantes para la determinación de situar el Kaiser. (Terrazas, 2024).

En el caso de las municipalidades distritales, como la Municipalidad Distrital de Huata, el área de infraestructura cumple el rol crucial en el crecimiento local, al encargarse de la ejecución de obras, el mantenimiento de servicios básicos y la gestión de proyectos que inciden directamente en su forma de vivir de la ciudadanía. En tal sentido, el funcionamiento eficiente de la Subgerencia de



Infraestructura está estrechamente vinculado a la práctica de mecanismos de auditoría interna que garantiza una transparencia, las rendiciones en la cuenta y las adecuadas ejecuciones del gasto público.

El actual trabajo tiene una finalidad de considerar el vínculo del control interno en la Subgerencia de Infraestructura y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Huata, durante el año 2024, con el propósito de generar evidencias que contribuyan en las eficiencias institucionales y promover una gestión orientada a resultados, transparencia y calidad en el servicio público.

**Capítulo I**, En primer lugar, la definición de problemas, problemas de construcción y la investigación justificada.

**Capítulo II**, Analice los objetivos generales, como los objetivos específicos.

**Capítulo III**, Explique la estructura teórica del enlace, incluidos los siguientes temas: la base del mundo, la investigación nacional, regional o local; Estructura teórica, incluido el espacio, la declaración y la presunción de complacencia con el trabajo; y estructura conceptuada.

**Capítulo IV**, Estamos hablando de hipótesis, versátil emancipado y subordinado y el cuadro operacionalización de versátil.

**Capítulo V**, la examinación de las metodologías del trabajo, se percibe la consideración del tipo, el nivel, el diseño, el enfoque y las técnicas. Es más, se percibió al pueblo, las muestras, los instrumentos, los procedimientos, las fiabilidades y su determinación de la hipótesis.



**Capítulo VI**, se explican los resultados con base a las comparaciones a anteriores en los resultados, la sugerencia y finalmente sus conclusiones.

Se resuelve la comprobación de datos que servían de apoyo a escritos que son vinculante a un instrumento, aun juicio de experto, matriz y las evidencias fotográficas comprueban el estudio ejecutado.

XIV



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la magnitud supranacional, en el carácter de relación del control interno sobre la satisfacción de los usuarios, ha ganado una creciente atención debido a la globalización de la estandarización en la calidad de los servicios públicos. En muchos países, las municipalidades desafían a mejorar sus técnicas de control interno para cumplir con normas internacionales de transparencia y eficiencia. Sin embargo, muchas instituciones públicas aún luchan con procesos ineficientes, falta de supervisión adecuada en contra de la corrupción, lo que impacta negativamente la satisfacción del cliente. Entidades transnacionales denominados como el órgano de la cooperación en el crecimiento económico – ocde. Se han identificado para la implementación efectiva en la auditoría interna es trascendental para aumentar la confianza de los ciudadanos y mejorar clase de prestación. Las mejores prácticas internacionales sugieren que una inspección céntrica, puede no solo mejorar una operativa y ser más eficiente, donde pueda aumentar la percepción de calidad prestada y denominada los servicios públicos de los usuarios.



En el contexto nacional, muchas municipalidades del Perú enfrentan y desafían con las implementaciones sobre un control interno y efectividad. El país ha experimentado casos de corrupción y mala gestión dentro de las entidades públicas, lo que ha llevado a una desconformidad de la confianza en los órganos gubernamentales. El gobierno peruano ha iniciado reformas para fortalecer las técnicas de control interno, pero la implementación a menudo es inconsistente y varía entre diferentes regiones y municipios. Según informes de la Contraloría General de la República, la falta de control interno adecuado ha resultado en la ineficiencia de los servicios y en un aumento de las quejas de los habitantes las calidades prestadas por el municipio. Estas deficiencias han destacado las necesidades, urgente es mejorar los reglamentos en el control interno y asegurar que las municipalidades puedan cumplir con las expectativas de los ciudadanos y mejorar su percepción y satisfacción.

A nivel local, en el Municipio del Distrito de Huata, el impacto en el control interno y su satisfacción en el usuario es una preocupación crítica. La Subgerencia de Infraestructura, es su responsabilidad de planificar, ejecutar los proyectos de mención a infraestructura, enfrenta desafíos en cuanto a las gestiones y supervisiones mediante los procesos internos. A falta de las fiscalizaciones adecuados puede resultar en demoras, sobrecostos y proyectos de infraestructura de baja calidad, lo que afecta directamente la satisfacción de los ciudadanos. Además, la falta de transparencia y una asertiva comunicación que acceden las municipalidades y la urbe contribuye a la percepción negativa de los servicios públicos. Este contexto local resalta las importancias de analizar y mejorar los sistemas de controles internos para garantizar que la municipalidad pueda ofrecen



trabajos de infraestructura de grandes calidades que satisfagan las necesidades y expectativas de la comunidad.

### **1.1.1. Delimitaciones en las investigaciones**

#### **Delimitaciones espaciales**

La investigación se ha ejecutado en el pueblo de huata, dentro de la infraestructura del municipio distrital (huata).

#### **Delimitación social**

Se tuvo presente a la municipalidad de huata y para alcanzar el objetivo del estudio se tomó en cuenta a los trabajadores y la población de dicho municipio.

#### **Delimitación temporal**

Es fundamental que el trabajo tiene un corte transversal que los datos se han empleado por única vez, cabe mencionar que el tiempo del estudio se ha desarrollado según al investigador.

## **1.2. FORMULACIÓN DE LOS PROBLEMAS**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera se relaciona el control interno y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata en el año 2024?



### 1.3. Problemas específicos

¿De qué manera se relaciona el ambiente de control y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata?

¿De qué manera se relaciona la evaluación de riesgos y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata?

¿De qué manera se relaciona la supervisión y monitoreo con la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata?

### 1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

#### Teórica

Este estudio es importante porque aborda el vínculo crítico entre el control interno y la satisfacción del usuario de la institucionalidad. Teóricamente, el control interno es un elemento primordial de la gobernanza organizacional, que asegura la transparencia y la efectividad de los procedimientos administrativos. Comprender cómo el control interno influye mucho en la satisfacción de los usuarios proporciona un marco para mejorar las prácticas administrativas y fortalecimientos de confianza en la ciudadanía en los órganos del estado. La investigación contribuirá a la literatura existente al destacar la importancia de un control interno robusto en el contexto de la gestión pública local, donde las dinámicas y desafíos pueden



diferir significativamente de las organizaciones privadas o de niveles gubernamentales superiores.

## **Práctica**

Este estudio se realizará para identificar los despachos que van mejorar en el control interno de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata, con el fin de aumentar la satisfacción de los ciudadanos que utilizan sus servicios. En la práctica, se muestran los trabajos que proporcionan de una difusión valiosa a los gestores públicos sobre cómo optimizar sus procesos internos para ofrecer servicios de infraestructura de mayor calidad. Al implementar recomendaciones basadas en el análisis de datos empíricos, se espera renovar la efectividad operativa, la claridad y su percepción pública de los servicios ofrecidos, lo que a su vez puede fomentar un mayor nivel de participación y confianza por parte de la comunidad.

## **Metodológica**

Metodológicamente, este estudio utilizará la estrategia cuantitativa y la obtención de una buena comprensión completa de la conexión sobre la fiscalización interna y el agrado de los usuarios. Se utilizarán encuestas estructuradas para recoger datos del usufructuario en la prestación de infraestructura y de los asalariados de la subgerencia. Estos datos se analizarán utilizando técnicas estadísticas para identificar patrones y relaciones significativas de los stakeholders clave, lo que permitirá



contextualizar los resultados cuantitativos y ofrecer recomendaciones prácticas específicas. Este enfoque metodológico asegura que el estudio no solo identifique correlaciones, sino que también proporcione perspectivas que informen acciones de mejora concretas.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS

#### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre el control interno y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata en el año 2024.

#### 2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar la relación que existe entre el ambiente de control y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata.

Determinar la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata.

Determinar la relación que existe entre la supervisión y monitoreo con la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata.



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.3.1. Internacional

Carrascal & Castro (2023) se posee el propósito de analizar el proceso de control interno en una entidad pública municipal del departamento del Cesar. El tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental, conforme a la población para este estudio estuvo conformado por 15 personas. El resultado del promedio de esta dimensión es de 900 puntos sobre 1000 para un total de un 90%, con este resultado se cumple el estándar establecido mínimo de un 70%, la organización cumple con la mayoría de preguntas teniendo muchos de los procesos documentados y con evidencias de cumplimiento de lo solicitado, sin embargo, dos de ellas se encuentran parcialmente cumplidas y son las que corresponden a retener el personal competente y a las funciones de todos los cargos de la entidad, estas dos actividades están vinculadas al carácter político de la institución y al cambio de director, en este caso de alcalde periódicamente. En conclusión, esta investigación ha servido para refrendar los estudios previos que validan la



importancia que tiene para las organizaciones el proceso de control interno, es por ello que realizar este análisis constituye una herramienta para poder tomar decisiones con respecto a los puntos débiles del proceso y continuar fortaleciendo aquellos en los cuales se está cumpliendo con resultados destacados.

Gómez (2021) en su investigación tuvo que analizar dentro de la institución las condiciones que pueden implementar el MIPG, el trabajo se enfoca en casos muy esenciales que tiene la comuna de san Carlos (Córdoba). Normalmente se concretizo en base a estrategias de una capacidad publica considerando las especificaciones que pertenece a los alineamientos de una fiscalización interna mediante la gestión del 2017 y 2019. Los resultados indican que los 26.954 ciudadanos, que habitan en el medio rural es un 81.8% mientras que sus principales ingresos provienen de actividades del campo en un 54.2% o en 36,3%. En otras interpretaciones como la de pobreza se observa cuyas márgenes se expresan en dane 2018, las medidas de una pobreza en la municipalidad de san Carlos han trascendido a 58 %, sin embargo, en el medio rural la pobreza se ha mostrado en un 61.7%, estos datos tan relevantes, explican la precariedad que viven las personas sin tener acceso a servicios de saneamiento, agua potable, sin empleo, sin estabilidad económica, etc. En conclusion, vale tener presente los modelos MIPG que aportan unos elementos diversos para el buen ejercicio de la entidad del estado, es muy inevitable establecer maniobras sinceras que posicionen ideas en la institución y con un fortalecimiento estable que les permita a los trabajadores de la entidad pública a profundizar y restringir las tareas asignadas.



Guloso et al. (2023) desarrollaron una investigación con el objetivo de evaluar el sistema de control interno en el departamento de Tesorería de la empresa Distrito S.A.S., una organización del sector ferretero con presencia creciente en la Costa Colombiana. El estudio se basó en métodos de observación directa y análisis documental, permitiendo un diagnóstico preciso sobre el funcionamiento del área financiera. Se logró identificar y comprender la misión, visión y estructura organizacional de la empresa, así como sus principales líneas de actividad. Distrito S.A.S. se perfila como una empresa en expansión, con un enfoque estratégico orientado a consolidarse como líder en el mercado ferretero de la región. Entre los hallazgos más relevantes, se evidenció que, si bien la empresa posee procedimientos definidos, existen debilidades en la implementación y seguimiento de los controles internos en los establecimientos del Tesoro. Esto representa a los riesgos potenciales en un periodo tan eficiente de los recursos económicos. En conclusión, el estudio resalta la necesidad de fortalecer los mecanismos de control interno mediante políticas claras, capacitación del personal y establecimiento de procesos de verificación continua, con el fin de asegurar una gestión financiera más eficiente, transparente y alineados a los propósitos de emplear estrategias dentro de las organizaciones.

Huerta (2024) en su investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el control interno y la administración en la Municipalidad distrital de Ranrahirca, en ese periodo del 2024. La investigación es tan necesario para tomar acciones concretas que dé solución a los propósitos planteados sobre crecimiento sosteniblemente. (ODS), en lo particular el ODS persigue crear entidades con total transparencia, más equitativo y una paz armoniosa. En lo particular se tomó en



cuenta las estrategias como el método cuantitativo y se caracteriza por un tipo aplicativo, correlacional y también e indica que el trabajo es no experimental. El presente trabajo ha involucrado a 35 funcionarios que también han utilizado serias formulas con tal de obtener una población exacta para medir. Se tuvo el criterio de tomar a tomar a 18 funcionarios. En el factor de inclusión, se han considerado a todos los miembros que trabajan en la entidad. Por otro lado, no se tomó en cuenta a los empleados operativos, ya que cuentan con el conocimiento limitado. En el resultado se tuvo a 78 de los entrevistados han respondido que a veces se realiza el control interno de forma eficientemente en la comuna y los otros 44 han mencionado que en alguna una ocasión es tan eficaz la administración. Mediante la estadística de rho de spearman se tuvo que demostrar la relacion que tiene estos elementos como el control interno y la administración de la comuna. Se concluye es muy vinculante el propósito principal, para lo cual se percibió el margen de valor como 0,000, que se encuentra por debajo de lo indicado que es el 0,05. Con estos datos resueltos de control interno es muy adecuada y constituyente en la optimización de los procedimientos y cuyos resultados de la entidad comuna.

Ramirez (2023) en su investigación tuvo como objetivo analizar los vínculos que tiene el control interno con las corrupciones que hay en las entidades del estado global. Las deficiencias han destacado el mecanismo de proliferar las mañas de corromperse, la corrupción ha abarcado en todas las instituciones privadas y públicas, que ha generado el odio de la ciudadanía, porque sus necesidades no son atendidas en diferentes problemáticas que tiene la sociedad. Se han centrado en los indicadores que tienen las percepciones más altas en delito de corrupción según IPC del año 2023, las pruebas de una asociación fueron las



más altas en la parte de corrupción, el sistema de administrar la justicia, lo más relevante es que la prioridad de la población no sea atendida y no exista una justicia más justa, finalmente manifiesto que se debe de fortalecer el sistema de justicia y así derrotar la corrupción en el nivel global.

### 2.3.2. Nacional

Aquiño (2024) en su investigación tuvo como objetivo la explicación sobre influencia de una fiscalización interna con gestiones administrativas en las gestiones del año 2023. Desde un contexto narrativa editorial ubicado en el capital de Perú. También nos consta que empleo la metodología no experimental, explicativo, aplicada- cuantitativo. En la cual también se una cantidad de población de 104 individuos que realizan sus actividades en la entidad ya indicada anteriormente. De mismo modo un total de 82 seres humanos se tuvo que considerar como muestreo. Los resultados fueron apreciados mediante el cuestionario que en un determinado tiempo se ha concretizado y se tuvo indicios bajos en el control interno, en cambio se tendrá mejorar las estrategias para alcanzar los propósitos. Se tendrá que promover las capacitaciones constantes para aplicar el buen procedimiento en las decisiones de la institución. Estas mismas decisiones deben estar totalmente alineadas de acuerdo a la capacidad, actitud, los resultados son prueba de ellos con tal de lograr la propuesta. La fiscalización se toma en cuenta para ubicarlas anomalías o deficiencias que puede marginar el proceso correcto. En una finalización se tuvo la aplicación de regresiones logísticas ordinales y la que tuvo los cálculos equivalentes al 0,000. Como pruebas bilaterales se tiene un dato exacto de 0,05, estos resultados nos dan entender una buena aceptación de las hipótesis. Mientras en otro ámbito, el control interno ha influido



de forma positivamente en un ámbito de gestiones administrativas durante la gestión del año 2023. Así indica el editorial del capital de lima

Paz (2020) en su investigación tuvo como objetivo Determinar las influencias de las informaciones de controles internos en las satisfacciones del usuario de los Centros de Salud del Distrito el Agustino de Lima Metropolitana. Método: se han caracterizado por la no experimental, nivel descriptivo correlacional, tipo aplicada y cuyos enfoques fueron en base a cuantitativo, así también han optado una población de 135 individuos cuya muestra fue de 100 personas. Los resultados indican Este que los modelos de la indagación ejecutado, son de 83 % de los interrogados afirman que las informaciones sobre el control se entienden por el recurso, trabajo, procedimiento y otros factores que hay en el puesto de salud de pueblo agustino metropolitano. Se finalizo, que hay un vínculo de formación sobre el control interno y la conformidad que tienen los usuarios del puesto de salud agustino de metropolitano.

Otiniano (2020) en su investigación tuvo como objetivo, la determinación sobre las incidencias que hay en control interno y la satisfacción de actividad laboral calificado como una prueba de la entidad soluciones ambientales de Perú EIRL. Las indagaciones son de forma descriptiva y con la naturaleza de vinculo que se percibe, también se describe la formación que hay en la averiguación sobre lograr las metas y transformar la satisfacción laboral de los individuos del interior de la identidad. Esta indagación tiene un grupo de 25 personas que serán evaluados en un momento determinado y para lo cual se considerara a la parte administrativa, operativas. La los resultados son recogidos mediante los interrogantes planteados sobre dos elementos de estudio y posterior a eso se procesa los datos. La situación



analítica es en base a la problemática que tiene la entidad soluciones ambientales Perú EIRL. Las formaciones adquiridas han sido procesados y como también se ha tabulado, estas manifestaciones buscan encontrar el vínculo que existió en los elementos. En tanto se finaliza con la confirmación que hay en los elementos de indagación que se sostiene en 7.04. el análisis se basa en las 5 dimensiones que se percibe en la situación problemática y solo se requiere en implementar, para lograr las mejoras en los componentes del trabajo.

Huiman (2022) en su investigación tuvo como objetivo la evaluación y la importancia sobre el beneficio de implementar los valores en el control interno de la entidad pública. En cuanto al cumplimiento se empleó los métodos de una revisión exhaustiva basándose en cualitativo y las lecturas que se dieron en los diferentes páginas, artículos con denominación de buena administración, el factor financiero y los gestores públicos; también existe paginas diferentes para adquirir y revisar las normas vigentes y sus reglamentaciones son públicas y se puede verificar en su página oficial de la contraloría, la cual se percibe los resultados a un control de interno, enfocado en el periodo del 2022 y en los meses de enero febrero y marzo. Las respuestas muestran la importancia que tiene el control interno para su correcto funcionamiento en las municipalidades y algunos órganos, si no tenemos presente la implementación de control interno, esto nos llevaría a desequilibrio, las desventajas de ir a un fracaso y tendríamos los retrasos en la ejecución de las estrategias, la ejecución de objetivos, los riesgos posibles de un fraude. Es más se ha concluido que los órganos públicos denominados como municipios deben de implementar el mejor manejo de control interno con el resultado positivo, las mejoras en sus misiones, contrarrestar los riesgos de fraude,



es más la determinación de la entidad del estado han implementado los controles internos con una reglamentación denominado el coso (Committee of Sponsoring Organizations) y se adaptó a las expectativas y modelos de cada órgano que tiene varios procedimientos según a sus misiones.

Bustos & Zúñiga (2020) en su investigación tuvo como objetivo se deben de examinar las conexiones del control interno sobre las contrataciones, el trabajo se caracteriza por nivel correlacional y con un base cuantitativo, se han mostrado un trabajo no experimental. Sus muestras han incluido una cantidad de servidores del municipio de calca que es una provincia y se tuvo que realizar las interrogantes correspondientes a todos los servidores públicos de calca, es más esta recopilación de la información es necesario y luego dar un análisis amplio sobre os datos. Se han comprobado las fiabilidades de un interrogante, que luego paso a evaluarse las asaciones que se encuentran en el control interno y los procedimientos que siguen en las contrataciones en una oficina denominado como el área logística y así también en oficina de auxiliares de la provincia de calca. Por otra parte, se han utilizado unas técnicas denominadas como una consistencia de alfa de Cronbach's. no obstante también se tuvo la evaluación de una asociación de fiscalización interna y los pasos de contratación. En este proceso se han empleado el chi cuadrado como prueba de tes. En el momento de alcanzar el propósito de medir la asociación de control interno y el procedimiento de contrataciones, en te proceso se han utilizado la estadística de spearman. Se han finalizado con un resultado positivo que definitivamente existe una asociación del control interno y los pasos de contratación en el área de logística de la comuna de calca.



Quispe (2023) En su investigación, se dirigieron al control interno que afectó el control del Tesoro del Estado de Hesus Nazaren, Ayakucho - 2020. La población incluye 150 empleados, de los cuales 109 empleados se implementan al azar. El proyecto es inesperado y se correlaciona con el enfoque cuantitativo, por lo que se ha utilizado un cuestionario. El control interno ha mostrado que no afecta en las administraciones de gestión. Para objetivos específicos, se encuentra que la medición del control ambiental afecta directa y significativamente la gestión del tesoro; La medición de la evaluación de riesgos también afecta la segunda variable; Control de efectos negativos y significativos; Información y medición de la comunicación directa y la influencia significativa; Y la medición de monitoreo no afecta un impacto significativo.

Alva (2024) en base a su indagación tiene el propósito es determinar de como los sistemas de gestiones internas pueden dar impactos positivos sobre el desempeño de la gran dirección, basada en las respuestas de la gerencia de educación regional de ventanillas. Este trabajo ha tenido que apoyarse en estudios básicos, la manera que consiste es que los empleados y los individuos trabajan de forma eficiente tanto como administrativos, asistentes, catedráticos y público general. Las demostraciones se fundamenta en los 310 encuestados, dicho instrumento es formada por interrogantes empleado de forma detallada sobre los elementos del trabajo y se empleó las interrogantes, la cual se fue realizando la evaluación correspondiente sobre la formación cuantitativamente y cualitativamente, estas aplicaciones son de forma concreta en los elementos del control interno y las gestiones de unidades ejecutaras del gobierno regional de ventanilla con las finalidades de buena interpretación y optimización. Las



respuestas fueron tan relevantes sobre los elementos de control y gestión, estos elementos han sido confirmados que tiene un vínculo positivo, así se logró alcanzar este resultado utilizando las evaluaciones correspondientes

### 2.3.3. Regional

López (2024) En su investigación, es el objetivo principal del análisis del impacto del método de auditoría interna en la administración en la provincia de Puno, gestión 2023; en principio: la conciencia del empleado. Este método incluye el uso de estructura cuantitativa y no horizontal y escala de explicación. La población de investigación incluye a los empleados que trabajan en una organización legal estatal de la provincia de Puno en 2023 (el dispositivo utilizado es una encuesta, y esta herramienta es una pregunta confirmada por el juicio experto y la confiabilidad de la conexión interna de Alfa Kronbach. Para determinar el impacto, la regresión lineal simple se ha utilizado en el programa estadístico IBM SPSS. Los resultados mostraron que la correlación Rho Spearman altamente positiva en el inconstante examinado. Se ha advertido, en el caso de un auditoría más interna, la comuna será más efectiva. Del mismo modo, se ha determinado que el método en auditoría interna afecta el 69.5% para el gobierno de la comuna de la provincia de Puno) en los dos primeros análisis de análisis y el 30.5% restante afecta a otros factores, como el control de asesoramiento, el principal representante y la población. Se descubrió que los sistemas de auditoría interna afectaron los trabajos en la provincia de Puno.

Garcia & Morales (2024) en su estudio tuvo como finalidad han determinado la correlación en la fiscalización interna y las gestiones administrativas de la



comuna Distrital de Huanta, Perú. El trabajo, de enfoques cuantitativos, aplicó encuesta a 40 copartícipe del consejo municipal del Distrito en mención Huanta y halló una fuerte y relación positiva en la fiscalización céntrico y las gestiones administrativas ( $r$  igual 0.878,  $p < 0.001$ ). También se observaron correlaciones significativas en la fiscalización céntrico y los componentes de la gestión: planificaciones ( $r = 0.861$ ), organizaciones ( $r = 0.874$ ), direccionamiento ( $r = 0.736$ ) y controles ( $r$  igual 0.828), todas con  $p < 0.001$ . Se concluye que mejorar la fiscalización interna favorece directamente una buena gestión en el parte administrativo. Por ello, se sugiere el fortalecimiento de dicho control mediante políticas claras, auditorías internas, sistemas de seguimiento y transparencia en el uso de recursos. Esto contribuiría a una gestión más eficiente, transparente y sostenible.

Velásquez (2024) en su estudio tuvo como finalidad principal disponer la conexión de auditoría interna y realización de los gastos públicos en la oficina administrativa de la comuna de puno, la ventura indagación es aplicado en los servidores estatales de las oficinas de tesorera, almacén, logística y administración. La urbe ha tomada a 44 empleados de la comuna. El artilugio es considerado en interrogantes que es elaborado en 47 cuestionarios considerando las escalas Likert y con los trabajos estratégicos que han empleado un descriptivo relacional y con unas cortes transversales, adonde se husmea el diagnóstico de la conexión en las observaciones, como el elemento uno es la fiscalización interna, como elemento dos es los gastos en ejecución. Han comenzado utilizar algunos coeficientes de una asociación de pruebas que son no paramétricas llamado el Pearson. Producto de este coeficiente los elementos probatorios han mostrado una conexión fuerte en



los del control interna y con el gasto ejecutado en la oficina de administración de la comuna puno. Mientras tanto han tomado el método de spearman y su respuesta es de 0,835. Con este porcentaje se puede afirmar que si hay una asociación fuerte y positiva en los componentes tomados en cuenta en el trabajo. Los elementos de propósitos específicos también se confirmaron su validación y además fue localizado una correlación. Se ha mostrado que, cuando el control interno empieza a mejorar, también la administración empieza a dar sus resultados positivos.

Cari (2019) en su estudio ha mantenido como finalidad principal la determinación de las influencias en la fiscalización interna del área abastecimiento del municipio. El estudio ha utilizado los niveles de Likert mediante encuestas para medir el nivel de cumplimiento a las técnicas del Control Interno en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca. El análisis reveló que las normas de autoría interna no se cumplen eficazmente, lo que genera una deficiencia en el proceso de adquisición y contratación. Se identificaron fallas en los procedimientos que son claves en el control interno, el ambiente de control, su evaluación del riesgo, actividades en el control, supervisión, y sistema de las informaciones y comunicaciones. Aunque algunos controles existen, no se aplican adecuadamente, limitando una gestión eficiente y segura. Finalmente, se concluye que la ausencia de las capacitaciones de los funcionarios o servidores del municipio, en tema de control interno afecta directamente sus funciones, por lo que se recomienda implementar acciones correctivas urgentes, aplicar correctamente las normativas y fortalecer el método interno de la auditoría que enriquece la administración logística.



Ccaza et al. (2020) en su estudio tuvo como finalidad Determine la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la provincia de Azángaro. En la correlación de estas pruebas sin cambios, se ha utilizado una prueba de recopilación de datos. Es una probabilidad exacta y afirmativa que si hubo una conexión de control interno con las observaciones de una gestión administrativa de un pueblo denominado Azángaro. Estos resultados no han obligado tomar medidas que puedan mejorar la fiscalización interna y al mismo tiempo realizar las mejoras en la gestión administrativa.

## **3.2. MARCO TEÓRICO**

### **3.2.1. Control interno**

El control interno tiene el enfoque a una acción integral, diseñado su implementación en la administración de una entidad del estado, que proporciona la seguridad de forma razonable y mediante la consecución de propósitos que se relacionan de forma eficacia y eficiencia en sus operaciones, la fiabilidad es mediante el informe económico, acatando las normas que regulan y es de su aplicabilidad obligatoria. Está compuesto por Factores como el control de riesgos, la evaluación de riesgos, la gestión, la información y la comunicación, así como la supervisión (Quispe P., 2020).

#### **2.3.3.1. Ambiente de control**

Hace referencia a la evaluación mediante un cuestionario dirigido a los empleados de la subgerencia, el instrumento tiene como objetivo valorar distintos aspectos relacionados con la cultura organizacional, la ética laboral y las estructuras de control establecidas dentro de la entidad. Este cuestionario estará



diseñado para recopilar percepciones y experiencias del personal sobre el clima interno y las prácticas institucionales. Los ítems del instrumento incluirán aspectos como la claridad en la definición de roles y responsabilidades, la existencia y aplicación de políticas de integridad y conducta ética, así como el estilo de liderazgo y su influencia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Además, se considerará la efectividad de las estrategias en la fiscalización interna y supervisión, con el fin de identificar posibles debilidades o áreas de mejora en la gestión administrativa (Maquera & Villalobos, 2019).

### **2.3.3.2. Evaluación de riesgos**

Los riesgos laborales son evaluados mediante un procedimiento de una magnitud de estimar los riesgos que en algún momento se pudo prevenir, es necesario estar informado como empresario y se puedan tomar medidas necesarias para contrarrestar con soluciones concretas y preventivas. por ello se medirá mediante una serie de preguntas sobre las identificaciones y los riesgos potenciales de la gestión que podrían afectar la operación de la subgerencia. Se incluirán ítems relacionados con la identificación de riesgos, su análisis, y las estrategias de mitigación aplicadas (Perea & Valdivia, 2022).

### **2.3.3.3. Supervisiones y monitoreos**

Las supervisiones y monitoreos es la acción constante y metódica de recojo de información, donde se verifica el grado de cumplimiento, de los objetivos, metas e indicadores establecidos, ello mediante la identificación de los logros y debilidades, para luego emitir soluciones correctas para tener la optimización de los resultados. Esta dimensión se evaluará mediante un cuestionario que valore la



efectividad de las tareas de supervisión y los pasos internos en un monitoreamiento. Los ítems cubrirán la frecuencia de auditorías internas, la revisión de procedimientos, y el seguimiento de resultados (Bayona, 2021).

### **3.2.2. Satisfacción del usuario**

Es una medida fundamental que refleja el grado en que los productos o servicios proporcionados por una organización cumplen o superan las expectativas del usuario. Este concepto no solo se limita a la experiencia inmediata del usuario, sino que también abarca su percepción global respecto a la eficiencia, eficacia y accesibilidad del servicio recibido. Estimación de complacencia del cliente y autoriza que identifique las fortalezas, la debilidad y oportunidades de mejora en los procesos organizacionales, contribuyendo así a la mejora continua (Felipa, 2023)

### **2.3.3.4. Eficiencia**

Según Calvo (2022), Nos dijo que, desde el punto de vista del servicio al cliente, la efectividad de que los agentes deben transferirse a los clientes o sus solicitantes. Esto también se llama la acción realizada sobre la base del conocimiento adquirido y las habilidades mejoradas para enseñar la organización y la acción de manera efectiva. La respuesta del solicitante muestra la velocidad y el rendimiento que reacciona su empresa.

#### **Eficacia**

La eficacia son cualidades que se percibe de una semejanza y produciendo los efectos de deseo o superación. Los términos son a menudo que se utilizan como un elemento de eficiencia, que posterior puede dejar altos rasgos de objetividad



fijadas a la mano del procedimiento, que sea de manera más dinámico en la actividad y como persona. Por consiguiente, la eficacia se obtiene sobre las respuestas dadas, que mediante las consideraciones del resultado que se tuvo o quizás existía otro tipo de estrategias para obtener el resultado. Es más, algunos personajes han definido que la eficacia es un principio que debe tener los grandes maestros o la sociedad en conjunto, la definición se centró en las teorías basadas en la eficiencia y su efectividad que puede tener en un corporativo. (Varástegui, 2020).

#### **2.3.3.5. Economía**

Es considerado una ciencia y está encargado de estudiar la forma de la sociedad que gestiona el recurso limitado para la producción, distribución y el consumo bienes y servicios, su propósito es la satisfacción de las múltiples y crecientes necesidades humanas. Dado que los recursos como el tiempo, el dinero, la tierra, el trabajo o el capital son escasos en comparación con los deseos ilimitados de las personas, la economía se ocupa de analizar las elecciones que deben hacerse para asignar dichos recursos de la manera más eficiente posible. Se medirá a través de ítems que analicen la percepción de los usuarios sobre el costo-beneficio de los servicios recibidos, evaluando si consideran que el servicio tiene un valor adecuado por el precio o esfuerzo invertido (Huamani, 2025).



### 3.3. MARCO CONCEPTUAL

#### a) Calidad:

Estas son características en el artículo o servicio, además de la capacidad de cumplir con los requisitos de los usuarios. El servicio también debe ajustarse de acuerdo con los requisitos de los usuarios o consumidores, además de lograr los objetivos y requisitos que se crea.

#### b) Riesgos:

El riesgo que posibilita de que ocurra un evento o situación que tenga una conmoción opuesta sobre personas, bienes, procesos, objetivos o resultados. En términos generales, implica incertidumbre sobre el futuro y la probabilidad de que algo no salga como se esperaba, lo cual puede generar consecuencias adversas.

#### c) Supervisión:

La supervisión es el proceso mediante el cual una persona o grupo, con autoridad o responsabilidad asignada, observa, orienta, controla y evalúa las funciones de otros para afirmar el cumplimiento de los objetivos, normas y procedimientos establecidos. Su finalidad que garantizarían la calidad, eficiencias y eficacias en su desarrollo de tareas o procesos dentro de una organización, institución o proyecto.

#### d) Servicio:

Son procedimientos de elegir las perspectivas de realizar la faz de varios emplazamientos en la ubicación pertinente del empleo.

#### e) Usuario:



Se puntualiza que el individuo puede manejar comúnmente un buen uso o mantiene la forma de examinar la preminencia y le gusta realizarlo sin enfatizar el servicio en sí, pero en una muestra confiable se tiene la asistencia.



## **CAPÍTULO IV**

### **HIPÓTESIS**

#### **4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Existe relación entre el control interno y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata.

#### **4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS**

Existe relación entre el ambiente de control y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata.

Existe relación entre la evaluación de riesgos y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata.

Existe relación entre la supervisión y monitoreo con la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata.



### 4.3. VARIABLES

#### V 1. Control interno

##### DIMENSIONES

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Supervisión y monitoreo

#### V 2. Satisfacción del usuario

##### DIMENSIONES

- ✓ Eficiencia
- ✓ Eficacia
- ✓ Economía

### 4.4. OPERACIONALIZACIÓN DEL VARIABLE

Tabla 1

*Variable de las investigaciones*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS
<b>V 1 Control interno</b>	-Ambiente de control	- Claridad de roles y responsabilidades.	Encuesta/Cuestionario
		- Políticas de integridad y ética.	
		- Liderazgo y compromiso de la administración	
		- Cultura organizacional	
		-las Identificaciones de peligros potenciales.	
	-Evaluación de riesgos	- Analizar y la evaluación del riesgo.	
		- la Estrategia sobre las mitigaciones de riesgos.	
		- Frecuencia y calidad de las evaluaciones de riesgos	
		- Frecuencia de auditorías internas.	
		- Revisión de procedimientos y procesos.	
-Supervisión y monitoreo	- Seguimiento de resultados y acciones correctivas		
	- Calidad de los informes de supervisión		
	-- Tiempo de respuesta a solicitudes		
- Eficiencia	- Cumplimiento de plazos.		
	- Rapidez en la entrega de servicios.		



---

		- Percepción de eficiencia operativa
		- Calidad percibida de los servicios.
	- Eficacia	- Grado de cumplimiento de expectativas del usuario.
		- Resolución de problemas y quejas.
		- Satisfacción general con el servicio recibido.
<b>V 2</b>		
<b>Satisfacción</b>		
<b>n del</b>		
<b>usuario</b>		
		- Relación costo-beneficio percibida.
		- Valoración del servicio en función del costo
	- Economía	- Percepción de ahorro y optimización de recursos
		- Comparación con servicios similares en el mercado.

---

*Nota:* Observaciones, dimensiones, indicadores y técnicas.



## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Desde los inventores de investigar se mostraron las adyacentes técnicas cuantitativas que analizaron las cifras estadísticas y los esquemas, en este modo el sondeo fue utilizando las preguntas para que los empleados verifiquen la suposición que indica el Hernández & Mendoza (2018).

#### 5.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

En principio de la inquisición, se hará, esto sucederá a través de un método de deducción y ya que conforme a Fernández (2014), Esto nos obliga al crecimiento de analizar la teoría y estadística, por donde se indaga sobre las aspiraciones. Esto se debe esencialmente sobre las aspiraciones científicas de un estudiaador que considera el esfuerzo de otros estudiadores, considerando la teoría de las propuestas para explicar los eventos probados y el contraste de las hipótesis debido a estos pensamientos.



### 5.3. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Es de carácter aplicativo y es en base a teoría de Arias (2012), Se están desarrollando las formas de resolver las consecuencias sociales de una vida dentro un estado o un pueblo cercano. Como hemos visto, las hipótesis sobre el trabajo y estos problemas vienen del producto del trabajo serio, cuyos resultados son simples, limpio o importante de la inteligencia científica o social.

### 5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Se emplea el estudio correlacional basándose en el autor Gallardos (2017), Señaló que con las investigaciones saben cómo resolver los impactos de los incidentes, prodigios comunitarios y con precisión para describir ideas o fenómenos o construir la relación entre la conciencia. Como muestra el nombre, están interesados principalmente en explicar por qué se crean fenómenos, expresiones o vínculos de factores de dos a más.

### 5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Es en base a no experimental y no es una prueba, porque este estudio se realizó sin un cambio de los elementos y se los elementos se muestran en su estado natural así han definido los autores Mendoza & Hernández (2018).

### 5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 5.6.1. Población

La colectividad es la multitud de seres humanos y materias que reaccionan con pautas específicos así preciso, Fernández. (2014). Se considero a 6 trabajadores de la sub gerencia de infraestructura y 30 usuarios que han



interactuado en la oficina, siendo una población total a encuestar de 36 individuos para esta investigación.

**Tabla 2**  
*Población Usuarios*

	cantidad
Trabajadores	6
Usuarios	30
Total:	36

*Nota:* Clasificación específica de la población total.

## 5.6.2. Muestra

La muestra, una población finita que consta de 36 individuos, siendo un tipo de muestreo no probabilístico, indicando que, de esta manera se consideró a la misma cantidad de los evaluados, donde no fue inevitable realizar el enunciado y debido a que la cantidad de individuos a entrevistar no fueron muchos.

## 5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

### 5.7.1. Instrumento

Se ha utilizado interrogantes denominado como (cuestionario) y se mide al estilo de Likert, por otro lado, López (2015), Mencionó que este es un nivel en el que la herramienta proporciona secuelas claros y firmes con el uso repetido en el mismo objeto u objeto.

Antes de usar la herramienta de proyecto de prueba, los expertos serán considerados y evaluados en este campo para verificar su confiabilidad de acuerdo



con Hernández y Mendoza (2018), Llamam a la honestidad como un procedimiento realizado por un grupo de expertos, que analizan cuidadosamente los contenidos del instrumento del trabajo.

### 5.7.2. Técnica

En el presente trabajo ha considerado la encuesta, el personaje López (2015), manifiesta que este método ha permitido limitar la respuesta, donde contiene también con las interrogantes cerradas y a la vez abiertas, tiene las opciones únicas o más. Este método debe incluirse cuando es importante en obtener los datos de la población que habita en diferentes sitios, si el equipo de investigación es creado mediante el número de evaluados y que desea medirse mediante el número total de consensos en un tema específico.

## 5.8. CONFIABILIDAD Y EL VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

### 5.8.1. Confiabilidades

En un análisis de fiabilidad en los instrumentos que se utiliza el: "alfa de cronbach" conforme al procedimiento propuesto por Valderrama (2010), utilizando el software estadístico SPSS versión 25.

**Tabla 3**  
*Alfa de cronbach*

<b>Estadístico de confiabilidad</b>	
@ de Cronbach	N de componentes
,839	40

*Nota:* Obtenido del Spss.



## 5.8.2. Validez

El instrumento fue validada y confirmada por el juez que tuvo el gran conocimiento sobre este tema, quienes certificaron su coherencia y adecuación respecto a los objetivos del estudio.

Enrique Genaro Apaza Chirinos      DNI: 02413103

## 5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS

En principio nombro mi trabajo "la correlación interna de control en la Subgerencia de Infraestructura y la satisfacción en los usuarios en la comuna de Huata, año 2024" fue desarrollada en los días y meses factibles más adecuados para el investigador, en función de la disponibilidad de los participantes y el cronograma establecido para garantizar una recolección de datos eficiente y oportuna.

## 5.10. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

En este punto de contrastar una hipótesis se ha empleado una estadística de medición denominado como el tau-b Kendall.

### Confirmación de hipótesis

#### Planteamiento de la hipótesis general

**Ha:** Existe una relación del control interno y la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Infraestructura del Distrital de Huata.

**Ho:** No existe una relación del control interno y la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Infraestructura del Distrital de Huata.

**Tabla 4***Hipótesis General*

		<b>Medidas de simetría</b>			
		Valor	Error que se acerca al estándar	T aproximación	Sig. Aprox.
Ordinales por ordinales	Tau-b de Kendall	,658	,050	7,459	,001
1N casos permitidos		36			

*Nota:* Obtenido de la tabulación del SPSS

### **Interpretación y decisión**

El análisis de correlación ordinal utilizando el coeficiente Tau-b de Kendall arrojó. El valor de significación ( $p = 0.001$ ) su diminuto es 0.05, lo cual señala el paralelismo expresivo descriptivo en magnitud de 5%. Es decir, hay suficiente evidencia para afirmar que existe una asociación positiva y significativa entre el control interno y la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata, por ende, aceptamos la ( $H_a$ ) y por otro lado se rechaza la ( $H_o$ ).

### **Planteamiento de la hipótesis específica 1**

**$H_a$ :** la correlación que existe entre el ambiente de control y la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Infraestructura del Distrital de Huata.

**$H_o$ :** la correlación que no existió del ambiente de control y la satisfacción de los usuarios en la Subgerencia de Infraestructura del Distrital de Huata.

**Tabla 5***Hipótesis específica 1*

		<b>Medidas de simetría</b>			
		Valor	Error que se acerca al estándar	T aproximada	El valor está cerca
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,599	,058	13,259	,000
N permitidos		36			

*Nota:* Obtenido de la tabulación del SPSS.

**Interpretación y decisión.**

El análisis de correlación ordinal utilizando el coeficiente Tau-b de Kendall arrojó. El valor de significación ( $p = 0.000$ ) su diminuto es 0.05, lo cual señala el paralelismo expresivo descriptivo en magnitud de 5%. Es decir, hay suficiente evidencia para afirmar que existirá la asociación significativa y positivamente de los ambientes de control y la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata, por ende, se admitirá la ( $H_a$ ) o se deniega la ( $H_o$ ).

## Confirmación de hipótesis

### La exposición sobre la hipótesis específico 2

**Ha:** La relación que existen en la evaluación de riesgos y satisfacción en el usuario en la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata.

**Ho:** la relacion no existe en la evaluación de riesgos y satisfacción de los usuarios en la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata.

### Tabla 6

#### *Hipótesis específica 2*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error que se acerca al estándar	T aprox.	Sig. Aprox.
Ordinales en ordinal	Tau-b de Kendall	,659	,088	7,507	,002
N permitidos		36			

*Nota:* Obtenido de la tabulación del SPSS.

### Interpretación y decisión

El análisis de correlación ordinal utilizando el coeficiente Tau-b de Kendall arrojó. El valor de significación ( $p = 0.002$ ) su diminuto es 0.05, lo cual señala el paralelismo expresivo descriptivo en magnitud de 5%. Es decir, hay suficiente evidencia para afirmar que existe una asociación positiva y significativa en la evaluación de riesgos y satisfacción de los usuarios en la Subgerencia de Infraestructura del Distrital de Huata, por ende, aceptamos la (Ha) y por otro lado se rechaza la (Ho).



### Corroboración de la hipótesis específica 3

**Ha:** La relación que, si existen en la supervisión del monitoreo y satisfacción de los usuarios en la Subgerencia de Infraestructura del Distrital de Huata.

**Ho:** La relación que no existen en la supervisión del monitoreo y satisfacción de los usuarios en la Subgerencia de Infraestructura del Distrital de Huata.

**Tabla 7**

*Hipótesis específico 3*

		<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Error que se acerca al estándar	T. aprox.	Sig. Aprox.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,713	,201	5,768	,000
N de casos permitidos		36			

*Nota:* Obtenido de la tabulación del SPSS.

### Interpretación y decisión

El análisis de correlación ordinal utilizando el coeficiente Tau-b de Kendall arrojó. El valor de significación ( $p = 0.000$ ) su diminuto es 0.05, lo cual señala el paralelismo expresivo descriptivo en magnitud de 5%. Es decir, hay suficiente evidencia para confirmar que, si hubo la asociación positiva y significativamente en la supervisión, monitoreo y satisfacción de los usuarios del área de Infraestructura en el Distrito denominado Huata, por ende, se acepta el (Ha) y se rechaza el (Ho).



## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 6.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

**Tabla 8**

*Escalas de Valorización de Spearman denominado Rho.*

INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN	
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 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
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota:* Hernández (2014).

## Prueba de normalidad

**Tabla 9**

*Shapiro wilk,*

	Shapiro-Wilk		
	Estadística	Gl.	Si g.
Control interno.	,852	36	,001
Satisfacción del usuario	,976	36	,000

*Nota:* La normalidad en las observaciones de C.I. & S, U.

## INTERPRETACIÓN:

En principio se muestra en la tabla, los datos que examinan y se evidencia que existe 50 individuos, por lo cual se empezó a utilizar el Shapiro-Wilk para realizar las pruebas, se evidenciaron los resultados de niveles de significancia en un 0.001 en el control interno y 0.000 en la satisfacción del usuario, lo cual se indicara que las observaciones siguen una distribución al contrario de normal de no normal, mientras que el valor p es  $< \alpha$  (0.05).

## La determinación del objetivo general.

**Tabla 10**

*Correlación del control interno y satisfacción del usuario*

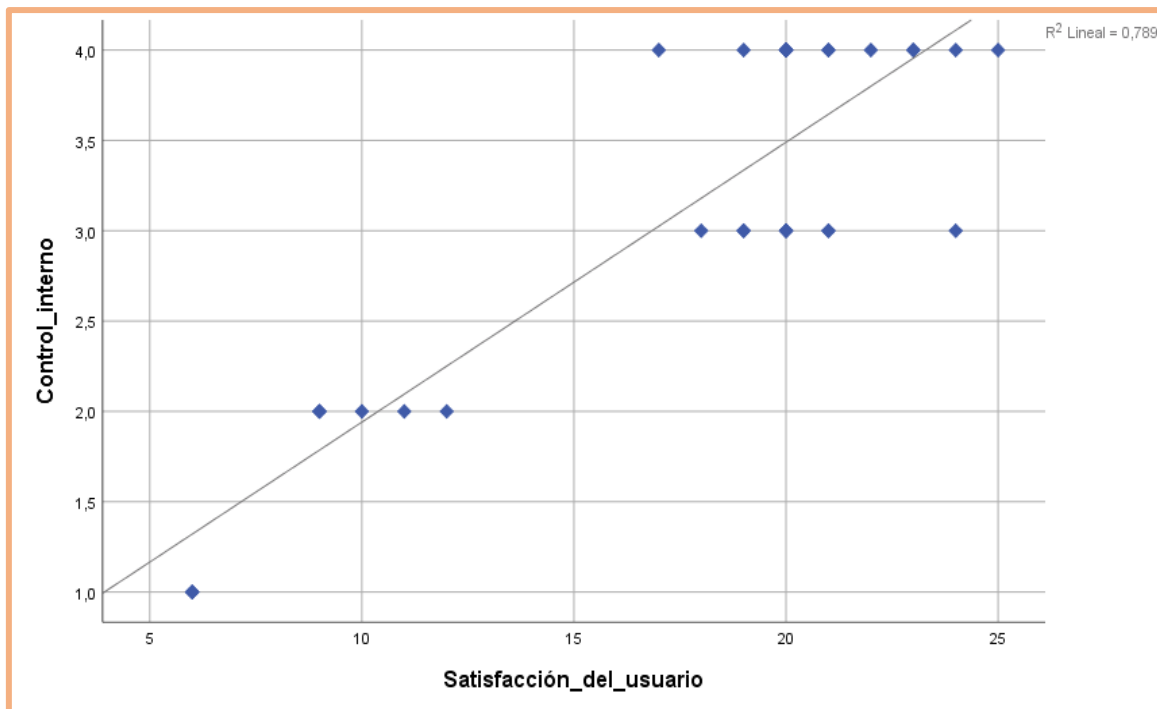
		Control interno	Satisfacción del Usuario
Spearman	Control interno	La relacion del Coeficiente.	1,000
		Sig(bilateral)	,731**
		N	36

Satisfacción del Usuario	La relación del Coeficiente. Sig(bilateral)	,731** ,000	1,000 .
N		36	36

Nota: "relación según datos de trabajo de campo"

## Figura 1

Relación de control interno y satisfacción de los usuarios



Nota: Representación gráfica acorde a la tabla

## INTERPRETACIÓN

En esta tabla se presentó el resultado de un revelador relación que hay entre el control interno y satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación de 0,731 se precisa una relación positiva y considerablemente, también se tuvo el apoyo de significancia de valor  $p$  ( $0,000 < 0,05$ ). Es consecuente, podemos concluir que hubo la relación del control interno y la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata en el año 2024

## Objetivo específico 1

**Tabla 11**

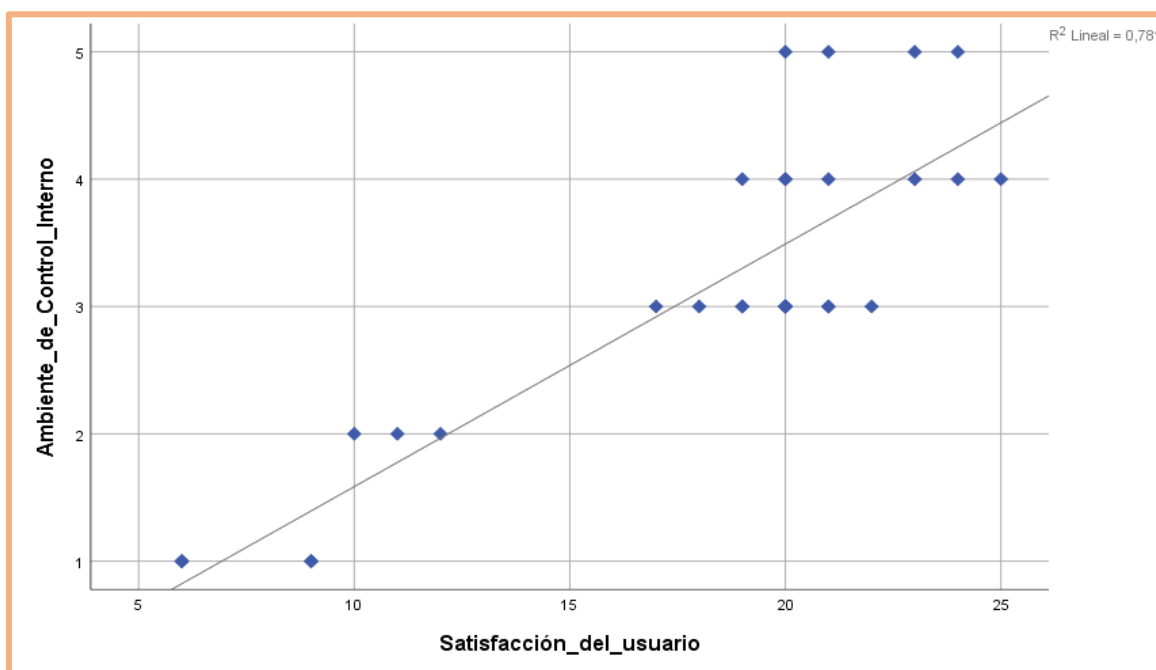
*Correlación del ambiente y satisfacción de los usuarios*

	Ambiente de Control Interno	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	1,000	,819**
n	36	36
	Sig. (bilateral)	,000
	N	36
	Satisfacción del usuario	1,000
	Sig. (bilateral)	,000
	N	36

*Nota:* "Correlación según datos de trabajo de campo"

**Figura 2**

*Relación de ambiente y satisfacción de los usuarios*



*Nota:* Representación gráfica acorde a la tabla



### INTERPRETACIÓN

En la tabla se presenta resultados reveladores sobre la asociación del ambiente en mención a Control Interno y la satisfacción de los usuarios. La relación del coeficiente es 0,819 la cual precisa, relación positivo y considerable, tiene el respaldo de valor p y su margen de error ( $0,000 < 0,05$ ). En absoluto, podemos concluir que existe una asociación en ambiente con mención a Control Interno y la satisfacción de los usuarios en la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata, 2024.

### Objetivo específico 2

**Tabla 12**

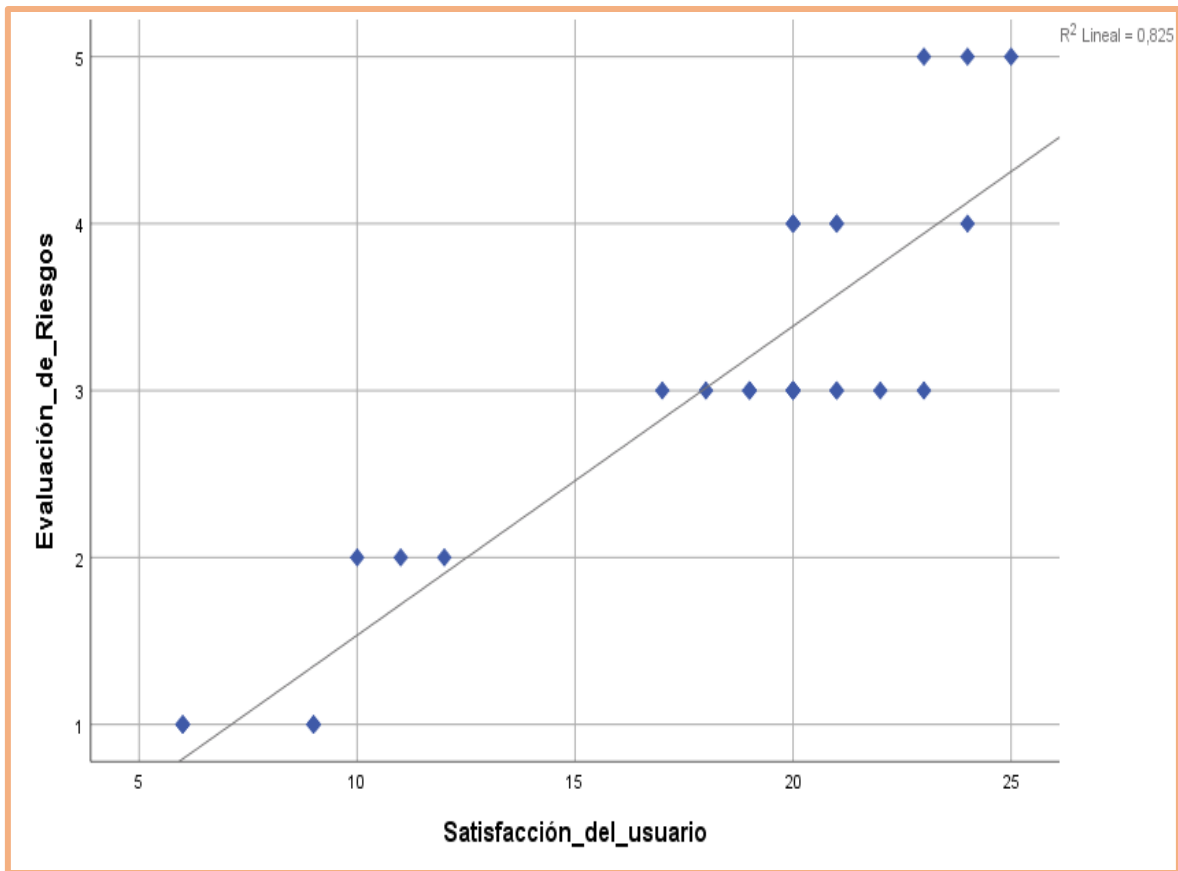
*Correlación de evaluación de riesgos y satisfacción de los usuarios*

			Evaluación de Riesgos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Evaluación de Riesgos	Coeficiente de correlación	1,000	,850**
n		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,850**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

*Nota:* "Correlación conforme a la nota de operación."

**Figura 3**

*Relación de evaluación de riesgos y satisfacción de los usuarios*



*Nota:* Representación gráfica acorde a la tabla

## INTERPRETACIÓN

En esta tabla se han presentado unos resultados tan relevantes de una conexión de evaluación sobre los riesgos y la satisfacción de los usuarios. La relación es el coeficiente de 0,850 cabe indicarnos una relación positivamente considerable, es más, se tuvo el p valor y su margen de error que existe ( $0,000 < 0,05$ ). En absoluto, podemos concluir que hubo una asociación en la evaluación de riesgos y satisfacción sobre el usuario en la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata en el año 2024.

### Objetivo específico 3

**Tabla 13**

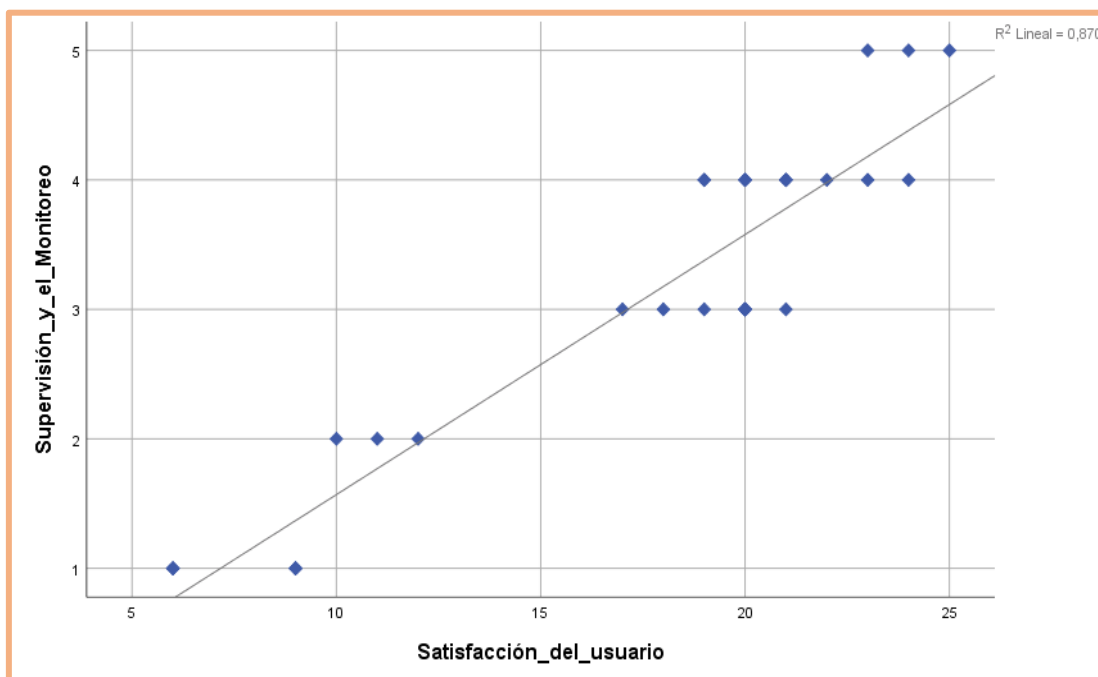
*Correlación de supervisión y monitoreo en la satisfacción de los usuarios*

		Supervisión y el Monitoreo	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Supervisión y el Monitoreo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 ,865 **
		N	. 36 36
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,865** 1,00 0
		N	,000 36 36

*Nota:* "Correlación según datos de trabajo de campo"

**Figura 4**

*Correlación en las supervisiones, monitoreos y satisfacción de los usuarios*



*Nota:* Representación gráfica acorde a la tabla



## INTERPRETACIÓN:

Se percibe en la tabla, el resultado tan revelador de una relación entre la supervisión, monitoreo y la satisfacción del usuario. El coeficiente de una relación fue en 0,850 además la relación es positiva y considerablemente, a su vez su valor  $p$  y el margen de error fue lo siguiente ( $0,000 < 0,05$ ). Se menciona que, podemos concluir que hubo una relación en la supervisión, monitoreo y la satisfacción de los usuarios en la Subgerencia de Infraestructura del Distrito de Huata en el año 2024.



## 6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Asimismo, los resultados presentados en las tablas de la investigación evidencian una correlación positiva y estadísticamente significativa que respalda el propósito general del estudio, la cual plantea una conexión del control interna con la satisfacción de los usuarios en la jurisdicción de Huata. Esta conclusión ha sustentado sobre el valor  $p$  de 0,000, que está por debajo de lo indicado como ( $\alpha = 0,05$ ), lo que confirma la validez estadística de la relación entre ambas variables.

Del mismo modo han existido investigaciones iguales al autor Carrascal y castro (2023) en su presente trabajo a acerca del control interno, se evidencio el procedimiento de control interno sólido y contribuye significativamente a los cumplimientos de los propósitos de la organización. En dicho estudio, se logró un cumplimiento del 90% en los estándares de control, lo cual refleja un nivel aceptable de gestión, pese a que ciertas actividades.

Por otro lado, se tiene el tema de Gómez (2021) en sus cuyas investigaciones fueron tan similares a lo que han estudiado, aporta una perspectiva complementaria al presente estudio, al evidenciar que el control interno debe ir acompañado de un fortalecimiento institucional real, especialmente en contextos de alta vulnerabilidad y limitaciones estructurales. Si bien el MIPG ofrece lineamientos claros para evaluar el desempeño organizacional, Gómez concluye que, en territorios con restricciones institucionales, como el caso de San Carlos, su implementación no garantiza por sí solas mejoras sustantivas si no se adoptan medidas adicionales orientadas a superar debilidades administrativas, económicas y sociales.



Del mismo modo Huerta (2024) en su investigación en su investigación analiza la correlación del control interno sobre el factor administrativo del municipio del distrito - Ranrahirca, aportan elementos claves para reforzar la interpretación del trabajo investigado. El hallazgo de una relación significativa en estas variables, con un valor  $p = 0,000$ , respalda la idea de que un control interno eficaz no solo mejora la gestión administrativa, sino que también optimiza los resultados institucionales.

La investigación de Aquíño (2024), desarrollada en un fondo editorial de Lima, coincide con los hallazgos de la presente tesis al demostrar que el control interno ha influido de forma positiva en la satisfacción de los usuarios. Que mediante de unas regresiones logísticas ordinales en el estudio, evidenció una significancia estadística de 0,000, inferior al valor teórico de 0,005, lo que respalda la hipótesis de una relación directa entre ambas variables. Este resultado se vincula estrechamente con los hallazgos de la Municipalidad Distrital de Huata, donde se identificó que un control interno eficiente repercute favorablemente en la satisfacción del usuario.

El estudio de Otiniano (2020), realizado que las empresas EIRL de Solución Ambiental de Perú, aporta evidencia relevante sobre la incidencia del control interno en la satisfacción laboral, lo cual guarda una relación conceptual directa con la presente investigación centrada en la satisfacción del usuario. Aunque las poblaciones y contextos son distintos sectores privados versus administración pública, ambos estudios coinciden que en las implementaciones efectivas que se dan en los controles internos, ha tenido una repercusión directa en la percepción y bienestar de los grupos involucrados, ya sean trabajadores o usuarios. Otiniano



identificó una alta incidencia del control interno en la satisfacción laboral, con una media global de 7.04, y recomienda un plan de monitoreo para abordar las dimensiones críticas del sistema. Asimismo, La investigación de Bustos & Zúñiga (2020), que examina que el control interno se asocia con los procedimientos de contratación de la Municipalidad Provincial de Calca, se han reforzado las importancias de los controles internos mediante un sistema clave en la mejora de los procesos administrativos en instituciones públicas. El estudio, fue en base a Spearman como coeficiente, evidenció la correlación significativamente con un grado de asociación del 59,1%, lo cual demuestra que las adecuadas implementaciones en los controles internos inciden positivamente en áreas críticas como la logística y contratación.

El estudio de López (2024), realizado en el municipio de Puno, coincide sustancialmente con los hallazgos de la presente investigación al demostrar una relación positivamente alta. (0,834) sobre los sistemas del control interno y su eficacia en las gestiones municipales. Esta influencia, cuantificada en un 69,5% mediante regresión lineal, evidencia que las implementaciones adecuadas en el control interno mejora significativamente el desempeño organizacional. Este resultado respalda los hallazgos obtenidos en la comuna Distrital de Huata, donde también se identificó una asociación significativamente en las obs. de control interno con la satisfacción de los usuarios. De mismo modo los hallazgos de García & Morales (2024), desarrollado en la Municipalidad Distrital de Huanta, refuerza los hallazgos de la presente investigación al evidenciar una fuerte relación positivo ( $r = 0.878$ ,  $p < 0.001$ ) del control interno y la satisfacción de los usuarios. El estudio de Velásquez (2024) corrobora una vez más la relevancia sobre la determinación



del control interno y los factores para el buen desempeño institucional, específicamente en lo que respecta a los gastos está en las ejecuciones públicas. En quantum de conexión es igual a spearman 0.835, se confirma una asociación autentico muy fuerte entre las variables analizadas, lo cual respalda el argumento de que un sistema de control interno bien implementado permite optimizar las gestiones en el recurso económico. Este hallazgo guarda una estrecha correlación sobre el resultado que, obtenido la comuna del Distrito de Huata, donde también se evidenció una asociación significativamente del control interno y satisfacción del usuario.



## CONCLUSIONES

- PRIMERA:** De acuerdo a objetivo principal del trabajo fue determinar la relación que existe entre el control interno y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata en el año 2024, cuyos resultados alcanzados sobre el objetivo de relacion es de 0,731 entre las observaciones del trabajo y por consiguiente se tiene el valor p de 0,000 un resultado que está por debajo del margen de error 0,05, entonces se puede decir que si hay una relacion entre las observaciones.
- SEGUNDA:** De acuerdo al objetivo específico uno, determinar la relación que existe entre el ambiente de control y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata. Se obtuvo los resultados de relacion mediante spearman y cuyos datos de relacion es de 0,819 de asociación que existe entre las observaciones y además su p valor fue de 0,000, un dato muy relevante que significa que hay una relacion entre las observaciones del trabajo realizado en la municipalidad de huata.
- TERCERO:** De acuerdo al objetivo específico dos, Determinar la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata. En este trabajo se tuvo el resultado de relacion que fue de 0,850 una relacion positiva fuerte entre las observaciones del trabajo y desde la misma manera su p valor es de 0,000. Estos resultados



nos ratifican que si existe la relación entre ambos elementos de la indagación realizado en la entidad municipal de huata

**CUARTA:** De acuerdo a objetivo específico tres, fue determinar la relación que existe entre la supervisión y monitoreo con la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata. Se ha obtenido un resultado de relacion entre los elementos considerados para este objetivo, razón por el cual se tuvo una respuesta de 0,865 de relacion fuerte entre la supervisión y monitoreo con la satisfacción del usuario, mientras su p valor fue de 0,000 un dato menor al margen de error 0,05. Entonces se puede precisar que si hay una relacion positiva fuerte en los elementos considerados del objetivo específico tres.



## RECOMENDACIONES

- PRIMERO:** Se recomienda a la municipalidad distrital de Huata que busque indicios pocos favorables del control interno en la subgerencia de infraestructura para mejorar el ambiente de trabajo de los trabajadores de esta forma se incrementara la mejora continua en la atención a los usuarios donde ellos tendrán buena satisfacción.
- SEGUNDO:** Se recomienda al alcalde del municipio desarrolle reuniones internas de esta manera el ambiente de control interno será desarrollado desde una perspectiva buena y calidad de atención, incentivando el dialogo con el grupo de trabajo, esto resolverá la dificultad del usuario provocando respuestas positivas por parte de ellos.
- TERCERO:** Se recomienda al administrador municipal del distrito de Huata que priorice metódicamente la caracterización de las capacidades de la evaluación de riesgos dentro de la subgerencia de infraestructura desatacando deficiencias recopilando esos datos de información se tendría que aplicar las evaluaciones y exclusiones en caso la competencia sea no esperado.
- CUARTO:** Se recomienda a los regidores del distrito de Huata priorice la supervisión, monitoreo de la oficina del área de la subgerencia del municipio con el fin de poner más énfasis en las estrategias para crear funciones de unificación para la calidad de servicio entre los recurrentes.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, N. (2024). *los sistemas de los controles internos con altas direcciones en las administraciones del resultado del Ugel de Ventanilla*. Lima: UNFV.
- Aquiño, L. (2024). *Las Influencias en los controles internos en las gestiones administrativas de los fondos editoriales, Lima, 2023*. Lima: UNFV.
- Arias, F. (2012). *los proyectos de las Investigaciones*. Caraca/ Episteme C.A.
- Bayona, M. (2021). *Supervisiones laborales y sus influencias en la calidad del servicio - proseguridades S.A. Chiclayo – 2020*. Pimentel- Señor de Sipán como universidad.
- Bustos, N., & Zúñiga, I. (2020). *En los Controles internos y procesos en las contrataciones de la Área de Logística del Municipio de Calca, Cuzco, 2020*. Cusco: UAC.
- Calvo, A. (2022). *Mejoramiento de las eficiencias mediante el proceso de su aprobación y su incremento del proyecto para la construcción de un grifo empresario denominado san Ignacio del año 2022*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Cari, C. (2019). *El Análisis de evaluaciones en el control interno y sus influencias en la unidad de abastecimientos del municipio de provincia San Román - Juliaca, del periodo 2016a2017*. 2019: UNA- Puno.
- Carrascal, D., & Castro, J. (2023). *Análisis en los Procesos del Control Interno del Entidad Estatal en el Departamento de Cesar*. Colombia: Santander la Universidad.



- Ccaza, A., Ccaza, E., Ticona, A., & Yujra, V. (2020). Control interno y gestión administrativa en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Azángaro, 2020. *Dialnet*, 16(31), 51-77.
- Felipa, E. (2023). *Satisfacciones y desempeños laborales en los servidores en el puesto de medico Peralvillos 2021*. Pimentel: Universidad de Sipán.
- Fernández, C. (2014). *Metodologías en su Investigación*. México McGraw - HILL / Editor de Interamericanos, S.A. en CV.
- Gallardo, E. (2017). *Metodologías en las Investigaciones*. Huancayo: Universidad Continental.
- García, Y., & Morales, S. (2024). *La correlación del control interno y sus gestiones administrativas de los funcionarios del municipio de Huanta - 2024*. Lima: Universidad Peruna de Ciencias e Informática .
- Gómez, J. (2021). *los modelos en el control interno de país colombiano, un análisis sobre su capacidad institucional: El suceso del municopde San Carlos (Córdoba)*. Colombia : Pontificia U. J.
- Guloso, Y., Rojas, R., & Ospino, J. (2023). *Sistemas en el control interno sobre los departamentos de la tesorera empresa district todo S.A.S*. Colombia: Universidad Cooperativo de Colombia.
- Hernández, R., & Mendoza, C: (2018), *Metodologías en las investigaciones en ruta cuantitativas, cualitativas y mixtas de mexicano*: Mc, Graos Hill Educativos.
- Hernández, R., & Mendoza C: (2018). *Metodologías en las investigaciones de las caminos cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mexicanos: Mc Graos Halls Educativos.



- Huamani, F. (2025). *Inclusión financiera y situación de la pobreza en Perú: perspectivas departamentales*. Lima: Universidad de Lima.
- Huerta, T. (2024). Los Controles internos y gestiones administrativos del municipio del distrito de ranra. *Ciencias Latinas las Revistas Científicas Multidisciplinarias*, 9(1), 1-26.
- Huiman, R. (2022). Los sistemas de los controles internos y la gestión pública las revisiones sistemáticas. *Ciencia Latina como Revista*.
- López, G. (2024). *EL control interno un sistema que influye en las gestiones del Municipio de Puno, 2023*. Lima: Una Puno.
- Lopez, H. (2015). *Medios, técnicas e instrumentos de evaluación formativa y compartida del aprendizaje en educación superior*. México: Perfiles educativos, 37(147), 146-161.
- Maquera, C., & Villalobos, M. (2019). *Los ambientes en el control de las empresas de grupos Ukukus EIRL*. Cusco: Continental es la Universidad.
- Otiniano, G. (2020). *Las incidencias del Control interno con la satisfacción laboral en la entidad de Solución Ambiental Perú -EIRL- 2018*. Trujillo: Unt de Trujillo.
- Paz, M. (2020). *Las informaciones en el control interno y las influencias en las satisfacciones en el usuario del puesto de salud del agustino en lima*: Universidad del Federico Villarreal.
- Perea, J., & Valdivia, L. (2022). *Las identificaciones del peligro y las evaluaciones en el riesgo ocupacional en los empleados de la asistencia en la maría auxiliadora hospital*. Lima: Upci.



- Quispe, B. (2023). *Controles internos y gestiones de la tesorera de la Municipio de Jesús Nazareno de Ayacucho2020*. Lima: U. P. de Ciencias e Informática.
- Quispe, P. (2020). *Propuestas en las sistemas de control interno y procesos para el mejoramiento en la facturación del EPS Marañón S.R.L. del Jaén*: señor de Sipán la Universidad.
- Ramirez, M. (2023). Control Interno y Corrupción en las Instituciones del Estado: un Análisis en América Latina. *Dialnet*, 8.
- Terrazas, M. (2024). *En los servicios de calidad y las satisfacciones en los usuarios en el municipio de región Arequipa*. Arequipa: continental la Universidad:
- Vara, A. (2010). *Desde Las Ideas hasta las sustentaciones: Siete procesos exitosos para la tesis*. Lima: U. San Martín de Porres.
- Varástegui, F. (2020). *Eficiencia y eficacia de los indicadores de calidad en el departamento de diagnóstico por imágenes del HNHU-2019*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Velasquez, V. (2024). *Sistema de control interno y su influencia en la ejecución del gasto público en la gerencia de administración de la municipalidad provincial de Puno 2024*. Puno: Universidad Privada San Carlos.



# ANEXOS



ANEXO N° 1  
MATRIZ DE CONSISTENCIA

RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA SUBGERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATA, AÑO 2024					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable Independiente:</b> Control Interno	Ambiente de Control Evaluación de Riesgos Supervisión y Monitoreo	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Aplicada <b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional <b>Diseño:</b> No experimental, de corte transversal <b>Método:</b> Hipotético deductivo <b>Ámbito de investigación:</b> Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata en 2024. <b>Población:</b> Trabajadores de la Sub Gerencia de Infraestructura y todos los usuarios y ciudadanos <b>Muestra:</b> Es una pequeña población y es seleccionada para ser evaluado dentro de un estudio. <b>Técnica:</b> es una "encuesta" <b>Instrumento:</b> es mediante un Cuestionario.
¿De qué manera se relaciona el control interno y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata en el año 2024?	Determinar la relación que existe entre el control interno y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata en el año 2024.	Existe relación entre el control interno y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Huata.			
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>			
¿De qué manera se relaciona el ambiente de control y la satisfacción del usuario?	Determinar la relación que existe entre el ambiente de control y la satisfacción del usuario.	Existe relación entre el ambiente de control y la satisfacción del usuario			
¿De qué manera se relaciona la evaluación de riesgos y la satisfacción del usuario?	Determinar la relación que existe entre la evaluación de riesgos y la satisfacción del usuario.	Existe relación entre la evaluación de riesgos y la satisfacción del usuario.	<b>Variable Dependiente:</b> Satisfacción del Usuario	Eficiencia Eficacia Economía	
¿De qué manera se relaciona la supervisión y monitoreo con la satisfacción del usuario?	Determinar la relación que existe entre la supervisión y monitoreo con la satisfacción del usuario.	Existe relación entre la supervisión y el monitoreo con la satisfacción del usuario.			



ANEXO N° 2.  
MATRIZ DE DATOS

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4
3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
5	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
6	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
7	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
8	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3
9	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
10	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1
11	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	3	3
12	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
14	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
15	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
16	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	4	3	4	4	4
17	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3
18	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
19	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	3	2	3	3	3	3	3
20	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4
21	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	5	2	2	3	4	3	3
22	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3
23	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3



	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	
24	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
25	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
26	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3
27	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	2	2	2	2	2	2
28	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
29	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
30	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
31																					



**ANEXO N° 3**  
**INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO**

**Instrucciones:** los cuestionarios son formas y partes de un estudio que busca analizar la asociación de los sistemas del control interna y la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Infraestructura del Municipio Distrital de Huata en el año 2024. A continuación, se presenta su afirmación relacionada con el sistema de control interno. Por favor, seleccionar las opciones que refleje las frecuencias con las que se realiza cada práctica o proceso en la Subgerencia de Infraestructura.

**Escalas de Frecuencia:**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	una vez	a veces	frecuente	Casi siempre

**Importante:** la respuesta es confidencial y se utilizarán por única vez y con la finalidad académica. Se ruega, responder con la seriedad y tener el resultado preciso.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Con qué frecuencia se implementan políticas éticas y de integridad en la Subgerencia de Infraestructura?					
2	¿La dirección demuestra de forma consistente su compromiso con los procedimientos de control interno en los proyectos de infraestructura?					
3	¿El personal participa regularmente en capacitaciones sobre ética y control interno relacionadas con las obras públicas?					
4	¿Qué tan a menudo se fomentan las culturas de las responsabilidades y cumplimiento normativo en la Subgerencia?					
5	¿Con qué frecuencia han realizado el análisis en el riesgo de los proyectos de infraestructura?					
6	¿El registro de riesgos en los proyectos se actualiza periódicamente?					
7	¿Se evalúa el impacto potencial de los riesgos en la ejecución de las obras?					



<b>8</b>	¿Qué tan a menudo se implementan medidas para mitigar los riesgos identificados en los proyectos?				
<b>9</b>	¿Se llevan a cabo controles específicos para la autorización y supervisión de las etapas de las obras?				
<b>10</b>	¿Qué tan frecuentemente se verifica el cumplimiento de los cronogramas en los proyectos?				
<b>11</b>	¿Se aplican controles adecuados para gestionar los recursos destinados a los proyectos?				
<b>12</b>	¿Con qué frecuencia han implementado la medida de seguridad para proteger los bienes e infraestructuras públicas?				
<b>13</b>	¿Se comunican regularmente las políticas y procedimientos al personal involucrado en los proyectos?				
<b>14</b>	¿Existen canales efectivos para reportar incidencias o irregularidades en los proyectos de infraestructura?				
<b>15</b>	¿Se ofrece retroalimentación oportuna sobre áreas de mejora en los procesos de control interno?				
<b>16</b>	¿La documentación sobre políticas y normativas en la Subgerencia se mantiene actualizada?				
<b>17</b>	¿Con qué frecuencia se han realizado las auditorías internas con tal analizar el cumplimiento de la fiscalización?				
<b>18</b>	¿Las medidas correctivas necesarias se implementan después de las auditorías?				
<b>19</b>	¿El personal cumple consistentemente con las políticas de control interno establecidas?				
<b>20</b>	¿Se revisa continuamente la efectividad del sistema de control interno?				



## CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Instrucciones:** Este cuestionario busca evaluar la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Infraestructura en la Municipalidad Distrital de Huata. Por favor, selecciona la opción que mejor refleje tu percepción sobre el desempeño en términos de eficiencia, eficacia y economía en los servicios y proyectos realizados por la Subgerencia.

### Escalas en Frecuencias:

1	2	3	4	5
nunca	Una vez	A veces	frecuente	Casi frecuente

**Importancia:** Responde con sinceridad y objetividad. Tus respuestas serán utilizadas exclusivamente con fines académicos

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿Qué tan eficientes son los servicios ofrecidos por la Subgerencia de Infraestructura en atender las necesidades de los usuarios?					
2	¿Qué tan efectiva es la Subgerencia en cumplir los plazos establecidos para las obras públicas?					
3	¿Se percibe que los proyectos de infraestructura satisfacen adecuadamente las expectativas de los usuarios?					
4	¿La calidad de las obras entregadas cumple con los estándares esperados por los usuarios?					
5	¿Qué tan rápido se gestionan las solicitudes y reclamos de los usuarios?					
6	¿La Subgerencia proporciona información clara y transparente sobre los proyectos?					
7	¿Qué tan accesibles son los canales de comunicación para resolver dudas o problemas relacionados con las obras?					
8	¿Se percibe que la Subgerencia utiliza adecuadamente los recursos económicos asignados?					



9	¿Qué tan razonables son los costos de los proyectos en comparación con los beneficios obtenidos?					
10	¿La Subgerencia optimiza el uso de materiales y mano de obra en los proyectos?					
11	¿Los tiempos de ejecución de las obras reflejan una buena organización?					
12	¿El personal de la Subgerencia demuestra compromiso con la satisfacción del usuario?					
13	¿Se implementan mejoras continuas en los procesos de la Subgerencia?					
14	¿Los usuarios perciben que las obras entregadas son sostenibles en el tiempo?					
15	¿Qué tan efectiva es la Subgerencia en resolver problemas surgidos durante la ejecución de las obras?					
16	¿Se realizan esfuerzos para incorporar las opiniones de los usuarios en los proyectos?					
17	¿Qué tan satisfactoria es la atención brindada por el personal en la Subgerencia?					
18	¿Los servicios de la Subgerencia generan confianza en los usuarios?					
19	¿Qué tan satisfactorio es el cumplimiento de los objetivos generales de los proyectos de infraestructura?					
20	¿La Subgerencia garantiza el adecuado mantenimiento de las obras entregadas?					



VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS DE ADMINISTRATIVAS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERTO/NOMBRES: Emilene G. Zapana Chirino
- b. ESPECIALIDAD: Lic. en Administración
- c. CARGO ACTUAL: Docente
- d. GRADO ACADÉMICO: Doctor en Administración

II. TEST DE LIKERT DE "RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA SUBGERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATA, AÑO 2024"

I. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach: JUAN RICARDO ZAPANA CURO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN"

(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5=Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Esta redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems y las variables -	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e ítems	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo, adaptado a palomino, Juan; Peña, Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p.217).

Coefficiente de valorización porcentual, C= Total/50=.....

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%= 0.75)

Desaprobado (C<75%= 0.75)

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° DE CELULAR	FECHA
			<u>Juliana :05/20/25</u>

DNI: 02413109  
Cel: 975809091

PRUEBAS EN LEVANTAMIENTO DE DATOS





ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 27/10/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JUAN RICARDO ZAPANA CURO

Dirección: Urb. Villa el paraíso Mz. C Lt. 10

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N° 70374702

Teléfono: 965189918 email: Riquito922@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas

Escuela Profesional o Mención: Administración y Gestión Pública

Título o Grado Académico a optar: Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública

Asesor: Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA SUBGERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUATA, AÑO 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Control, Satisfacción de usuario

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>

2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Título  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación. Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autores(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (5909-UNESCO)

Firma de Autor

huella digital

Juliaca, 27 de octubre del 2025

Fecha

