

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias Económico Administrativas**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**GESTION DE PROCESOS INTERNOS Y CALIDAD DE SERVICIO  
PUBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA RITA DE  
SIGUAS, AREQUIPA – 2022**

Tesis presentada por los Bachilleres:

**Medina Lloclla, Brenenk Silas**

**Ramírez Lovon, Katherine Fabiola**

Para optar el Título Profesional de:

Licenciado en Administración de

Empresas

Asesor:

**Mg. Alarcón Mansilla, Juan Manuel**

**Arequipa - Perú**

**2023**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TITULACIÓN CON TESIS**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 27 de Agosto del 2023

**Dictamen: 010243-C-EPAE-2023**

Visto el borrador del expediente 010243, presentado por:

**2014245201 - MEDINA LLOCLLA BRENEK SILAS**

**2014246242 - RAMIREZ LOVON KATHERINE FABIOLA**

Titulado:

**GESTION DE PROCESOS INTERNOS Y CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE SANTA RITA DE SIGUAS, AREQUIPA - 2022**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**29395379 - TACO TAMO JUAN HECTOR ALEJANDRO  
DICTAMINADOR**



**29368188 - TICONA ZUÑIGA MARCO ANTONIO  
DICTAMINADOR**



**29378657 - RIVEROS TACO LUIS ALFREDO  
DICTAMINADOR**



# GESTION DE PROCESOS INTERNOS Y CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA RITA DE SIGUAS, AREQUIPA – 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://munisantarita.gob.pe">munisantarita.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="https://repositorio.unemi.edu.ec">repositorio.unemi.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://repositorio.unaj.edu.pe:8080">repositorio.unaj.edu.pe:8080</a> Fuente de Internet	1%

## DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a las personas más importantes de mi vida, mis padres, quienes estuvieron para mí en cada momento, motivándome y apoyándome a seguir adelante, no dejando que los obstáculos me venzan en mi camino, gracias por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayudándome con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi perseverancia, mi empeño para conseguir cada meta trazada.

**Ramírez Lovon, Katherine Fabiola**

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mis padres por haberme forjado como una persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se les incluye este. Me forjaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis  
anhelos.

**Medina Lloclla, Brenenk Silas**

## AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a Dios quien me guía y da fortaleza para seguir adelante.

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a mi asesor por su orientación, apoyo y sabios consejos a lo largo de este proceso de investigación.

Agradezco a mi familia por su comprensión y apoyo en toda esta etapa de mi vida, a mis abuelitos que ahora están en el cielo se sientan orgullosos por la profesional que me estoy convirtiendo; y a mis mejores amigos por su apoyo emocional y motivacional, que me impulsaron en este desafiante camino de investigación

**Ramírez Lovon, Katherine Fabiola**

Agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Silas y Katty por haberme apoyado en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mi hermano por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar.

**Medina Lloclla, Brenenk Silas**

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de procesos internos y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, Arequipa 2022”, cuyo objetivo es determinar la influencia de la gestión de procesos internos sobre la calidad de servicio público ofrecido por la MDSRDS y se centró directamente en brindar información a la población santariteña sobre las estrategias e indicadores de gestión utilizados para llevar a cabo su gestión municipal; por intermedio del proyecto se fomentara la incorporación y formulación de estrategias que podrán ser aplicadas para optimizar la toma de decisiones en beneficio del distrito.

El proyecto está desarrollado bajo lineamientos del método científico, la metodología consta de una investigación de nivel Descriptivo explicativo con un enfoque transversal y no experimental.

La muestra estuvo compuesta por 16 trabajadores administrativos que forman parte de la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan.

Para la recolección de datos se aplicó una encuesta en ambas variables. Se utilizó el método estadístico Alpha de Crombach para la validación de instrumentos con un nivel de fiabilidad del 0.85.

El resultado final de la investigación indico que, si existe una influencia significativa entre la gestión de procesos internos y la calidad de servicio público ofrecido, esto trajo como consecuencia la promoción de malas prácticas administrativas (corrupción, aristocracia).

**Palabras Clave:** *Gestión, Control interno y aristocracia.*

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Management of internal processes and quality of public service in the District Municipality of Santa Rita de Siguan, Arequipa 2022", whose objective is to determine the influence of the management of internal processes on the quality of public service offered by the MDSRDS and it focused directly on providing information to the Santarite population on the management strategies and indicators used to carry out their municipal management; Through the project, the incorporation and formulation of strategies that can be applied to optimize decision-making for the benefit of the district will be encouraged.

The project is developed under the guidelines of the scientific method, the methodology consists of an explanatory descriptive level investigation with a transversal and non-experimental approach.

The sample consisted of 16 administrative workers who are part of the District Municipality of Santa Rita de Siguan.

For data collection, a survey was applied in both variables. Cronbach's Alpha statistical method was used for the validation of instruments with a reliability level of 0.85.

The final result of the investigation indicated that, if there is a significant influence between the management of internal processes and the quality of public service offered, this resulted in the promotion of bad administrative practices (corruption, aristocracy).

**Keywords:** *Management, Internal control and aristocracy.*

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>Índice de tablas</b> .....	ix
<b>Índice de Figuras</b> .....	xi
<b>INTRODUCCION</b> .....	xii
<b>CAPITULO I</b> .....	1
<b>1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO</b> .....	1
<b>1.1 Problema</b> .....	1
<b>1.2 Descripción del Problema</b> .....	1
1.2.1 <i>Campo, área y línea</i> .....	3
1.2.2 <i>Tipo de problema</i> .....	3
1.2.3 <i>Variables</i> .....	3
1.2.4 <i>Interrogantes Básicas</i> .....	6
<b>1.3 Justificación</b> .....	7
<b>1.4 Objetivos</b> .....	8
1.4.1 <i>Objetivo general</i> .....	8
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	8
<b>1.5 Marco teórico</b> .....	9
1.5.1 <i>Proceso interno</i> .....	9
1.5.2 <i>Servicio publico</i> .....	12
1.5.3 <i>Municipalidad de Santa Rita de Sigwas</i> .....	13
1.5.4 <i>Bases Teóricas</i> .....	14
<b>1.6 Antecedentes</b> .....	21
1.6.1 <i>Internacionales:</i> .....	21
1.6.2 <i>Nacionales:</i> .....	23

1.6.3	Locales:.....	25
<b>1.7</b>	<b>Hipótesis .....</b>	<b>26</b>
<b>CAPITULO II .....</b>		<b>29</b>
<b>2.</b>	<b>PLANTEAMIENTO OPERACIONAL .....</b>	<b>29</b>
<b>2.1</b>	<b>Técnicas e Instrumentos .....</b>	<b>29</b>
<b>2.2</b>	<b>Campo de verificación .....</b>	<b>29</b>
2.2.1	Ámbito.....	29
2.2.2	Temporalidad.....	29
2.2.3	Unidades de estudio (universo y muestra).....	30
<b>2.3</b>	<b>Estrategias de recolección de datos.....</b>	<b>31</b>
<b>2.4</b>	<b>Diseño de investigación .....</b>	<b>32</b>
<b>2.5</b>	<b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....</b>	<b>32</b>
<b>CAPITULO III.....</b>		<b>33</b>
<b>3.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1</b>	<b>Presentación de resultados .....</b>	<b>33</b>
<b>3.2</b>	<b>Análisis de Normalidad.....</b>	<b>65</b>
<b>3.3</b>	<b>Contrastación de Hipótesis.....</b>	<b>70</b>
3.3.1	Contrastación de hipótesis General.....	70
3.3.2	Contrastación de hipótesis específica 01.....	71
3.3.3	Contrastación de hipótesis específica 02.....	72
3.3.4	Contrastación de Hipótesis 03.....	73
3.3.5	Contrastación de hipótesis 04.....	74
3.3.6	Contrastación de hipótesis 05.....	75
3.3.7	contrastación de hipótesis específica 07.....	76
<b>3.4</b>	<b>Discusión de resultados .....</b>	<b>77</b>
3.4.1	Con respecto al objetivo general .....	77
3.4.2	Con respecto al objetivo específico 01 .....	77

3.4.3	<i>Con respecto al objetivo específico numero 2</i> .....	78
3.4.4	<i>Con respecto al objetivo específico numero 3</i> .....	78
3.4.5	<i>Con respecto al objetivo específico numero 4</i> .....	78
3.4.6	<i>Con respecto al objetivo específico numero 5</i> .....	79
3.4.7	<i>Con respecto al objetivo específico numero 6</i> .....	79
<b>CAPITULO IV</b> .....		80
<b>4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....		80
4.1	<b>Conclusiones</b> .....	80
4.2	<b>Recomendaciones</b> .....	82
<b>REFERENCIAS</b> .....		84
<b>ANEXOS</b> .....		90
<b>Anexo 1: Encuesta Aplicada al personal de la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan</b> .....		90

## Índice de tablas

<b>Tabla 1: Operacionalizacion de Variables</b> .....	4
<b>Tabla 2: Operacionalizacion de Variables</b> .....	5
<b>Tabla 3: Niveles de competitividad</b> .....	34
<b>Tabla 4: Niveles de distribución</b> .....	36
<b>Tabla 5: Delimitación de funciones</b> .....	39
<b>Tabla 6: Perfil Profesional</b> .....	41
<b>Tabla 7: Optimización de recursos financieros</b> .....	43
<b>Tabla 8: Gestión de procesos internos</b> .....	44
<b>Tabla 9: Manual de procedimientos administrativos</b> .....	46
<b>Tabla 10: Calidad de servicio publico</b> .....	47
<b>Tabla 11: Satisfacción de necesidades</b> .....	49

<b>Tabla 12: Componentes del sistema de control interno .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 13: Deficiencias de control interno .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 14: Identificación de Riesgos.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 15: Integridad Personal .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 16: Influencia de los procesos internos sobre la calidad del servicio publico .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 17: Niveles de Comunicación .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 18: Existencia de instrumentos de control interno.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 19: Plan Operativo Institucional.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 20: Participación del Personal .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 21: Prueba de normalidad 01.....</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 22: Prueba de normalidad 02.....</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 23: Prueba de normalidad 03.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 24: Prueba de normalidad 04.....</b>	<b>68</b>
<b>Tabla 25: Correlación de la Hipótesis general .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 26: Correlación de la Hipótesis especifica 01 .....</b>	<b>71</b>
<b>Tabla 27: Correlación de la Hipótesis Especifica 02.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 28: Correlacion de la Hipótesis Especifica 03.....</b>	<b>73</b>
<b>Tabla 29: Correlación de la Hipótesis Especifica 04.....</b>	<b>74</b>
<b>Tabla 30: Correlación de la Hipótesis Especifica 05.....</b>	<b>75</b>
<b>Tabla 31: Correlación de la Hipótesis Especifica 06.....</b>	<b>76</b>

## Índice de Figuras

<b>Figura 1: Niveles de Competitividad.....</b>	<b>34</b>
<b>Figura 2: Niveles de distribución.....</b>	<b>36</b>
<b>Figura 3: Planificación administrativa .....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 4: Delimitación de funciones.....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 5: Perfil profesional .....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 6: Optimización de recursos financieros .....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 7: Gestion de procesos internos .....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 8: Manual de procedimientos administrativos .....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 9: Calidad de Servicio Publico .....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 10: Satisfacción de necesidades .....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 11: Componentes del sistema de control interno.....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 12: Fomento del desarrollo de actividades .....</b>	<b>52</b>
<b>Figura 13: Identificación de riesgos .....</b>	<b>54</b>
<b>Figura 14: Integridad personal.....</b>	<b>56</b>
<b>Figura 15: Influencia de los procesos internos sobre la calidad de servicio publico .....</b>	<b>57</b>
<b>Figura 16: Niveles de comunicación.....</b>	<b>59</b>
<b>Figura 17: Existencia de instrumentos de control interno .....</b>	<b>60</b>
<b>Figura 18: Plan operativo institucional.....</b>	<b>62</b>
<b>Figura 19: Participación del personal .....</b>	<b>64</b>

## INTRODUCCION

El manejo de la gestión de procesos interno en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan en la gestión 2018 – 2022, estuvo inmerso en una serie de problemas en torno a hechos de corrupción los cuales son investigados hasta la actualidad. La calidad de servicio público y el control interno desarrollado fue un aspecto sumamente relevante, dado que existieron muchas irregularidades en torno a la calidad de profesionales que laboraban dentro de tal entidad gubernamental.

Por lo tanto, la investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión de procesos internos sobre la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, 2022, con la finalidad de poder informar, prever y plantear nuevas estrategias de fortalecimiento institucional en torno a la mejora de la calidad de servicio público ofrecido e incorporación de nuevos parámetros de optimización de los procesos internos.

La presente investigación se encuentra desarrollada en torno a tres capítulos los cuales detallaremos a continuación.

Capítulo I: Planteamiento teórico, compuesto principalmente por la presentación y descripción del problema, variables de investigación, interrogantes planteadas, la justificación y los objetivos planteados; así mismo se presenta el marco teórico de la investigación los antecedentes y finalmente la hipótesis.

Capitulo II: Planteamiento operacional, se expuso la técnica que se utilizara, los instrumentos que se utilizaran, y las estrategias para la recolección de datos.

Capitulo III: Resultados y análisis de la información obtenida, aquí se procedió a analizar la influencia de los procesos internos sobre la calidad de servicio público ofrecido por la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, 2022.

## CAPITULO I

### 1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

#### 1.1 Problema

¿Determinar la influencia de la gestión de procesos internos sobre la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigwas, 2022?

#### 1.2 Descripción del Problema

El sistema de control interno en el sector publico consta de un proceso cambiante estrechamente vinculado al bienestar de la población peruana, sin embargo, la aplicación y adaptación de estos nuevos parámetros no tuvieron una influencia significativa. La mala aplicación de este instrumento ha provocado que las entidades gubernamentales en el Perú tengan un impacto negativo en el manejo de sus gestiones, dando cabida a los hechos de corrupción.

Para el año 2023 la región de Arequipa recibió un total de 707 millones de soles para la distribución y ejecución de obras en beneficio de la población arequipeña, sin embargo según los datos del Inei (Instituto Nacional de Estadística e Informática) , solo se utilizaron 81 millones hasta la fecha, por lo cual podemos determinar que los niveles de gestión que manejan los 29 distritos pertenecientes a la región no han sido eficaces ni eficientes bajo la aplicación de ningún parámetro que les permita optimizar su control interno.

En la actualidad la Municipalidad distrital de Santa Rita de Sigwas forma parte de los 29 distritos pertenecientes a la provincia y región de Arequipa, el distrito de Santa Rita de sigwas ha sufrido grandes cambios en torno a su crecimiento poblacional, dado

que en los últimos cinco años la población se incrementó en más del 30%, lo cual ha provocado que las autoridades Santariteñas formulen planes de acción para desarrollar nuevas obras acorde al crecimiento poblacional que se maneja. Mayormente todas las entidades del sector público y privado manejan parámetros para la optimización de sus procesos internos, sin embargo, estos en su mayoría carecen de fundamentos básicos como la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional. La ineficiencia y la pobre gestión que establecen las personas al mando de cada gestión repercuten directamente sobre la calidad de servicio que la población santariteña recibe a cambio.

Los instrumentos de gestión utilizados durante el año 2022 denotaron una pobre capacidad para manejar la Municipalidad distrital de Santa Rita de Sigua, dado que existieron una gran cantidad de irregularidades en torno a la ejecución directa y por contrata. Según la cámara de comercio, la región de Arequipa se encuentra dentro de los últimos lugares en ejecución de gasto público, considerando que la presente región tiene el segundo canon más importante del país, y sin embargo las autoridades que asumieron el cargo no tienen la suficiente capacidad para administrar eficientemente el presupuesto asignado por el gobierno central.

En la actualidad la MDSRDS, recibe anualmente de presupuesto público y canon minero de 22 millones de soles anualmente y sin embargo las autoridades que asumieron la gestión 2018 – 2022 no gastaron ni el 70% del presupuesto total asignado; esto demuestra la ineficiente gestión que tuvieron para ejecutar proyectos en beneficio de la población, teniendo en cuenta las numerosas necesidades que este tiene en torno al bienestar de los pobladores santariteños.

Respecto a todo lo descrito, es posible afirmar que, si la gestión de procesos internos mejoraría en los campos ya mencionados, la calidad del servicio público brindado sería mucho más eficiente y se estaría cumpliendo con el objetivo que todo gobierno local anhela, calidad de vida y bienestar social.

### *1.2.1 Campo, área y línea*

- CAMPO: Ciencias Económico Administrativas
- AREA: Administración y Gestión
- LINEA: Gestión de Desarrollo Sostenible

### *1.2.2 Tipo de problema*

- Descriptivo – Explicativo

### *1.2.3 Variables*

- Variable Independiente:

GESTION DE PROCESOS INTERNOS

- Variable Dependiente

CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO

**Tabla 1: Operacionalización de Variables**

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Gestión de procesos internos	“La gestión de procesos internos consta fundamentalmente de un conjunto de secuencias ordenadas y lógicas de actividades de transformación que parten de unas entradas para alcanzar unos resultados programados que se entregan a quienes lo solicitaron” (Zaratiegui, 1999).	Simplificación administrativa	Nivel de adaptación	Ordinal
			Nivel de competitividad	
			Delimitación de funciones	
		Optimización de recursos financieros	Evaluación costo-beneficio	Ordinal
			Nivel de distribución	
		Procesos	Ejecución de planes y proyectos	Ordinal
Seguimiento y control				
Calidad de servicio publico	Se define al sector público como “servicio técnico prestado al público de una manera regular y constante mediante una organización de medios personales y materiales cuya titularidad pertenece a una administración publica y bajo un régimen jurídico especial” (Garrido Falla, El concepto de servicio publico en derecho español, 2023)	Satisfacción de necesidades	Clasificación de necesidades	Ordinal
			Numero de necesidades	
		Fiabilidad	Afronta problemas Brinda confianza	Ordinal
		Capacidad de respuesta	Rapidez para responder a la demanda	Ordinal

Nota. Elaboración Propia

**Tabla 2: Operacionalización de Variables**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
¿Determinar la influencia de la gestión de procesos internos sobre la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, 2022?	Determinar la influencia de la gestión de procesos internos sobre la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, 2022	Dado que existe una gran influencia de los procesos internos sobre las estrategias aplicadas por la entidad gubernamental. Es probable que mediante la incorporación y formulación de nuevos parámetros podamos mejorar la calidad del servicio público ofrecido por la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan.	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p><b>GESTION DE PROCESOS INTERNOS</b></p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de adaptación</li> <li>Nivel de competitividad</li> <li>Delimitación de funciones</li> <li>Evaluación costo-beneficio</li> <li>Nivel de distribución</li> <li>Ejecución de planes y proyectos</li> <li>Seguimiento y control</li> </ul> <p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p><b>CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO</b></p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Clasificación de necesidades</li> <li>Numero de necesidades</li> <li>Afronta problemas</li> <li>Brinda confianza</li> <li>Rapidez para responder a la demanda</li> </ul>	<p><b>Tipo de estudio</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p><b>Línea de investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Desarrollo Sostenible</li> </ul> <p><b>Población y muestra</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios de la Municipalidad Distrital Santa Rita de Siguan</li> <li>Proveedores de ejecución de obras</li> <li>Consultores de Obras</li> <li>Muestreo Proba listico al Azar</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b> Encuesta Entrevista</p> <p><b>Valoración estadística</b>  Paquete estadístico SSPS 24</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS			
<p>1. ¿Determinar la influencia que existe entre la gestión de procesos internos y la simplificación administrativa que las entidades gubernamentales manejan?</p> <p>2. ¿Determinar la relación existente entre la gestión de procesos internos y la optimización de recursos financieros?</p> <p>3. ¿Determinar la influencia de la gestión de procesos internos sobre los procesos que establece la MDSRDS?</p> <p>4. ¿Cómo incide la calidad del servicio público en la satisfacción de necesidades la población Santariteña?</p> <p>5. ¿Qué factores de la calidad del servicio público influyen en la fiabilidad del distrito?</p> <p>6. ¿Qué factores determinan la eficiencia de la capacidad de respuesta frente a la calidad de servicio público?</p>	<p>1. Determinar la influencia que existe entre la gestión de procesos internos y la simplificación administrativa que las entidades gubernamentales manejan</p> <p>2. Determinar la relación existente entre la gestión de procesos internos y la optimización de recursos financieros</p> <p>3. Determinar la influencia de la gestión de procesos internos sobre los procesos que establece la MDSRDS</p> <p>4. Medir la incidencia de la calidad del servicio público en la satisfacción de necesidades la población Santariteña</p> <p>5. Factores de la calidad del servicio público influyen en la fiabilidad del distrito</p> <p>6. Factores determinan la eficiencia de la capacidad de respuesta frente a la calidad de servicio público</p>			

### *1.2.4 Interrogantes Básicas*

#### **1.2.4.1 Interrogante general**

¿Determinar la influencia de la gestión de procesos internos sobre la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, 2022?

#### **1.2.4.2 Interrogantes específicas**

1. ¿Determinar la influencia que existe entre la gestión de procesos internos y la simplificación administrativa que la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan Maneja?
2. ¿Determinar la relación existente entre la gestión de procesos internos y la optimización de recursos financieros que maneja la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan?
3. ¿Determinar la influencia de la gestión de procesos internos sobre la ejecución de proyectos en beneficio de la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan?
4. ¿Cómo incide la calidad del servicio público en la satisfacción de necesidades de la población Santariteña?
5. ¿Qué factores de la calidad del servicio público influyen en la adaptabilidad frente a nuevas estrategias de mejora en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan?
6. ¿Qué factores determinan la eficiencia de la capacidad de respuesta frente a la calidad de servicio público?

### 1.3 Justificación

Teórica: porque el presente estudio nos está permitiendo establecer diferentes compendios teóricos, los cuales nos servirán como herramienta primordial para la revisión y desarrollo de teorías para aportes futuros de desarrollo y crecimiento, para establecer nuevas estrategias de gestión de control interno en todas las instituciones públicas, esto nos permitirá conseguir información veraz, precisa y relevante con el propósito de formular nuevas estrategias.

Práctica: se justifica porque la presente investigación tiene como finalidad ayudar de alguna u otra manera a la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, a incorporar nuevas estrategias los cuales permitan optimizar el control interno y mejorar la calidad de servicio hacia la población santariteña, todas las entidades gubernamentales cuentan con un POI (Plan Operativo Institucional), sin embargo muy pocos municipios efectúan de la manera correcta y la presente investigación tiende a relacionar estos aspectos en gran dimensión.

Metodológica: el presente estudio incorpora fases del método científico y específico como: descriptivo y deductivo, diseño no experimental, en todos los sentidos y significados. Así mismo utilizaremos como instrumento el cuestionario para recopilar información y procesarlos mediante el programa Spss 24. Este programa nos permitirá contrastar la hipótesis y formular posibles estrategias.

Social: esta radica en que el presente trabajo de investigación se encuentra orientado a abordar una problemática existente en la entidad gubernamental en lo que respecta a gestión de procesos internos, a fin de poder establecer mejores mecanismos de control y formular nuevas estrategias que nos permitan maximizar los recursos públicos.

## 1.4 Objetivos

### 1.4.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión de procesos internos sobre la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, 2022

### 1.4.2 Objetivos específicos

1. Determinar la influencia que existe entre la gestión de procesos internos y la simplificación administrativa que las Municipalidad Distrital de Santa Rita establece.
2. Determinar la relación existente entre la gestión de procesos internos y la optimización de recursos financieros que maneja la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan.
3. Determinar la influencia de la gestión de procesos internos sobre la ejecución de proyectos en beneficio de la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan.
4. Medir la incidencia de la calidad del servicio público en la satisfacción de necesidades la población Santariteña
5. Factores de la calidad del servicio público influyen en la adaptabilidad frente a nuevas estrategias de mejora en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan.
6. Factores determinan la eficiencia de la capacidad de respuesta frente a la calidad de servicio público.

## 1.5 Marco teórico

### 1.5.1 Proceso interno

Según Pérez Fernández de Velasco (2012), define al proceso como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, los cuales persiguen un objetivo en común.

Esta definición ofrece una serie de niveles de procesos los cuales varían de acuerdo al tipo de organización y tamaño.

#### Alta dirección:

- a) Proceso de elaboración: comunicación, implantación, seguimiento y revisión de estrategia.
- b) Proceso de determinación: quienes contribuyen a la difusión, seguimiento y revisión de objetivos.
- c) Proceso de revisión: que consta básicamente del sistema de gestión por la alta dirección.
- d) Proceso global: este se encarga comúnmente de la entrega de productos o servicios.

#### Dirección intermedia:

- a) Ejecución de los procesos en cascada (objetivos y comunicación)
- b) Proceso de gestión y comunicación con el cliente
- c) Proceso de producción, realización del producto o servicio
- d) Proceso de gestión económica
- e) Proceso de gestión e integración personal

Mando intermedio:

- a) Proceso de contacto con clientes
- b) Proceso de corte y soldadura
- c) Proceso de mantenimiento
- d) Proceso de facturación y cobros.

***Procesos internos***

Para el Grupo Esginnova (2023), los procesos internos se definen como un conjunto de actividades que se desarrollan por una o más personas con la finalidad de conseguir objetivos de comun. Dentro del ámbito gubernamental estos juegan un rol relativamente importante en la ejecución y gasto del presupuesto público; la formulación de estrategias promueve a gran escala la competitividad y establecimiento de nuevos parámetros en beneficio de la población.

Por intermedio de los procesos internos podemos determinar y comparar los resultados que se consiguen mediante el establecimiento de metas y objetivos. Estos mayormente se pueden desarrollar con eficacia y eficiencia mediante la incorporación de la mejora del rendimiento, costo de actividades y relación con los clientes.

La Contraloría General de la República (2022), define al sistema de control interno como al conjunto de elementos organizacionales (Planeación, control de gestión, organización, evaluación de personal, normas y procedimientos, sistemas de información y comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan la consecución de objetivos y políticas institucionales de manera armónica, podemos determinar también que consta fundamentalmente como un proceso multisectorial dentro de los cuales todos estos aspectos conforman un sistema integrado dinámicamente a las condiciones cambiantes.

Para la Contraloría General de La República (2016), el control interno cuenta con cuatro objetivos que influyen directamente en la consecución de metas presupuestales.

- a) Operacionales: estos se encargan de promover la eficiencia, eficacia y transparencia en la entidad.
- b) De cumplimiento: estos se encargan de hacer cumplir la normalidad aplicable a la entidad.
- c) De información: estos se encargan de garantizar la confiabilidad de la información.
- d) Finalmente tenemos a las organizacionales: quienes se encargan de fomentar la práctica de valores institucionales y la rendición de cuentas.

Peralta Patatingo (2021), en su proyecto de investigación “Análisis de los Procedimientos de Selección y su Incidencia en la Gestión Municipal de la Municipalidad Distrital de Corani - Carabaya -2019”, la investigación demuestra que tanto la determinación de necesidades y la formulación de requerimientos no están siendo trabajados eficientemente y por lo tanto se determinó que se está perjudicando considerablemente la gestión municipal.

Otro aspecto relevante de la tesis resalta la existencia de un gran problema frente a la designación de los miembros del comité de selección ya que en muchos casos estos no cumplen con el perfil solicitado; este aspecto perjudica considerablemente sobre la gestión municipal.

Delgado Rivera (2021), en su trabajo de investigación “Gestión del Gasto en el Proceso Presupuestal de la Municipalidad Distrital de San Juan de Cutervo, 2020”, resalta que el proceso presupuestal y la gestión pública mantienen una relación significativamente alta y por lo tanto podemos concluir que el proyecto es beneficioso en torno a los objetivos institucionales y las metas que se les ha sido asignadas.

### *1.5.2 Servicio publico*

Para Lazarte Molina (2001), el servicio publico es toda actividad susceptible de ser explotada economicamente bajo control y regulacion del estado peruano; dentro de este ambito economico siempre se busca garantizar que sea accesible a la poblacion.

Lazarte tambien nos indica que el servicio publico es considerado como la actividad ejecutada por el estado o por concesionarios con la finalidad de satisfacer necesidades de interes social general en forma regular y continua, mediante procedimientos de derecho publico.

Para Reyna Alfaro & Ventura Saavedra (1996), los servicios publicos son las actividades actividades por organos o entidades publicas o privadas, creados por la constitucion o las leyes, para dar satisfaccion en forma regular y continua a cierta categoria de necesidades que son de interes general y directa, mediante la concesion a traves de cualquier otro medio legal, con sujecion a un regimen de derecho publico o privado, según corresponda.

#### **1.5.2.1 Definición de función publica**

Según Reyna Alfaro & Ventura Saavedra (1996), la funcion publica consta de la relacion especial entre la sujecion administrada y la administracion publica, en el estado de derecho, la administracion publica juega un rol fundamental dentro de la satisfaccion de necesidades de la poblacion en general. La administracion publica cumple un rol excepciona en favor de la ciudadania, que a traves de la administracion puede ver satisfechas sus necesidades basicas.

El servicio publico implica un regimen especial de derecho publico para la creacion de previsiones legales pertinentes a fin de prever en la ley de Presupuesto General de la Republica, en leyes especiales y ordenanzas regionales y municipales.

Según la doctrina y ordenamiento juridico los servicios publicos cuentan con las siguientes características:

- a) Son actividades dentro de las cuales normalmente no hay competencia y estan sujetas normalmente a una regulacion gubernamental.
- b) Algunos servicios publicos pueden funcionar de modo mas eficaz como monopolios (agua y desague)
- c) La regulacion de estos servicios proviene del interes publico por sus actividades y se traduce principalmente en control de tarifas y servicios.
- d) La prestacion del servicio publico no debe percibir fines de lucro.

### *1.5.3 Municipalidad de Santa Rita de Siguan*

El Distrito de Santa Rita de Siguan en la actualidad es uno de los 29 distritos que conforman la provincia de arequipa y departamente del mismo, en la actualidad cuenta con una poblacion de poco mas de 8000 pobladores según el ultimo censo, el clima del distrito es mayormente calido durante todo el año. Los principales ingresos de la poblacion derivan directamente de la mano de obra agricola, ya que mas del 90% de los pobladores trabajan en la chacra. La entidad gubernamental (Municipalidad) actualmente recibe entre regalias mineras y presupuesto anual alrededor 8 a 10 millones de soles anuales; a partir de la ultima decada muchos gobernantes incurrieron en actos ilicitos y esto ha provocado que las necesidades de la poblacion no se hayan visto satisfechas en su totalidad generando de esta forma mucha espectatvia y controversia

por la ejecución y gasto de los recursos financieros asignados a la entidad gubernamental.

#### *1.5.4 Bases Teóricas*

El presente trabajo se encuentra compuesto por las siguientes teorías vertidas en diferentes autores respecto a las variables ya mencionadas inicialmente en el proyecto

##### **1.5.4.1 Gestión Municipal**

Según el Congreso de la República (2003), dentro de la “Ley orgánica de Municipalidades Ley N° 27972”, indica lo siguiente:

Los gobiernos locales tienen como característica básica la gestión autónoma de velar por sus propios intereses de las correspondientes colectividades, en esencia tanto las entidades provinciales y distritales son órganos de gobierno que tienen como finalidad promover el desarrollo local, con personería jurídica de derecho público.

En el capítulo IV de la presente ley se establecen parámetros para la prestación de servicios en torno a la administración directa e indirecta, siempre y cuando se aseguren los intereses de la población, promoviendo la eficacia y eficiencia dentro de la ejecución presupuestal. Dentro del mismo rango de ley se establecen otros aspectos relevantes como la fiscalización, otorgamiento de concesiones, contrataciones y adquisiciones locales, actividades empresariales municipales y el desarrollo económico local; todos estos parámetros tienen como finalidad promover el desarrollo económico de su circunscripción territorial y la actividad empresarial local.

#### **1.5.4.2 Servicio Publico**

Garrido Falla (1994), en su investigación “El concepto de Servicio Público en derecho Español”, define al servicio público como un aspecto regular y constante por intermedio de los cuales, la organización de medios personales y materiales pertenece a una acción administrativa publica y bajo un régimen jurídico especial, la presente definición deriva de las prestaciones técnicas (ordenes, licencias, autorizaciones o sanciones) por intermedio de los cuales se satisfacen las necesidades de la gente.

El servicio público como prestación económica, engloba los aspectos económicos estatistas y socializadores, frente al resurgimiento del neoliberalismo económico que engloba a los poderes públicos que garantizan y protegen su ejercicio y la defensa de la productividad, de acuerdo con las exigencias de la economía general.

#### **1.5.4.3 Control Interno**

Mendoza Zamora, Delgado Chávez , Garcíá Ponce, & Barreiro Cedeño (2018), indican en su investigación “El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público”, definen al control interno como todos aquellas políticas y procedimientos adoptados por la administración para asegurar que la gestión sea ordenada y eficiente para la optimización de las políticas administrativas, en cuestión de salvaguarda de archivos, prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de registros contables, también se incorpora la preparación oportuna de información confiable.

***El control interno tiene como principales objetivos son:***

- Promover y optimizar la eficiencia, eficacia y transparencia de las operaciones de la entidad, así como calidad de los servicios públicos prestados.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro y actos ilegales que interfieran directamente en la gestión municipal.

***Importancia del control interno***

El control interno tiene gran relevancia sobre la implementación y fortalecimiento a promover la adopción de las medidas que influyen en el logro de sus objetivos.

Según diversos autores este elemento consta de una herramienta que contribuye a combatir la corrupción en el sector público fortaleciendo el desempeño, rentabilidad y pérdida de recursos, comúnmente el control interno se encarga del aseguramiento de la información financiera confiable y oportuna con la finalidad de cumplir las leyes y regulaciones, optimizando el riesgo de pérdidas tanto en sector público y privado.

**1.5.4.4 Presupuesto en el Sector Publico**

Burbano Ruiz, (2015), indica que este tipo de presupuestos tiende a cuantificar los recursos que requieren los gastos de funcionamiento, tanto la inversión y la deuda pública de los organismos y las entidades oficiales. El presupuesto del sector público tiene que ser equivalente al presupuesto de ingresos y este debe cumplir las formalidades establecidas en la ley para su respectiva aprobación, ejecución y control.

La Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto - Ley N° 28411 (2014), define la presupuesto público como el instrumento de gestión del estado que permite a las entidades lograr sus objetivos y metas contenidas en su plan operativo Institucional

(POI); asimismo, es la expresión cuantificada, conjunta y sistemática de los gastos a atender durante el ingreso que financian dichos gastos.

Por el ámbito de aprobación los presupuestos están conformados por la ley de presupuesto del sector público, los presupuestos de los gobiernos regionales, presupuestos de gobiernos locales y el fondo nacional de financiamiento de la actividad empresarial del estado – FONAFE.

#### **1.5.4.5 Planificación presupuestaria**

Según Banco Interamericano de Desarrollo, (2009) el proceso presupuestario indica que la planificación presupuestaria consta de un proceso mediante los cuales se efectúa la prospección, coordinación y evaluación de una cantidad de dinero; la entrega eficiente de los bienes y servicios constan de prioridades gubernamentales los cuales nos ayudan a elaborar un cronograma específico que tiene que ser respetado en la ejecución y distribución de capitales.

En los últimos años América Latina ha sufrido una serie de cambios en torno a la planificación y ejecución presupuestal de las economías, sin embargo, bajo un enfoque moderno y flexible dentro de estos se destacan tres funciones:

- A. La prospección, este tiene como finalidad articular las perspectivas de la sociedad, enfocándose en nuevos mercados con la finalidad de optimizar las decisiones gubernamentales en distintos plazos. Dentro de este ámbito también se constituyen acciones elementales los cuales nos facilitaran a alcanzar el objetivo.
- B. La coordinación, que deriva directamente de diferentes fuerzas políticas, económicas y sociales los cuales nos permitirán concretar diferentes materias sociales, en este sentido la fase del ciclo presupuestario de programación y formulación es el espacio institucional natural para que se cristalice la coordinación.

C. Finalmente tenemos a la evaluación, que constituye uno de los pilares del nuevo modelo por el cual vincula directamente la planeación estratégica con la presupuestario de resultados, los cuales generen un valor público para el público y el ciudadano.

#### **1.5.4.6 Sistemas de planificación en américa latina**

Los planes presupuestales efectuados por los diferentes países pertenecientes a américa latina manejan diferentes políticas en torno a la ejecución de sus presupuestos y para hacer efectiva la asignación de recursos. Los planes nacionales de gobiernos mantienen una tendencia usualmente con niveles de éxito escasas y es por tal motivo que les resulta muy complicado estar a la par con países de todo Europa en términos de gestión de gobierno; se propusieron cuatro aspectos los cuales nos ayudaran a optimizar los recursos públicos que son: la planificación estratégica, la programación táctica, la presupuestario operativa y la evaluación retro alimentadora.

Estos aspectos contribuyen parámetros estratégicos para el logro de los objetivos a corto, mediano y largo plazo respectivamente, si bien los objetivos presupuestarios anuales de los gobiernos permiten la creación de indicadores de gestión los cuales ayudaran a la consecución de tales logros, estos al vincularse nos proporcionan la incorporación de niveles más tácticos y estratégicos frente a la gestión pública.

Los indicadores juegan un rol fundamental dentro del funcionamiento del proceso presupuestal dado que depende fundamentalmente de la centralización y descentralización operativa que maneja un gobierno.

En primer lugar, la planificación estratégica: debería de efectuarse en torno a escalas de medición los cuales proporcionen una visión de desarrollo hacia el país, sin embargo, la gestión estatal y operativa no permiten efectuar tales acciones y es por tal motivo que

los indicadores tienen que tener metas objetivas y directamente proporcionales con las metas trazadas presupuestalmente.

La programación táctica: en efecto juega un rol importante ya que por intermedio de este aspecto se establecen los planes de acción que permitirán alcanzar los objetivos y metas trazadas por el indicador inicialmente.

La presupuestación operativa: consta básicamente en especificar la ejecución de los planes de acción programados institucionalmente, de este aspecto surgen preguntas las cuales se resolverán acorde se desarrolle satisfactoriamente esta etapa.

Finalmente se tiene el análisis para la mejora continua de los macro procesos anteriores, en esta etapa se tiene que poner en práctica el logro de los objetivos estratégicos y tácticos; la gobernabilidad se representa en un sistema característico denominado equidad social y eficiencia económica los cuales nos ayudaran a la consecución de los macro procesos que se efectúan en un gobierno.

#### **1.5.4.7 Control interno**

Según (Carlos Chavez & Sinchi Hilario, 2020), el control interno también se caracteriza por considerarse como un plan de acción dado que este adopta una serie de métodos y medidas para optimizar su funcionamiento, estos pueden ser.

- Salvaguardar sus activos
- Verificar con exactitud la veracidad de la información
- Promover la eficiencia de las operaciones
- Control presupuestario
- Costos estándar
- Informes periódicos de operación

- Análisis estadísticos
- Programas de entrenamiento para el personal

La Contraloría General de La República (2016), nos indica también que el sistema de control interno nos permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción que se ejercen en las entidades públicas. También se define como un conjunto de elementos de gestión que se interrelacionan directamente con la finalidad de alcanzar objetivos y metas de la manera más factible.

La contraloría resalta que el control interno se fundamenta bajo tres parámetros los cuales son:

- Autocontrol: consta básicamente de la capacidad de evaluar y valorar un trabajo considerando aspectos relevantes como estructuración de metas.
- Autorregulación: consta principalmente de la facultad que tiene toda entidad para evaluar sus procesos y tareas con la finalidad de alcanzar un objetivo o meta en común.
- Autogestión: competencia que tiene toda institución para coordinar y desarrollar su etapa que corresponde a la gestión administrativa.

Los objetivos del control interno se definen en cuatro aspectos los cuales describiremos a continuación.

1. Operacionales: cuya finalidad es promover la eficacia y transparencia de la entidad
2. De cumplimiento: este aspecto se encarga de aplicar la normatividad tal cual fue estructurada
3. De información: se centra fundamentalmente en garantizar la confiabilidad de la información
4. Organizacionales: consta en fomentar la práctica de valores institucionales.

### **Ventajas**

- Lograr la consecución de metas y objetivos
- Fomentar la práctica de valores
- Promover la rendición de cuentas
- Proteger los recursos y bienes
- Lograr eficiencia y transparencia en operaciones
- Reducir riesgos de corrupción
- Promover el desarrollo organizacional

### **Componentes del control interno**

- A. Ambiente de control interno: básicamente se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que nos ayudaran a llevar a cabo el proceso de gestión interno.
- B. Evaluación de riesgos: este consta de un proceso permanente que tiene como finalidad reducir el riesgo de que un evento ocurra o afecte directamente a los objetivos de la empresa o institución.

## **1.6 Antecedentes**

### *1.6.1 Internacionales:*

Arévalo Calderón, Rodríguez Parra, & Páez Zambrano (2020), en su proyecto de investigación “Estudio de pre factibilidad para la implementación de una red de emprendedores y pequeños comerciantes en el Municipio de Mosquera, Cundinamarca”, se desarrolló con la finalidad realizar un estudio enfocado en los planes de acción desarrollados a causa del crecimiento poblacional sufrido en la última década, considerando como base de estudio a los emprendedores y pequeños

comerciantes los cuales requieren de estándares de medición en sus ventas; las posibles soluciones estructuradas hacen referencia al apoyo de la alcaldía municipal facilitando la marcha de la red de emprendedores y pequeños comerciantes. El tipo de investigación es de tipo exploratorio con un enfoque cualitativo, ya que ahondaran sobre los requerimientos y necesidades de los comerciantes y el grado de informalidad percibido frente a la aplicación de las estrategias. El proyecto promueve la elaboración de una feria red de emprendedores, lo cual conllevara a su realización recurrente en lapsos cortos de tiempo, este también fomenta la compra de materias primas a un menor precio, para incrementar las ganancias el margen de ganancia de las ventas.

Rizo Centeno (2020), en su tesis titulada “Evaluación del Control interno y su incidencia en la Gestión de la Alcaldía Municipal”, cuya investigación se centró en relacionar y evaluar los componentes del sistema de control interno y su incidencia sobre la gestión municipal. El tipo de investigación fue descriptivo, dado que este describe los procedimientos que influyen en la eficacia y eficiencia de las operaciones para la mejora continua, por intermedio de este tipo de investigación se tomara en consideración la evaluación del sistema y su incidencia en la gestión pública. La investigación tuvo como principal resultado la identificación de riesgos sobre los procesos, los cuales dificultan directamente sobre la matriz de riesgo y las auditorías realizadas por cada departamento involucrado en la mitigación de riesgo.

Según Gómez Barguil (2021), en su proyecto de investigación “El modelo de control Interno en Colombia, un análisis desde las capacidades institucionales: El caso del Municipio de San Carlos (Córdoba)”, cuya investigación tuvo un enfoque directo sobre los instrumentos de gestión utilizados por intermedio del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), los cuales presentaron una serie de dificultades al no reconocer las particularidades políticas y administrativas de las entidades territoriales.

El tipo de investigación estructurado es el práctico, ya que este nos permite justificar el principio de la necesidad no cubierta para la cual requiere definir una estrategia para alcanzarla, como segunda opción se tiene a los propósitos de la investigación establecidos. La conclusión de la investigación nos lleva a la implementación de actores como “reinvención del gobierno”, precisamente por este aspecto padece de las mismas limitaciones del enfoque gerencialista sobre el cual se hace una reflexión sobre el desempeño y la capacidad institucional.

### *1.6.2 Nacionales:*

Huaroc Espinoza & Comun Mendoza (2021), en su proyecto de investigación “Gestión Municipal y Calidad de servicio Público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica 2020”, cuya investigación se centró en hacer un estudio exhaustivo a la calidad de servicio ofrecido a los pobladores del distrito de conayca; los resultados afirmaron que existe una relación significativa e inversa, dado que la gestión municipal y la capacidad de respuesta tuvieron un efecto significativo y congruente, también se muestra que la gestión municipal y la seguridad tienen un valor no significativo de los cuales se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la alterna.

Cubas Jiménez (2021), presenta en su investigación titulada “Análisis de la Ejecución presupuestal en la Municipalidad Distrital de Jamalca”. Teniendo como propósito principal determinar el alcance y nivel de desarrollo de los procesos de la ejecución presupuestal. El tipo de investigación es el descriptivo, porque los datos fueron conseguidos por intermedio del cuestionario, los cuales permitieron analizar el contexto actual de la entidad gubernamental; la autora concluye su investigación demostrando que la ejecución presupuestal maneja un sistema de gestión deficiente el cual repercute directamente sobre la población de Jamalca.

Guaranda Moran (2020), presenta su tesis titulada “Relación de la Gestión Municipal y Participación Ciudadana en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador 2019”, cuya investigación tiene como propósito analizar la relación entre la gestión municipal y la participación ciudadana en la entidad gubernamental, el tipo de investigación desarrollado es no experimental, considerando que tanto la gestión municipal y la participación ciudadana se presentan acorde a la realidad problemática. La conclusión muestra que existe un coeficiente de correlación positivo y significativo con respecto a la gestión municipal esto demuestra que existe una asociación entre los colaboradores y ciudadanos con lo dictaminado por el concejo municipal, se resalta también que la administración de personal y la participación ciudadana mantienen una correlación positiva alta y significativa.

Villegas Chumpitazi (2019), en su investigación denominada “Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Anta Departamento de Cusco 2019”, busca desarrollar un análisis de la parte práctica de la planeación, organización y control de la entidad gubernamental con la finalidad de promover y asegurar el desarrollo sostenible de acuerdo a la calidad de servicio público demandado. Actualmente la municipalidad de Anta viene atravesando una situación complicada en el ámbito administrativo, esto a raíz de la poca importancia dada a la ejecución de proyectos y desarrollo de actividades de forma desordenada. El tipo de investigación establecido es básico, dado que solo se pretende ampliar y profundizar el caudal de conocimiento científico existente, el objetivo de estudio busca analizar la información teórica y analizar su contenido exhaustivamente. Finalmente, la investigación llega a la conclusión que existen falencias y debilidades en torno al compromiso de los colaboradores y el desempeño que estos desarrollan.

### *1.6.3 Locales:*

Torres Tito (2022), en su proyecto de investigación denominado “Incidencia del control interno en la gestión del área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Cayma, Arequipa 2020”, cuya investigación busca dar solución a los problemas relacionados a la corrupción, mal manejo de recursos, poca eficiencia de las operaciones y el incumplimiento de las normas, reglamentos y leyes que derivan de la entidad gubernamental; en muchas entidades gubernamentales del país estas deficiencias descritas anteriormente tienen un impacto directo sobre los ciudadanos que se encuentran dentro de la jurisdicción de la misma. El tipo de investigación es cuantitativa, dado que este tiende a relacionarse con el ámbito estadístico, aquí se analizan de forma objetiva los datos numéricos que se tienen para la medición de datos. Dentro de los resultados más relevantes se establece que el control interno incide de forma directa positiva sobre las funciones establecidas en la Municipalidad Distrital de Cayma.

Vergaray Alvaro (2019), en su proyecto de investigación “Aplicabilidad de la Metodología para la Implementación de la Gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Quequeña 2017”, este tuvo como objetivo verificar el ámbito de aplicabilidad de la gestión por procesos en el marco del decreto supremo N° 004 – 2013 PCM, el cual establece que las entidades públicas gubernamentales puedan adoptar estrategias para optimizar los procesos. El tipo de investigación desarrollado es el descriptivo explicativo dado que la investigación se centró fundamentalmente en

analizar la información recopilada por intermedio de los documentos que la entidad nos facilitó. Los resultados de la investigación indican que la Municipalidad de Quequeña no cumple con cuatro condiciones previas establecidas en la metodología emitida por la secretaria de Gestión pública para iniciar con la implementación de la gestión por procesos, verificando que esta no ha iniciado tampoco el proceso.

Escobedo Pinto (2019), en su investigación denominada “Importancia del programa de incentivos a la mejora de la Gestión Municipal (PI) en el servicio de Seguridad Ciudadana en los Gobiernos Locales en el Perú”, hace un estudio sobre la incorporación de programas de incentivos para la mejora de la gestión municipal, teniendo en consideración una conceptualización del término de programa, la incorporación de estrategias que nos permitan suministrar de la mejor manera las actividades propuestas por intermedio de la presente trabajo. La investigación es de tipo descriptiva explicativa dado que por intermedio de la recopilación de información se busca formular nuevas estrategias para aplicarlas en la entidad gubernamental. Dentro de las principales conclusiones a la que se llegó se encuentran los planes de acción formulados para la simplificación de funciones en torno a una mayor participación de los gobiernos locales a través de la atención de las necesidades básicas.

## 1.7 Hipótesis

Dado que existe una gran influencia de los procesos internos sobre las estrategias aplicadas por la entidad gubernamental. Es probable que mediante la incorporación y formulación de nuevos parámetros podamos mejorar la calidad del servicio público ofrecido por la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan.

### Hipótesis General

**H1:** Existe influencia entre la gestión de procesos internos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, 2022.

**H0:** No existe influencia entre la gestión de procesos internos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, 2022.

### Hipótesis Específicas

a) **H1** Existe influencia entre la gestión de procesos internos y la simplificación administrativa que las Municipalidad Distrital de Santa Rita establece.

**H0** No existe influencia entre la gestión de procesos internos y la simplificación administrativa que las Municipalidad Distrital de Santa Rita establece.

b) **H1** Existe relación entre la gestión de procesos interno y la optimización de recursos financieros que maneja la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan.

**H0** No existe relación entre la gestión de procesos interno y la optimización de recursos financieros que maneja la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan.

c) **H1** Existe influencia entre la gestión de procesos internos y la ejecución de proyectos en beneficio de la MDSRDS.

**H0** No existe influencia entre la gestión de procesos internos y la ejecución de proyectos en beneficio de la MDSRDS.

d) **H1** Existe incidencia entre la calidad de servicio público y la satisfacción de necesidades en la población santariteña.

**H0** no existe incidencia entre la calidad de servicio público y la satisfacción de necesidades en la población santariteña.

e) **H1** Existe influencia entre la calidad de servicio público y la adaptabilidad frente a nuevas estrategias de mejora en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan.

**H0** No existe influencia entre la calidad de servicio público y la adaptabilidad frente a nuevas estrategias de mejora en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigwas.

f) **H1** Existen factores que determinan la eficiencia de la capacidad de respuesta frente a la calidad de servicio publico

**H0** No existen factores que determinan la eficiencia de la capacidad de respuesta frente a la calidad de servicio público.



## CAPITULO II

### 2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 2.1 Técnicas e Instrumentos

**La encuesta:** López Roldán & Fachelli (2015), afirma que la encuesta consta básicamente de cuestionarios estructurados, mediante los cuales se formulan preguntas relacionadas exclusivamente a nuestro ámbito de investigación. Para el desarrollo del presente proyecto se formularon dimensiones e indicadores los cuales están enfocados directamente en la encuesta que se aplicara.

**Revisión documental:** Nuñez Mera (2017), nos indica que este aspecto se refiere principalmente al análisis de los expedientes técnicos, por medio de ellos se determinan conclusiones los cuales nos ayudaran a desarrollar la investigación exitosamente.

**La observación:** Esta consta de un proceso el cual utilizaremos para fijar acciones, fenómenos o actuaciones con el objetivo de que nuestra persona pueda recopilar información relevante para plasmarlo en el desarrollo del proyecto.

#### 2.2 Campo de verificación

##### 2.2.1 *Ámbito*

El presente trabajo de investigación será realizado en el departamento de Arequipa, Distrito de Santa Rita de Sigwas teniendo en consideración a los trabajadores pertenecientes a la Municipalidad del Mismo Nombre.

##### 2.2.2 *Temporalidad*

El presente estudio de investigación se llevó a cabo en la ciudad de Arequipa en el año 2023, teniendo como ubicación temporal, el periodo de tiempo comprendido es del 15 de febrero al 05 de agosto del año 2023. En el distrito de Santa Rita de Siguan.

### 2.2.3 Unidades de estudio (universo y muestra)

#### Universo

Según Universidad de Guayaquil (2020), la población está representada como un conjunto infinito de elementos comunes (pág. 25). Por consiguiente, la población está conformada por los siguientes funcionarios de la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan.

CAP	MDC
Unidad de Tesorería	2
Unidad de Almacén Central	2
Unidad de Patrimonio	3
Unidad de Abastecimientos	2
Gerencia de Obras Publicas	4
Gerencia Municipal	1
Unidad de Contabilidad	2
<b>Total: 16</b>	

#### Universo

Toledo Diaz de León (2017, pág. 35), nos afirma que la muestra significa tomar una parte de un total o un universo.

Hernandez Sampieri, (2014), indica que la muestra corresponde principalmente a una muestra no probabilística, la cual consta de una técnica por la cual el investigador se enfoca en desarrollar las funciones acorde a las necesidades del investigador.

Para el cálculo del tamaño de la muestra para la estimación de las proporciones poblacionales, se aplicó la siguiente formula.

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

Donde

- Z= Corresponde al nivel de confianza elegido (0.95)
- Proporción del Número de casos favorables respecto al total (0.5)
- E= Error Máximo (0.05)
- N= Tamaño de la Población (16)

Donde.

$$N = 16 * 1.95^2 * 0.5(1-0.5) / ((16-1) * 0.05^2 + 1.95^2 * 0.5(1-0.5))$$

$$N = 16.3 = \mathbf{16 \text{ ENUESTAS}}$$

Por consiguiente, la muestra está constituida por 16 unidades muestrales, representado por los servidores administrativos y funcionarios que laboran en las diferentes oficinas ya mencionadas.

### 2.3 Estrategias de recolección de datos

**La encuesta:** López Roldán & Fachelli (2015), afirma que la encuesta consta básicamente de cuestionarios estructurados, mediante los cuales se formulan preguntas relacionadas exclusivamente a nuestro ámbito de investigación. Para el desarrollo del presente proyecto se formularon dimensiones e indicadores los cuales están enfocados directamente en la encuesta que se aplicara.

**Revisión documental:** Nuñez Mera (2017), nos indica que este aspecto se refiere principalmente al análisis de los expedientes técnicos, por medio de ellos se determinan conclusiones los cuales nos ayudaran a desarrollar la investigación exitosamente.

**La observación:** Esta consta de un proceso el cual utilizaremos para fijar acciones, fenómenos o actuaciones con el objetivo de que nuestra persona pueda recopilar información relevante para plasmarlo en el desarrollo del proyecto.

### **Tipo de Investigación**

Según Hernandez Sampieri (2014), la investigación corresponde a un estudio descriptivo y explicativo, por lo tanto se desarrollara de la siguiente manera.

- Estudio de alcance descriptivo: este tipo de investigación se caracteriza por que busca describir los fenómenos, situacionales, contextos y sucesos. Es decir, nos detalla con precisión como son y como son sometidos a un análisis.
- Estudio de alcance explicativo: este tipo de estudio va más allá de una simple descripción. Explica porque ocurre un fenómeno. (pág. 92)

El tipo de investigación nos permitirá responder la relación existente entre las obras por ejecución presupuestal y física de obras por contrata sobre la capacidad de ejecución de gasto de la municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigua.

### **2.4 Diseño de investigación**

Hernandez Sampieri (2014), indica que esta investigación corresponde a un diseño no experimental, dado que este tipo de instrumentos no requieren la manipulación deliberada de las variables, (pág. 125). En nuestro caso las variables a analizar fueron gestión de procesos interno y la calidad de servicio.

### **2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Este aspecto consiste básicamente en procesar la información recopilada, ante esto para la investigación se tomará en consideración la información recopilada por medio de la encuesta y los expedientes técnicos a los cuales ya tenemos acceso; estos pasaran por un análisis exhaustivo de nuestra persona y posteriormente serán llevados a tablas de SPSS los cuales nos ayudaran a determinar la ejecución de las obras eficientemente.

## CAPITULO III

### 3. RESULTADOS

#### 3.1 Presentación de resultados

Para la obtención de resultados en el presente trabajo de investigación, se aplicó la técnica de encuesta y el análisis de datos por intermedio del programa estadístico SPSS, que consiste principalmente en analizar, desarrollar y capturar datos que derivan directamente de la encuesta, el programa también es aplicado para la creación de tablas y gráficos.

La encuesta fue aplicada al personal que labora en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigvas con la finalidad de percibir sus puntos de vista respecto a la calidad de servicio ofrecido a la población santariteña.

Para medir el grado de importancia y la relación entre cada pregunta formulada para la encuesta se aplicó el análisis de fiabilidad que consiste principalmente en establecer una medida que gira en torno a escalas de valores entre 0 y 1, siendo a partir de 0.8 en adelante cuando la relación se considera como aceptable para la investigación.

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	16	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	16	100,0

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	20

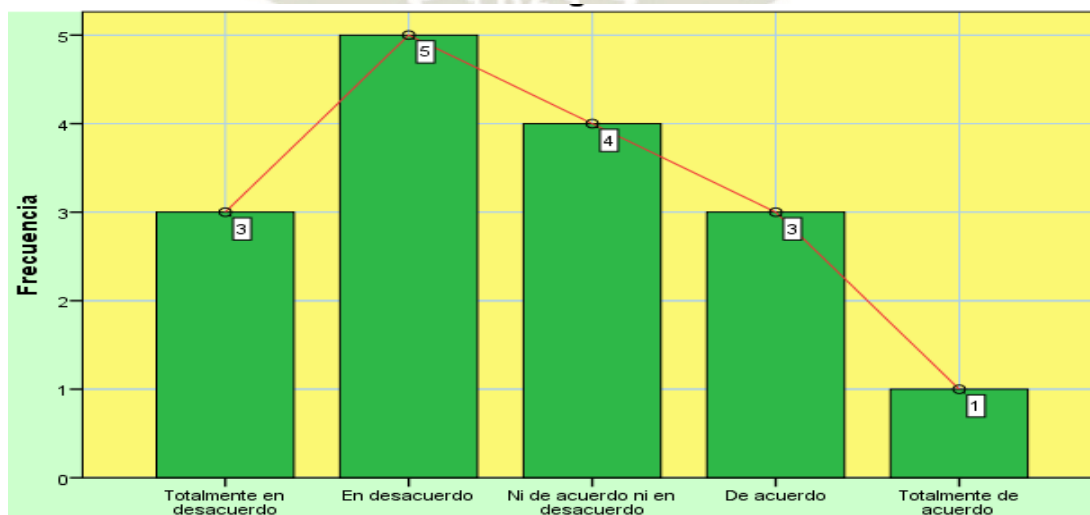
**3.1.1.1 Cree Ud. ¿Que los niveles de competitividad laboral deberían tener un mejor control respecto a la gestión de procesos internos que la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan establece?**

**Tabla 3: Niveles de competitividad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	18,8	18,8	18,8
En desacuerdo	5	31,3	31,3	50,0
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	25,0	25,0	75,0
De acuerdo	3	18,8	18,8	93,8
Totalmente de acuerdo	1	6,3	6,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

**Figura 1: Niveles de Competitividad**



Nota. Elaboración propia

**Interpretación:**

La competitividad laboral tiene gran influencia en muchos aspectos organizacionales, ya que por intermedio de esta las entidades públicas y privadas logran la consecución de sus metas y objetivos presupuestales en torno a la satisfacción de necesidades de la población en general.

La tabla de frecuencia nos muestra una opinión diversa respecto a la encuesta aplicada a los funcionarios que laboran en la MDSRDS, sin embargo, el 31,3% de los encuestados menciona estar en desacuerdo con que los niveles de competitividad deberían tener un mejor control respecto a la gestión de procesos internos, ante esto podemos determinar que los funcionarios públicos se sienten conformes con el nivel de control interno que se maneja; sin embargo a nivel regional los perjuicios generados en contra de la población arequipeña indican que estos parámetros establecidos por los gobiernos locales no están siendo utilizados eficientemente, y por lo tanto se deben incorporar nuevos planes de acción que les permitan optimizar la competitividad laboral en todos sus ámbitos con la finalidad de brindar un mejor servicio a la población en torno a la ejecución de obras, satisfaciendo sus necesidades según lo requieran.

Actualmente el perfil del profesional en el sector público carece mucho de conocimientos en gestión pública, esto trajo como consecuencia dificultades para adaptarse con facilidad a la realidad problemática que viven los municipios, los planes de acción desarrollados por los gobiernos locales, regionales y nacionales no han sido óptimos, y los planes de acción desarrollados no han tenido un impacto relativamente significativo en ninguno de los ámbitos de gobierno.

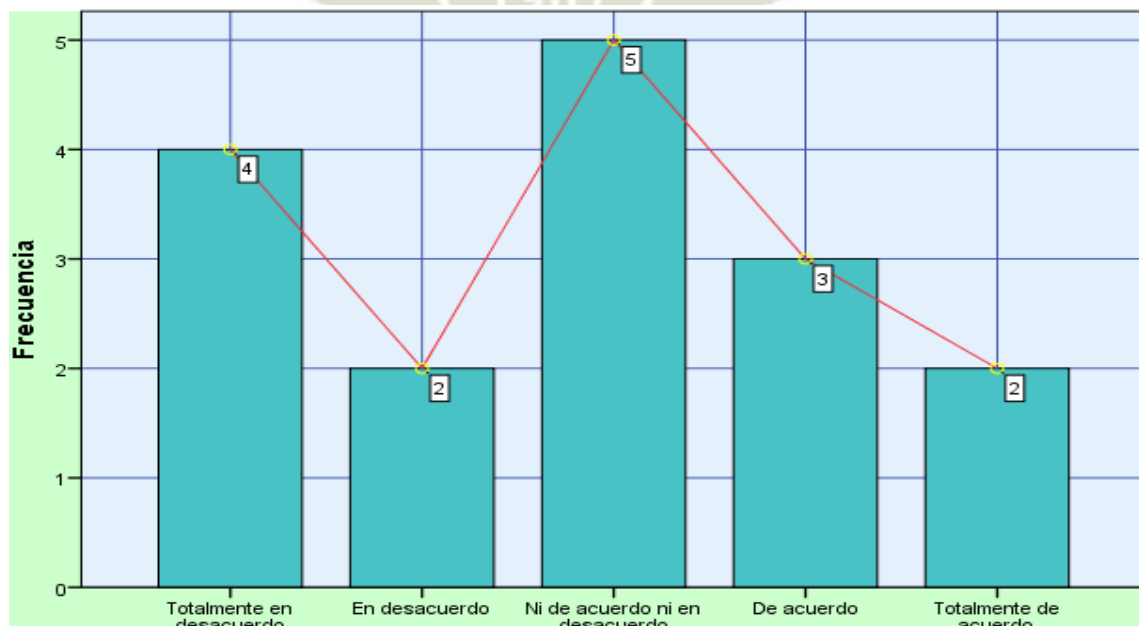
**3.1.1.2 Cree Ud. ¿Que los niveles de distribución de recursos financieros (canon y recursos directamente recaudados), se están distribuyendo eficazmente?**

**Tabla 4: Niveles de distribución**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	25,0	25,0	25,0
En desacuerdo	2	12,5	12,5	37,5
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	31,3	31,3	68,8
De acuerdo	3	18,8	18,8	87,5
Totalmente de acuerdo	2	12,5	12,5	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

**Figura 2: Niveles de distribución**



Nota. Elaboración Propia

### **Interpretación:**

Esta pregunta gira en torno principalmente en función a la distribución de recursos financieros y como esta se está utilizando en los diferentes proyectos ejecutados y planificados para ejecución, este instrumento de gestión lleva consigo procesos que influyen dentro de la misma tales como licitaciones, concursos públicos y adjudicaciones directas.

La pregunta formulada tiende a relacionar directamente la distribución de recursos financieros y el control interno que se establece para supervisar que los costos y gastos sean los establecidos en el expediente técnico.

Los resultados del SPSS nos indican que el 31.3% no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo con que la distribución de los recursos se esté distribuyendo eficazmente, también se observa que el 25% de los encuestados indica estar totalmente en desacuerdo con la afirmación, por ende, podemos indicar que existen irregularidades en torno a la distribución de dinero para los diferentes proyectos ejecutados, por lo tanto se debe incorporar una nueva normativa que nos permita supervisar de forma eficiente y constante a los proyectos ejecutados.

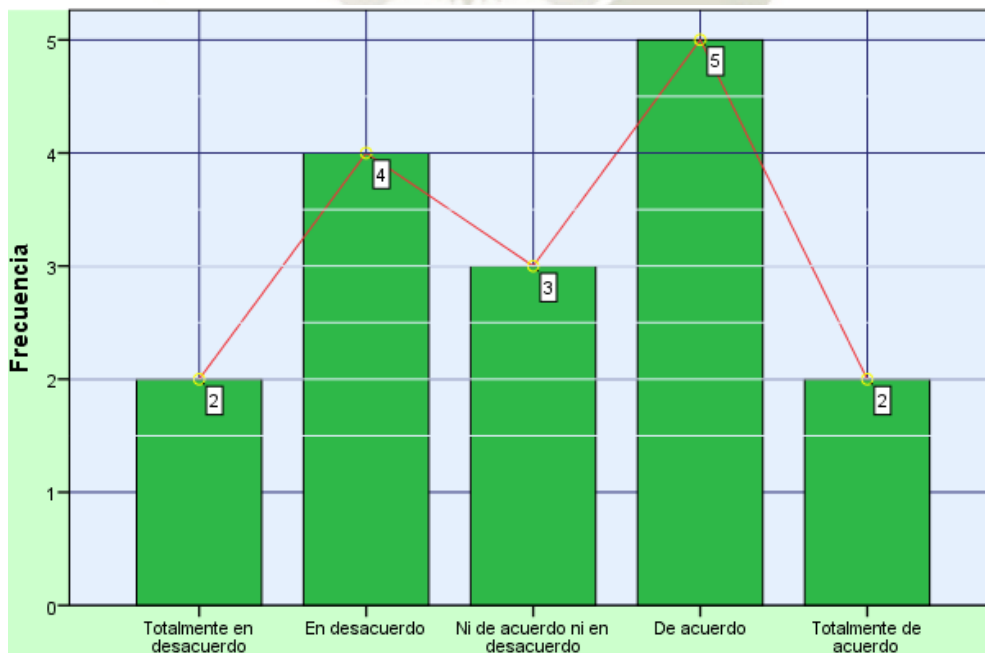
**3.1.1.3 Considera Ud. ¿Que la planificación administrativa tiene una influencia directa sobre la gestión de procesos internos que la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguas establece?**

**Tabla 5: Planificación administrativa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	12,5	12,5	12,5
En desacuerdo	4	25,0	25,0	37,5
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	18,8	18,8	56,3
De acuerdo	5	31,3	31,3	87,5
Totalmente de acuerdo	2	12,5	12,5	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

**Figura 3: Planificación administrativa**



Nota. Elaboración Propia

### Interpretación:

Para el funcionamiento eficiente de una entidad pública se deben trazar parámetros con la finalidad de delimitar funciones específicas que deben cumplir de forma correcta en cada área, la planificación administrativa hace referencia básicamente a la parte práctica de la planeación, organización, dirección y control.

La tabla de frecuencia nos muestra que el 31,3% de los encuestados se encuentra de acuerdo con la influencia de la planificación administrativa sobre la gestión de procesos internos, esto puede estar asociado a una opinión diversa respecto al grado de aceptación de los encuestados, dado que los procesos internos que la MDSRDS tiene establecidos no se cumplen de forma correcta y esto provoca un mal manejo de los recursos y una pésima gestión municipal.

La tabla de frecuencias también nos muestra también que el 25% de los encuestados afirma estar en desacuerdo con el ítem.

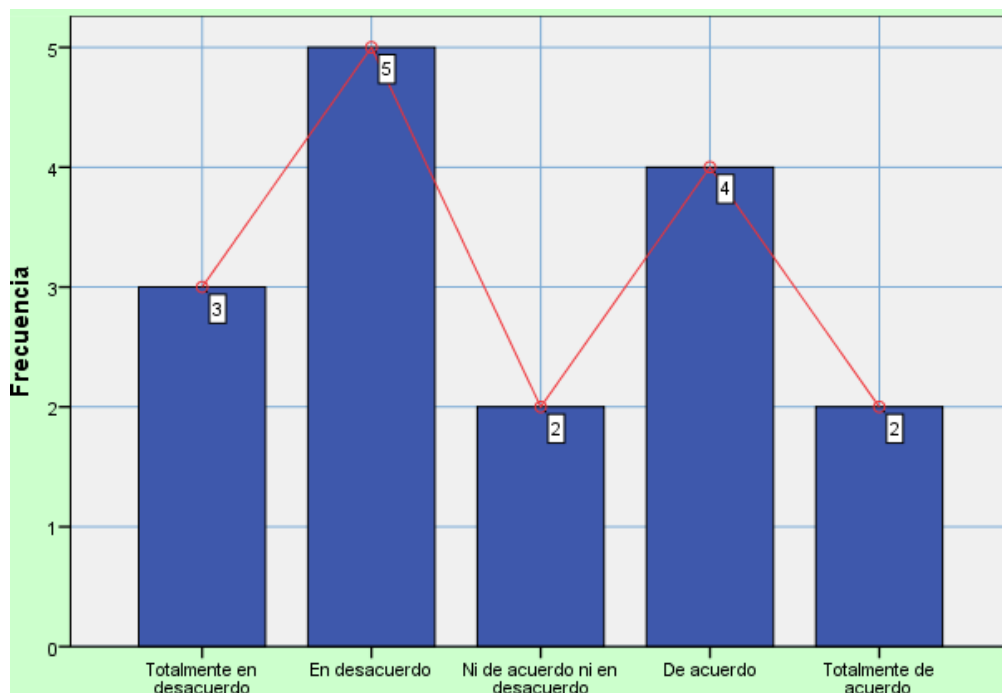
#### 3.1.1.4 ¿Considera que la delimitación de funciones en la MDSRDS está funcionando eficazmente frente a las estrategias de control interno?

**Tabla 6: Delimitación de funciones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	18,8	18,8	18,8
En desacuerdo	5	31,3	31,3	50,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	12,5	12,5	62,5
De acuerdo	4	25,0	25,0	87,5
Totalmente de acuerdo	2	12,5	12,5	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

**Figura 4: Delimitación de funciones**



Nota. Elaboración propia

### **Interpretación:**

Esta pregunta compone uno de los principales pilares dentro del proyecto de investigación ya que refleja la dimensión delimitación de funciones, el cual juega un rol fundamental sobre el control interno que la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguaná maneja. La delimitación de funciones promueve la eficiencia y precisa el grado de autoridad que cada trabajador tiene dentro de la organización, el aspecto más importante que deriva del presente ítem es la delegación de responsabilidades de acuerdo a las habilidades y destrezas que cada trabajador tiene dentro de sus fortalezas y debilidades.

La tabla de frecuencias nos muestra que el 31,3% de los trabajadores encuestados se encuentra en desacuerdo con que la delimitación de funciones influya directamente sobre las estrategias de control interno, esto puede estar asociado al porcentaje de personal de confianza que

establece la ley de Municipalidades, dado que muchas entidades públicas no tienen estipuladas estrategias de control interno que repercutan directamente en la delimitación de funciones.

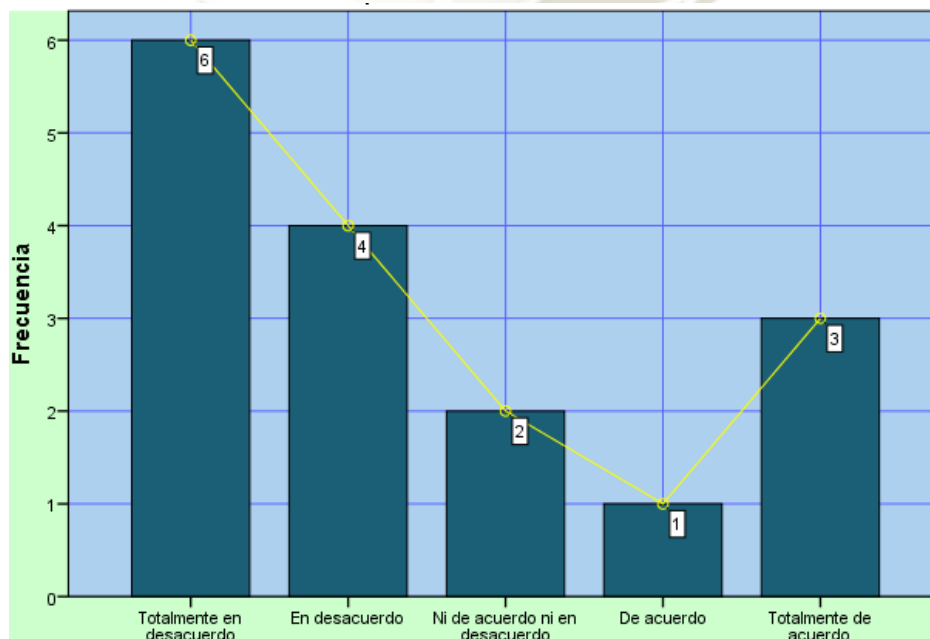
### 3.1.1.5 ¿Considera que los profesionales contratados cumplen con el perfil profesional adecuado para laborar en la MDSRDS?

**Tabla 7: Perfil Profesional**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	37,5	37,5	37,5
En desacuerdo	4	25,0	25,0	62,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	12,5	12,5	75,0
De acuerdo	1	6,3	6,3	81,3
Totalmente de acuerdo	3	18,8	18,8	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

**Figura 5: Perfil profesional**



Nota. Elaboración Propia

**Interpretación:**

Esta pregunta fue formulada con la finalidad de percibir el punto de vista de los encuestados frente a la incorporación de este elemento que se centra básicamente en el análisis del perfil profesional de colaboradores que pertenecen a la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigvas.

Los resultados obtenidos por medio del análisis de los resultados nos mencionan que el 37,5% de encuestados, cuya equivalencia es de 6 encuestados, indican estar totalmente en desacuerdo con que los profesionales del Municipio cumplen con el perfil profesional requerido compuesto, ante esto podemos determinar que la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) no está haciendo una fiscalización adecuada.

En la actualidad los municipios se han caracterizado por incorporar en grandes dimensiones personal de confianza, provocando que muchos trabajadores no cumplan con el perfil profesional en ninguno de sus aspectos. Esto trajo como consecuencia que exista una ausencia significativa y deficiente en el planeamiento del presupuesto público, otro aspecto a considerar es el deficiente diseño de la estructura de organización y funciones que incorporan al inicio de gestión.

Sumados todos estos factores podemos deducir que las personas que laboran en el sector público en su mayoría no cumplen con el perfil profesional requerido en ningún ámbito y se necesita establecer nuevos parámetros desde el gobierno central para poder solucionar este problema que aqueja a todos los ámbitos de gobierno en el Perú.

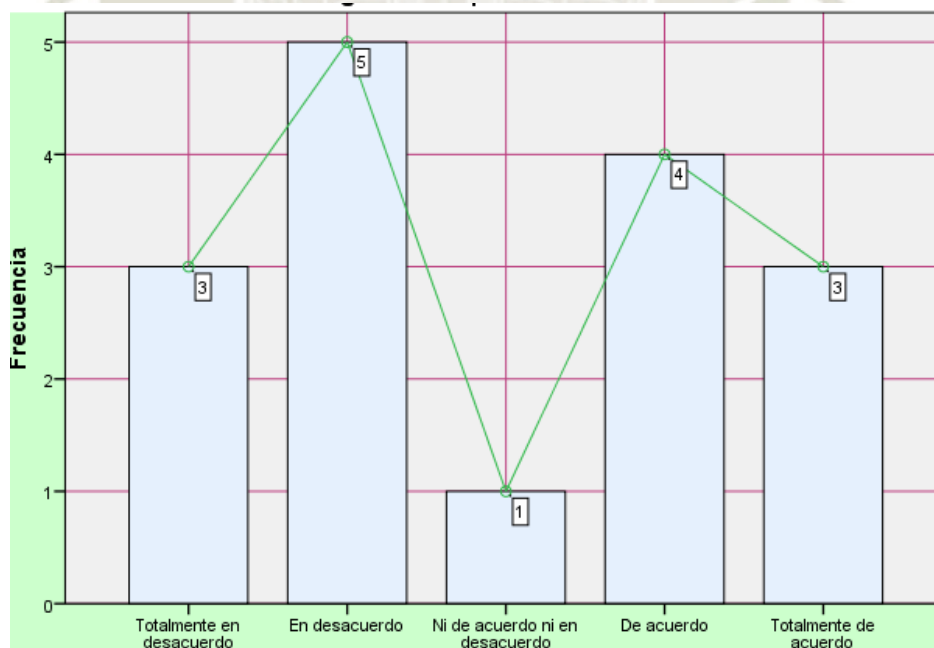
**3.1.1.6 Cree Ud. ¿Que la optimización de recursos financieros tiene una relación directa sobre la gestión de procesos internos?**

**Tabla 8: Optimización de recursos financieros**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	18,8	18,8	18,8
En desacuerdo	5	31,3	31,3	50,0
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6,3	6,3	56,3
De acuerdo	4	25,0	25,0	81,3
Totalmente de acuerdo	3	18,8	18,8	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

**Figura 6: Optimización de recursos financieros**



Nota. Elaboración Propia

**Interpretación:**

Esta pregunta fue formulada tomando en consideración uno de los principales indicadores, el cual corresponde a la optimización de recursos financieros que hace referencia al buen manejo del dinero para lograr su optimización mediante el desarrollo y consecución de proyectos en beneficio de la población. Para el sector público este recurso es un recurso tangible e intangible obtenido directamente de hechos pasados, los cuales son destinados para la creación y satisfacción de un bien o servicio.

Respecto al resultado obtenido en las encuestas realizadas a los diferentes funcionarios de la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguaná encontramos que el 31.3% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con que los recursos financieros influyen directamente sobre la gestión de procesos internos, probablemente puede estar asociado a la falta de conocimiento de los trabajadores.

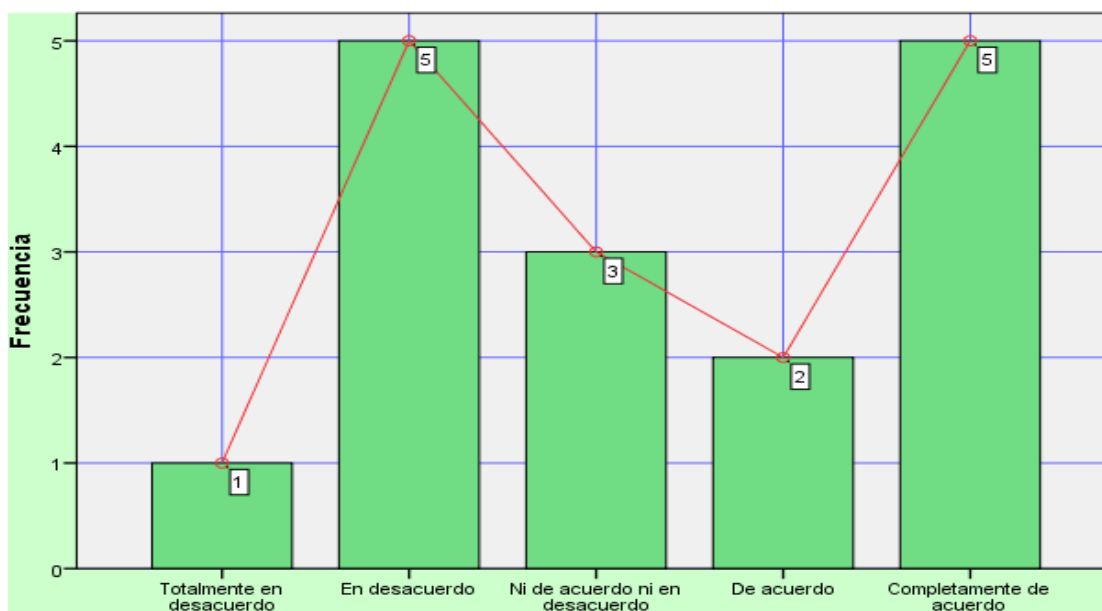
**3.1.1.7 ¿Considera que deberían establecerse nuevos parámetros en torno a la gestión de procesos internos con la finalidad de optimizar los resultados?**

**Tabla 9: Gestión de procesos internos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
En desacuerdo	5	31,3	31,3	37,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	18,8	18,8	56,3
De acuerdo	2	12,5	12,5	68,8
Completamente de acuerdo	5	31,3	31,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

**Figura 7: Gestión de procesos internos**



Nota. Elaboración Propia

**Interpretación:**

El presente ítem promueve la incorporación de nuevos parámetros en torno a la gestión de procesos internos que maneja la MDSRDS, este factor juega un rol muy importante en todos los ámbitos de la entidad pública ya que engloba a todas las actividades municipales que se desarrollen, tales como: planes, política, normas, registros y procedimientos con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afecten a una entidad pública.

Los resultados de la tabla de frecuencias nos muestran que existen 5 encuestados que indican estar totalmente de acuerdo con la incorporación de nuevos parámetros en beneficio de la optimización de resultados; sin embargo, otros 5 encuestados indicaron estar en desacuerdo con la implementación de nuevos planes de acción, este puede estar asociado a una opinión diversa respecto a los funcionarios de confianza y el personal 276 que son los estables en el sector público.

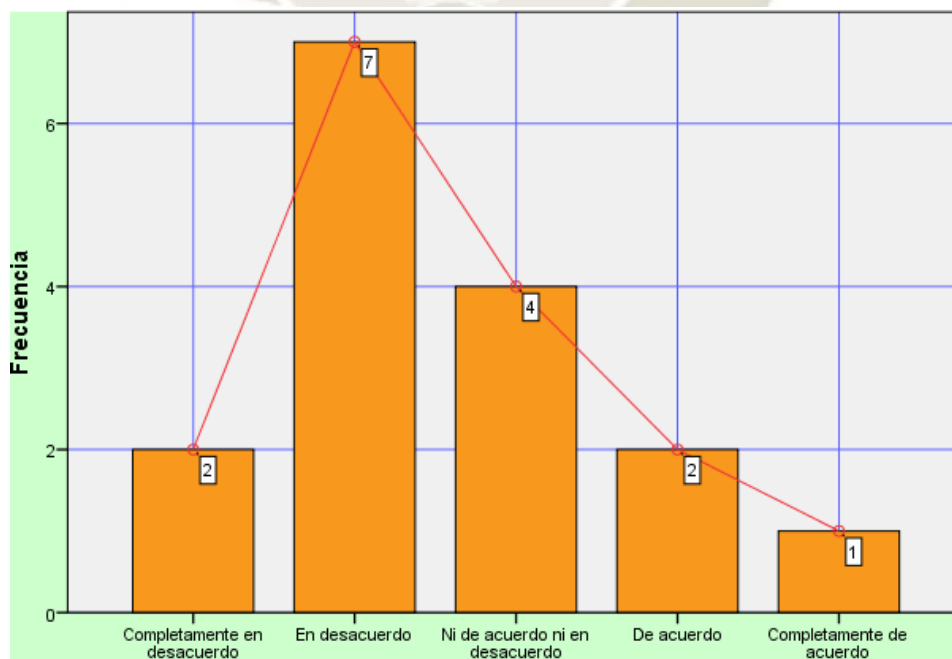
**3.1.1.8 Cree Ud. ¿Que el manual de procedimientos administrativos debe tener un mejor control frente a la calidad de servicio ofrecido?**

**Tabla 10: Manual de procedimientos administrativos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	2	12,5	12,5	12,5
En desacuerdo	7	43,8	43,8	56,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	25,0	25,0	81,3
De acuerdo	2	12,5	12,5	93,8
Completamente de acuerdo	1	6,3	6,3	100,0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota. Elaboración Propia

**Figura 8: Manual de procedimientos administrativos**



Nota. Elaboración Propia

### Interpretación:

Esta pregunta tiene como finalidad recabar información respecto al grado de importancia y relevancia que tienen los procedimientos administrativos frente a la calidad de servicio brindado por la MDSRDS, toda entidad pública cuenta con un manual de procedimientos administrativos cuya función es enmarcar los lineamientos para alcanzar los objetivos establecidos por el alcalde en toda su gestión municipal.

Los resultados nos muestran que el 43.8% de los encuestados afirma estar en desacuerdo con que se deben implementar nuevos parámetros para optimizar la calidad de servicio público, esta respuesta está asociada directamente al personal de confianza con el que cuenta la entidad pública, ya que estos siempre velaran por establecer el bienestar de sí mismos y de su gestión. En la actualidad el Perú maneja una gestión pública paupérrima en todos sus ámbitos de gobierno, es por tal motivo que la población en general no brinda su confianza en ningún ámbito de gobierno.

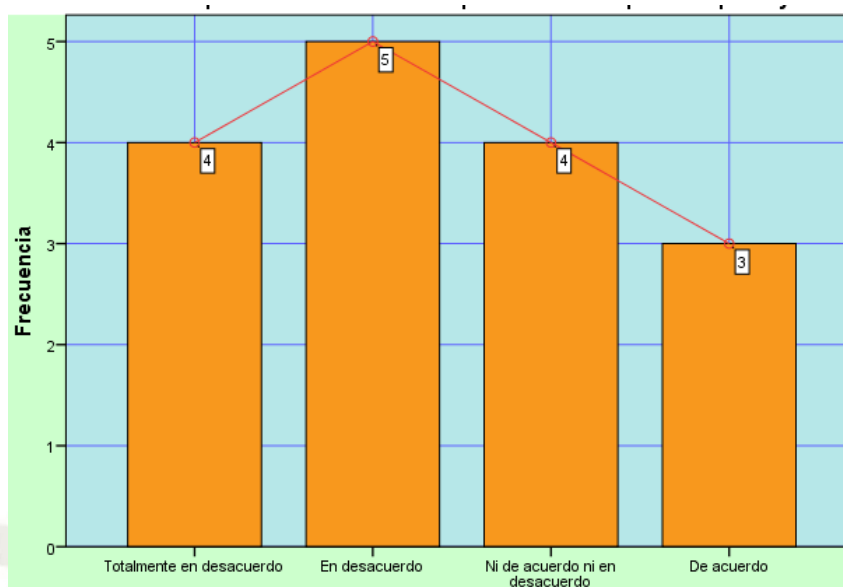
#### 3.1.1.9 Considera Ud. ¿Que el nivel de calidad de servicio público brindado en la MDSRDS cumple eficazmente con los parámetros estipulados por ley?

**Tabla 11: Calidad de servicio publico**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	25,0	25,0	25,0
En desacuerdo	5	31,3	31,3	56,3
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	25,0	25,0	81,3
De acuerdo	3	18,8	18,8	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

**Figura 9: Calidad de Servicio Publico**



Nota. Elaboración Propia

**Interpretación:**

El presente ítem tiene como finalidad analizar la calidad de servicio público ofrecido en torno a los parámetros estipulados por ley; en la actualidad estos aspectos juegan un rol fundamental en la consecución de objetivos municipales, ya que la confianza es un indicador muy importante para laborar en armonía en cualquier entidad.

Los resultados nos muestran que el 31.3% de los encuestados afirma estar en desacuerdo con que la calidad de servicio brindado a la población santariteña sea la más óptima; por lo tanto, podemos determinar que el servicio ofrecido no cumple las expectativas de la población en general y para ello se debe promover el establecimiento de nuevos parámetros donde se promueva el trato a las personas y como los empleados se expresan frente a la resolución de un problema en específico.

**3.1.1.10 Tomando en consideración la calidad de servicio público brindado. Cree**

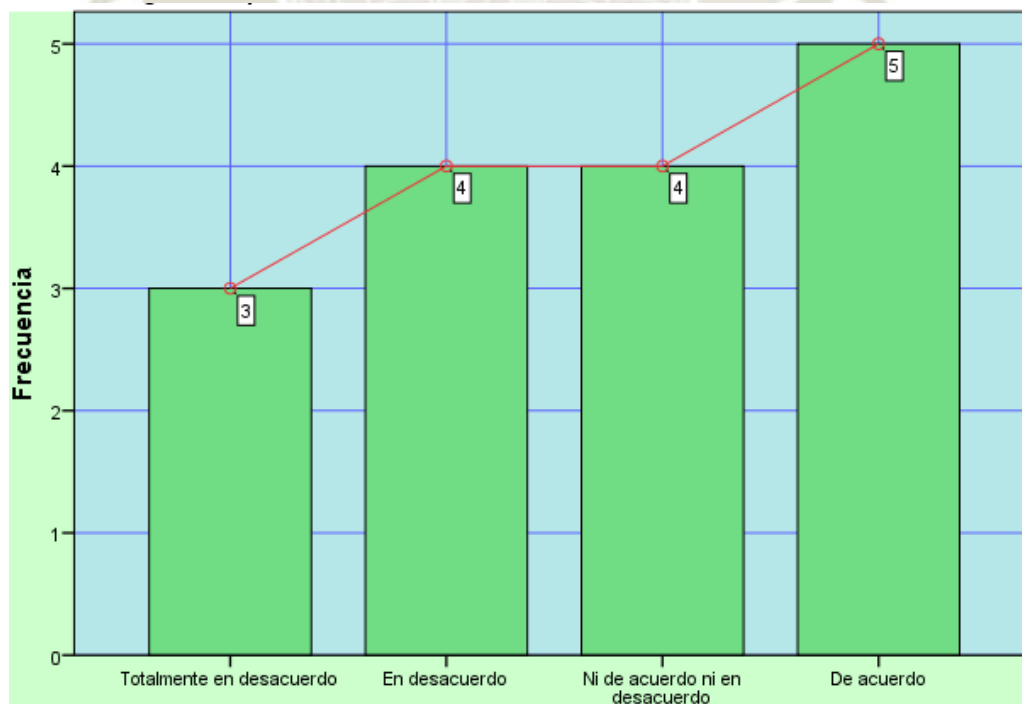
**Ud. ¿Que la población santariteña satisface sus necesidades?**

**Tabla 12: Satisfacción de necesidades**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	18,8	18,8	18,8
En desacuerdo	4	25,0	25,0	43,8
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	25,0	25,0	68,8
De acuerdo	5	31,3	31,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

**Figura 10: Satisfacción de necesidades**



Nota. Elaboración Propia

### Interpretación:

Los resultados que nos muestra la tabla de frecuencias nos indica que el 31.3% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con que la población santariteña si satisface sus necesidades en torno a la calidad de servicio ofrecido, sin embargo, se muestra también que el 25% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con la afirmación antes mencionada, las respuestas pueden estar asociadas directamente a la brecha entre trabajadores estables regulados por la ley 276 y trabajadores regidos bajo régimen cas o 728.

Los hechos de corrupción en todas las entidades gubernamentales del país han sufrido hechos de corrupción en diferentes ámbitos de gobernabilidad, llegando a considerarse como algo común dentro de la población, la mayoría de gobernantes en su gran mayoría hacen política con la finalidad de enriquecerse ilegalmente.

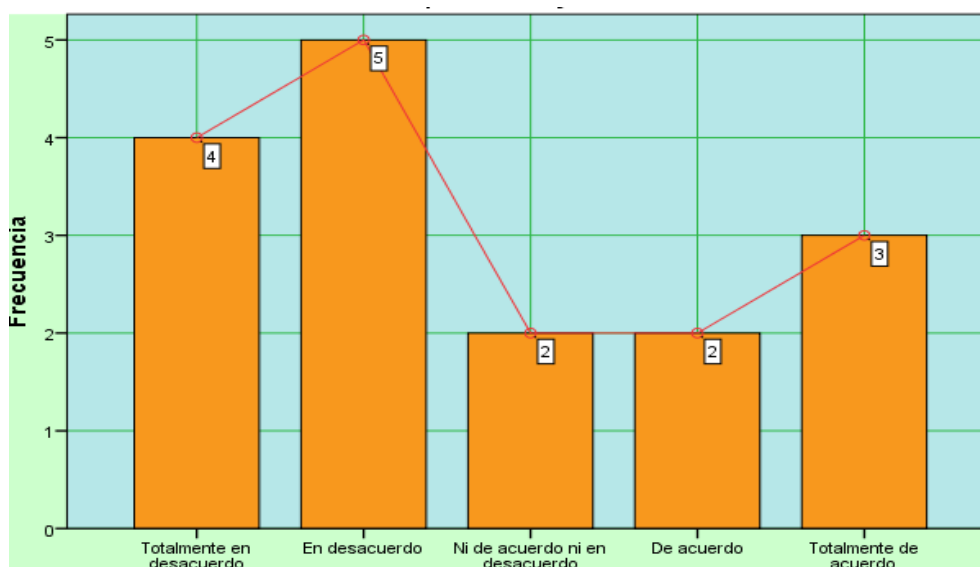
#### 3.1.1.11 ¿Considera que la Municipalidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o dependientes para determinar los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento?

**Tabla 13: Componentes del sistema de control interno**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	25,0	25,0	25,0
En desacuerdo	5	31,3	31,3	56,3
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	12,5	12,5	68,8
De acuerdo	2	12,5	12,5	81,3
Totalmente de acuerdo	3	18,8	18,8	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

**Figura 11: Componentes del sistema de control interno**



Nota. Elaboración Propia

**Interpretación:**

La Municipalidad Distrital de Santa Rita de siguas en la actualidad no cuenta con un sistema de control interno completamente estructurado, al momento de desarrollar las encuestas se comentó sobre ese tema y sin embargo todos los funcionarios indicaron no tener tales parámetros de gestión para la optimización del gasto público, sin embargo la gerencia municipal confirmo la existencia de tales parámetros y que se encuentran actualizándose constantemente para desarrollar una mejor gestión en beneficio de la población.

Las tablas de frecuencias para este ítem nos mostraron que el 31,3% de encuestados afirmo estar en desacuerdo con el ítem direccionado al desarrollo de evaluaciones continuas con la finalidad de optimizar los componentes del sistema de control; como se mencionó anteriormente esta entidad gubernamental no cuenta con una planificación interna muy estructurada en ninguno de sus ámbitos y por lo tanto no pueden formularse estrategias óptimas para mejorar su proceso de gestión interno.

La tabla de frecuencia nos muestra también que el 25% de los encuestados indico estar totalmente en desacuerdo, confirmando de esta manera la falta de conocimiento por parte del personal que labora en la Municipalidad la inexistencia de parámetros de control interno dentro de la MDSRDS.

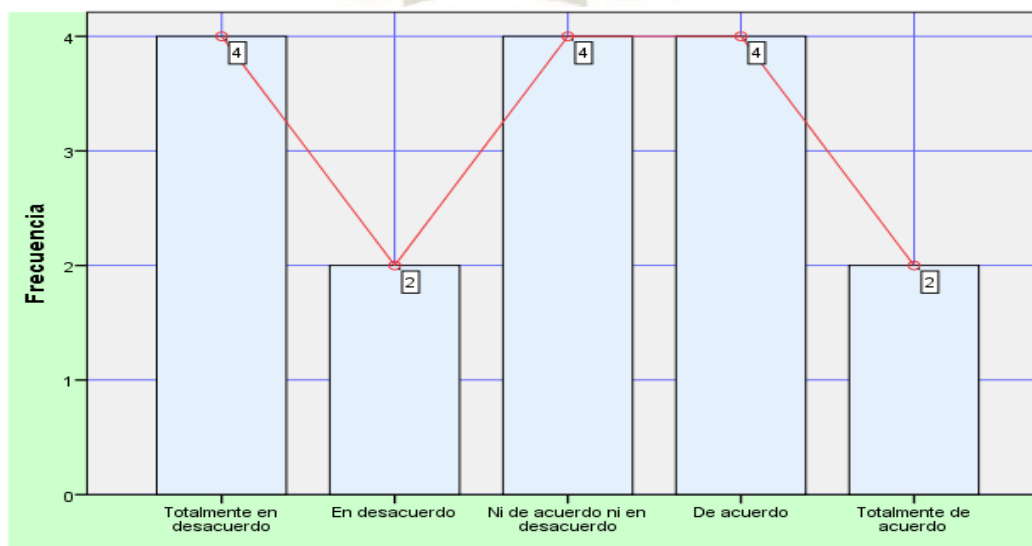
### 3.1.1.12 ¿Considera que la organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna?

**Tabla 14: Deficiencias de control interno**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	18,8	18,8	18,8
En desacuerdo	6	37,5	37,5	56,3
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	12,5	12,5	68,8
De acuerdo	2	12,5	12,5	81,3
Totalmente de acuerdo	3	18,8	18,8	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota. Elaboracion Propia

**Figura 12: Fomento del desarrollo de actividades**



Nota. Elaboracion Propia

**Interpretacion:**

Teniendo identificadas las deficiencias en el sector publico y considerando los antecedentes antes mencionados podemos determinar que por intermedio del presente item podremos formular estrategias que podran ser aplicadas para mejorar la optimizacion y evaluacion de la toma de decisiones en torno a la ejecucion y gestion de proyectos publicos.

Las tablas de frecuencia para esta interrogante nos mencionan que el 37.5% de los encuestados esta en una posicion desfavorable indicando estar en desacuerdo con que la entidad gubernamental no evalua ni mucho menos comunica las deficiencias existentes sobre el control interno, esto esta asociado directamente a las anteriores interrogantes donde tambien se percibio la falta de conocimiento de estos componentes que son muy importantes para todas las entidades del sector publico y privado.

Para optimizar estos aspectos recomendamos promover la creacion de una normativa encargada de fomentar el bienestar social de los trabajadores y que estos desarrollen mejores estrategias para la toma de decisiones. Se fomenta tambien la creacion de nuevos parametros donde se tome como referencia a otras entidades cuyo planeamiento y estructuracion sean mucho mas optimos en todos los aspectos.

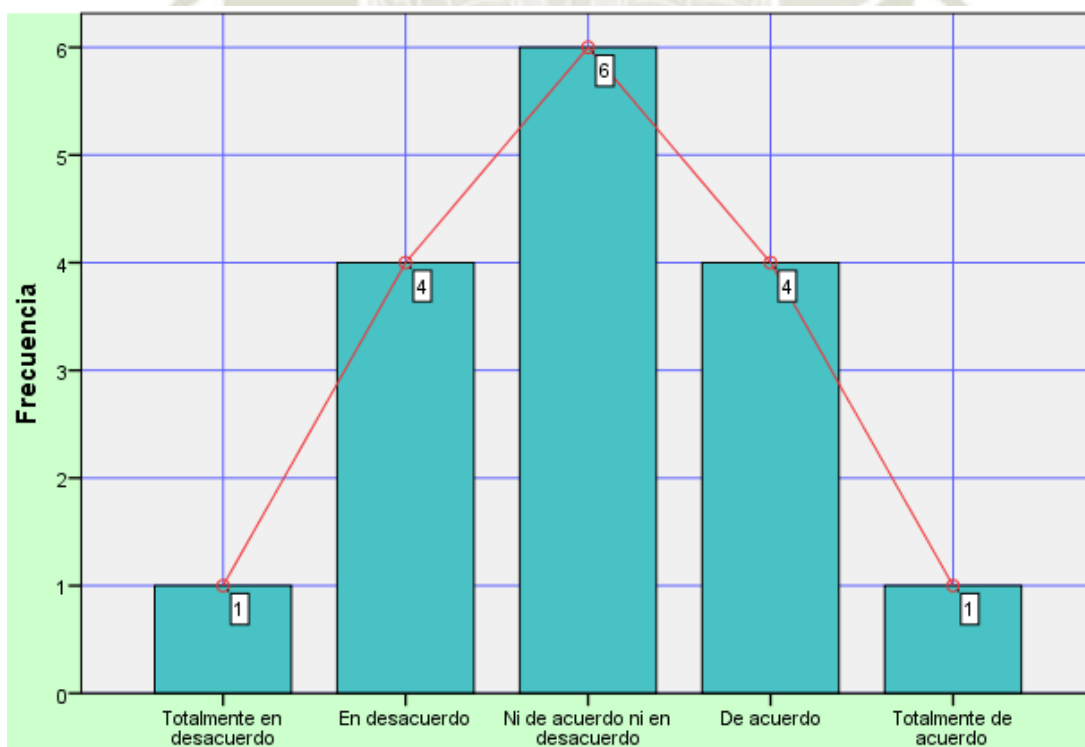
**3.1.1.13 ¿Considera Ud. ¿Que la Municipalidad identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos?**

**Tabla 15: Identificación de Riesgos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
En desacuerdo	4	25,0	25,0	31,3
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	37,5	37,5	68,8
De acuerdo	4	25,0	25,0	93,8
Totalmente de acuerdo	1	6,3	6,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

**Figura 13: Identificación de riesgos**



Nota. Elaboración Propia

**Interpretación:**

Los resultados de la tabla de frecuencia para este ítem nos indicaron que el 37.5% del total de encuestados no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo con la identificación de riesgos por parte de la entidad gubernamental, esta respuesta representa una gran incógnita para sacar conclusiones respecto a este parámetro, consideramos que probablemente pueda estar asociado a los diferentes factores que influyen directamente sobre la gestión, si bien en la actualidad existen muchos hechos de corrupción uno de los elementos que incide directamente es la identificación de riesgos para corregirlos, sin embargo esta no se está ejecutando debidamente y juega un factor relevante para entablar una mala gestión municipal.

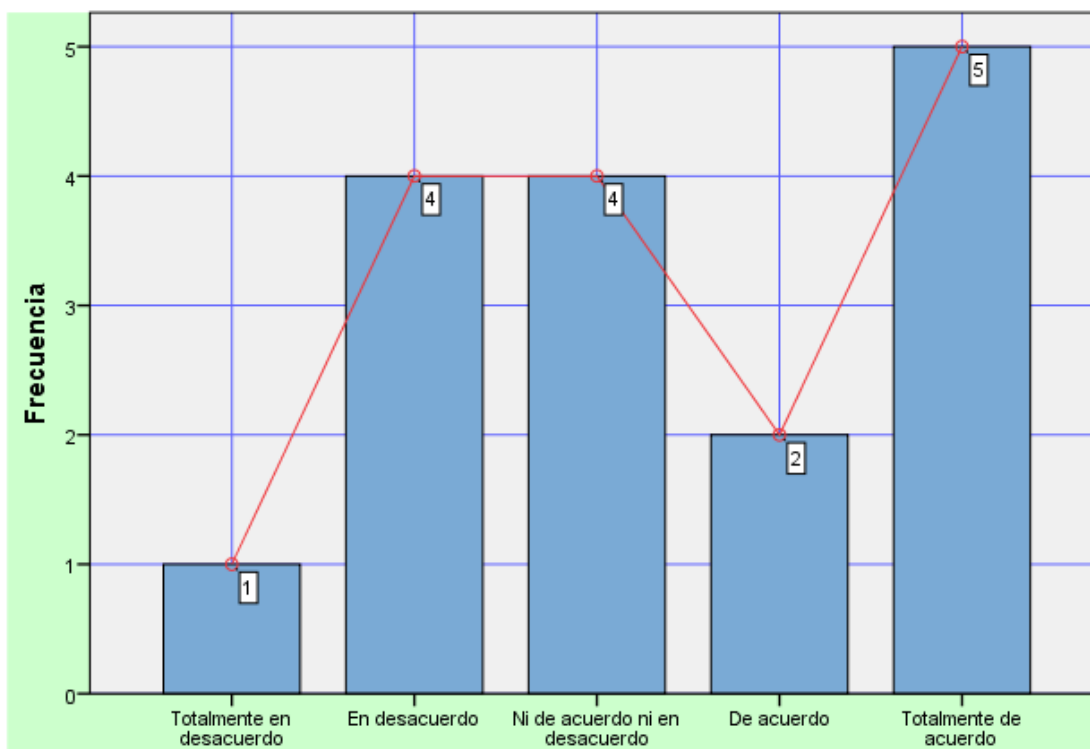
**3.1.1.14 Considera Ud. ¿Que la Municipalidad demuestra compromiso con la integridad personal?**

**Tabla 16: Integridad Personal**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
En desacuerdo	4	25,0	25,0	31,3
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	25,0	25,0	56,3
De acuerdo	2	12,5	12,5	68,8
Totalmente de acuerdo	5	31,3	31,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

**Figura 14: Integridad personal**



Nota. Elaboración Propia

**Interpretación:**

Este ítem forma parte de una de las principales dimensiones que hace referencia a la integridad de personal que es muy importante en el sector público, ya que por intermedio de este se suscitan hechos donde el personal tiene que tratar de llevarse de la mejor manera con el público en general y sin embargo muchos trabajadores no están preparados en lo más mínimo y el trato es pésimo, haciendo del trato algo paupérrimo y deficiente, la integridad del personal muchas veces puede estar asociado también a la calidad de profesionales con los que se cuenta, si bien el perfil profesional de todo profesional debería de ser el óptimo muchas veces en el sector publico las personas que inician a laborar no tienen ni estudios técnicos y eso dificulta mucho su adaptación en muchos aspectos, dando cabida a la denigración de los mismos por parte de los profesionales estableciendo un ambiente de burla y superioridad.

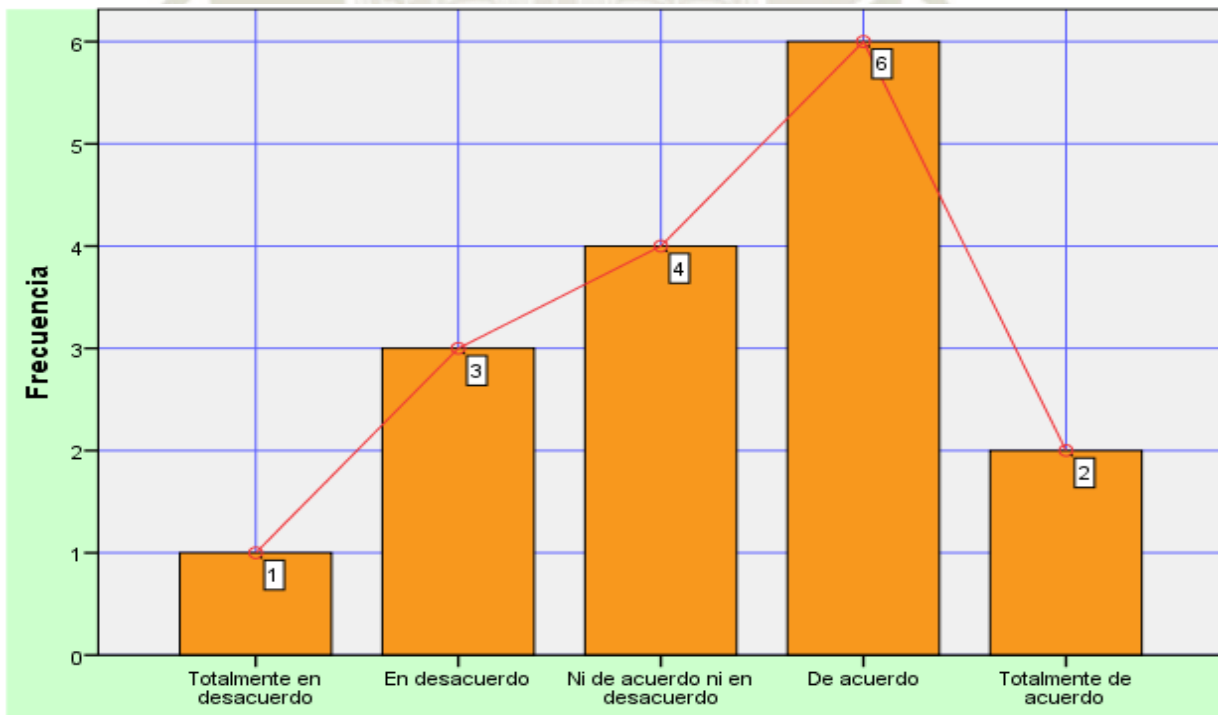
**3.1.1.15 Considera Ud. ¿Que la gestión de procesos internos influye directamente sobre la calidad de servicio público ofrecido?**

**Tabla 17: Influencia de los procesos internos sobre la calidad del servicio publico**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
En desacuerdo	3	18,8	18,8	25,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	25,0	25,0	50,0
De acuerdo	6	37,5	37,5	87,5
Totalmente de acuerdo	2	12,5	12,5	100,0
<b>Válidos</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota. Elaboración Propia

**Figura 15: Influencia de los procesos internos sobre la calidad de servicio publico**



Nota. Elaboración Propia

### Interpretación:

La gestión de procesos internos si tiene influencia directa sobre la calidad de servicio público y esto se ha visto demostrado en los resultados que las tablas de frecuencia nos brindaron, el cual establece que el 37.5 % de encuestados afirma estar de acuerdo con la interrogante, considerando el grado de aceptación por parte de los empleados de la MDSRDS podemos determinar que estos factores pueden estar asociados directamente a la capacidad de gestión que maneja el alcalde en conjunto con sus principales funcionarios de las áreas de Gerencia general, logística, contabilidad, obras públicas, tesorería y recursos humanos los cuales componen los principales pilares dentro de una organización pública.

Podemos determinar también que por intermedio de este ítem podemos proponer nuevos parámetros de control de calidad que beneficien la incorporación de un nuevo plan operativo institucional, dentro de los cuales podamos identificar los principales problemas que aquejan a la población y llevarlos a sesión de concejo con la finalidad de desarrollar un debate en conjunto con los regidores para así poder proponerlo y llevarlo a votación.

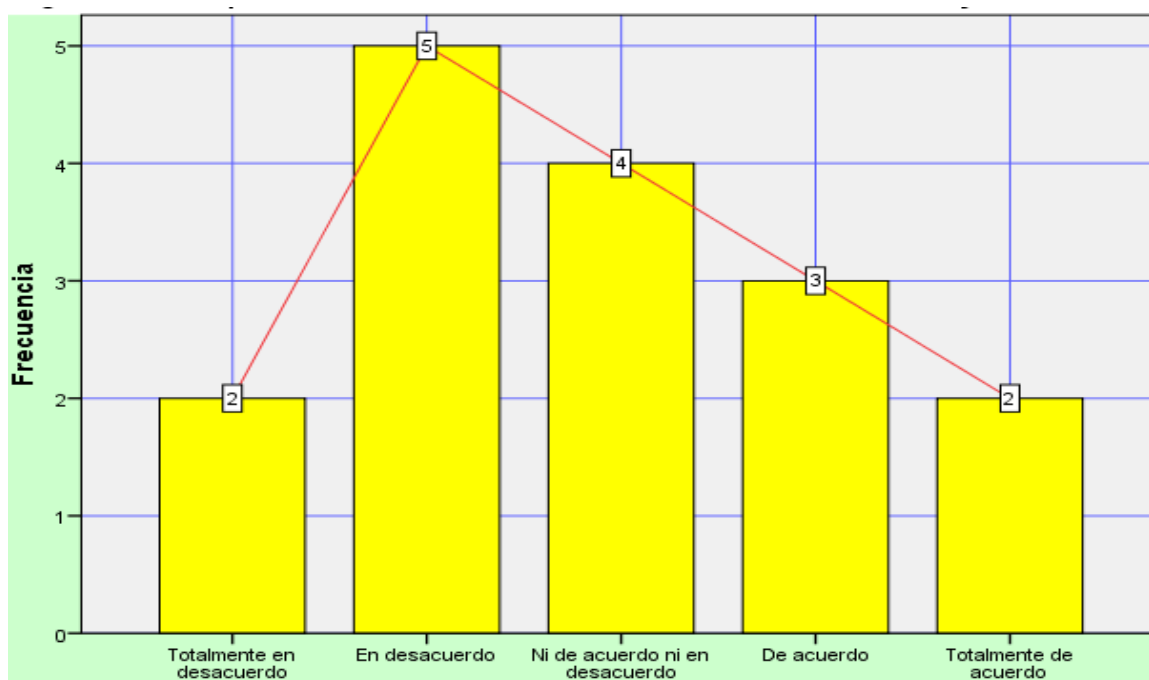
#### 3.1.1.16 ¿Considera que la comunicación con los funcionarios es fluida y asertiva?

**Tabla 18: Niveles de Comunicación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	12,5	12,5	12,5
En desacuerdo	5	31,3	31,3	43,8
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	25,0	25,0	68,8
De acuerdo	3	18,8	18,8	87,5
Totalmente de acuerdo	2	12,5	12,5	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

**Figura 16: Niveles de comunicación**



Nota. Elaboración Propia

**Interpretación:**

Las tablas de frecuencia nos indican que el 31.3% del total de encuestados afirma estar en desacuerdo con que los funcionarios mantengan una comunicación fluida y asertiva; el 25% de los encuestados también afirmó no estar de acuerdo ni en desacuerdo con la interrogante propuesta, sin embargo el 18% de encuestados menciona estar de acuerdo con el establecimiento del ítem, finalmente también vemos que el 12.5% de los encuestados afirmó estar totalmente de acuerdo con el buen ambiente laboral que se maneja en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan.

En la actualidad el sector público se encuentra corrompido en diferentes ámbitos de gobierno lo que ha provocado que se hable mal de los profesionales que laboran en ella, por tal motivo es importante que la comunicación entre el personal sea la más adecuada y óptima en todos sus aspectos para que puedan maximizar sus resultados y ser mucho más productivos.

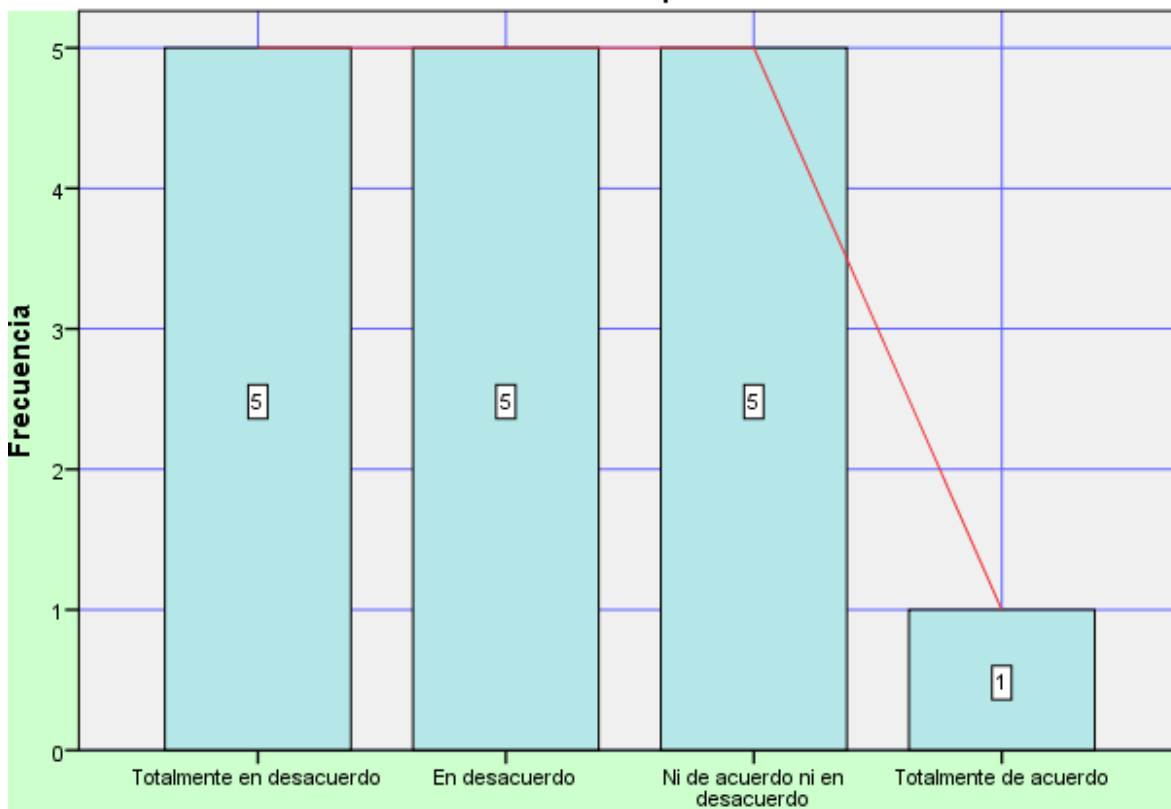
**3.1.1.17 ¿Es de conocimiento suyo la existencia de instrumentos de control interno dentro de la Municipalidad?**

**Tabla 19: Existencia de instrumentos de control interno**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	31,3	31,3	31,3
En desacuerdo	5	31,3	31,3	62,5
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	31,3	31,3	93,8
Totalmente de acuerdo	1	6,3	6,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

**Figura 17: Existencia de instrumentos de control interno**



Nota. Elaboración Propia

**Interpretación:**

Si bien en la actualidad la entidad toda entidad cuenta con instrumentos de gestión los cuales les permiten maximizar los recursos asignados para obras de gran envergadura, muchas municipalidades no saben darle un adecuado destino o no saben en qué gastarlo, es por tal motivo que estos incurren en hechos de corrupción, donde son sentenciados a muchos años de prisión efectiva. Los instrumentos de gestión juegan un rol muy importante también en la toma de decisiones, ya que acuerdo a estos ideales es que se promueven obras en beneficio de la población.

Las tablas de frecuencias nos muestran que tanto las alternativas totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo tienen un mismo nivel de aceptación por parte de los encuestados, los porcentajes establecidos fueron de 33.3% lo cual nos dan a entender una opinión diversa en muchos aspectos por lo cual se deberán tomar en consideración planes de acción para incorporar de manera eficiente nuevos instrumentos de control interno que realmente demuestren resultados a mediano y largo plazo.

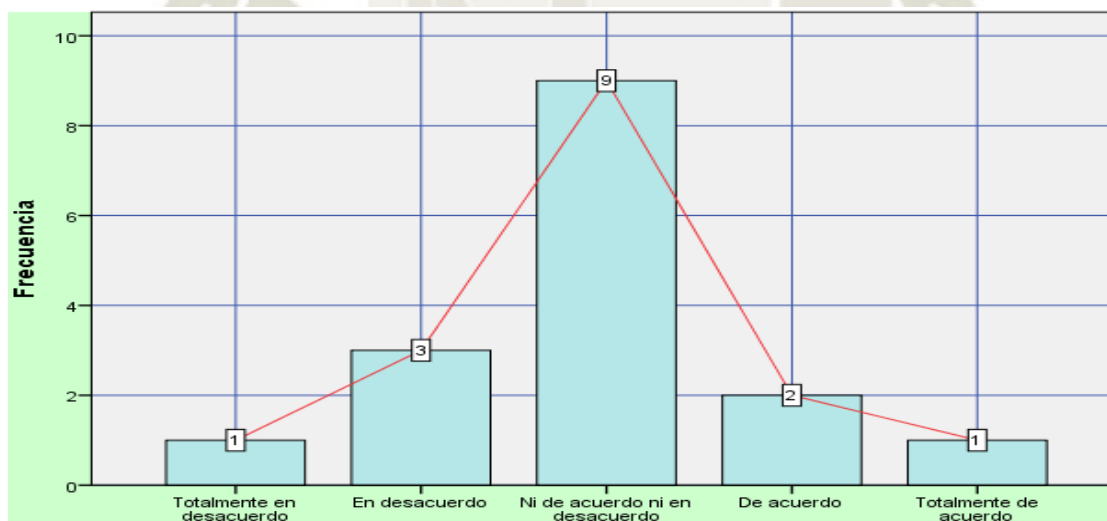
**3.1.1.18 Considera Ud. ¿Que el Plan Operativo Institucional (POI), se está utilizando para guiar y monitorear sus actividades?**

**Tabla 20: Plan Operativo Institucional**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,3	6,3	6,3
En desacuerdo	3	18,8	18,8	25,0
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	56,3	56,3	81,3
De acuerdo	2	12,5	12,5	93,8
Totalmente de acuerdo	1	6,3	6,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota. Elaboracion Propia

**Figura 18: Plan operativo institucional**



Nota. Elaboracion Propia

**Interpretacion:**

El plan operativo institucional (POI), es un instrumento de gestion que tiene como finalidad orientar las necesidades de recursos para implementar la identificacion de estrategias por intermedio de la identificacion de estrategias institucional (PEI), este instrumento es utilizado mayormente en los gobiernos nacionales, regionales y locales y tienen una vigencia maxima

de tres años, estos permiten la producción de bienes y servicios promoviendo un soporte adecuado que influya directamente en todas las actividades reguladas por intermedio de sistemas administrativos con alcance local.

Las tablas de frecuencia nos muestra una opinión diversa respecto a este ítem, dado que el 53.6% de los encuestados afirmo no estar de acuerdo ni en desacuerdo con el adecuado uso del Plan Operativo Institucional (POI), lo cual podremos determinar que existe una falta de conocimiento por parte de los encuestados sobre la existencia de este instrumento tan importante e influyente en el sector público.

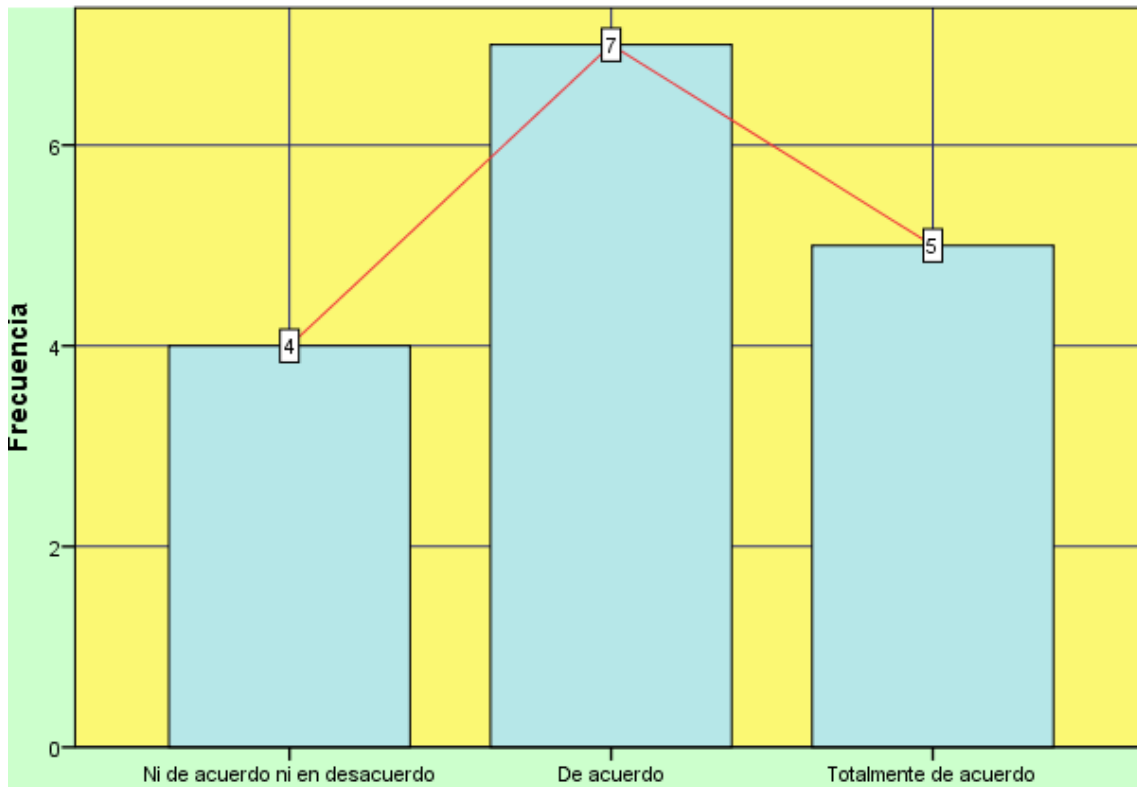
**3.1.1.19 Considera Ud. ¿Que la participación del personal es activa en la organización de actividades en beneficio de la población Santarroseña?**

**Tabla 21: Participación del Personal**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	25,0	25,0	25,0
Válidos De acuerdo	7	43,8	43,8	68,8
Totalmente de acuerdo	5	31,3	31,3	100,0
Total	16	100,0	100,0	

Nota. Elaboración Propia

**Figura 19: Participación del personal**



Nota. Elaboración Propia

**Interpretación:**

Si bien la participación ciudadana es muy importante para que los gobiernos locales puedan incorporar estrategias para su futuro uso; es importante inculcar a los empleados de las entidades públicas tienen la obligación de fomentar la igualdad de género y el buen trato con toda la población.

Este ítem fue creado con la finalidad de determinar el nivel de influencia del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigwas sobre la organización de eventos en general y como estos muestran niveles de gratitud y benevolencia frente a la población santariteña, es por tal motivo que la tabla de frecuencia nos muestra que el 43.8% de los encuestados afirma estar de acuerdo con la participación activa del personal empleado sobre los eventos que se celebran a lo largo del año.

### 3.2 Análisis de Normalidad

Tabla 22: Prueba de normalidad 01

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cree Ud. ¿Que los niveles de competitividad laboral deberían tener un mejor control respecto a la gestión de procesos internos que la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigwas establece?	,198	16	,093	,922	16	,180
Cree Ud. ¿Que los niveles de distribución de recursos financieros(canon y recursos directamente recaudados), se están distribuyendo eficazmente?	,179	16	,180	,903	16	,089
Considera Ud. ¿Que la planificación administrativa tiene una influencia directa sobre la gestión de procesos internos que la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigwas establece?	,204	16	,074	,917	16	,149
¿Considera que la delimitación de funciones en la MDSRDS está funcionando eficazmente frente a las estrategias de control interno?	,222	16	,033	,898	16	,074

Nota. Elaboración Propia

**Tabla 23: Prueba de normalidad 02**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Considera que los profesionales contratados cumplen con el perfil profesional adecuado para laborar en la MDSRDS?	,236	16	,017	,817	16	,005
Cree Ud. ¿Que la optimización de recursos financieros tiene una relación directa sobre la gestión de procesos internos?	,237	16	,017	,873	16	,031
¿Considera que deberían establecerse nuevos parámetros en torno a la gestión de procesos internos con la finalidad de optimizar los resultados?	,201	16	,085	,864	16	,022
Cree Ud. ¿Que el manual de procedimientos administrativos debe tener un mejor control frente a la calidad de servicio ofrecido?	,259	16	,005	,898	16	,073
Considera Ud. ¿Que el nivel de calidad de servicio público brindado en la MDSRDS cumple eficazmente con los parámetros estipulados por ley?	,197	16	,096	,880	16	,039

Nota. Elaboración Propia

**Tabla 24: Prueba de normalidad 03**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Tomando en consideración la calidad de servicio público brindado. Cree Ud. ¿Que la población santariteña satisface sus necesidades?	,188	16	,134	,864	16	,022
¿Considera que la Municipalidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o dependientes para determinar los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento?	,240	16	,014	,865	16	,023
¿Considera que la organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna?	,262	16	,005	,867	16	,024
¿Considera que la Municipalidad fomenta el desarrollo y establece nuevas actividades de control?	,163	16	,200	,897	16	,073
¿Considera Ud. ¿Que la Municipalidad identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos?	,188	16	,136	,932	16	,262

Nota. Elaboración Propia

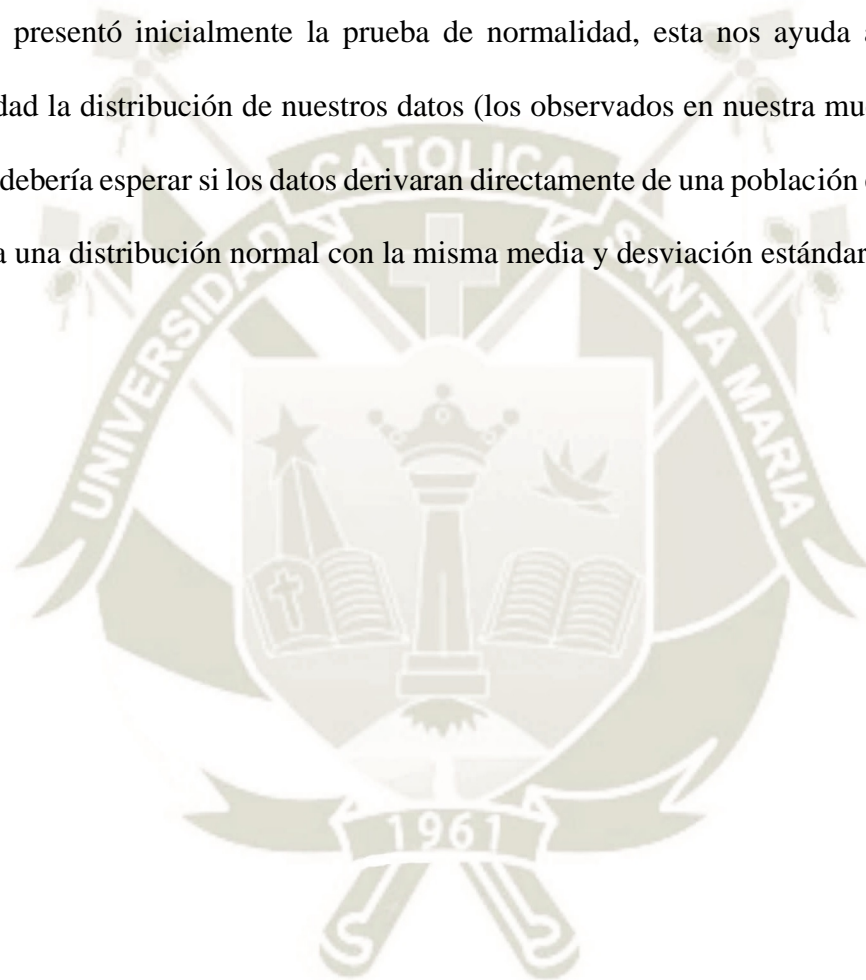
**Tabla 25: Prueba de normalidad 04**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Considera Ud. ¿Que la Municipalidad demuestra compromiso con la integridad personal?	,196	16	,100	,880	16	,039
Considera Ud. ¿Que la gestión de procesos internos influye directamente sobre la calidad de servicio público ofrecido?	,208	16	,064	,935	16	,296
¿Considera que la comunicación con los funcionarios es fluida y asertiva?	,194	16	,109	,922	16	,185
¿Es de conocimiento suyo la existencia de instrumentos de control interno dentro de la Municipalidad?	,192	16	,117	,851	16	,014
Considera Ud. ¿Que el Plan Operativo Institucional (POI), se está utilizando para guiar y monitorear sus actividades?	,286	16	,001	,882	16	,042
Considera Ud. ¿Que la participación del personal es activa en la organización de actividades en beneficio de la población Santarroseña?	,220	16	,038	,819	16	,005

Nota. Elaboración Propia

Considerando que el tamaño de la muestra es menor a 50, la prueba de normalidad utilizada será la propuesta por Shapiro – Wilk; este nos plantea que la hipótesis proviene de una distribución normal. El nivel de significancia es menor a 0.05 y por lo tanto se establece que la gestión de procesos internos tiende a influir directamente sobre la calidad de servicio público de la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan.

Como se presentó inicialmente la prueba de normalidad, esta nos ayuda a analizar más a profundidad la distribución de nuestros datos (los observados en nuestra muestra), respecto a lo que se debería esperar si los datos derivaran directamente de una población en que la variable mantenga una distribución normal con la misma media y desviación estándar.



### 3.3 Contrastación de Hipótesis

La contrastación de hipótesis se desarrolló por intermedio del RHO de Spearman el cual nos permite establecer una medida de dependencia no paramétrica que derivo directamente del SPSS, este cumple la función de asignar la clasificación de las observaciones de cada variable estudiada, esta también puede relacionarse con indicadores o dimensiones establecidas en un proyecto de investigación.

#### 3.3.1 Contrastación de hipótesis General

En primer lugar, se hizo la contrastación del objetivo general el cual está representado por la siguiente afirmación:

**H<sub>I</sub>:** Existe influencia entre la gestión de procesos internos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, 2022.

**H<sub>0</sub>:** No existe influencia entre la gestión de procesos internos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, 2022.

**Tabla 26: Correlación de la Hipótesis general**

		Control interno	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control Interno		
	Coeficiente de correlación	1,000	,474
	Sig. (bilateral)	.	,064
	N	16	16
Rho de Spearman	Calidad de servicio		
	Coeficiente de correlación	,474	1,000
	Sig. (bilateral)	,064	.
	N	16	16

Nota. Elaboración Propia

Fuente. Spss

**Interpretación:**

Dado que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.474 y de acuerdo al baremo de estimación de correlaciones de Spearman, existe una correlación moderada entre las variables. También se muestra que el nivel de significancia es mayor a 0.064 por lo tanto podemos definir que existe una relación significativa positiva entre las variables control interno y calidad de servicio público.

*3.3.2 Contrastación de hipótesis específica 01*

**H1** Existe influencia entre la gestión de procesos internos y la simplificación administrativa que las Municipalidad Distrital de Santa Rita establece.

**H0** No existe influencia entre la gestión de procesos internos y la simplificación administrativa que las Municipalidad Distrital de Santa Rita establece.

**Tabla 27: Correlación de la Hipótesis específica 01**

		Control Interno	Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Control Interno		
	Coeficiente de correlación	1,000	,474
	Sig. (bilateral)	.	,064
	N	16	16
Rho de Spearman	Simplificación Administrativa		
	Coeficiente de correlación	,474	1,000
	Sig. (bilateral)	,064	.
	N	16	16

Nota. Elaboración Propia

Fuente. Spss

### 3.3.3 Contrastación de hipótesis específica 02

**H1** Existe relación entre la gestión de procesos interno y la optimización de recursos financieros que maneja la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan.

**H1** No existe relación entre la gestión de procesos interno y la optimización de recursos financieros que maneja la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan.

**Tabla 28: Correlación de la Hipótesis Específica 02**

		Control Interno	Optimización de Recursos financieros
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,223
		N	16
	Optimización de Recursos financieros	Coefficiente de correlación	,323
		Sig. (bilateral)	,223
		N	16

Nota. Elaboración Propia

Fuente. Spss

#### Interpretación:

Como se muestra en la presente tabla el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.323 y de acuerdo al baremo estructurado, existe una relación moderada en relación a las variables. además de ello el nivel e significancia es mayor a 0.223 por lo tanto podemos determinar que existe una relación significativa entre las variables, finalmente cabe mencionar que los factores tomados en consideración para el presente análisis entre la gestión de procesos internos y la optimización de recursos financieros si guardan estrecha relación.

### 3.3.4 Contrastación de Hipótesis 03

**H1** Existe influencia entre la gestión de procesos internos y la ejecución de proyectos en beneficio de la MDSRDS.

**H0** No existe influencia entre la gestión de procesos internos y la ejecución de proyectos en beneficio de la MDSRDS.

**Tabla 29: Correlacion de la Hipótesis Especifica 03**

		Ejecución de Proyectos	Procesos Internos
Rho de Spearman	Ejecución de Proyectos	1,000	,905**
		.	,000
	N	16	16
Rho de Spearman	Procesos Internos	,905**	1,000
		,000	.
	N	16	16

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración Propia  
Fuente. Spss

#### **Interpretación:**

Como se muestra en la presente tabla, el Rho de Spearman tiene un grado de significancia de 0.905 y de acuerdo al baremo desarrollado sobre la estimación de correlaciones de Spearman, existe una correlación positiva alta y, por lo tanto, podemos determinar que la ejecución de proyectos se rige directamente por los parámetros estipulados dentro de los procesos interno, el nivel de significancia entre ambos valores es de 0.000, lo cual determina la relación entre ambos ítems.

### 3.3.5 Contrastación de hipótesis 04

**H1** Existe incidencia entre la calidad de servicio público y la satisfacción de necesidades en la población santariteña.

**H0** no existe incidencia entre la calidad de servicio público y la satisfacción de necesidades en la población santariteña.

**Tabla 30: Correlación de la Hipótesis Especifica 04**

		Calidad de servicio	Satisfacción de necesidades
Rho de Spearman	Calidad de servicio		
	Coeficiente de correlación	1,000	,851**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	16	16
Rho de Spearman	Satisfacción de necesidades		
	Coeficiente de correlación	,851**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	16	16

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración Propia

Fuente. Spss

#### **Interpretación:**

Como se muestra en la presente tabla, el coeficiente de Rho de Spearman tiene un grado de significancia de 0.851 y de acuerdo al baremo estructurado de estimación de correlaciones de Spearman, existe una correlación relativamente alta entre las variables, además de ello el nivel de significancia que manejan ambos indicadores es de 0.000 lo cual nos indica que la relación es favorable.

### 3.3.6 Contrastación de hipótesis 05

**H1** Existe influencia entre la calidad de servicio público y la adaptabilidad frente a nuevas estrategias de mejora en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan.

**H0** No existe influencia entre la calidad de servicio público y la adaptabilidad frente a nuevas estrategias de mejora en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan.

**Tabla 31: Correlación de la Hipótesis Específica 05**

		Calidad de servicio	Adaptabilidad
Rho de Spearman	Calidad de servicio		
	Coefficiente de correlación	1,000	,629**
	Sig. (bilateral)	.	,009
	N	16	16
Rho de Spearman	Adaptabilidad		
	Coefficiente de correlación	,629**	1,000
	Sig. (bilateral)	,009	.
	N	16	16

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración Propia  
Fuente. Spss

#### Interpretación:

Como se muestra en la presente tabla, el coeficiente de Rho de Spearman tiene un grado de significancia de 0.629 y de acuerdo al baremo desarrollado de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación alta entre las variables, además de ello el nivel de significancia entre ambos indicadores es de 0.009 demostrando la relación positiva entre ambas variables.

### 3.3.7 *contrastación de hipótesis específica 07*

**H1** Existen factores que determinan la eficiencia de la capacidad de respuesta frente a la calidad de servicio publico

**H0** No existen factores que determinan la eficiencia de la capacidad de respuesta frente a la calidad de servicio publico

**Tabla 32: Correlación de la Hipótesis Especifica 06**

		Calidad de servicio	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Calidad de servicio		
	Coeficiente de correlación	1,000	,838**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	16	16
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta		
	Coeficiente de correlación	,838**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	16	16

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración Propia  
Fuente. Spss

#### **Interpretación:**

Como se muestra en la presente tabla, el coeficiente de Rho de Spearman tiene un grado de significancia de 0.838 y de acuerdo al baremo desarrollado de estimación de Spearman, existe una correlación significativa alta entre ambas variables, además de ello, los niveles de significancia son de 0.000 los cuales demuestran la relación positiva entre ambas variables. finalmente, para concluir esta etapa correspondiente a la contratación de hipótesis podemos determinar que los procesos internos inciden

directamente sobre la calidad de servicio público ofrecido por la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan.

### 3.4 Discusión de resultados

#### 3.4.1 *Con respecto al objetivo general*

Como se muestra en el Rho de Spearman, para el objetivo general “determinar la influencia de la gestión de procesos internos sobre la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, 2022”, se aplicó la prueba de hipótesis de Rho de Spearman donde la gestión de procesos internos y la calidad de servicio público ofrecido tuvieron un valor de significancia de  $0.064 > 0.05$  ya que el coeficiente de correlación nos muestra un valor de 0.474, lo cual nos permite determinar la relación significativa entre las variables gestión de procesos internos y calidad de servicio público. Dado esto podemos determinar que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, considerando que opción nos permitirá optimizar la formulación de estrategias en beneficio del proyecto de investigación.

#### 3.4.2 *Con respecto al objetivo específico 01*

Los resultados obtenidos frente a este ítem planteado denominado “Determinar la influencia que existe entre la gestión de procesos internos y la simplificación administrativa que la Municipalidad Distrital de Santa Rita establece”, cuyo enfoque derivó en determinar la influencia de los procesos internos sobre la simplificación administrativa, dentro de los cuales se muestra que los resultados del Rho de Spearman tiene un grado de significancia de  $0.064 < 0.05$  ya que el coeficiente de correlación nos brindó un resultado equivalente a 0.474, lo cual nos demuestra la existencia de una influencia significativa y positiva.

### *3.4.3 Con respecto al objetivo específico numero 2*

Los resultados mostrados para este campo denominado “Determinar la relación existente entre la gestión de procesos internos y la optimización de recursos financieros que maneja la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigwas”. El cual nos establece de por si una serie de parámetros en torno a la optimización y gestión de la administración de los recursos financieros públicos destinados a la ejecución de obras en beneficio de la población; los resultados mostrados por la tabla del Rho de Spearman nos indican que  $0.223 < 0.05$  ya que el coeficiente de correlación nos muestra 0.323, lo cual nos demuestra que existe un grado de aceptación favorable.

### *3.4.4 Con respecto al objetivo específico numero 3*

Los resultados mostrados para el presente objetivo denominado: “Determinar la influencia de la gestión de procesos internos sobre la ejecución de proyectos en beneficio de la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigwas”, el cual tiene como factores determinantes analizar la influencia de los procesos internos en la operación de proyectos públicos; los resultados del Rho de Spearman nos muestran un nivel de significancia del  $0.00 < 0.05$ , teniendo como coeficiente de correlación 0.905, lo cual nos corrobora la existencia de una buena relación entre la variable control interno y la dimensión ejecución de proyectos.

### *3.4.5 Con respecto al objetivo específico numero 4*

La interpretación de los resultados mostrados por el Rho de Spearman para este objetivo nos mostraron que existe un valor de significancia de  $0.00 < 0.05$  y el coeficiente de correlación nos muestra un valor equivalente a 0.851, esto demuestra la existencia de

una relación significativa positiva en torno a ambas variables como son la calidad de servicio público y la satisfacción de necesidades.

#### *3.4.6 Con respecto al objetivo específico numero 5*

Los resultados mostrados en este objetivo “Factores de la calidad del servicio público influyen en la adaptabilidad frente a nuevas estrategias de mejora en la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigwas”, nos muestran que existe un grado de significancia del  $0.09 < 0.05$ , con un coeficiente de correlación del 0.629 lo cual nos demuestra que existe una relación significativa favorable tanto en la calidad de servicio público ofrecido y el nivel de adaptabilidad que existe entre ambos ítems.

#### *3.4.7 Con respecto al objetivo específico numero 6*

Con respecto a este último ítem planteado “Factores determinan la eficiencia de la capacidad de respuesta frente a la calidad de servicio público”, los resultados mostrados por intermedio del procesamiento de datos del Spss y el Rho de Spearman nos indican que existe un nivel de significancia del  $0.00 < 0.05$ , también nos muestra la existencia de un coeficiente de correlación de 0.838, esto demuestra la existencia de una relación positiva por parte de ambas variables. Estos resultados fueron contrastados por investigaciones anteriores que definen directamente la estructura y la interpretación de los resultados mostrados por el Rho de Spearman.

## CAPITULO IV

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

**Primera:** La influencia de la gestión de procesos internos sobre la calidad de servicio público ofrecido por la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan ha sido positivo; dado que los análisis efectuados como el coeficiente de Spearman nos indica que existe un nivel significancia de  $0.06 < 0.05$  y un coeficiente de correlación de 0.474.

Por lo tanto, se determina que los procesos internos y la calidad de servicio que se manejan en esta entidad gubernamental son positivos y esto también se ha visto reflejado en el desarrollo de las tablas de frecuencia que nos proporcionaron las encuestas, en estas se muestra un alto grado de positividad respecto a la alternativa “De acuerdo”

**Segunda:** La influencia de la gestión de procesos internos sobre la simplificación administrativa que la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan maneja es significativamente positivo ya que las tablas de frecuencias nos indican que existe un grado de aceptación favorable del 55% del total de encuestados con respecto a la alternativa “De acuerdo” en la escala de Likert establecida para el desarrollo de las encuestas.

El Rho de Spearman nos indica que existe una influencia significativa entre la variable gestión de procesos internos y la dimensión simplificación administrativa con un valor de significancia de  $0.06 < 0.05$  y un coeficiente de correlación de 0.474

**Tercera:** Existe una relación directamente proporcional entre la gestión de procesos internos y la optimización de recursos financieros que maneja la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan; dado que los análisis efectuados por intermedio del Rho de Spearman

nos indicaron que existen un nivel de significancia de  $0.22 < 0.05$  y un coeficiente de correlación de 0.323.

**Cuarta:** La influencia de la gestión de procesos internos incide directamente sobre la ejecución de proyectos públicos en beneficio de la población santariteña, dado que por intermedio de los parámetros estipulados en el Plan Operativo Institucional (POI), se establecen factores que obligan a todos los proyectos públicos a adaptarse a la norma ya estipulada en la ley de Municipalidades, y por lo tanto el Rho de Spearman nos indicó que existe un grado de significancia de  $0.00 < 0.05$  con un coeficiente de correlación de 0.905

**Quinta:** La calidad de servicio público influyo directamente sobre la satisfacción de necesidades del Distrito de Santa Rita de Siguan, dado que los parámetros de medición estipulados para responder a esta interrogante, nos indicaron que la mayoría de encuestados afirmo estar de acuerdo con la influencia de tales pilares considerados en la investigación; el Rho de Spearman nos brindó resultados que de una u otra manera corroboran los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta dado que nos brindó un nivel de significancia de  $0.00 < 0.05$  y un coeficiente de correlación de 0.851

**Sexta:** La calidad de servicio público influyo directamente sobre las estrategias incorporadas por la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, dado que los resultados del Rho de Spearman nos indicaron que existe un nivel de significancia de  $0.09 < 0.05$  acompañado de un coeficiente de correlación de 0.629.

Por lo tanto, podemos determinar que la incorporación de nuevas estrategias tendrá un impacto directo y positivo sobre la toma de decisiones para la ejecución de proyectos públicos en beneficio de la población santariteña.

**Séptima:** Los factores que determinan la eficiencia en torno a la mejora de la calidad de servicio público ofrecido por la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, fueron el

Plan Operativo Institucional (POI), Ley de Municipalidades y la calidad de profesionales con los que se cuenta en la entidad pública, sumados estos elementos es que se puede desarrollar una eficiente gestión optimizando los recursos financieros destinados a cada jurisdicción.

El Rho de Spearman nos indica que existe un nivel de significancia de  $0.00 < 0.05$  acompañado de un coeficiente de correlación de 0.838. Estos datos justifican los antes mencionado.

## 4.2 Recomendaciones

**Primera:** Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, establecer nuevos parámetros e incorporar nuevos planes de acción, que les permita optimizar su calidad de servicio público en todos sus ámbitos de gobierno, esto los impulsara a una mejora constante en la toma de decisiones y formulación de nuevas estrategias para la optimización de sus resultados.

**Segunda:** Se recomienda incorporar estrategias dentro del reglamento interno con el que cuenta la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Siguan, para su presente gestión, con la finalidad de estipular dentro de ellas nuevos parámetros que repercutan directamente sobre la toma de decisiones en torno a la optimización de procesos para que de esta manera puedan simplificar sus funciones.

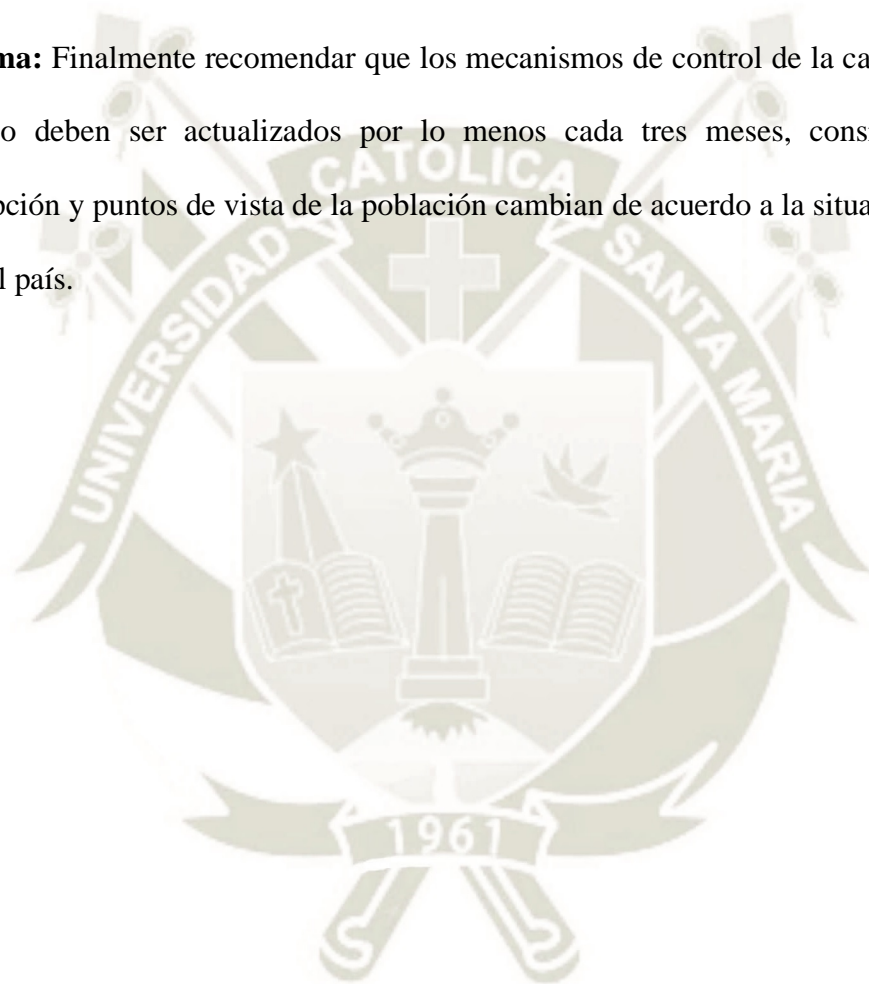
**Tercera:** Se recomienda establecer nuevos mecanismos de control interno (normas, políticas y métodos), con la finalidad de mejorar la distribución de recursos financieros.

**Cuarta:** Se recomienda fomentar las buenas prácticas en gestión pública con la finalidad de fomentar la participación ciudadana por intermedio de la presentación de proyectos o ideas los cuales puedan ser presentados en sesión de concejo.

**Quinta:** Se recomienda promover la creación de una resolución donde se promuevan las buenas prácticas de comunicación con toda la población santariteña.

**Sexta:** Se recomienda incorporar estrategias que ayuden a optimizar la relación entre los trabajadores municipales y la población, promoviendo la buena comunicación asertiva y congruente entre ambas partes.

**Séptima:** Finalmente recomendar que los mecanismos de control de la calidad de servicio público deben ser actualizados por lo menos cada tres meses, considerando que la percepción y puntos de vista de la población cambian de acuerdo a la situación política que vive el país.



## REFERENCIAS

- Arévalo Calderón, V., Rodríguez Parra, Y., & Páez Zambrano, L. (2020). *Estudio de prefactibilidad para la implementación de una red de emprendedores y pequeños comerciantes en el Municipio de Mosquera, Cundinamarca*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia. Recuperado el 20 de Junio de 2023, de <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/1577c573-8fab-4e20-980f-18625e8006d0/content>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2009). *Efectividad en el Desarrollo y Gestión Presupuestaria por Resultados*. New York: PRODEV. Recuperado el 04 de Marzo de 2022, de [https://comunidades.cepal.org/ilpes/sites/default/files/2018-05/BID\\_Articulacion\\_Plan\\_Presupuesto\\_NSY.pdf](https://comunidades.cepal.org/ilpes/sites/default/files/2018-05/BID_Articulacion_Plan_Presupuesto_NSY.pdf)
- Burbano Ruiz, J. (2015). *Presupuestos*. Cali: Universidad del Valle. Recuperado el 2 de Febrero de 2022, de <https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2015/03/burbano-presupuestos-enfoque-de-gestic3b3n.pdf>
- Carlos Chavez, G. B., & Sinchi Hilario, M. F. (2020). *Control Interno y su Incidencia en la Ejecución de Obras por Administración Directa de la Municipalidad Provincial de Oxapampa, año 2018*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion. Recuperado el 2 de Febrero de 2022, de [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1979/1/T026\\_71781413\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1979/1/T026_71781413_T.pdf)
- Congreso de la República. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima: Diario el Peruano. Recuperado el 24 de Junio de 2023, de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1\\_2.Compendio-normativo-OT.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)

Contraloría General de La República. (2016). *Control Interno*. Lima. Recuperado el 03 de Marzo de 2022, de [https://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INT ERNO\\_2016.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INT ERNO_2016.pdf)

Contraloría General de la República. (2022). ¿Que es el sistema de Control Interno? Recuperado el 19 de Junio de 2023, de [https://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INT ERNO\\_2016.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INT ERNO_2016.pdf)

Cubas Jiménez, R. I. (2021). *Análisis de la Ejecución presupuestal en la Municipalidad Distrital de Jamalca*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Recuperado el 20 de Junio de 2023, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8103/Cubas%20Jim%c3%a9nez%20Rosa%20Irene.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Delgado Rivera, S. (2021). *Gestión del Gasto en el Proceso Presupuestal de la Municipalidad Distrital de San Juan de Cutervo, 2020*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Recuperado el 01 de Febrero de 2022, de La Gestión de Tesorería y la Ejecución de los Gastos en la Municipalidad Distrital de San Miguel - San Roman - Puno, año 2020

Escobedo Pinto, C. A. (2019). *Importancia del programa de incentivos a la mejora de la Gestión Municipal (PI) en el servicio de Seguridad Ciudadana en los Gobiernos Locales en el Perú*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo. Recuperado el 21 de Junio de 2023, de [https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16026/1/ESCOBEDO\\_PINTO\\_CHR\\_ INC.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16026/1/ESCOBEDO_PINTO_CHR_INC.pdf)

- Garrido Falla, F. (1994). *El Concepto de servicio Publico en derecho Español*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 24 de Junio de 2023, de <file:///C:/Users/dalfaro.tercero/Downloads/Dialnet-ElConceptoDeServicioPublicoEnDerechoEspanol-17240.pdf>
- Garrido Falla, F. (2023). *El concepto de servicio publico en derecho español*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de <file:///C:/Users/william/Downloads/Dialnet-ElConceptoDeServicioPublicoEnDerechoEspanol-17240.pdf>
- Gobierno de la Republica de Ecuador. (28 de Julio de 2020). *Ministerio de Economia y Finanzas*. Obtenido de <https://www.finanzas.gob.ec/ejecucion-presupuestaria/>
- Gómez Barguil, J. M. (2021). *El modelo de control Interno en Colombia, un analisis desde las capacidades institucionales: El caso del Municipio de San Carlos (Cordoba)*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado el 20 de Junio de 2023, de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/57691/Tesis%20JMGB%20V.4.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Grupo Esginnova. (19 de Junio de 2023). *IsoTools Excellence*. Recuperado el 19 de Junio de 2023, de <https://www.isotools.us/2017/12/26/mejora-los-procesos-internos/>
- Guaranda Moran, L. B. (2020). *Relacion de la Gestion Municipal y Participacion Ciudadana en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador 2019*. Piura: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 20 de Junio de 2023, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67919/Guaranda\\_MLB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67919/Guaranda_MLB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.  
Recuperado el 30 de Agosto de 2021, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huaroc Espinoza, A. D., & Comun Mendoza, R. (2021). *Gestion Municipal y Calidad de servicio Público en la Municipalidad Distrital de Conayca, Huancavelica 2020*. Huancayo: Universidad Peruana los Andes. Recuperado el 19 de Junio de 2023, de [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3262/T037\\_N%C2%B042451116\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3262/T037_N%C2%B042451116_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lazarte Molina, J. (2001). *El concepto de servicio publico en el derecho Peruano*. Lima: Pontificia Universidad Catolica del Perú. Recuperado el 19 de Junio de 2023, de <file:///C:/Users/dalfaro.tercero/Downloads/16236-Texto%20del%20art%C3%ADculo-64523-1-10-20170123.pdf>
- Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto - Ley N° 28411. (2014). *Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto - Ley N° 28411*. Lima. Recuperado el 01 de Marzo de 2022, de [http://transparencia.mtc.gob.pe/idm\\_docs/normas\\_legales/1\\_0\\_31.pdf](http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_31.pdf)
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metologia de la Investigacion Social Cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autonoma de Barcelona. Recuperado el 28 de Agosto de 2021, de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Mendoza Zamora, W., Delgado Chávez , M., Garcíá Ponce, T., & Barreiro Cedeño, I. (2018). *El Control interno y su influencia en la gestion administrativa del sector publico*. Loja: Universidad Estatal del Sur de Manabi. Recuperado el 24 de Junio de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Núñez Mera, W. (2017). *El estado actual de las investigaciones desarrolladas sobre empatia*. Bogota: Universidad Minuto de Dios.

- Peralta Patatingo, C. M. (2021). *Analisis de los Procedimientos de Seleccion y su Incidencia en la Gestion Municipal de la Municipalidad Dsitrital de Corani - Carabaya -2019*. Moquegua: Universidad Jose Carlos Mariategui. Recuperado el 01 de Febrero de 2022, de [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1027/Clara\\_tesis\\_titulo\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1027/Clara_tesis_titulo_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2012). *Gestion por Procesos*. Madrid: Business Marketing Scholl. Recuperado el 19 de Junio de 2023, de <https://es.scribd.com/document/337696438/Gestion-por-procesos-Jose-Antonio-Perez-Fernandez-pdf#>
- Reyna Alfaro, L. M., & Ventura Saavedra, K. (1996). *Los Servicios Públicos en el Perú: Una vision Preliminar*. Mexico: UNAM. Recuperado el 19 de junio de 2023, de <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- Rizo Centeno, L. F. (2020). *Evaluacion del Control interno y su incidencia en la Gestion de la Alcaldia Municipal*. Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado el 20 de Junio de 2023, de <https://repositorio.unan.edu.ni/4742/1/6016.pdf>
- Toledo Diaz de León, N. (2017). *Poblacion y Muestra*. Mexico: Universidad Autonoma de Mexico. Recuperado el 28 de Agosto de 2021, de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Torres Tito, R. M. (2022). *Incidencia del control interno en la gestion del area de tesoreria de la Municipalidad Distrital de Cayma, Arequipa 2020*. Arequipa: Unsa. Recuperado el 20 de Junio de 2023, de

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b541208c-9407-4bcf-991e-7dc8cbe72c00/content>

Universidad de Guayaquil. (2020). *La Investigacion Cientifica*. Guayaquil: Universidad Nacional de Guayaquil. Recuperado el 28 de Agosto de 2021, de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

Vera, S. (2009). *Programacion de Sistemas Administrativos*. Buenos Aires: Desalma. Recuperado el 28 de Julio de 2020, de [http://www.ispn4-santafe.edu.ar/Carreras/Programador/Trabajos/Finanzas\\_1.pdf](http://www.ispn4-santafe.edu.ar/Carreras/Programador/Trabajos/Finanzas_1.pdf)

Vergaray Alvaro, R. P. (2019). *Aplicabilidad de la Metodologia para la Implementacion de la Gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Quequeña 2017*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. Recuperado el 21 de Junio de 2023, de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/8952/8H.1886.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villegas Chumpitazi, E. A. (2019). *Gestion Administrativa de la Municipalidad Provincial de Anta Departamento de Cusco 2019*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Recuperado el 20 de Junio de 2023, de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3321/Eduardo\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3321/Eduardo_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zaratiegui. (1999). *La gestion por procesos: Su papel e importancia en la empresa*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 17 de Julio de 2023, de <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/12jrza.pdf>

## ANEXOS

### **Anexo 1: Encuesta Aplicada al personal de la Municipalidad Distrital de Santa**

#### **Rita de Sigvas**

- 1) Cree Ud. ¿Qué los niveles de competitividad laboral deberían tener un mejor control respecto a la gestión de procesos internos que la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigvas establece?
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
- 2) Cree Ud. ¿Qué los niveles de distribución de los recursos financieros (canon y Recursos directamente recaudados), se están distribuyendo eficazmente?
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
- 3) Considera Ud. ¿Qué la simplificación administrativa tiene una influencia directa sobre la gestión de procesos internos que la Municipalidad Distrital de Santa Rita de Sigvas establece?
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo

- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 4) ¿Considera que la delimitación de funciones en la MDSRDS está funcionando eficazmente frente a las estrategias de control interno?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 5) ¿considera que los profesionales contratados cumplen con el perfil profesional adecuado para laborar en la MDSRDS?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 6) Cree Ud. ¿Qué la optimización de recursos financieros tiene una relación directa sobre la gestión de procesos internos?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

- 7) ¿considera que deberían establecerse nuevos parámetros en torno a la gestión de procesos internos con la finalidad de optimizar los resultados?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 8) Cree Ud. ¿Qué el manual de procedimientos administrativos debe tener un mejor control frente a la calidad de servicio ofrecido?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 9) Considera Ud. ¿Qué el nivel de calidad de servicio público brindado en la MDSRDS cumple eficazmente con los parámetros estipulados por ley?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 10) Tomando en consideración la calidad de servicio público brindado. Cree Ud. ¿Qué la población santariteña satisface sus necesidades?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

11) ¿considera que la Municipalidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o dependientes para determinar los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

12) ¿considera que la organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

13) ¿Considera que la municipalidad fomenta el desarrollo y establece nuevas actividades de control?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 14) Considera Ud. ¿Qué la municipalidad identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 15) Considera Ud. ¿Qué la municipalidad demuestra compromiso con la integridad personal?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 16) Considera Ud. ¿Qué la gestión de procesos internos influye directamente sobre la calidad de servicio público ofrecido?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
- 17) ¿Considera que la comunicación con los funcionarios es fluida y asertiva?
- a) Totalmente en desacuerdo

- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

18) ¿Es de conocimiento suyo la existencia de instrumentos de control interno dentro de la municipalidad?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

19) Considera Ud. ¿Qué el plan operativo institucional (POI) se está utilizando para guiar y monitorear sus actividades?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

20) Considera Ud. ¿Qué la participación del personal es activa en la organización de actividades en beneficio de la población santariteña?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo