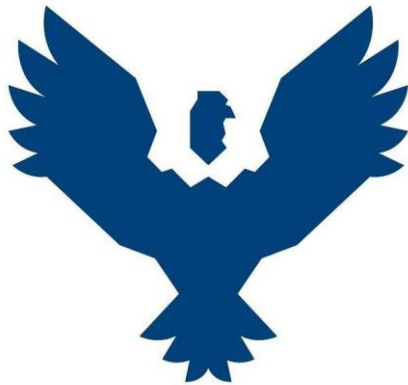




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“CONTROL INTERNO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL PROGRAMA VASO
DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS-2020”**

PRESENTADO POR:

Bach. Cjuno Quispe Mekhelym Delhiza

Bach. Venero Valenzuela Mayra Katherine

Para Optar al Título Profesional de Contador Público

ASESOR:

MGT. CPC. Girón Gutiérrez, Juan José

LINEAS DE INVESTIGACIÓN

Auditoría Pública y Social

CUSCO – PERÚ

2022



PRESENTACIÓN

Sr. Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables Mg.

Sergio Lopez Meza

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco. Ponemos a consideración de usted el presente trabajo de investigación intitulado **“CONTROL INTERNO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL PROGRAMA VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS-2020”**, con el objetivo de solicitarle el dictamen de tesis.

En el programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas no se realizó una capacitación continua a los encargados y beneficiarios en el periodo 2020 frente a la pandemia de la Covid-19, varias personas no accedieron al programa Vaso de Leche, por carencias económicas, falta de información, barreras limítrofes, entre otros. En niños y madres gestantes existe una mala alimentación que puede ocasionar un bajo rendimiento académico en los niños y niñas.

Tesistas



Agradecimientos

Agradecemos a Dios por este momento tan importante que será el arranque de nuestras vidas profesionales y personales, este paso nos permitirá abrir muchas puertas para desempeñarnos como profesionales y al mismo tiempo contribuir con la sociedad. Agradecemos a nuestros padres por guiándonos y apoyarnos en cada momento de nuestras vidas y ser los motivadores para cumplir nuestras metas. También a nuestros docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

Bach. Mekhelym Delhiza Cjuno Quispe
Bach. Mayra Katherine Venero Valenzuela



Dedicatoria

El presente trabajo de investigación dedico principalmente a mis padres Lilia Quispe y Leoncio Cjuno por ser mi apoyo incondicional, por el esfuerzo y sacrificio que realizaron para que yo pueda alcanzar mis metas. Todo el apoyo que me brindaron es muy importante para mí, ya que, gracias a ellos he llegado hasta aquí y espero haber alcanzado sus expectativas como hija ejemplar.

Así mismo a mis tíos que siempre estuvieron presentes en mi vida universitaria guiándome, enseñándome compartiendo sus conocimientos para lograr mis objetivos a lo largo de mi vida profesional, en especial a mi tía Sonia que fue como una madre para mí y que en estos momentos está mirándome desde arriba y guiándome.

Bach. Mekhelym Delhiza Cjuno Quispe

Dedico esta tesis a mis a padres Ronald Venero y Fany Valenzuela quienes me impulsaron a realizar esta tesis en la carrera de contabilidad, en la Universidad Andina del Cusco.

A mis hermanos Karen y Ronaldo por el ejemplo, fortaleza y enseñanza que me promovieron a lo largo de mi vida y carrera universitaria.

A mis sobrinos Fernanda y Luant porque con este logro, quiero que ellos sean capaces de alcanzar sus objetivos trazados y sean mejores que yo.

Bach. Mayra Katherine Venero Valenzuela



Jurado de tesis

DICTAMINANTES:

Dra. CPC. Nery Porcel Guzmán

Mg. CPC. Magna Asiscla Cusimayta Quispe

REPLICANTES:

Mg. Paola Estrada Sánchez

Mg. Pedro Alexander de la Peña Álvarez

ASESOR:

Mg. CPC. Juan José Girón Gutiérrez



Índice

PRESENTACIÓN	1
Agradecimientos	2
Dedicatoria	3
Jurado de tesis	4
Índice	5
Índice de figuras	8
Índice de tablas	9
Resumen	10
Abstract	11
Capítulo I: Introducción	12
1.1. Planteamiento del Problema	12
1.2. Formulación del Problema	18
1.2.1. Problema General	18
1.2.2. Problemas Específicos	18
1.3. Justificación	18
1.3.1. Conveniencia	18
1.3.2. Relevancia social	19
1.3.3. Implicaciones prácticas	19
1.3.4. Valor teórico	20
1.3.5. Utilidad metodológica	20
1.4. Objetivos de investigación	21
1.4.1. Objetivo General	21
1.4.2. Objetivos Específicos	21
1.5. Delimitación del estudio	21
1.5.1. Delimitación espacial	21
1.5.2. Delimitación temporal	21
Capítulo II: Marco Teórico	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Antecedentes internacionales	22
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.1.3. Antecedentes locales	25
2.2. Bases Legales	27
2.3. Bases teóricas	31
2.3.1. Control interno	31



2.3.1.1. Los tres ejes del control interno	32
2.3.1.2. Componentes del control interno	33
2.3.1.3. Objetivos del control Interno	34
2.3.1.4. Tipos de control	35
2.3.1.5. Obligaciones y responsabilidades de implementar el Sistema de Control Interno	36
2.3.1.6. Control interno (Coso 2013 III)	37
2.3.2. Teoría de Calidad de Servicio	37
2.3.3. Calidad de Servicio	38
2.3.3.1. Dimensiones de la calidad de servicio	39
2.3.4. Programa Vaso de Leche	40
2.3.5. Dimensión Social	42
2.4. Marco conceptual	42
2.5. Formulación de Hipótesis	45
2.5.1. Hipótesis General	45
2.5.2. Hipótesis Especificas	45
2.6. Variables e indicadores	45
2.6.1. Identificación de Variables	45
2.6.2. Operacionalización de variables	46
Capítulo III: Método	50
3.1. Alcance del estudio	50
3.2. Diseño de la investigación	50
3.3. Población	51
3.4. Muestra	51
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.5.1. Técnicas	51
3.5.2. Instrumentos	52
3.6. Validez y confiabilidad de los instrumentos	52
3.7. Plan de análisis de datos	54
Capítulo IV: Resultados de la investigación	55
4.1. Resultados respecto a los objetivos específicos	56
4.2. Resultados respecto al objetivo General	68
Capítulo V. Discusión	75
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	75
5.2. Limitaciones del estudio	75



5.3. Comparación crítica con la literatura existente	75
5.4. Implicancias del estudio	77
CONCLUSIÓN	78
RECOMENDACIONES	80
BIBLIOGRAFÍA	82
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	86
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	91
SOLICITUD DE PERMISO DE LA MUNICIPALIDAD	96
MATRIZ DE CONSISTENCIA	97



Índice de figuras

Figura 1 Nivel de pobreza por regiones del Perú	14
Figura 2 Pobreza distrital en la región Cusco.....	15
Figura 3 El triángulo del servicio	37



Índice de tablas

Tabla 1 Los tres ejes del control interno	32
Tabla 2 Operacionalización de las variables	47
Tabla 3 Alfa de Cronbach para la encuesta	41
Tabla 4 Kuder Richardson KR-20 para la guía de observación	41
Tabla 5 Prueba de normalidad	43
<i>Tabla 6</i> Correlación entre cultura organizacional y tangibilidad-fiabilidad.....	56
<i>Tabla 7</i> Dimensión Cultura organizacional.....	57
<i>Tabla 8</i> Dimensión Tangibilidad.....	58
<i>Tabla 9</i> Dimensión Fiabilidad.....	59
<i>Tabla 10</i> Correlación entre gestión de riesgos y capacidad de respuesta- empatía.....	60
Tabla 11.....	61
Dimensión Gestión de riesgos.....	61
<i>Tabla 12</i> Dimensión Capacidad de respuesta.....	62
Tabla 13 Dimensión Empatía.....	63
<i>Tabla 14</i> Correlación entre supervisión y seguridad.....	65
<i>Tabla 15</i> Dimensión supervisión.....	66
<i>Tabla 16</i> Dimensión Seguridad.....	67
Tabla 17.....	68
Determinar la relación que existe entre control interno y la calidad del servicio en el programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.....	68
<i>Tabla 18</i> Variable control interno.....	69
<i>Tabla 19</i> Variable calidad de servicio.....	70
<i>Tabla 20</i> Dimensión cultura organizacional.....	70
<i>Tabla 21</i> Dimensión gestión de riesgos.....	71
<i>Tabla 22</i> Dimensión supervisión.....	71
Tabla 23.....	72
Dimensión tangibilidad.....	72
<i>Tabla 24</i> Dimensión fiabilidad.....	72
<i>Tabla 25</i> Dimensión capacidad de respuesta.....	73
<i>Tabla 26</i> Dimensión empatía.....	73
<i>Tabla 27</i> Dimensión seguridad.....	74



Resumen

El presente estudio tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre control interno y la calidad del servicio en el programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas en el periodo 2020, la metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Los instrumentos para la recolección de datos fueron la encuesta y guía de observación, con la cual, se encuestó a un total de 28 presidentes del programa Vaso de Leche de la provincia de Canas. Finalmente, los resultados del estudio demostraron que existe una relación positiva alta entre las variables control interno y calidad de servicio en el programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas, ello fue evidente con el coeficiente de correlación Pearson que resultó 0,819 a un nivel de confianza del 99%.

La conclusión que obtuvo la variable control interno fue medida por cultura organizacional, gestión de riesgos y supervisión. Además, se determinó que existe una relación positiva y alta entre las variables control interno y la calidad de servicio en el programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas. La principal recomendación del estudio es mejorar el manejo del control interno en el Programa Vaso de Leche de la Municipalidad para que este tenga una mayor aceptación en cuanto a la calidad de servicio. Segundo, capacitar al personal del área de Vaso de Leche sobre el control interno para que los trabajadores puedan brindar una mejor información a los beneficiarios y por ende una mejor calidad de servicio

Palabras clave: Control interno, calidad de servicio, fiabilidad, cultura organizacional, Programa Vaso de Leche



Abstract

The present study had the objective of determining the relationship between internal control and service quality in the Vaso de Leche program of the Provincial Municipality of Canas in 2020, the methodology used had a quantitative approach, non-experimental design of cut cross. The data collection instruments were the survey and an observation guide, with which a total of 28 presidents of the Vaso de Leche program in the province of Canas were surveyed. Finally, the results of the study showed that there is a high positive relationship between the variables internal control and quality of service in the Vaso de Leche program of the Provincial Municipality of Canas, this was evident with the Pearson correlation coefficient that was 0.819 at a level 99% confidence.

The conclusion obtained by the internal control variable was measured by organizational culture, risk management and supervision. In addition, it was determined that there is a positive and high relationship between the internal control variables and the quality of service in the Glass of Milk program of the Provincial Municipality of Canas. The main recommendation of the study is to improve the management of internal control in the Municipality's Glass of Milk Program so that it has greater acceptance in terms of quality of service. Second, to train the personnel of the Vaso de Leche area on internal control so that the workers can provide better information to the beneficiaries and therefore a better quality of service.

Keywords: Internal control, service quality, reliability, organizational culture, Glass of Milk Program



Capítulo I: Introducción

1.1. Planteamiento del Problema

A lo largo de la historia de la sociedad, uno de los problemas sociales de mayor relevancia que, hasta la actualidad persiste a nivel mundial, es la pobreza en sus diferentes niveles. Sin embargo, dentro de los avances logrados de manera heterogénea, la adopción de medidas y políticas que aporten a la mitigación de los problemas sociales y su repercusión en la desigualdad y pobreza aún no son los suficientes.

Si bien el 2020 trajo consigo la mayor de las crisis sanitarias que, tuvo efectos directos en la economía mundial, con alrededor de 1,4 millones de defunciones, las caídas económicas lograron incrementar el nivel de pobreza principalmente en Latinoamérica y el Caribe, con un promedio de 45 millones de personas despojadas de sus centros laborales, afectando de manera brusca a la economía de las familias que repercutió en la alimentación y nutrición de las familias de mayor vulnerabilidad de la región. No obstante, desde años anteriores a la pandemia, la situación de pobreza en la región desde ya era altamente alarmante, ya que, en América Latina, el 7,4% de los habitantes padecía de hambre, con al menos 13 millones de personas en estado de subalimentación durante los últimos cinco años anteriores a la pandemia, por lo que se asume que, al menos 1 de cada 3 habitantes de la región no contaba con acceso al consumo de alimentos suficientes, lo que produce retraso en el crecimiento infantil adecuado. Sin embargo, durante 1990 y 2019, la desnutrición crónica redujo del 22,7% al 9% (FAO et al., 2020).

Según la ONU (2021), dentro de la región, los países que mostraron cifras alarmantes en cuanto a la inseguridad alimentaria fueron Guatemala con un 49,7%, Honduras con el 47,1% y El Salvador con un 45,6%, sumados a los desastres naturales que sufrieron, obligando la migración masiva de los pobladores de estos países hacia EE.UU. por otro lado, tanto Argentina como Ecuador presentaron el 35,8% y 32,7% respectivamente.



Argentina presentó una tasa de inflación muy elevada dentro de los treinta últimos años dentro de Latinoamérica con el 52,1%, lo cual afectó bruscamente a la economía del país, causando mayores deficiencias alimentarias.

Mientras que, en el Perú, durante el 2020 la economía del país sufrió una caída del 30,1% aumentando los niveles de pobreza en 8,3% ya que el costo de la canasta básica familiar equivale a 360 soles mensuales por integrante familiar, por lo que las personas o familias que tengan ingresos menores al valor de la canasta básica. Cabe mencionar que en el Perú la medición de los niveles de pobreza se realiza mediante el gasto que las familias realizan al respecto a su consumo. La pandemia afectó a 45,7% de las familias del área rural y al 26% de las familias del área urbana, demostrando mayores niveles de pobreza en la sierra rural con un 50,4%, en la selva rural con un 39,2% por último en la Costa rural con 30,4%, por lo que, en base a los datos porcentuales y el comportamiento del gasto de las familias, se conformaron grupo de departamentos con estadísticas de similar pobreza conformado por: Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica, Pasco y Huánuco con niveles entre el 41,5% y 45,9%. El segundo grupo se conformó por las regiones de Amazonas, Áncash, Apurímac, Cusco, Junín, La Libertad, Loreto, Piura, Provincia Constitucional del Callao y Tumbes en niveles del 31,3% al 34,6%. El siguiente grupo fue por Lima Metropolitana y provincias, San Martín, Tacna y Ucayali, con niveles del 23,9% al 28,6%. En el penúltimo grupo se encuentran las regiones de Arequipa, Lambayeque y Moquegua con niveles de pobreza del 15,1% al 19,5%. Finalmente, en el quinto grupo se ubican Ica y Madre de Dios con 6,6% al 11,3% de pobreza (INEI, 2021).

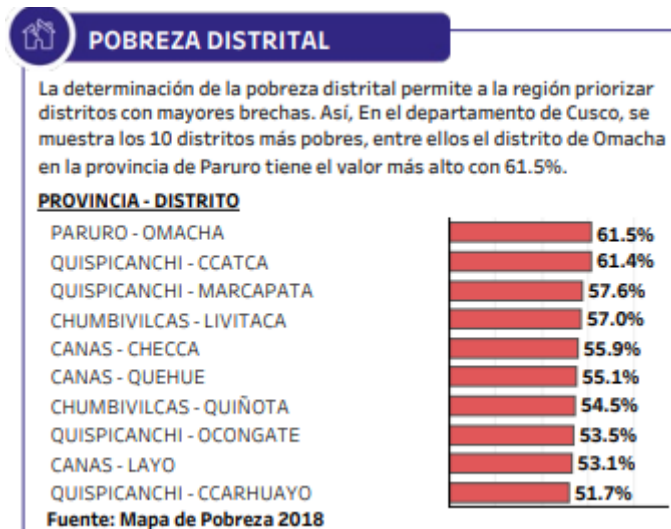
Figura 1
Nivel de pobreza por regiones del Perú



Nota: Nivel de pobreza al 2020 según regiones del Perú. Fuente: (INEI, 2021).

En el departamento de Cusco, la población es de 1,205,527, donde 58,339 son niños entre varones y mujeres. La pobreza total de la región es del 32,1%, mientras que la pobreza extrema se presenta en un 8,2%, contando con un 44,8% de vulnerabilidad ante la pobreza. Por otro lado, la pobreza en el distrito de Canas se divide en dos; Canas Checca, que se encuentra a un 55,9% de pobreza y Canas Quehue que está en el 55,1% del nivel de pobreza (MIDIS, 2021).

Figura 2
Pobreza distrital en la región Cusco



Nota: Determinación de la pobreza por cada distrito de la región Cusco. Fuente: (MIDIS, 2021).

Ante la problemática general, los países que conforman América Latina y el Caribe, emprendieron diversas políticas como parte de las estrategias para combatir la pobreza y reducir las desigualdades sociales, por lo que la implementación de programas de asistencia y protección social, destacando entre ellos los de inclusión laboral y alimenticio, que tienen la finalidad de contribuir la mejora de la calidad de vida y el acceso al trabajo (Abramo et al., 2019).

En el Perú, se implementó el Programa nacional de Lucha contra la pobreza, con uno de sus componentes principales como es el Programa de Apoyo Alimentario, en la búsqueda de dar mejorías en la calidad de vida de la población con el fin de brindar apoyo alimentario a las familias que carecen de recursos económicos que les permita llevar una alimentación adecuada, ello de acuerdo a la ley N°25307, ley que avala la existencia legal e interés primordial de la labor realizada por los clubes de Madres, Comités de Vaso de Leche, Comedores populares Autogestionados, Cocinas Familiares, los centros Materno Infantiles y demás organizaciones que se ocupan de brindar apoyo alimenticio en el país.



Sin embargo, por tratarse de asuntos estatales, en muchos sectores en los cuales se brinda el servicio surge la necesidad de implementar un sistema de control de los diferentes procesos que se realizan de manera externa, pero sobre todo interna, ya que los gobiernos locales adolecen de sistemas integrales y efectivos para la adecuada administración de los recursos públicos que tienen destino y dirección a la prestación de ayuda social.

A nivel internacional y nacional se implementó el sistema de control interno para un mejor proceso administrativo de una determinada entidad, con la intención de fomentar mayor transparencia en las operaciones, así como la eficacia y eficiencia económica en el marco del cumplimiento de políticas, normas y leyes. Ante la existencia de riesgos de cualquier tipo, las entidades públicas y privadas a nivel internacional están implementando el control interno como una medida que ayude a solucionar los problemas de forma oportuna. En general, la coyuntura actual obliga a las entidades públicas a implementar cambios para responder a los nuevos riesgos que emergen con gran rapidez y con una enorme presión. Por ello, es importante que las organizaciones manejen un adecuado sistema de control interno (Albán y Poma, 2018).

La Municipalidad Provincial de Canas, no es ajena a este tipo de acontecimientos por ser parte conformante del sector público, que gestiona considerables recursos presupuestales, por lo que se considera imprescindible el control para una adecuada utilización de sus recursos tanto económicos, materiales y humanos (Resolución de Alcaldía N° 0218-2021-A-MPC-C, 2021). El vaso de leche, es uno de los programas sociales de mayor relevancia en la Municipalidad Provincial de Canas en el año 2020, no se realizaron capacitaciones por las prohibiciones por parte del estado frente a la pandemia Covid-19. Es así que, se evidenció que varias personas no accedieron a dicho programa por varios motivos, ya sea por carencias económicas, falta de información, barreras limítrofes, entre otros problemas.



El control interno del programa social vaso de leche, en la Municipalidad de Canas, se evidencia varias dificultades y problemáticas sobre la cultura organizacional, de acuerdo al componente del ambiente de control, asimismo, los equipos y materiales no son los adecuados para el almacenamiento de los productos, por otra parte, el ambiente laboral no es tan favorable. En cuanto a la información y comunicación dentro de la institución, los encargados no tuvieron acompañamiento y asesoría constante, porque no hubo comunicación permanente, en la gestión de los riesgos; asimismo, en base al componente de la evaluación de riesgos muchos de los productos no fueron distribuidos a tiempo, debido a que no hubo una planificación y evaluación de distribución oportuna a causa de la expansión del Covid-2019. En cuanto a la supervisión, no se llevó a cabo de manera oportuna la evaluación y las acciones que comprenden la prevención y el monitoreo en el área del programa social en la entidad municipal.

La calidad del servicio del programa social vaso de leche está directamente relacionado con la nutrición y alimentación principalmente de las familias de bajos recursos, con el objetivo de lograr las mejoras alimentarias de la población infantil. El programa cuenta con cobertura del 60,2% a nivel nacional, con 1834 municipios entre provinciales y distritales, con atención a niños de 0-6 años y mujeres gestantes como primera prioridad, seguido de los niños de 07 a 13 años y personas que padecen de tuberculosis. Dentro de la región de Cusco, se hallan 110 municipios, con 3,361 comités y 76,087 beneficiarios. Durante el año 2019, el programa llegó a atender de manera eficiente al 82,6% de la población peruana, bajo la dotación de productos que pasaron por revisiones de calidad con la finalidad de establecer niveles nutritivos altos (INEI, 2019).

Referente a la calidad de servicio en el programa social de vaso de leche, de acuerdo a los beneficiarios y comités de la entidad Municipal de Canas, se ha encontrado la



existencia de dificultades sobre la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad ya que, en la Municipalidad de Canas y con la Pandemia del Covid-19, muchas de las capacitaciones programadas se tuvieron que suspender, los productos no llegaban a tiempo a su destino y en algunas ocasiones fueron guardados por mucho tiempo por miedo al contagio con al enfermedad. Por ello, para resolver los problemas que existen en la municipalidad debe cumplirse los estándares con las dimensiones de control interno y calidad de servicio.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre control interno y la calidad del servicio en el programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es la es relación que existe entre la cultura organizacional y la tangibilidad-fiabilidad del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre gestión de riesgos y Capacidad de respuesta-empatía del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre supervisión y seguridad del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020?

1.3. Justificación

1.3.1. Conveniencia

El desarrollo del presente estudio es conveniente, ya que el programa Vaso de Leche está dirigido a la población en estado de pobreza y pobreza extrema de la región, con la finalidad de reducir el índice de desnutrición en los niños. De acuerdo



a la Ley de Modernización del Estado y la Norma Técnica para la Gestión de Calidad, los productos deben llegar a la mano de los beneficiarios de forma óptima, que cumplan con lo que la población necesita para mejorar su calidad de vida y la de sus hijos. La investigación centra su utilidad en el estudio de las variables con la finalidad de mostrar cuáles fueron los procedimientos que la entidad realizó al momento de brindar los servicios dirigidos a la población, con el análisis de estos procedimientos, se logra detectar las falencias que presenta la municipalidad, para brindar pautas de mejora en búsqueda de una adecuada gestión dentro del programa vaso de leche, en consecuencia de los objetivos de la Municipalidad de Canas, en el periodo 2020. Además de conocer la percepción de los funcionarios frente a los servicios que se brinda.

1.3.2. Relevancia social

Los resultados que presenta la investigación, son de gran importancia ya que, mediante estos, se logra conocer la percepción y situación real de la municipalidad de Canas frente a los procesos de control que realiza ante el programa vaso de leche, presentando datos reales y actuales, que permitirán generar mejoras en las actividades que la municipalidad realiza con la única finalidad de mejorar la calidad de vida de sus pobladores. Así mismo, representa un antecedente importante para las demás municipalidades, ya que el objetivo de la investigación es un tema coyuntural de vital importancia para la delimitación de nuevas investigaciones.

1.3.3. Implicaciones prácticas

La presente investigación, por medio del análisis y estudio de las variables determinadas, permite conocer las deficiencias que la Municipalidad de Canas presenta, dando pase a la solución oportuna de los problemas que lo atañe, esto



representa objeto de mejoras para el cumplimiento del propósito y fin que tienen las municipalidades como entidades prestadoras de servicios directos para la sociedad, de modo que contribuye a resolver los problemas trascendentales y aquellos que se encuentran relacionados al tema de investigación.

1.3.4. Valor teórico

Conocer los procesos de control interno dentro de una entidad estatal brindará mayor relevancia a las funciones que se realizan a fin de dar una adecuada prestación de servicios, por lo que el presente estudio permitirá la ampliación de conocimientos frente a las actividades que las autoridades realizan a fin de incrementar la satisfacción de la sociedad, así mismo, ante el programa vaso de leche, mediante el presente, se logrará conocer a mejor detalle la calidad de servicio que se brinda, permitiendo realizar mejoras en su prestación, que servirá de guía para entidades públicas.

1.3.5. Utilidad metodológica

En el presente estudio, se hace uso del instrumento de investigación permite la recolección de datos reales, lo cual que brinda confiabilidad al instrumento que puede ser futuramente utilizado con o sin modificaciones, ya que cuenta con la validación respectiva permitiendo conocer la relación entre las variables de estudio, cuyos resultados servirán de base para estudios posteriores y la creación de nuevos instrumentos y métodos para investigaciones semejantes.



1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre control interno y la calidad del servicio en el programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación que existe entre cultura organizacional y tangibilidad-fiabilidad del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.
- b) Determinar la relación que existe entre gestión de riesgos y capacidad de respuesta- empatía del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.
- c) Determinar la relación que existe entre supervisión y seguridad del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación espacial

El ámbito geográfico de la presente investigación se realizó en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Canas, departamento del Cusco.

1.5.2. Delimitación temporal

La aplicación del instrumento del estudio fue aplicada en el año 2021 a las que presiden el programa Vaso de Leche en la Municipalidad Provincial de Canas.



Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Antecedentes 1. En Colombia, Morales (2018), en su tesis titulada “*Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia-2018*”, de la Universidad Peruana Unión Escuela de Posgrado. El propósito de la investigación fue establecer la relación existente ente control interno y gestión administrativa. Los resultados de la investigación arrojan que, si existe una relación significativa entre control interno y la gestión administrativa, esto se evidenció ya que, se obtuvo un Rho de Spearman positivo de 85,4%, de lo cual se infiere que a mayor control interno será eficiente la gestión administrativa. Asimismo, se establece una relación entre el ambiente control y gestión administrativa, en la cual se evidencia una relación moderada y positiva, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.601. El autor concluye, que el control interno se vincula directamente con los funcionarios y trabajadores de la municipalidad.

Antecedente 2. En Colombia, López et al., (2017) en su tesis “*Actualización e implementación del modelo estándar de control interno (MECI) en la alcaldía Municipal de Saboyá-Colombia, 2017*” de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia Facultad Seccional Chiquinquirá Escuela Contaduría Pública. Con el objetivo principal del estudio, buscó la actualización e implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) en su unidad de estudio. Los resultados a los que llegó la investigación fueron. Primero, en la Alcaldía Municipal de Saboyá se actualizó e implementó el Modelo Estándar de Control Interno MECI, en vista que desde del 2008 no se realizaba ninguna actualización de acuerdo a normas internacionales, lo que habría provocado desconfianza en las actividades de la



entidad. Segundo, el hecho de actualizar e implementar el modelo MECI en su unidad estudio, ha sido necesario diagnosticar en base a técnicas de recolección de datos a los funcionarios para identificar las deficiencias existentes. Tercero, en base a la información suministrada por la unidad de estudio e información recabada se pudo elaborar un plan anticorrupción y atención al ciudadano para el año 2017, con ello de estableció una serie de políticas de prevención, para la gestión y control de riesgos que se puedan identificar en cada área; de igual manera se estableció los procedimientos para realizar el proceso de seguimiento para la unidad de control interno. Finalmente, el estudio concluye, que la práctica con proyección empresarial generó un valor añadido a la institución. De allí, se resalta que la administración Municipal implementó de manera adecuada, en tanto, los funcionarios públicos fueron flexibles y receptivos frente a los procesos nuevos, ya que entendieron que esto contribuía al ejercicio de sus labores con eficiencia, eficacia y transparencia.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Antecedente 1. En Huancayo, Rojas (2019), en su tesis: “*Control interno y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Pariahuanca, Huancayo-2017*”. Universidad Nacional del centro del Perú, de la escuela profesional de contabilidad. El propósito principal fue establecer la influencia del control interno en la calidad del servicio en el municipio distrital de Pariahuanca. La investigación utilizó como escala de valoración el baremo de interpretación del coeficiente de correlación basado en Kappa (Landis y Koch, 1977). Esto permitió determinar que el control interno influye de forma positiva débil sobre la calidad del servicio en la unidad de estudio, los resultados obtenidos indicaron que los componentes del control interno influyen de manera moderada positivamente en la calidad del servicio. Además, los resultados de la investigación arrojaron que los componentes del control interno



tienen influencia positiva moderada en la calidad del servicio, donde 52.94% de los encuestados consideran que el titular de la entidad apoyaba la implementación y mantenimiento de buenas prácticas sobre control interno, el 70.59 % afirmaron que la gerencia realiza evaluaciones a los riesgos de control, el 52.94 % manifestó que existe una distribución adecuada de tareas, donde se evalúa el desempeño de los trabajadores, en la que se cumple con los procedimientos correctos, el 41.17% de los encuestados afirmaron existen adecuados canales de comunicación, que sirve de herramienta para el desarrollo de acciones de control y solo el 47.06% de los encuestados manifestó que se realiza un proceso de monitoreo oportunamente, con la que se podría reportar las deficiencias encontradas para aplicar medidas correctivas sobre ello.

Antecedente 2. En Lambayeque, Elizalde (2018), en su tesis: “*Sistema de control interno del programa de Vaso de Leche en el suministro de alimentos a los beneficiarios de la municipalidad distrital de pampas de hospital Lambayeque-2015*”. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación. El objetivo general de la investigación fue proponer un adecuado sistema de control interno, con la que se optimice el uso de los recursos en el programa, la cual se apoyó en la base teorice de Catacora cuya contribución es la solución del problema. Los resultados de la investigación primero, el Sistema de Control Interno optimiza el uso de los recursos en el Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital, El cuestionario de control es fundamental aplicarlo para conocer la falta de procedimientos de control, y conocer el riesgo que el PVLMDPH tiene dentro de la gestión y aplicar las medidas correctivas mediante las normas que están diseñadas. Segundo, mediante un diagnóstico realizado para diseñar el Sistema de Control Interno, mostró una



evidencia clara de la realidad de la gestión del Programa del Vaso de Leche dentro de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital 2015, la que presentaba riesgos en la gestión, con la aplicación de procedimientos diseñados, la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital 2015, se observa restablecida gracias al Sistema de Control Interno diseñado e instalado, por ende es fundamental decir que se da de manera gradual la optimización de la gestión; además que la propuesta constituye una fortaleza. Tercero, la aplicación del Diseño del Sistema de Control Interno al Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital 2015, se realizó con la finalidad de aplicar en la gestión del PVL, a través de procesos diseñados para detectar deficiencias con técnicas e instrumentos válidos y confiables, a partir de los resultados se concluyó que un adecuado sistema de control interno, optimiza la gestión del Programa del Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital 2015 y es indispensable su utilidad.

2.1.3. Antecedentes locales

Antecedente 1. En Quispicanchi, García & Chanca (2019), en su tesis “*ambiente de control en el procedimiento de abastecimiento del programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Ocongate Provincia de Quispicanchi Período Cusco-2016*”. Universidad Andina del Cusco, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables Escuela Profesional de Contabilidad. El objetivo general de la investigación fue determinar las características del ambiente de control en el proceso de abasto del programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Ocongate en la provincia de Quispicanchi en el año 2016. Los resultados de la investigación fueron: primero, el ambiente de control en el proceso de abastecimiento se realiza de manera empírica sin aplicar ninguna estrategia técnica. Segundo, la



herramienta de administración estratégica se realiza de manera poco técnico, ya que no se cuenta con herramientas normativas como el plan estratégico, donde se estipulen los planes a largo plazo, ni la misión y visión. Tercero, la estructura organizacional respecto al ambiente de control, en el procedimiento de abastecimiento logístico se establece de manera empírica con el criterio de organización vertical en el que las funciones y responsabilidades son determinadas por nivel jerárquico más alto, se observó que no existe manual de procedimientos para el programa de Vaso de Leche, no obstante, existe un proceso operativo en cuanto a la gestión del programa Vaso de Leche en el municipio, la misma que no se encuentra bajo una directiva aprobada por la municipalidad.

Antecedente 2. En Cusco, Delgado (2019), en su tesis “*Control interno en la gestión de compras en las municipalidades provinciales de Acomayo y Chumbivilcas – Cusco, periodo Cusco- 2017*”. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. El objetivo general de la investigación fue establecer si el control interno influye en la gestión de compras en las municipalidades provinciales de Acomayo y Chumbivilcas – Cusco, 2017. Los resultados a los que llegó la investigación son tres. Primero, el control interno influye significativamente en la gestión de compras en las municipalidades provinciales de Acomayo y Chumbivilcas. Al aplicar la prueba estadística de Chi-cuadrado entre las variables de estudio, según la percepción de los operadores del área logística, presenta una influencia significativa entre estas variables ($X^2 = 68,27$ 2. 0 y $P = 0,000$), es decir en la medida que se practique el control interno previo ayudará en la gestión de compras en las municipalidades provinciales. Finalmente, a través de los resultados obtenidos se concluye que, se puede apreciar la presencia de una influencia directa, ($X^2 = 21,916$); esto significa con los procedimientos del control interno concurrente en la programación de gestión



de compras, no se podrá obtener las deficiencias y debilidades. Asimismo, con el P valor que fue 0,000 se acepta la hipótesis alternativa que indica que una adecuada implementación de los procedimientos del control interno influye de manera directa en la programación de gestión de compras, en las municipalidades provinciales de Acomayo y Chumbivilcas – Cusco.

2.2. Bases Legales

- **Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado. Publicado el 18 de abril de 2006.**

Esta ley tiene por objetivo establecer normativas para la regulación, elaboración e implementación para el funcionamiento y perfeccionamiento de los sistemas de control interno en las entidades públicas del gobierno, con la finalidad de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos, para la transparencia (Ley de Control Interno de Las Entidades Del Estado, 2006).

- **Resolución de contraloría N° 146-2019-CG-Directiva N°006-2019-CG-INTEG** “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado” modificada con resolución de la Contraloría 130- 2020 CG, cuyo texto forma parte integrante de la presente Resolución, aplicable a las entidades del Estado señaladas en el artículo 3 de la Ley N° 27785.

La presente resolución tiene como finalidad lograr que las entidades del Estado implementen el Sistema de Control Interno como una herramienta de gestión continua y permanente, que contribuya a que los objetivos institucionales se cumplan, consecuentemente promover una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente. Promoviendo el accionar al fortalecimiento y transparencia en la gestión de las entidades públicas, la promoción de valores de los servidores del



estado y la responsabilidad con la sociedad, (Resolución de Contraloría N° 146-2019, 2019).

- **Ley N° 29571, Código de protección y defensa del consumidor**

Esta ley, tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código (Código de Protección y Defensa Del Consumidor, 2010).

- **El sistema integrado de gestión de calidad ISO 9001-2015**

La revisión de la norma surgió por la necesidad de adaptar la norma a los tiempos actuales en los que se encuentran las organizaciones, en esta nueva versión ISO 9001 2015 se ha trabajado para que el lenguaje utilizado sea simple y comprensible por cualquier persona. El sistema de gestión de calidad integrado ISO 9001- 2015 es el estándar internacional más reconocido para implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en empresas públicas y privadas, que cuenta con normas de gestión y calidad en el que especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de calidad. El proceso de Certificación es realizado por un organismo independiente y acreditado en la norma, el cual aplicará un proceso de evaluación riguroso de conformidad dando como resultado final el Certificación ISO, el cual tiene una vigencia de 3 años y validez a nivel internacional.



La ISO 9001 proporciona una estructura y un conjunto de principios que aseguran un enfoque lógico a la gestión, con el fin de satisfacer al cliente y partes interesadas. Alcanzar esta certificación se considera como el primer paso en la implementación de un proceso de mejora continua en toda la organización.

.(Nueva ISO 9001:2015, 2014).

- **Ley N° 24059, programa de Vaso de Leche.**

El Programa del Vaso de Leche es un programa social creado para mejorar el nivel nutricional a las personas que se encuentren en un nivel socioeconómico de pobreza y pobreza extrema y así contribuir en la calidad de vida de esta población ya que su precaria condición económica no estaría en la posibilidad de abastecer sus necesidades alimentarias básicas. Al proveer apoyo en la alimentación de una población considerada vulnerable, se espera disminuir la anemia, desnutrición, enfermedades crónicas y afecciones que se presentan debido a que el cuerpo no recibe los nutrientes suficientes por una mala alimentación. (Ley N° 24059, 1984).

- **Resolución de secretaria de la Gestión Pública N°006-2019- PCM/SGP “Norma Técnica para la Gestión de Calidad de Servicios en el Sector Público”**

La Norma Técnica pone a disposición de las entidades de la administración pública una herramienta de gestión que conduzca una mejora en los bienes y servicios entregados por el estado; por consiguiente, se dé un mejor bien o servicio a la población con el fin de mejorar su calidad de vida. Esta norma asevera la importancia que tiene la conducta, empatía y agilidad de los funcionarios con respecto a la ciudadanía; como:

- El trato profesional en la atención (actitud).



- La información clara, precisa y oportuna con un lenguaje sencillo permitiendo una comunicación fluida.
- El tiempo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la entidad pública, es decir cuantas veces tuvo que acudir o contactarse con la entidad para ser escuchado y atendido.
- Como fueron los resultados de la gestión, si el bien o servicio se brindó de forma correcta, oportuna, eficiente según los procedimientos y normas. Así como la facilidad de que las personas puedan conseguir los requisitos asignados con un costo razonable.
- La facilidad de acceder a los bienes o servicios que requiera la persona por los diferentes canales de atención que cuente la entidad publica
- La confianza que genere la entidad a las personas. (PCM. 2021).

- **Ley N° 27658-Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado**

A través de esta ley se declara al estado peruano en proceso de modernización, con la finalidad de mejorar, optimizar la gestión pública y erigir una patria democrática, descentralizada y al servicio de la sociedad. Esta Normativa determina y establece cuáles son los principios y bases leales de la modernización para ser aplicada a cada institución estatal y en todas sus dependencias a nivel nacional. La modernización de la gestión del estado busca la optimización de los recursos y funciones ante la prestación de los servicios frente a la ciudadanía, bajo el empleo de canales efectivos que permitan la participación de los ciudadanos, la transparencia y el personal idóneo adecuado, para cumplimiento eficiente de las instituciones del estado. Cabe poner en mención que esta ley, brinda solidez a los programas sociales que se implementan en el país, puesto que implica la participación integral del estado en su conjunto. Toda reorganización



que se realiza dentro de las direcciones, dependencias, programas y demás entidades del estado, se realizan mediante un decreto supremo con el voto mayoritario y aprobatorio del consejo de ministros (Ley Marco de Modernización de La Gestión Del Estado: LEY N° 27658, 2002).

- **Ley N°27050: Ley General de la Persona con Discapacidad**

Ley que brinda protección a las personas de habilidades especiales (con discapacidad) en aspectos de salud, trabajo, educación, rehabilitación, seguridad social y para que la persona con discapacidad alcance su desarrollo y adhesión social, económica y cultural a fin de proteger sus derechos, a través del Consejo Nacional de Integración de la persona con Discapacidad (CONADIS) se pretende lograr el cumplimiento de la presente ley, bajo la fomentación e implementación de los programas que ayuden a prevenir la discriminación que las personas con discapacidad pudieran padecer. Los recursos con los que cuenta el consejo son dotados por el estado, a partir de los recursos que se recaudan directamente por el desarrollo de las actividades de la misma, además por donaciones y fondos que se recaudan en las colectas que se organicen (Ley N°27050:Ley General de La Persona Con Discapacidad, 1998)

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Control interno

Según el Diccionario de la Real Lengua Española (DRAE) determina como “un medio de fiscalización o inspección a una determinada acción” (Real Academia Española, 2021). Donde se puede decir que es el vínculo para administrar, controlar o supervisar una acción ya sea en una entidad pública o privada, con la finalidad de garantizar la transparencia y eficacia. Coulter (2015),



refiere el control como “un continuo de observación, constancia o supervisión de una actividad, para demostrar la correcta realización de una actividad.

La Contraloría General de la República del Perú, es la institución del estado peruano quien se encarga de instaurar o establecer las normas o reglamentos para un adecuado control gubernamental, por medio de evaluaciones, procesos o técnicas para su adecuada utilización en las entidades del estado, a través del Sistema Nacional de Control y CGR, donde las instituciones emiten las normas para su aplicación en las instituciones o entidades del estado peruano (Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, 2019).

2.3.1.1. Los tres ejes del control interno

Tabla 1

Los tres ejes del control interno

EJE	COMPONENTE
Cultura organizacional	Ambiente de control
	Información y comunicación
Gestión de riesgos	Evaluación de riesgos
	Actividades de control
Supervisión	Actividades de Prevención y monitoreo

Nota. Resolución de Contraloría N° 146-2019-GC, 2019

La Resolución de Contraloría N° 146-2019-GC, menciona tres ejes del control interno:

a) **Cultura organizacional**

Son medios o técnicas adecuadas para lograr un objetivo establecido dentro de una institución, con finalidad de garantizar los valores, conductas y buenas prácticas.



b) Gestión de Riesgos

Percibe los factores negativos o acciones que quieren perjudicar el logro de un objetivo establecido de una entidad o institución, con la finalidad de garantizar un buen trabajo que contribuya a la sociedad a reducir los factores de riesgo y peligro, que podrían ocasionar efectos de manera negativa a una actividad.

c) Supervisión

La entidad evalúa su cumplimiento, comunica las deficiencias del plan de acción que existe en el control interno y de manera oportuna a los responsables. Es el conjunto de procedimientos que accede la implementación del sistema del control interno.

2.3.1.2. Componentes del control interno

Según la Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG (2019) determina los siguientes componentes:

- a.** Ambiente control: Definido como el entorno favorable de una organización donde se practica los buenos modales, normas laborales, conductas, buenas experiencias etc. Para un buen funcionamiento del control interno.
- b.** Evaluación de riesgos: Definido como un medio donde se establece la identificación, análisis y evaluación de eventos, para la disminución de los riesgos que perjudiquen la realización de las metas trazadas.
- c.** Actividades de control: La establece el titular o funcionario designado, son las políticas de control y procedimientos de control en una actividad laboral, con la finalidad de lograr el objetivo o meta proporcionada.



- d. Actividades de prevención y monitoreo, el sistema de control interno requiere actividades de prevención y monitoreo, es decir, un procedimiento que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante una actividad de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas. La supervisión continua se da en el transcurso del tiempo, percatándose que el desempeño de las funciones asignadas se cumpla con el fin de asegurar su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno.
- e. Información y comunicación: Son medios establecidos que sirven para un mejor control del accionar dentro de una entidad, donde se garantiza la recopilación de información, procesos de información a través de recursos digitales o informáticos para tener una base de datos, con la finalidad de la transparencia y eficiencia institucional.

2.3.1.3. Objetivos del control Interno

Según el artículo 4°, las Instituciones del Estado Peruano implementan normas de control interno en todas los hechos, procesos, recursos y actividades dentro de una institución, con la finalidad de lograr los siguientes objetivos (Ley de Control Interno de Las Entidades del Estado, 2006).

- Garantizar la transparencia económica en el estado peruano
- Velar y proteger los bienes y recursos del estado peruano
- Enseñar y fomentar los valores éticos laborales
- Garantizar el cumplimiento de las normas establecidas para un buen control interno.



2.3.1.4. Tipos de control

Según la Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (2006), menciona que existen tipos de control, que en los siguientes párrafos lo describiremos:

a) El Control Interno Previo

Es aquel que realiza exclusivamente la Contraloría General con anterioridad a la ejecución del acto de una entidad. Es la etapa de la intervención que se realiza antes de la formalización de tramites económicos, con el fin de verificar su legalidad.

b) Control simultaneo

Es el medio que vela y garantiza las actividades que están en proceso, donde resguarda cualquier hecho o actividad que atenta el cumplimiento de un objetivo o meta a lograr.

c) El Control Interno Posterior.

Son actividades que se ejecutan por los funcionarios ejecutivos con la finalidad de administrar los bienes y recursos del Estado Peruano, así como también el cumplimiento de las actividades establecidas como programas anuales, etc. (Ley de Control Interno de Las Entidades del Estado, 2006).

En la actualidad, es necesario para todo tipo de entidad llevar un adecuado Control Interno que nos ayude a establecer planes de organización, que nos ayuden a dar las responsabilidades, a crear sistemas de control, para así detectar las irregularidades y mejorar el rendimiento de las empresas y de las diferentes áreas.



Es decir, nos ayude a tener un plan de organización y un conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar nuestros activos, verificar que la información sea la real, y reconocer la eficiencia en general.

2.3.1.5. Obligaciones y responsabilidades de implementar el Sistema de Control Interno

Son obligaciones del Titular y funcionarios de la entidad, la implementación y funcionamiento del Control Interno (Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, 2019):

Evaluar, analizar y mejorar continuamente el sistema de control interno, fomentando y demostrando las buenas experiencias, valores y conductas durante el cumplimiento. Para garantizar la correcta aplicación y ejecución de todas las actividades implementadas en la entidad. Patentando de manera interna los reglamentos, normas, procesos de control interno y otros:

1. Proteger los recursos y bienes del Estado
2. Cumplir y sustentar todo el ingreso económico, inversiones, contrataciones, etc.
3. Registrar todo el procedimiento del estado peruano.
4. Solucionar toda información de riesgos y peligros.
5. Utilizar adecuadamente las acciones para solucionar cualquier desvío o alteraciones.
6. Implementar toda sugerencia transmitida por la entidad.

De acuerdo a Rosas y Flores (2018, p. 2), su concepto vincula de manera directa en el pensamiento administrativo racional, con la finalidad de lograr la producción de los recursos.



2.3.1.6. Control interno (Coso 2013 III)

El modelo de Control Interno COSO 2013 (coso III) está determinada por ejes, componentes y principios de control interno (Ley de Control Interno de Las Entidades del Estado, 2006).

A continuación, veremos los siguientes objetivos y beneficios:

- Eficacia y eficiencia en las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera
- Posibilidades de competitividad
- Cumplimiento de las leyes

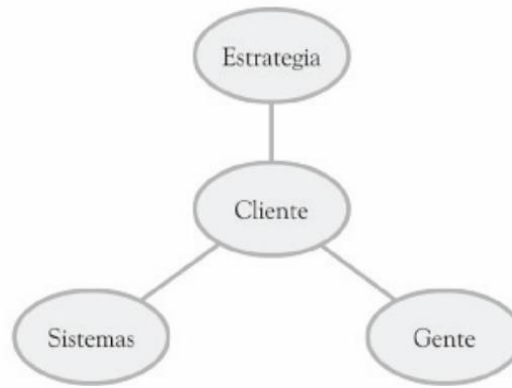
Define al control interno como un proceso que constituye un medio para lograr un fin, ejecutado por personas en cada nivel de su organización que proporcionan seguridad razonable en relación con el cumplimiento de los objetivos de la organización.

2.3.2. *Teoría de Calidad de Servicio*

Según Karl Albrecht menciona que, el triángulo del servicio tiene como centro de atención a los clientes; esta figura tiene la noción de relacionar directamente el negocio con la gente (Arredondo, 2013).

A continuación, se demostrara la figura:

Figura 3
El triángulo del servicio



Nota. Arredondo, 2013

El triángulo tiene relación entre servicio y cliente, determinando y detectando las necesidades y motivos de los clientes, donde se lleva cabo la interacción, comunicación y contacto para facilitar el servicio (Chiavenato, 2009, p. 210).

2.3.3 Calidad de Servicio

La calidad del servicio es la satisfacción del cliente o consumidor, quien determina la calidad de producto final. Donde el cliente o consumidor desde su punto de vista califica las características y componentes del producto. Por tanto, según el autor menciona que se debe conocer los deseos y gustos del consumidor y concretizar en productos de calidad Chíavenato citado por (Mora, 2011).

El mismo autor refiere que en el modelo de atención se encuentran semejanzas y diferencias importantes. Una similitud es la obligación de reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables. Para ello y de una forma aún más importante que la postulada en el modelo industrial, se valoran las preferencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso. Sin embargo, para el modelo de atención es aún más complejo la responsabilidad hacia los usuarios y la sociedad. Esto añade, a la vez, riquezas y tensiones internas a la definición de la calidad de la atención Chiavenato citado por (Mora, 2011).



Arellano (2017), la calidad de servicio es el grado en que el servicio de una organización puede llegar a satisfacer, permitiendo que la empresa cree un vínculo de seguridad y confianza con sus clientes. Dado que los bienes o servicios que ofrezca son del agrado del consumidor y al ser promocionados nuevos productos a los clientes, se incrementará el nivel de satisfacción y expectativa generando un mayor volumen en cuanto a sus ventas en la organización. Se puede considerar a la calidad de servicio como una estrategia comercial.

Aranda et al. (2020), lo define como la capacidad con la que cuenta un servicio para brindar satisfacción a los clientes a través de una serie de procesos que caracterizan la entrega del producto o servicio sin interrupciones, donde el cliente tiene la facultad de realizar comparaciones entre los servicios recibidos, siendo esto representación de la ventaja comparativa y competitiva ante la calidad del servicio del producto.

Por otro lado, Terán et al. (2021), indica que la calidad de servicio son las respuestas que genera una organización ante la generación continua de nuevas expectativas que presentan los consumidores. Por lo que se le considera como la metodología sistémica que persigue el propósito de mejorar las cualidades del producto que la empresa oferta.

2.3.3.1. Dimensiones de la calidad de servicio

Según Calixto Hernández, Ana Teresa Prieto y Claudia Hernández las 5 dimensiones de calidad de servicio son:

- Elementos tangibles

Son aquellos elementos físicos que la empresa presenta ante la visión del cliente y el uso de los clientes internos o trabajadores, es decir los elementos que se



utilizan para la prestación de los servicios y la edificación de los diseños de los mismos (Silva et al., 2021).

- **Fiabilidad:**

Consta de las capacidades de la organización para dar un cumplimiento preciso y acertado de los servicios que se ofrece.

- **Capacidad de respuesta:**

Integrada por la capacidad que presenta la organización al momento de atender las exigencias del cliente de manera responsable, atenta y voluntaria proporcionando soluciones oportunas que los clientes demandan.

- **Seguridad**

Es la confianza que la organización proporciona al cliente mediante los colaboradores que se encuentran en contacto directo a través de sus habilidades comunicativas y persuasivas, empleando inteligencia interpersonal cortés y competente. Es la seguridad que la organización ofrece para que el producto o servicio sea de calidad de acuerdo a lo promocionado.

- **Empatía**

Es actuar de acuerdo a los clientes, viendo sus necesidades e intereses. Vinculado al cuidado y la atención personalizada que la empresa brinda al momento de atender las exigencias de los clientes.

2.3.4. Programa Vaso de Leche

El programa Vaso de Leche fue creado mediante la Ley N° 24059 del 4 de enero de 1985, y cuenta con Normas Complementarias para su ejecución, establecidas mediante las leyes N° 27470 (3 de junio del 2001) y N° 27712 (30 de abril del 2002). El Órgano Superior del Sistema Nacional de Control tiene el encargo específico de supervisar y controlar el gasto del Programa del Vaso de Leche a nivel



provincial y distrital, por lo que las municipalidades deben rendir cuenta del gasto efectuado y origen de los alimentos adquiridos (Ley No 24059, 1984).

Las municipalidades, para la ejecución del Programa Vaso de Leche, deben tener en cuenta, la normativa referida al empadronamiento de beneficiarios, que incluye la Norma Técnica sobre la Remisión del Resumen de Empadronamiento Distrital de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche establecido con la Resolución Jefatural N° 217-2006-INEI del 18 de julio del 2006. Asimismo, deben cumplir con lo establecido en la Resolución Ministerial N° 711-2002-SA/DM del 17 de abril del 2002, a través de la cual se aprueban los Valores Nutricionales Mínimos de la Ración del Programa del Vaso de Leche (Ley No 24059, 1984).

El Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche, está conformado por el alcalde, un funcionario municipal, un representante del Ministerio de Salud, tres representantes de la Organización del Programa del Vaso de Leche y un representante de la Asociación de Productores Agropecuarios de la región o zona; quienes ejercen su función por un periodo máximo de 2 años. Las Municipalidades como responsables de la ejecución del Programa del Vaso de Leche, en coordinación con la Organización del Vaso de Leche, organizan programas, coordinan y ejecutan la implementación de dicho Programa en sus fases de selección de beneficiarios, programación, distribución, supervisión y evaluación. El Comité de Administración del Programa del Vaso de Leche reconocido por la Municipalidad correspondiente es el responsable de la selección de los proveedores de acuerdo a los criterios establecidos (Ley N° 27470, 2001).

El Programa del Vaso de Leche financia la ración alimenticia diaria la que debe estar compuesta por productos de origen 100% nacional. Dicha ración debe



estar constituida por alimentos nacionales pudiendo ser prioritariamente leche en cualquiera de sus formas u otro producto, a fin de alcanzar el valor nutricional mínimo (Ley N° 27712, 2002).

2.3.5. Dimensión Social

Los beneficiarios de primera prioridad del programa Vaso de Leche son: madres gestantes, madres lactantes y niños(as) de 0-6 años de edad (priorizando entre los que presenten tuberculosis); para prevenir la existencia de desnutrición crónica en los niños y niñas, bajo rendimiento académico y dificultades de desarrollo, y así mismo como segunda prioridad los niños(as) de 7-13 años, ancianos, personas con discapacidad o personas especiales y personas afectadas por TBC (Ley No 24059, 1984).

2.4. Marco conceptual

- a) **Control.** Es un medio de fiscalización, regulación y vigilancia de una actividad establecida, con la finalidad de cumplir una meta. Así como también el control se puede determinar para evaluar la eficacia y eficiencia de las funciones de una entidad (Real Academia Española, 2021)
- b) **Coso,** se refiere a todo aquello que establece la implementación y la gestión de control, a través de instituciones de control (Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, 2019)..
- c) **Control administrativo,** Es la gestión administrativa que se tiene en el que se evalúa los procesos, posibles anomalías y el rendimiento administrativo. El buen control administrativo y su ejecución favorece a que la planificación estratégica se cumpla sin desviaciones funcionales (D.S. No 344-2018-EF, 2018).



- d) **Cultura organizacional**, son el conjunto de acciones, valores, conductas y principios que se rige en una organización para lograr los objetivos de la misma. La organización con sus normas, estructura de poder y valores tendrá una relación sus trabajadores, que le proporcionarán políticas de bienestar, clima laboral de la oficina, etcétera.
- e) **Eficacia**, según (Chiavenato, 2009), está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir medir las actividades que permitan alcanzar las metas establecidas.
- f) **Eficiencia**, según (Sander, 2002), plantea que la eficiencia es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.
- g) **Ética**, es un conjunto de buenas acciones, valores que permite realizar una actividad adecuada dentro de una institución (Ley N° 27785, 2019).
- h) **Función pública**, según (Cerdán, 2016), la Función Pública es una institución, pues la función corresponde al órgano, las mismas que son cumplidas por los funcionarios y/o servidores públicos en general.
- i) **Gestión pública**, Es el conjunto de procesos y acciones que los funcionarios llevan a cabo para administrar y hacer uso adecuado, eficiente y óptimo de los recursos económicos, logísticos, físicos, etc., de la entidad, de modo que puedan cumplir con las metas institucionales. La gestión pública es el buen manejo de los recursos para cumplir objetivos.(Instituto de Ciencias HEGEL, 2021).



- j) **Gestión de riesgos**, percibe los factores negativos o acciones que quieren perjudicar el logro de un objetivo establecido de una entidad, con la finalidad de garantizar un buen trabajo que contribuya a la sociedad (Soler-Gonzales et al., 2018).
- k) **Logística**, según Cerdán (2016) es la preocupación de una entidad a que todos los recursos, materiales, objetos estén disponibles y accesibles de manera oportuna sin que falte nada.
- l) **Malversación**, Es un delito que se cometen al apropiarse o destinar los caudales públicos a uso ajeno de su función (Real Academia Española, 2021).
- m) **Riesgos**, se refiere a todo peligro que quiere perjudicar o está en contra de una actividad, objetivo o fin y al materializarse pueda afectar negativamente a las metas trazadas (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018).
- n) **Supervisión**, Una persona que tiene la autoridad o capacidad para revisar, vigilar, inspeccionar o dirigir la realización de una actividad determinada. (Real Academia Española, 2021).
- o) **Calidad de Servicio**, La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes. Al percibir el grado de satisfacción se podrá deducir que las expectativas de los clientes se han cumplido o no, promoviendo la competitividad y sostenibilidad de la organización. (Nueva ISO 9001:2015, 2014).
- p) **Instrumentos de evaluación**
- Son herramientas utilizadas para la obtención de información organizada y necesaria que permite ver los logros y dificultades de cierto grupo de personas ante situaciones solicitadas (Restrepo y Segovia, 2020).



q) Satisfacción del cliente

Es la percepción que el cliente tiene ante el producto o servicio que se le brinda, al cual le pone valoración según el cumplimiento de los requisitos y expectativas que este tiene antes de adquirir el bien o servicio (Guerrero et al., 2018).

2.5. Formulación de Hipótesis

2.5.1. *Hipótesis General*

Existe una relación positiva entre control interno y la calidad del servicio en el programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.

2.5.2. *Hipótesis Específicas*

- a. Existe una relación positiva entre la dimensión cultura organizacional y las dimensiones tangibilidad-fiabilidad del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.
- b. Existe una relación positiva entre la dimensión gestión de riesgos y la dimensión capacidad de respuesta- empatía del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.
- c. Existe una relación positiva entre la dimensión supervisión y la dimensión seguridad del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.

2.6. Variables e indicadores

2.6.1. *Identificación de Variables*

Variable independiente

El control interno: El control interno es el conjunto de supervisión y fiscalización del estado a través de instituciones y normas de control que tiene la finalidad de reducir los riesgos de corrupción, protegiendo los bienes y servicios del estado peruano, donde



consta de 3 ejes y 5 componentes para su criterio de evaluación de acuerdo a la ley establecida (Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, 2019).

Variable dependiente

Calidad de servicio: Es la satisfacción del cliente o consumidor, quien determina la calidad del producto final. Donde el cliente o consumidor desde su punto de vista, califica las características y componentes del producto. La calidad de servicio tiene 5 dimensiones a considerar que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad (Mora, 2011).

2.6.2. Operacionalización de variables



Tabla 2

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición
VI Control interno	Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizadas e instituidas en cada entidad del Estado, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente (Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, 2019).	El control interno se medirá a través de una encuesta y guía de observación a los presidentes del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas.	Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega conforme de productos - Información sobre gestión y distribución de productos - Comunicación - Información sobre el reglamento 	(1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi siempre (5) Siempre.
			Gestión de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Medidas de prevención de riesgos - Actividades de control - Plan de gestión de riesgos - Sanciones por irregularidades 	
			Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades de prevención y monitoreo - Supervisión - Registro físico 	



				- Investigación de actos delictivos	
VD Calidad de servicio	La calidad de servicio es la satisfacción del cliente o consumidor, quien determina la calidad de producto final. Donde el cliente o consumidor desde su punto, calificando las características y componentes del producto; la calidad de servicio tiene 5 dimensiones a considerar que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad (Mora, 2011).	La calidad de servicio se medirá a través de una encuesta y guía de observación a los presidentes del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas.	Tangibilidad	- Control de productos - Instalaciones adecuadas - Implementos de protección - Control documentario	
			Fiabilidad	- Productos nutritivos - Condiciones del servicio - Deficiencias en la gestión del programa - Certificados de calidad	
			Capacidad de respuesta	-Sugerencias de los presidentes sobre el servicio. - Diferencias de los beneficiarios - Ambiente de reuniones - Atención a las necesidades de los beneficiarios	



			<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none">-Sugerencias sobre el servicio.- Calidad de servicio-Implementación para las reuniones con los beneficiarios.-Necesidades atendidas de beneficiarios.- Información sobre el programa	
			<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none">- Seguridad y calidad de los productos- Evidencia que los productos lleguen a su destino- Capacitaciones periódicas- Actividades de seguridad	

Nota. Elaboración Propia



Capítulo III: Método

3.1. Alcance del estudio

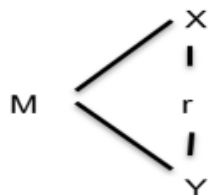
La investigación tiene un alcance correlacional, ya que tiene como propósito “medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables”, el estudio mide dos variables que se pretenden ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). En la investigación se determinará la relación entre control interno y la calidad de servicio en el programa de Vaso de Leche de la municipalidad provincial de Canas.

La investigación además tiene un enfoque cuantitativo, porque determina un conjunto de porcentajes y estadísticas probatorias, donde se utiliza la recolección de datos a través de encuestas y luego es procesado para determinar el número de porcentajes de cada dimensión y comprobar teorías y las relaciones existentes (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.2. Diseño de la investigación

La investigación tiene un modelo no experimental- correlacional, de acuerdo a Hernández-Sampieri, este es el “estudio de indagación en el cual no se manipulan intencionadamente las variables” (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Donde:



M: Muestra

X1: Variable independiente (Control interno).

Y1: Variable dependiente (Calidad de servicio).

R. Relación que existe entre las variables.



3.3. Población

La población se refiere al conjunto de elementos que tiene características en común que lo hacen pertenecer a un determinado grupo, estos pueden ser objetos, animales, personas (Valderrama & Jaimes, 2019). En ese sentido, la población está conformada por los 640 beneficiarios del programa Vaso de Leche, en el existen 28 comités y por lo tanto 28 presidentes del programa Vaso de Leche, de la Municipalidad Provincial de Canas – 2020.

3.4. Muestra

Según Hernández-Sampieri & Mendoza (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), la muestra se refiere a una parte representativa de una población, para el estudio la muestra estuvo conformada por 28 presidentes de cada comité de la Municipalidad Provincial de Canas-2020. Muestra capacitada para poder responder las preguntas del cuestionarios, debido a el uso de palabras técnicas o preguntas que no entendían.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

Según Hernández-Sampieri & Mendoza (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) las técnicas son los pasos y acciones que realiza un investigador para recolectar la información que requiere para un determinado estudio. En el presente estudio se utilizó la observación y encuesta para recolectar la información sobre las variables control interno y calidad de servicio.

Observación: Consiste en observar a las personas cuando están realizando su trabajo, este instrumento permite al investigador determinar lo que la persona u



objeto estudiado realiza, la forma en cómo lleva a cabo su trabajo, el tiempo que emplea para desarrollar determinada tarea, entre otros puntos.

Encuesta: Es un conjunto de preguntas los cuales están dirigidas a una determinada población o muestra del estudio, esta técnica permite al investigador conocer y describir a los individuos estudiados.

3.5.2. *Instrumentos*

El instrumento es el recurso de recolección de datos del que se vale el investigador para aproximarse a los fenómenos y conseguir de ellos la data; sintetizando toda la acción previa sobre lo que se desea investigar, asimismo, sintetiza las contribuciones del marco teórico al elegir datos que correspondan a los indicadores o ítems, y por tanto a la variable o definiciones utilizadas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Para el presente estudio, se utilizó dos instrumentos los cuales son la grúa de observación y el cuestionario de preguntas.

Guía de observación: Es un instrumento que ayuda al investigador a recolectar información de un determinado hecho o fenómeno de estudio

Cuestionario de preguntas: Son preguntas elaboradas y estructuradas de acuerdo a las variables en estudio, para el presente estudio se utilizó un cuestionario de preguntas cerrado con una escala de 1 al 5 para que pudieran responder los encuestados.

3.6. **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

Validez

La validez interna del instrumento se realizó por medio del juicio de un experto, quien evaluó la pertinencia, relevancia y claridad de cada pregunta del estudio, el instrumento validado se evidencia en el Anexo 4.



Confiabilidad

La confiabilidad es una herramienta de investigación donde precisa y mide un instrumento, donde tiene la finalidad de validar la confiabilidad de los instrumentos, dentro de ello en esta investigación se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach donde tiene escalas, donde menos a 0.5 determina un nivel de confiabilidad no aceptable, valor entre 0.5-0.6 es nivel insuficiente, si es 0.6-0.7 es un nivel admisible, si es entre 0.7-0.8 es nivel muy aprobatorio, si es entre 0.8-0.9 es nivel bueno y si es mayor a 0.6 es nivel de confiabilidad buena y muy buena (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Tabla 3

Alfa de Cronbach para la encuesta

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,646	0,672	28

Nota. Elaboración propia

Tabla 4

Kuder Richardson KR-20 para la guía de observación

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,925	0,913	28

Nota. Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 4, se tiene un Alfa de Cronbach de 0,646, lo que significa que la encuesta es fiable ya que está más próximo a 1. Asimismo, en la tabla 5, para la ficha de observaciones se utilizó el Kuder Richardson o KR-20, ya que solamente tenemos respuestas



de sí y no (dicotómicas), en ella se aprecia que la confiabilidad de la ficha de observación es buena con un valor de 0,925.

3.7. Plan de análisis de datos

Para el análisis y estudio de datos del presente trabajo de investigación se hará uso de:

- Tabla de distribución de frecuencias
- La herramienta Alfa de Cronbach
- Programa estadístico SPSS.

A continuación, se hace referencia al proceso para analizar los datos:

- **Conteo:** Se generará una base de datos en Word 2013 y Excel 2013 para sistematizar las contestaciones de cada instrumento.
- **Procesamiento:** Se realizará los cálculos o agrupamientos de variables, según se requiera para la organización de resultados.
- **Tabulación:** Generaremos tablas en Excel para mostrar resultados estadísticos que se obtendrá
- **Análisis estadístico:** Se hará el análisis valiéndonos de medidas de estadística inferencial, estadística descriptiva, coeficiente de correlación de Pearson.
- **Interpretación:** Argumentaremos lo que representa el significado de cada uno de los resultados alcanzados en el estudio de investigación.



Capítulo IV: Resultados de la investigación

Para el procesamiento de resultados del estudio, primeramente, se realizó el vaciado de las encuestas a Excel, seguidamente se importó al programa IBM SPSS versión 25 en el cual, se realizó el análisis descriptivo e inferencial. En cuanto al análisis descriptivo, se desarrolló la descripción de cada una de las variables, dimensiones e indicadores de la encuesta y de la guía de observación. Después, se procedió a realizar el análisis inferencial, en el cual se generó una prueba de normalidad en el IBM SPSS para saber si las variables se comportaban de forma normal o no, finalmente se interpretaron las tablas del estudio. Se realizó todo el proceso anteriormente mencionado con la finalidad de explicar y responder a los objetivos planteados en el estudio.

Estadística inferencial para la encuesta

Tabla 5
Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Control interno	0,965	28	0,460
Calidad de servicio	0,964	28	0,442

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Nota. Elaboración propia

Para este estudio, se utilizó la prueba Shapiro-Wilk debido a que la muestra fue menor a 50, la prueba evidenció para la variable control interno, un valor de significancia de 0,460 mayor a 0.05, por lo que, se tiene que la variable se comporta de forma normal. Asimismo, para la variable calidad del servicio se tiene un valor de significancia de 0,442 por lo que también estamos tratando con una variable que se comporta de forma normal. Sabiendo que se trabajaba con variables que se comportaban de forma normal, para el



análisis de las correlaciones se utilizó pruebas paramétricas, en este caso Pearson.

4.1. Resultados respecto a los objetivos específicos

El estudio se procesó con 28 presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche de la municipalidad provincial de canas del año 2020.

- a) **Determinar la relación que existe entre cultura organizacional y tangibilidad-fiabilidad del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.**

Tabla 6
Correlación entre cultura organizacional y tangibilidad-fiabilidad

		Cultura organizacional	Tangibilidad – fiabilidad
Cultura organizacional	Correlación de Pearson	1	-0,280
	Sig. (bilateral)		0,149
	N	28	28
Tangibilidad - fiabilidad	Correlación de Pearson	-0,280	1
	Sig. (bilateral)	0,149	
	N	28	28

Nota. Elaboración propia de la encuesta realizada a los presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche.

De acuerdo a la tabla 6, se puede evidenciar que existe una muy baja relación negativa entre la cultura organizacional y la tangibilidad con un coeficiente de Pearson - 0,280, es decir, mientras la cultura organizacional no mejore la tangibilidad será menor en el programa. Asimismo, es evidente que las variables no son significativas a un 95% de confianza debido a que la significancia resultó 0,149 superior al 0.05. Entonces se puede decir que, en el programa existe una cultura organizacional deficiente ya que los presidentes y en algunos casos los supervisores no manejan la información necesaria en la gestión y distribución de los productos del programa.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión tangibilidad no existe un control minucioso



de los productos que ingresan al almacén, así como también las instalaciones del almacén no representan los más adecuados para guardar y almacenar los productos.

- Estadística descriptiva para las encuestas

El estudio se procesó con 28 presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche de la municipalidad provincial de canas del año 2020.

Tabla 7
Dimensión Cultura organizacional

Ítem	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
P_1	Cómo presidente de Vaso de Leche ¿usted ha observado que los supervisores de la Municipalidad entreguen conforme todos los productos?	71.4%	25.0%	3.6%	0%	0%	100%
P_2	¿Usted maneja la información necesaria sobre la gestión y distribución de productos del programa Vaso de Leche?	50.0%	35.7%	14.3%	0%	0%	100%
P_3	¿Usted mantiene una buena comunicación con los supervisores de la Municipalidad del programa Vaso de Leche?	10.7%	42.9%	25.0%	21.4%	0%	100%
P_4	Usted ¿maneja información sobre el reglamento y sanciones del programa Vaso de Leche?	60.7%	3.6%	10.7%	10.7%	14.3%	100%

Nota. Elaboración propia de la encuesta realizada a los presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche.

En el ítem P_1, se observa que el 71.4% de las encuestadas respondieron que siempre han observado que los supervisores entreguen conforme los productos, el 25% afirmó que casi siempre y el 3.6% a veces observaron que los supervisores realizaban las entregas conforme de los productos del Programa Vaso de Leche. En cuanto al ítem P_2, el 50% de las encuestadas afirmo manejar siempre la información necesaria sobre la gestión y distribución de los productos, el 35.7% afirmó que casi siempre, el 14.3% dijo algunas veces



manejan la información necesaria sobre la gestión y distribución de productos del programa Vaso de leche. En el ítem P_3, se obtuvo que el 10.7% de las encuestadas siempre mantiene una buena comunicación con los supervisores de la Municipalidad, seguidamente del 42.9% que afirma que casi siempre, asimismo, el 25% respondió algunas veces y el 21.4% dijo que casi nunca mantiene una buena comunicación con los supervisores del programa. En cuanto al ítem P_4, se muestra que el 60.7% respondió que siempre manejan información sobre el reglamento y sanciones del programa, el 3.6% dijo casi siempre, 10.7% a veces, el 10.7% casi nunca y el 14.3% nunca maneja la información sobre el reglamento y sanciones del programa Vaso de Leche.

Tabla 8
Dimensión Tangibilidad

Ítem	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
P_13	¿Usted realiza un control minucioso de los productos que ingresan al almacén?	35.7%	25.0%	25.0%	14.3%	0%	100%
P_14	¿Cree que las instalaciones del almacén son los adecuados para mantener en buen estado los productos?	82.1%	17.9%	0%	0%	0%	100%
P_15	¿Los beneficiarios utilizan implementos de protección frente a la pandemia al momento de ir a recibir sus productos?	96.4%	3.6%	0%	0%	0%	100%
P_16	¿Los supervisores del programa Vaso de Leche llevan un control documentario de las entregas de productos al almacén de las comunidades?	100%	0%	0%	0%	0%	100%

Nota. Elaboración propia de la encuesta realizada a los presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche.

En el ítem P_ 13, se encontró que el 35.7% de las encuestadas respondieron que siempre realizan un control minucioso de los productos que ingresan al almacén, asimismo



el 25% dijo casi siempre, sin embargo, el 25% y 14,3% dijo a veces y nunca realizar un control minucioso, respectivamente. En cuanto al ítem P_ 14, el 82.1% siempre considera que el almacén es adecuado para mantener los productos en buen estado y el 17.9% considera que casi siempre es adecuado. En cuanto al ítem P_ 15, el 96.4% y 3.6% de las encuestadas afirmaron que siempre y casi siempre los beneficiarios utilizan los implementos de protección para recibir sus productos, respectivamente. En cuanto al ítem P_ 16, el 100% afirmó que siempre los supervisores del programa Vaso de Leche llevan un control documentario de las entregas de productos a las comunidades beneficiarias.

Tabla 9
Dimensión Fiabilidad

Ítem	Preguntas	Siem pre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
P_17	¿Cree que con los productos del programa de vaso de leche se disminuye la desnutrición y anemia en los niños menores de 6 años?	21.4%	32.1%	42.9%	3.6%	0%	100%
P_18	¿Considera que las condiciones del servicio del programa Vaso de Leche son pertinentes para incluir a los beneficiarios?	39.3%	46.4%	10.7%	3.6%	0%	100%
P_19	¿Usted ha observado deficiencias en la gestión del programa Vaso de Leche?	14.3%	39.3%	39.3%	7.1%	0%	100%
P_20	¿Los supervisores muestran los certificados de calidad de los productos?	57.1%	35.7%	57.1%	0%	0%	100%

Nota. Elaboración propia de la encuesta realizada a los presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche.

En el ítem P_ 17, se observa que el 21.4% de las encuestadas respondió que siempre los productos del programa ayudan a disminuir la desnutrición y la anemia en los niños, de la misma manera el 32.1% dijo que casi siempre, por el contrario, el 42.9% y el 3.6% de las encuestadas respondieron que a veces y casi nunca los productos del programa ayudan a



reducir la desnutrición y anemia en los niños menores de 6 años. En cuanto al ítem P_ 18, el 39.3% de las encuestadas afirmaron que las condiciones del programa son siempre pertinentes al momento de incluir a los beneficiarios, por el contrario, para el 10.7%, y 3.6% las condiciones del programa a veces y casi nunca es pertinente al momento de incluir a los beneficiarios. En el ítem P_ 19, se observa que el 14.3% respondió que siempre han observado deficiencias en la gestión del programa, asimismo el 39.3% dijo que algunas veces observó, mientras que otro 39.3% dijo que a veces observaba esos casos y el 7.1% dijo que no observaba esos casos en el programa Vaso de Leche. En el ítem P_ 20, se observó que el 57.1% dijo que siempre los supervisores mostraban los certificados de calidad de los productos, el 35.7% afirmó que casi siempre, sin embargo, el 57.1% respondió que algunas veces los supervisores evidenciaban los certificados de calidad de los productos.

-Estadística inferencial para la encuesta

El estudio se procesó con 28 presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche de la municipalidad provincial de canas del año 2020.

- b) Determinar la relación que existe entre gestión de riesgos y capacidad de respuesta- empatía del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.**

Tabla 10
Correlación entre gestión de riesgos y capacidad de respuesta- empatía

		Gestión de riesgos	Capacidad de respuesta-empatía
Gestión de riesgos	Correlación de Pearson	1	0,272
	Sig. (bilateral)		0,162
	N	28	28
Capacidad de respuesta-empatía	Correlación de Pearson	0,272	1
	Sig. (bilateral)	0,162	
	N	28	28

Nota. Elaboración propia de la encuesta realizada a los presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche..



En cuanto a la tabla 10, se puede evidenciar que existe una relación positiva muy baja entre la gestión de riesgos y la capacidad de respuesta, ya que el coeficiente de correlación Pearson fue de 0,272, las variables involucradas no son significativas. A partir de él se puede inferir que en el programa Vaso de Leche de la Provincia de Canas no existe una adecuada gestión de riesgos, ya que las actividades de control de riesgos no son manejadas de forma eficiente. Por otro lado, la capacidad de respuesta es deficiente debido a que los supervisores no toman en cuenta las sugerencias de los presidentes.

- Estadística descriptiva para las encuestas

El estudio se procesó con 28 presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche de la municipalidad provincial de canas del año 2020.

Tabla 11 Dimensión Gestión de riesgos

Ítem	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
P_5	¿Se toman medidas ante riesgos que podrían suscitarse en el transporte de los productos? (prevención ante riesgos en el transporte)	64.3%	10.7%	21.4%	0%	3.6%	100%
P_6	¿Se realizan actividades de control de riesgos en los almacenes (libre de humedad, suciedad, sin grietas para el ingreso de roedores o plagas)?	75.0%	25.0%	0%	0%	0%	100%
P_7	¿Usted cree que implementar un plan de gestión de riesgos es importantes para que los insumos lleguen adecuadamente a los almacenes?	96.4%	3.6%	0%	0%	0%	100%
P_8	¿Son sancionados los funcionarios o supervisores que cometen irregularidades en la entrega de los productos del programa Vaso de Leche?	67.9%	17.9%	3.6%	7.1%	3.6%	100%

Nota. Elaboración propia de la encuesta realizada a los presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche.



En el ítem P_5, se observa que el 64.3% de las encuestadas manifestó que siempre toman medidas ante riesgos en el transporte de los productos, el 10.7% casi siempre, el 21.4% a veces y el 3.6% nunca lo hace. En el ítem P_6, el 75% de las encuestadas respondieron que siempre realizan actividades de control de riesgos en los almacenes y el 25% dijo casi siempre. En el ítem P_7, el 96.4% de las encuestadas respondieron que siempre es importante implementar un plan de gestión de riesgos para que los insumos lleguen adecuadamente, asimismo el 3.6% dijo que casi siempre lo consideraba importante. En el ítem P_8, se observa que el 67.9% de las encuestadas manifestaron que siempre son sancionados los funcionarios o supervisores que cometen irregularidades, asimismo el 17.9% respondió que casi siempre se realiza, el 3.6% dijo que algunas veces, el 7.1% y 3.6% dijo casi casi nunca y nunca respectivamente.

Tabla 12

Dimensión Capacidad de respuesta

Ítem	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
P_21	¿Los supervisores del programa Vaso de Leche toman en consideración las sugerencias de los presidentes del programa Vaso de leche?	46.4%	32.1%	21.4%	0%	0%	100%
P_22	¿Las diferencias de los beneficiarios en las reuniones son tomadas en cuenta para mejorar la calidad del servicio?	57.1%	25.0%	17.9%	0%	0%	100%
P_23	¿La implementación de los ambientes donde se realiza las reuniones con funcionarios del programa vaso de leche son adecuadas?	89.3%	10.7%	0%	0%	0%	100%
P_24	¿Las necesidades de los beneficiarios frente al programa Vaso de Leche son atendidas de forma oportuna?	3.6%	42.9%	35.7%	17.9%	0%	100%

Nota. Elaboración propia de la encuesta realizada a los presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche.



En el ítem P_21, se detalla que el 46.4% de las encuestadas dijeron que siempre los supervisores del programa toman en consideración las sugerencias de los presidentes, asimismo el 32.1% respondió casi siempre, mientras que el 21.4% dijo que algunas veces consideran las sugerencias. En el ítem P_22, en cuanto a las diferencias de los beneficiarios en las reuniones el 57.1% y 25% dijo que son tomadas en cuenta para mejorar la calidad de servicio, el 17.9% afirmó que a veces son tomadas en cuenta. En el ítem P_23, el 89.3% de las encuestadas dijo que siempre los ambientes donde se realiza las reuniones con funcionarios del programa eran adecuados, asimismo el 10.7% respondió que casi siempre eran adecuadas las reuniones. En el ítem P_24, del total de encuestadas el 3.6% dijo que las necesidades de los beneficiarios frente al programa eran atendidas de forma oportuna, asimismo el 42.9% respondió que casi siempre, mientras que el 35,7% y el 17.9% dijo que algunas veces y casi nunca respectivamente, eran atendidas de forma oportuna.

Tabla 13
Dimensión Empatía

Ítem	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
P_25	¿Las sugerencias sobre el servicio son bien aceptadas por los encargados del programa Vaso de Leche?	60.7%	21.4%	17.9%	0%	0%	100%
P_26	¿Las reuniones con los beneficiarios ayudan a mejorar la calidad del servicio del programa Vaso de Leche?	57.1%	28.6%	7.1%	7.1%	0%	100%
P_27	¿El local para las reuniones con los beneficiarios cumple con lo necesario para desarrollar las reuniones?	25.0%	7.1%	21.4%	17.9%	28.6%	100%
P_28	¿Los funcionarios/ supervisores visitan a las comunidades para informar sobre el programa Vaso de Leche y como ser beneficiarios?	10.7%	0%	28.6%	17.9%	42.9%	100%

Nota. Elaboración propia de la encuesta realizada a los presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche.



En el ítem P_25, se muestra que el 60.7% respondió que las sugerencias sobre el servicio eran siempre bien aceptadas por los encargados, asimismo el 21.4% dijo que casi siempre, por el contrario, el 17.9% respondió que a veces las sugerencias eran bien aceptadas por los encargados del programa Vaso de Leche. En el ítem P_26, el 57.1% respondió que siempre las reuniones con los beneficiarios ayudaban a mejorar la calidad de servicio del programa, asimismo el 28.6% dijo que casi siempre, mientras que el 7.1% y 7.1% afirmó que las reuniones con los beneficiarios a veces y casi nunca ayudan a mejorar la calidad del servicio del programa Vaso de Leche, respectivamente. En el ítem P_27, el 25.0% respondió que el local donde se llevan a cabo las reuniones cumplía con lo necesario para llevar a cabo las reuniones, en el mismo sentido el 7.1% dijo que casi siempre era adecuado, por el contrario, el 21.4%, 17.9% y 28.6% respondieron que a veces, casi nunca y nunca las reuniones se llevaban en un local que cumplía las características adecuadas para desarrollar las reuniones, respectivamente. En el ítem P_28, el 10.7% de las encuestadas respondió que siempre los funcionarios y supervisores visitaban a las comunidades para informar a la población sobre el programa Vaso de Leche, por el contrario, el 28.6%, 17.9% y el 42.9% dijo que a veces, casi nunca y nunca visitaban los funcionarios a las comunidades, respectivamente.

- **Estadística inferencial para la encuesta**

El estudio se procesó con 28 presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche de la municipalidad provincial de Canas del año 2020.

c) **Determinar la relación que existe entre supervisión y seguridad del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.**



Tabla 14
Correlación entre supervisión y seguridad

		Supervisión	Seguridad
Supervisión	Correlación de Pearson	1	-0,134
	Sig. (bilateral)		0,496
	N	28	28
Seguridad	Correlación de Pearson	-0,134	1
	Sig. (bilateral)	0,496	
	N	28	28

Nota. Elaboración propia de la encuesta realizada a los presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche.

En la tabla 14, se puede observar que la supervisión y seguridad tienen una relación negativa muy baja con un coeficiente Pearson de -0,134, asimismo, es evidente que no son significativas estas dos variables, ya que su valor de significancia resultó 0,496 mayor que 0,05. A partir de los resultados, se puede decir que existe una supervisión deficiente en el programa debido a que las actividades de prevención y monitoreo de entrada y salida de los productos no son verificadas de forma oportuna, ya que no se llevó un adecuado registro documentario de las mismas por el remoto trabajo que se dio en la pandemia, asimismo, no se evidenció por ello una buena supervisión de productos.

Por otra parte, en cuanto a la seguridad, se evidencia que los productos en su mayoría de las veces son entregados en buen estado, sin embargo, en cuanto a las capacitaciones fue muy deficiente, ya que no se desarrollaban de forma periódica, ello debido a que, durante el desarrollo de la recolección de información en campo todavía se encontraba en una etapa de confinamiento por el Covid-19, motivo por el cual, estaban prohibidas cualquier tipo de reuniones.

- Estadística descriptiva para las encuestas

El estudio se procesó con 28 presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche de la municipalidad provincial de Canas del año 2020.



Tabla 15
Dimensión supervisión

Ítem	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
P_9	¿Se realiza actividades de prevención y monitoreo de las entradas y salidas de los productos?	71.4%	25.0%	3.6%	0%	0%	100%
P_10	En general ¿considera que existe una buena supervisión de los productos?	32.1%	57.1%	10.7%	0%	0%	100%
P_11	¿Usted realiza la documentación necesaria y lleva un registro físico de control de las entradas y salidas de productos?	71.4%	4.3%	10.7%	3.6%	0%	100%
P_12	¿Se investigan los actos delictivos encontrados (perdida de productos, mala calidad de productos, entre otros) en el programa Vaso de Leche?	60.7%	25.0%	0.7%	0%	3.6%	100%

Nota. Elaboración propia de la encuesta realizada a los presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche.

En el ítem P_9, se puede observar que el 71.4% de las encuestadas respondieron que siempre realizan actividades de prevención y monitoreo de los productos en cuanto a la entrada y salida de estas, asimismo el 25% dijo casi siempre, mientras que el 3.6% manifestó que a veces se realizan actividades de prevención y monitoreo de las entradas y salidas de los productos. En el ítem P_10, el 32.1% dijo siempre existe una buena supervisión de los productos, asimismo el 57.1% respondió que casi siempre, mientras que el 10.7% respondió que algunas veces se realizaba una buena supervisión de los productos. En el ítem P_11, se observa que el 71.4% de las encuestadas dijo que siempre realizaba la documentación necesaria o registro de control de entradas y salidas de los productos, asimismo el 4.3%, 10.7% y 3.6% dijeron casi siempre, a veces y casi nunca realizaban una documentación de registros, respectivamente. En el ítem P_12, el 60.7% dijo que siempre investigan los actos



delictivos, asimismo el 25% respondió que casi siempre, por otro lado, el 0.7% y el 3.6% de respondió algunas veces y nunca se investigaban los actos delictivos en el programa Vaso de Leche, respectivamente

Tabla 16
Dimensión Seguridad

Ítem	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
P_29	¿Usted percibe la seguridad y buena calidad de los productos al momento del traslado al almacén?	28.6%	46.4%	17.9%	7.1%	0%	100%
P_30	¿Usted observa que todos los productos que ingresan al almacén cuentan con certificados de calidad?	39.3%	46.4%	10.7%	3.6%	0%	100%
P_31	En cuanto a las capacitaciones periódicas, ¿usted considera que todos los beneficiarios del programa Vaso de Leche son responsables?	17.9%	46.4%	28.6%	7.1%	0%	100%
P_32	¿Ha evidenciado que se realizan actividades de seguridad del almacén?	67.9%	17.9%	14.2%	0%	0%	100%

Nota. Elaboración propia de la encuesta realizada a los presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche.

En el ítem P_29, el 28.6% de las encuestadas respondieron que casi siempre perciben la seguridad y buena calidad de los productos, asimismo el 46.4% dijo que casi siempre percibe los productos de buena calidad, por el contrario, para el 17.9%, 7.1% respondieron que a veces y casi nunca perciben los productos en buena calidad al momento del traslado al almacén, respectivamente. En el ítem P_30, el 39.3% respondió que siempre observa que los productos ingresen con certificado de calidad al almacén, seguidamente el 46.4% afirmó que observaba casi siempre, sin embargo, el 10.7% y 3.6% dijo que a veces y casi nunca respectivamente observaba el ingreso de los productos con un certificado de calidad. En el ítem P_31, el 17.9% dijo que los beneficiarios del programa vaso de leche eran responsables



al momento de asistir a las reuniones programadas, seguidamente el 46.4% dijo que casi siempre eran responsables, por el contrario, el 28.6% y el 7.1% afirmó que a veces y casi nunca eran responsables los beneficiarios en asistir a las reuniones programadas. En el ítem P_32, se muestra que el 67.9% de las encuestadas dijo que siempre realizan actividades de seguridad del almacén, asimismo el 17.9% respondió que casi siempre se realizan y el 14.2% dijo que a veces se realizan actividades de seguridad del almacén.

4.2. Resultados respecto al objetivo General

- Estadística inferencial para la encuesta

El estudio se procesó con 28 presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche de la municipalidad provincial de canas del año 2020.

Tabla 17

Determinar la relación que existe entre control interno y la calidad del servicio en el programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.

Correlación entre el control interno y la calidad de servicio

		Control interno	Calidad de Servicio
Control interno	Correlación de Pearson	1	,819**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	28	28
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,819**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	28	28

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia de la encuesta realizada a los presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche.

En la tabla 17, de las 28 encuesta realizadas a los presidentes del programa se evidenció que existe una relación positiva alta entre las variables control interno y calidad de servicio, ello se pudo observar a partir de la correlación Pearson que fue de 0,819, asimismo, las variables resultaron significativas ya que la significancia bilateral resultó



0,000 a un 99% de confianza y un margen de error del 1%. En ese sentido, en cuanto a la variable Control interno en el programa Vaso de Leche de la provincia de Canas se pudo evidenciar que existe una buena cultura organizacional, gestión de riesgos y supervisión percibida por los presidentes del programa de cada comunidad. Asimismo, en cuanto a la calidad del servicio se evidencia una relación buena a nivel general que involucra las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de repuesta, empatía y seguridad.

- **Estadística descriptiva para las encuestas**

El estudio se procesó con 28 presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche de la municipalidad provincial de canas del año 2020.

Tabla 18
Variable control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	7,1	7,1
Casi nunca	4	14,3	21,4
Algunas veces	4	14,3	35,7
Casi siempre	7	25,0	60,7
Siempre	11	39,3	100,0
Total	28	100,0	

Nota. Elaboración propia de la encuesta realizada a los presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche.

De acuerdo a la encuesta realizada a las presidentes del programa Vaso de Leche de cada comunidad, en cuanto al control interno se encontró que unas 7,1% no percibían un adecuado control interno en el programa, asimismo un 14,3% y 14,3% percibían que el control interno era Casi nunca y Algunas veces adecuada respectivamente. Por otro lado, un 25% respondió que casi siempre el control interno era adecuado y un 11% dijo que siempre era adecuada. A partir de ello, se deduce que la mayoría de las encuestadas percibían un buen control interno del programa Vaso de Leche.



Tabla 19
Variable calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	14,3	14,3
Casi nunca	6	21,4	35,7
Algunas veces	5	17,9	53,6
Casi siempre	5	17,9	71,4
Siempre	8	28,6	100,0
Total	28	100,0	

Nota. Elaboración propia de la encuesta realizada a los presidentes de cada comité del Programa Vaso de Leche.

En cuanto a la calidad del servicio del programa Vaso de Leche, el 14,3% de las encuestadas respondió que la calidad del servicio nunca era buena, seguido de un 21,4% que afirmó que era casi nunca era buena y un 17,9% de ellas respondió que algunas veces era buena. Por el contrario, el 17,9% y 28,6% afirmó que la calidad de servicio era casi siempre y siempre buena respectivamente. A partir de ello, se deduce que la mayor cantidad de encuestadas consideran que la calidad del servicio del programa Vaso de Leche es buena o se desarrolla de forma efectiva.

- Estadística descriptiva para la ficha de observación

Tabla 20
Dimensión cultura organizacional

	Cultura organizacional	Respuesta		Porcentaje respuesta		
		Sí	No	Sí	No	Total
Obs_1	Se realiza el control de entradas y salidas de los insumos del almacén	28	0	100,0	0	28
Obs_2	Existe una buena comunicación e información entre el personal proveedor de los insumos y los presidentes de vaso de leche	25	3	89,3	10,7	28
Obs_3	Existe buena comunicación entre los presidentes y los beneficiarios del programa vaso de leche	27	1	96,4	3,6	28

Nota. Elaboración propia de la ficha de observación

En cuanto a la cultura organizacional, se observó que en la mayoría de los casos existe una cultura organizacional muy buena. En la tabla 19, se evidencia que todos los



presidentes realizan un control de entradas y salidas de los productos del almacén. Asimismo, se observó que existía una buena comunicación e información entre el personal proveedor de los insumos y los presidentes de vaso de leche. También, existía una buena comunicación entre los presidentes y beneficiarios del programa de Vaso de Leche.

Tabla 21

Dimensión gestión de riesgos

	Gestión de riesgos	Respuesta		Porcentaje respuesta		
		Sí	No	Sí	No	Total
Obs_ 4	Existe un plan de evaluación de riesgos	23	5	82,1	17,9	28
Obs_ 5	Se realiza actividades de control de almacén en el que se evalúa si el espacio es apropiado y guarda las características adecuadas de custodia y conservación de los productos.	28	0	100,0	0	28

Nota. Elaboración propia de la ficha de observación

En la gestión de riesgos se evidenció que existe un plan de evaluación de riesgos en la mayoría de las comunidades, asimismo, se vio que se realizaba actividades de control de las condiciones de los almacenes.

Tabla 22

Dimensión supervisión

	Supervisión	Respuesta		Porcentaje respuesta		
		Sí	No	Sí	No	Total
Obs_ 6	Existe planes de prevención y monitoreo frente a algunos incidentes que pudieran ocurrir en el transporte de los productos	28	0	100,0	0	28
Obs_ 7	¿El almacén tiene instalado algún sistema de seguridad y vigilancia?	28	0	100,0	0	28

Nota. Elaboración propia de la ficha de observación

En cuanto a la supervisión, se observó que en todas las comunidades existía una supervisión adecuada. Ello se evidencia ya que en todos los casos se observó que, si existía planes de prevención y monitoreo frente a algunos incidentes que pudiera ocurrir en el camino, Asimismo, en todos los casos se contaba con un sistema de seguridad y vigilancia.



Tabla 23

Dimensión tangibilidad

	Tangibilidad	Respuesta		Porcentaje respuesta		
		Sí	No	Sí	No	Total
Obs_8	Los productos tienen el valor nutricional que requieren los beneficiarios del programa Vaso de Leche	28	0	100,0	0	28
Obs_9	Las instalaciones son adecuadas para un almacenamiento apropiado de los productos	28	0	100,0	0	28
Obs_10	Los ambientes son apropiados para que los beneficiarios puedan realizar sus capacitaciones y recibir sus productos	28	0	100,0	0	28

Nota. Elaboración propia de la ficha de observación

En la tangibilidad se observó que en todas las comunidades los productos cumplían con el valor nutricional que requerían los beneficiarios. Asimismo, las instalaciones para el almacenamiento del producto eran las adecuadas y los ambientes eran apropiados para que se llevaran a cabo las capacitaciones.

Tabla 24

Dimensión fiabilidad

	Fiabilidad	Respuesta		Porcentaje respuesta		
		Sí	No	Sí	No	Total
Obs_11	La finalidad del programa es óptima ya que beneficia a los que necesitan de un apoyo social	28	0	100,0	0	28
Obs_12	Las condiciones del servicio son adecuadas y están orientadas a las familias que necesitan del servicio	28	0	100,0	0	28
Obs_13	El programa tiene deficiencias en su implementación o al momento de brindar el servicio	25	3	89,3	10,7	28

Nota. Elaboración propia de la ficha de observación

En la fiabilidad se observó que en todas las comunidades la finalidad del programa beneficiaba a los que necesitaban de este apoyo social, asimismo, las condiciones del servicio eran las adecuadas y estaban orientadas a las personas beneficiarias. Sin embargo, también se encontró que en el programa existían algunas deficiencias en su implementación.



Tabla 25

Dimensión capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	Respuesta		Porcentaje respuesta		
	Sí	No	Sí	No	Total
Obs_1 4 Las sugerencias de los beneficiarios sobre el servicio son atendidas de forma oportuna	21	7	75,0	25,0	28
Obs_1 5 Existe un cronograma para las reuniones con beneficiarios	26	2	92,9	7,1	28
Obs_1 6 El local cumple con la implementación necesaria (mesas, sillas, etc.) para desarrollar adecuadamente las reuniones	28	0	100,0	0	28
Obs_1 7 Las necesidades de los beneficiarios son atendidas de forma oportuna	21	7	75,0	25,0	28

Nota. Elaboración propia de la ficha de observación

En cuanto a la capacidad de respuesta, se observó que en la mayoría de las comunidades las sugerencias de los beneficiarios son atendidas de forma oportuna. Asimismo, se observó que en la mayoría de las comunidades existe un cronograma para las reuniones con beneficiarios, también el local para las reuniones cumple con la implementación necesaria para un buen desarrollo de las reuniones. También, las necesidades de los beneficiarios son atendidas de forma oportuna.

Tabla 26

Dimensión empatía

Empatía	Respuesta		Porcentaje respuesta		
	Sí	No	Sí	No	Total
Obs_18 Las sugerencias sobre el servicio son bien recibidas por parte de los distribuidores de los insumos.	28	0	100,0	0	28
Obs_19 Las reuniones con los beneficiarios son óptimas ya que ayudan a mejorar la gestión del programa Vaso de Leche	23	5	82,1	17,9	28
Obs_20 El local cumple con la implementación necesaria para un buen desarrollo de las reuniones.	28	0	100,0	0	28
Obs_21 Las necesidades de los beneficiarios son atendidas oportunamente	21	7	75,0	25,0	28

Nota. Elaboración propia de la ficha de observación

En cuanto a la empatía se observó que las sugerencias sobre el servicio son bien recibidas por parte de los distribuidores de los insumos, asimismo, las reuniones con los



beneficiarios son óptimas, ya que ayudan a mejorar la gestión del programa. También, el local cumple con la implementación necesaria para un ben desarrollo de las reuniones, y también, las necesidades de los beneficiarios son atendidas oportunamente.

Tabla 27
Dimensión seguridad

	Seguridad	Respuesta		Porcentaje respuesta		
		S í	No	Sí	No	Total
Obs_22	Se realiza un control de vencimiento de los productos	2 8	0	100,0	0	28
Obs_23	Se revisa la calidad de los productos	2 8	0	100,1	0	28
Obs_24	Se tiene un personal responsable de almacenes que asegure la recepción de peticiones y certificados de calidad	2 8	0	100,2	0	28
Obs_25	Se realizan capacitaciones periódicas a los presidentes del programa.	2 8	0	100,3	0	28

Nota. Elaboración propia de la ficha de observación

En cuanto a la seguridad, se observó que se realiza un control de vencimientos de productos, también hay una revisión de la calidad de los productos. Asimismo, se tiene un personal responsable de almacén que se asegura de la recepción de las peticiones y certificaciones de calidad. También, se realizan las capacitaciones periódicas a los presidentes del programa. En general, existe una buena seguridad en las comunidades de Canas.



Capítulo V. Discusión

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Dentro de este capítulo, se da a conocer las similitudes y diferencias que los resultados muestran frente a estudios anteriores. Cabe mencionar que la asociación existente entre las variables estudiadas en la presente investigación es positiva y alta mediante correlación de Pearson con valor igual $=0.819$, al nivel de confianza del 99%.

5.2. Limitaciones del estudio

Dentro del desarrollo de la presente investigación, la principal limitación hallada fue la aplicación de las encuestas, puesto que, a raíz de la situación sanitaria el acceso a la zona de estudio fue dificultoso por el temor al contagio ya que la administración de la encuesta fue llevada de manera presencial

La segunda gran limitante fue el idioma, ya que las personas seleccionadas a llenar las encuestas, tenían como primer idioma el quechua para lo cual se requirió la presencia de un traductor que cumpla el rol de canal entre nuestra persona y los encuestados. Asimismo, fue dificultoso la recolección del trabajo de campo, ya que se les tuvo que explicar de distintas formas a los encuestados para que pudieran responder de forma adecuada las preguntas.

La recolección de información demandó más tiempo de lo planificado debido a que se les tuvo que explicar a cada uno de los encuestados las preguntas a detalle para que nos pudieran dar una respuesta adecuada con respecto a lo que buscábamos para nuestro estudio.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Rojas (2019) en su investigación realizó un análisis de la influencia del Control Interno en la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pariahuanca en Huancayo, quién al a través de su estudio demostró que el control interno influye de manera positiva y moderada en la calidad de servicio de la municipalidad. Además, se demuestra que el



52,94% de los participantes de la encuesta que realizó, afirmaron que la entidad apoya la implementación y consecución del control interno mediante evaluaciones de riesgo y desempeño de los funcionarios, donde el 41,17% indicó que la entidad cuenta con los canales adecuados de comunicación como parte de sus herramientas de control. Ante estos datos, los resultados de esta investigación demuestran que el control de riesgos que realiza la entidad el 1005 afirma la existencia de estos procesos, mientras que ante la supervisión el 32,1% que se realizan de manera continua (siempre), por lo que se da apoyo y afirmación a los resultados que Rojas obtuvo en su investigación.

En cuanto al objetivo específico 1, se encontró que la cultura organizacional posee relación negativa muy baja con la tangibilidad del programa vaso de leche, con un coeficiente Pearson de $-0,280$, este resultado es directamente comparado con el resultado que (Delgado, 2019) presentó en su investigación, en el cual encontró que la estructura organizacional del ambiente de control interno es establecido con un criterio organizacional vertical en el que las funciones y responsabilidades son determinadas por jerarquía, existe un proceso operativo para la gestión del programa Vaso de Leche de la municipalidad, el cual no se encuentra regulada bajo ninguna directiva aprobada por la municipalidad.

Respecto al objetivo específico 2, se confirma la existencia de relación muy baja entre la gestión de riesgos y la capacidad de respuesta, con un coeficiente Pearson de $0,202$ y valor de significancia $0,162$, por lo que se considera que la relación no es significativa. Mientras que, (Morales, 2018) dentro de su investigación encontró que el 70.59 % de los trabajadores de gerencia evalúa los Riesgos de Control de las operaciones en la municipalidad por lo que encontró relación entre el control interno y la gestión administrativa, con un Rho de Spearman del 85,4%.

Ante el objetivo específico 3, se encontró relación negativa y muy baja entre la supervisión y la seguridad que presenta el programa vaso de leche de la Municipalidad



Provincial de Canas, 2020 con un coeficiente Pearson de $-0,134$, asimismo, las variables no fueron significativas. En el estudio de (Elizalde, 2018) se muestra que el sistema de control optimiza el uso de los recursos con los que cuenta dentro del programa vaso de leche, además demuestra que el control de riesgo dentro del municipio emplea medidas bajo los parámetros de la normativas por lo que se afirma la existencia de un adecuado control de riesgos, ya que se logran encontrar deficiencias de manera oportuna para su adecuada intervención para evitar problemas futuros. En general, la investigación realizada llega a similares resultados de las investigaciones utilizadas en los antecedentes de este proyecto de tesis. En cuanto a la seguridad, se evidenció que los productos en su mayoría de las veces son entregados en buen estado, sin embargo, en cuanto a las capacitaciones es muy deficiente, ya que no se desarrollaban de forma periódica, ello debido a que, durante el desarrollo de la recolección de información en campo todavía se encontraba en una etapa de confinamiento por la Covid-19, motivo por el cual, estaban prohibidas cualquier tipo de reuniones.

5.4. Implicancias del estudio

A partir del presente estudio, se ha evidenciado que el control interno en el programa Vaso de Leche no tiene un buen control interno y que la calidad de servicio hacia los beneficiarios tiene algunas deficiencias.



CONCLUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos en el estudio, se concluye que:

Primero, en cuanto al objetivo general se encontró que existe una buena cultura organizacional, ya que los encargados del programa cumplen sus funciones de acuerdo a lo establecido en base a la guía de observación. Por otro lado, existe una relación positiva alta entre las variables control interno y calidad de servicio en el programa Vaso de Leche de la provincia de Canas, ello se apreció ya que el resultado del coeficiente de correlación Pearson fue de 0,819 y significativo al 95% de confianza.

Segundo, en cuanto al objetivo específico uno, se encontró que existe una relación muy baja negativa entre la cultura organizacional y la tangibilidad en el programa, ello se evidenció en el coeficiente Pearson de -0,280 y un valor de significancia de 0,149 mayor a 0.05, lo cual indica que las variables estudiadas no son significativas. Considerando en la cultura organizacional el manejo de información sobre la gestión y distribución de los productos del programa y el manejo de la información sobre el reglamento del programa. Contrariamente, en la guía de observación los resultados muestran en su totalidad que la tangibilidad en el programa respecto a las capacitaciones y ambientes eran óptimas.

Tercero, en el objetivo específico dos, se encontró que hay una relación muy baja de 0,202 entre la gestión de riesgos y la capacidad de respuesta en el programa Vaso de Leche, asimismo, estas variables no fueron significativas debido a que el valor de significancia fue de 0,162 mayor a 0.05. No obstante, los resultados de la guía de observación, muestran la existencia de una adecuada capacidad de respuesta ya que las sugerencias de los beneficiarios serían tomadas en cuenta.

Cuarto, en el objetivo específico tres, se encontró que la supervisión y seguridad tenían una relación negativa muy baja de -0,134. Por otra parte, en la guía de observación la seguridad y supervisión muestra que la seguridad es muy buena ya que en su totalidad



cumplen con sus tareas respecto a las verificaciones de control de calidad de los productos, del mismo modo la persona encargada de la supervisión cumple en su totalidad los trabajos encargados de manera óptima.



RECOMENDACIONES

En cuanto a las recomendaciones se tiene cuatro:

Primero, en cuanto al objetivo general se recomienda a la administración de la Municipalidad Provincial de Canas mejorar el manejo de los sistemas de control interno a través de reuniones y charlas dirigido a los encargados del programa, pues ya que, al estar asociados ambas variables, tendrá una incidencia en la calidad de vida de los beneficiarios del programa, ahora tratándose más aún de un programa social que está enfocado en reducir los niveles de desnutrición de los niños

Segundo, se recomienda a la gerencia de Desarrollo Social que se encarga de los programas sociales de la Municipalidad de Canas una intervención periódica de los almacenes de los productos para verificar la aplicación de las estrategias de control interno para reducir los riesgos que se podría presentar, de la misma manera, se recomienda capacitar al personal del área de Vaso de Leche sobre el control interno debido a que no hubo un plan de riesgos en la pandemia. De esta manera, generar una cultura organizacional que permita la aceptación de los beneficiarios en cuanto a la tangibilidad y fiabilidad de los productos.

Tercero, se recomienda al área de control interno de la Municipalidad realizar exámenes de control preventivo sobre los procesos de otorgamiento de los productos en favor de los beneficiarios, de la misma manera, verificar la situación actual de control interno del área del Programa Vaso de leche para mejorar la gestión de actividades en cuanto al control de riesgos y generar la satisfacción de los presidentes del programa en cuanto a la calidad del servicio.

Cuarto, se recomienda al área de control interno de la municipalidad, diseñar un cronograma de actividades de supervisión y seguridad de los productos del Programa Vaso de Leche, con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos del programa, de modo que,



se asegure la calidad de los productos, recepción de peticiones y certificados de calidad, así como también brindar capacitaciones periódicas a los trabajadores de la Municipalidad del área del programa Vaso de Leche.



BIBLIOGRAFÍA

- Abramo, L., Cecchini, S., & Morales, B. (2019). *Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral Aprendizajes desde América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas.
- Albán, J., & Poma, A. (2018). *Problemática del sistema de control interno para erradicar la corrupción en el estado peruano*.
<https://revista.uct.edu.pe/index.php/YACHAQ/article/view/70/113>
- Aranda, J., Torero, N., & Martel, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 11.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>
- Arellano, H. (2017). *La calidad en el servicio como ventaja competitiva*. 3(2477–8818).
- Arredondo, S. (2013). *El triángulo del servicio de Albrecht: Un enfoque al comercio móvil*.
- Cerdán, P. (2016). *Una nueva visión de a función pública en el Perú*.
<https://www.derechocambiosocial.com/RJC/REVISTA2/FUNCIONPUBLICA.htm>
- Chiavenato, I. (2009). *Administracion de Recursos Humanos* (6th ed.).
https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado
- Ley N° 27470, (2001). <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad/por-instrumento/leyes/6565-ley-n-27470-1/file>
- Ley N° 27785, (2019). https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf
- Ley N° 27712, (2002). [http://www.osce.gob.pe/consuocode/userfiles/image/LEY_27712\(1\).pdf](http://www.osce.gob.pe/consuocode/userfiles/image/LEY_27712(1).pdf)
- Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, 40 (2019).
https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/RC_146-2019-CG.pdf
- Resolución de Contraloría N° 146-2019, Pub. L. No. 146–2019 (2019).
http://doc.contraloria.gob.pe/transparencia/documentos/2019/RC_146-2019-CG.pdf
- Delgado, A. (2019). *Control interno en la gestión de compras en las municipalidades provinciales de Acomayo y Chumbivilcas Cusco, periodo 2017* [Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco].
http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/3985/253T20191009_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Ley N° 24059, Pub. L. No. 24059 (1984). [https://apps.contraloria.gob.pe/pvl/files/Ley24059 - Creación del PVL.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/pvl/files/Ley24059-Creacion-del-PVL.pdf)
- Ley N°27050:Ley General de la Persona con Discapacidad, 18 (1998).
- Ley de Control Interno de las entidades del Estado, Pub. L. No. 28716 (2006).
<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28716.pdf>
- Código de protección y defensa del consumidor, (2010).
[http://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/img_bol08/Código de protecciOn y defensa del consumidor.pdf](http://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/img_bol08/Codigo%20de%20proteccion%20y%20defensa%20del%20consumidor.pdf)
- Elizalde, C. (2018). *Sistema de control interno del programa de vaso de leche en el suministro de alimentos a los beneficiarios de la Municipalidad Distrital de Pampas de hospital 2015* [Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7703>
- FAO, FIDA, OPS, WFP, & UNICEF. (2020). *Panorama de la seguridad alimentaria y nutricional en América Latina y El Caribe: Seguridad alimentaria y nutricional para los territorios más rezagados*. <https://doi.org/https://doi.org/10.4060/cb2242es>
- García, S., & Chanca, L. (2019). *Ambiente de control en el procedimiento de abastecimiento del programa Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Ocongate Provincia de Quispicanchi periodo 2016* [Universidad Andina del Cusco].
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3056/1/Lileth_Shanda_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Guerrero, M. A., Parra, R., & Arce, M. (2018). La Satisfacción Laboral y su Efecto en la Satisfacción del Cliente, un Análisis Teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 157–162. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).
- INEI. (2019). *Servicios Sociales* (p. 14).
- INEI. (2021). *Pobreza monetaria alcanzó al 30,1% de la población del país durante el año 2020*. INEI.
- Instituto de Ciencias HEGEL. (2021). *Gestión pública en Perú: qué es, como se compone, importancia, etc.* 11 Enero 2021. <https://hegel.edu.pe/blog/gestion-publica-en-peru-que-es-como-se-compone-importancia-etc/>
- López, A., Santamaría, G., & Corredor, S. (2017). *Actualización e implementación del Módulo Estándar de Control Interno (MECI) en la Alcaldía Municipal de Saboyá (Boyacá)*. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3176254>



MIDIS. (2021). *Reporte Regional de Indicadores Sociales del Departamento de Cusco*.

MIDIS.

D.S. No 344-2018-EF, (2018).

[https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/2018_DL1444/DS 344-2018-EF Reglamento de la Ley N° 30225.pdf](https://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/2018_DL1444/DS_344-2018-EF_Reglamento_de_la_Ley_Nº_30225.pdf)

Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>

Morales, Y. (2018). *Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia, 2018* [Universidad Peruna Unión].

<https://1library.co/document/yd7n491y-control-interno-gestion-administrativa-municipio-campamento-colombia.html>

Resolución de Alcaldía N° 0218-2021-A-MPC-C, (2021).

<http://www.municanas.gob.pe/wp-content/uploads/2021/09/RESOLUCIÓN-DE-ALCALDIA-Nº-0218-2021-A-MPC-C.pdf>

Nueva ISO 9001:2015. (2014). *NUEVA ISO 9001:2015.Sistemas de Gestión Integrado: Identificación de las relaciones entre procesos*. 2014. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/03/nueva-iso-90012015-sistemas-de-gestion-integrado-identificacion-de-las-relaciones-entre-procesos/>

ONU. (2021). *3 cifras que muestran el impactante aumento del hambre en América Latina*. Bbc News.

Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado: LEY N° 27658, 10 (2002).

PCM. (2021). Norma tecnica para la Gestion de la Calidad de Servicios en el Sector Publico. *Diario El Peruano*.

Real Academia Española. (2021a). *Control*. <https://dle.rae.es/control>

Real Academia Española. (2021b). *Malversación*. <https://dle.rae.es/malversación>

Restrepo, S., & Segovia, Y. (2020). Diseño y validación de un instrumento de evaluación de la competencia digital en Educación Superior. *Scielo*, 28.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1590/S0104-40362020002801877>

Robbins, S., & Coulter, M. (2015). *Administración* (6th ed.).

https://issuu.com/andreaacuna/docs/administracion_-_stephen_robbins_y_

Rojas, A. (2019). *Control interno y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pariahuanca - año 2017* [Universidad Nacional del Centro del Perú].

[http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5229/Rojas Alhua.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5229/Rojas_Alhua.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Rosas, C., & Flores, E. (2018). Sistema de control de tesis para mejorar la gestión administrativa de la Escuela de Postgrado en la Universidad Privada de Chiclayo. *TZHOECOEN*, 10(3), 439–448. <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.328236>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *CienciaUAT*, 15. <https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Soler-Gonzales, R., Varela-Lorenzo, P., Oñate-Andino, A., & Naranjo-Silva, E. (2018). La gestión de riesgo: el recurrente de la administración de empresas. *Revista Ciencia UNEMI*, 11, 12.
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina (Revista Multidisciplinar)*, 5. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis: descriptiva-comparativa, correlacional y cuasiexperimental* (San Marcos (ed.); primera ed).



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuesta

Cuestionario sobre control interno y la calidad del servicio del programa Vaso de Leche

Presidente de Vaso de Leche de:(lugar)

Sexo: Edad:

Cuestionario	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
Control interno					
Dimensión: Cultura organizacional					
1. Cómo presidente de Vaso de Leche ¿usted ha observado que los supervisores de la Municipalidad entreguen conforme todos los productos?					
2. ¿Usted maneja la información necesaria sobre la gestión y distribución de productos del programa Vaso de Leche?					
3. ¿Usted mantiene una buena comunicación con los supervisores de la Municipalidad del programa Vaso de Leche?					
4. Usted ¿maneja información sobre el reglamento y sanciones del programa Vaso de Leche?					
Dimensión: Gestión de riesgos					
5. ¿Se toman medidas ante riesgos que podrían suscitarse en el transporte de los productos? (prevención ante riesgos en el transporte)					
6. ¿Se realizan actividades de control de riesgos en los almacenes (libre de humedad, suciedad, sin grietas para el ingreso de roedores o plagas)?					
7. ¿Usted cree que implementar un plan de gestión de riesgos es importantes para que los insumos lleguen adecuadamente a los almacenes?					
8. ¿Son sancionados los funcionarios o supervisores que cometen irregularidades en la entrega de los productos del programa Vaso de Leche?					
Dimensión: Supervisión					
9. ¿Se realiza actividades de prevención y monitoreo de las entradas y salidas de los productos?					
10. En general ¿considera que existe una buena supervisión de los productos?					



11. ¿Usted realiza la documentación necesaria y lleva un registro físico de control de las entradas y salidas de productos?					
12. ¿Se investigan los actos delictivos encontrados (perdida de productos, mala calidad de productos, entre otros) en el programa Vaso de Leche?					
Calidad de Servicio					
Dimensión: Tangible					
13. ¿Usted realiza un control minucioso de los productos que ingresan al almacén?					
14. ¿Cree que las instalaciones del almacén son los adecuados para mantener en buen estado los productos?					
15. ¿Los beneficiarios utilizan implementos de protección frente a la pandemia al momento de ir a recibir sus productos?					
16. ¿Los supervisores del programa Vaso de Leche llevan un control documentario de las entregas de productos al almacén de las comunidades?					
Dimensión: Fiabilidad					
17. ¿Cree que con los productos del programa de vaso de leche se disminuye la desnutrición y anemia en los niños menores de 6 años?					
18. ¿Considera que las condiciones del servicio del programa Vaso de Leche son pertinentes para incluir a los beneficiarios?					
19. ¿Usted ha observado deficiencias en la gestión del programa Vaso de Leche?					
20. ¿Los supervisores muestran los certificados de calidad de los productos?					
Dimensión: Capacidad de respuesta					
21. ¿Los supervisores del programa Vaso de Leche toman en consideración las sugerencias de los presidentes del programa Vaso de leche?					
22. ¿Las diferencias de los beneficiarios en las reuniones son tomadas en cuenta para mejorar la calidad del servicio?					
23. ¿La implementación de los ambientes donde se realiza las reuniones con funcionarios del programa vaso de leche son adecuadas?					



24. ¿Las necesidades de los beneficiarios frente al programa Vaso de Leche son atendidas de forma oportuna?					
Dimensión: Empatía					
25. ¿Las sugerencias sobre el servicio son bien aceptadas por los encargados del programa Vaso de Leche?					
26. ¿Las reuniones con los beneficiarios ayudan a mejorar la calidad del servicio del programa Vaso de Leche?					
27. ¿El local para las reuniones con los beneficiarios cumple con lo necesario para desarrollar las reuniones?					
28. ¿Los funcionarios/supervisores visitan a las comunidades para informar sobre el programa Vaso de Leche y como ser beneficiarios?					
Dimensión: Seguridad					
29. ¿Usted percibe la seguridad y buena calidad de los productos al momento del traslado al almacén?					
30. ¿Usted observa que todos los productos que ingresan al almacén cuentan con certificados de calidad?					
31. En cuanto a las capacitaciones periódicas, ¿usted considera que todos los beneficiarios del programa Vaso de Leche son responsables?					
32. ¿Ha evidenciado que se realizan actividades de seguridad del almacén?					



GUÍA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO:	La investigación tiene fines de investigación universitaria
SUJETO DE ESTUDIO:	PROGRAMA VASO DE LECHE
ACTIVIDAD OBSERVADA:	Prestación de servicios
ÁREA DE OBSERVACIÓN:	Almacenes
OBSERVADORES:	Mekhelym Cjuno Quispe y Mayra Venero Valenzuela
TIEMPO DE OBSERVACIÓN:	1 vez al mes
OBJETIVO:	La investigación tiene fines de investigación universitaria
FECHA DE OBSERVACIÓN:	

ASPECTOS A EVALUAR/ OBSERVAR	SI	NO	OBSERVACIONES
Dimensión: Cultura organizacional			
Se realiza el control de entradas y salidas de los insumos del almacén			
Existe una buena comunicación e información entre el personal proveedor de los insumos y los presidentes de Vaso de Leche			
Existe buena comunicación entre los presidentes y los beneficiarios del programa Vaso de Leche			
Dimensión: Gestión de riesgos			
Existe un plan de evaluación de riesgos			
Se realiza actividades de control de almacén en el que se evalúa si el espacio es apropiado y guarda las características adecuadas de custodia y conservación de los productos.			
Dimensión: Supervisión			
Existe planes de prevención y monitoreo frente a algunos incidentes que pudieran ocurrir			
¿El almacén tiene instalado algún sistema de seguridad y vigilancia?			
Calidad de Servicio			
Dimensión: Tangibilidad			
Los productos tienen el valor nutricional que requieren los beneficiarios del programa Vaso de Leche			
Las instalaciones son adecuadas para un almacenamiento apropiado de los productos			
Los ambientes son apropiados para que los beneficiarios puedan realizar sus capacitaciones y recibir sus productos			



Dimensión: Fiabilidad			
La finalidad del programa es óptima ya que beneficia a los que necesitan de un apoyo social			
Las condiciones del servicio son adecuadas y están orientadas a las familias que necesitan del servicio			
El programa tiene deficiencias en su implementación o al momento de brindar el servicio			
Dimensión: Capacidad de respuesta			
Las sugerencias de los beneficiarios sobre el servicio son atendidas de forma oportuna			
Existe un cronograma para las reuniones con beneficiarios			
El local cumple con la implementación necesaria (mesas, sillas, etc.) para desarrollar adecuadamente las reuniones			
Las necesidades de los beneficiarios son atendidas de forma oportuna			
Dimensión: Empatía			
Las sugerencias sobre el servicio son bien recibidas por parte de los distribuidores de los insumos.			
Las reuniones con los beneficiarios son óptimas ya que ayudan a mejorar la gestión del programa Vaso de Leche			
El local cumple con la implementación necesaria para un buen desarrollo de las reuniones.			
Las necesidades de los beneficiarios son atendidas oportunamente			
Dimensión: Seguridad			
Se realiza un control de vencimiento de los productos			
Se revisa la calidad de los productos			
Se tiene un personal responsable de almacenes que asegure la recepción de peticiones y certificados de calidad			
Se realizan capacitaciones periódicas a los presidentes del programa.			



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: DOCENTE JUAN JOSE GIRÓN GUTIÉRREZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela profesional de contabilidad Universidad Andina del Cusco, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador público.

El título del proyecto de investigación es: "CONTROL INTERNO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL PROGRAMA VASO DE LECHE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS-2020" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema finanzas y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



JUAN JOSE GIRÓN GUTIÉRREZ
DNI: 89120906

FIRMA



Instrumento de Investigación

Cuestionario

“Control interno y calidad del servicio en el programa Vaso de Leche de la municipalidad provincial de Canas-2020”

Sres:

Mucho agradeceremos contestar el presente cuestionario que forma parte de nuestra tesis para optar el título de contador en la Universidad Andina del Cusco, estamos realizando una investigación acerca de “Control interno y calidad del servicio en el programa Vaso de Leche de la municipalidad provincial de Canas-2020”. Le demandará unos breves minutos completarla y será de gran ayuda para nuestra investigación.

Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima. Por favor marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

Escala: 1 (Nunca); 2 (Casi nunca); 3 (A veces); 4 (Casi siempre); 5 (Siempre).

CUESTIONARIO

Cuestionario para el recojo de información acerca de Control interno y calidad del servicio en el programa Vaso de Leche de la municipalidad provincial de Canas-2020”.

OPCIONES DE RESPUESTA:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE
1	2	3	4	5

Dimensiones	ítem	Cuestionario	1	2	3	4	5
Cultura organizacional	1	Cómo presidente de Vaso de Leche ¿usted ha observado que los supervisores de la Municipalidad entreguen conforme todos los productos?					
	2	¿Usted maneja la información necesaria sobre la gestión y distribución de productos del programa Vaso de Leche?					
	3	¿Usted mantiene una buena comunicación con los supervisores de la Municipalidad del programa Vaso de Leche?					
	4	Usted ¿maneja información sobre el reglamento y sanciones del programa Vaso de Leche?					
Gestión de Riesgos	5	¿Se toman medidas ante riesgos que podrían suscitarse en el transporte de los productos? (prevención ante riesgos en el transporte)					



	6	¿Se realizan actividades de control de riesgos en los almacenes (libre de humedad, suciedad, sin grietas para el ingreso de roedores o plagas)?						
	7	¿Usted cree que implementar un plan de gestión de riesgos es importantes para que los insumos lleguen adecuadamente a los almacenes?						
	8	¿Son sancionados los funcionarios o supervisores que cometen irregularidades en la entrega de los productos del programa Vaso de Leche?						
Supervisión.	9	¿Se realiza actividades de prevención y monitoreo de las entradas y salidas de los productos?						
	10	En general ¿considera que existe una buena supervisión de los productos?						
	11	¿Usted realiza la documentación necesaria y lleva un registro físico de control de las entradas y salidas de productos?						
	12	¿Se investigan los actos delictivos encontrados (perdida de productos, mala calidad de productos, entre otros) en el programa Vaso de Leche?						
Dimensiones	ítem	Cuestionario	1	2	3	4	5	
Tangible	13	¿Usted realiza un control minucioso de los productos que ingresan al almacén?						
	14	¿Cree que las instalaciones del almacén son los adecuados para mantener en buen estado los productos?						
	15	¿Los beneficiarios utilizan implementos de protección frente a la pandemia al momento de ir a recibir sus productos?						
	16	¿Los supervisores del programa Vaso de Leche llevan un control documentario de las entregas de productos al almacén de las comunidades?						
Fiabilidad	17	¿Cree que con los productos del programa de vaso de leche se disminuye la desnutrición y anemia en los niños menores de 6 años?						
	18	¿Considera que las condiciones del servicio del programa Vaso de Leche son pertinentes para incluir a los beneficiarios?						
	19	¿Usted ha observado deficiencias en la gestión del programa Vaso de Leche?						
	20	¿Los supervisores muestran los certificados de calidad de los productos?						
Capacidad de respuesta	21	¿Los supervisores del programa Vaso de Leche toman en consideración las						



		sugerencias de los presidentes del programa Vaso de leche?							
	22	¿Las diferencias de los beneficiarios en las reuniones son tomadas en cuenta para mejorar la calidad del servicio?							
	23	¿La implementación de los ambientes donde se realiza las reuniones con funcionarios del programa vaso de leche son adecuadas?							
	24	¿Las necesidades de los beneficiarios frente al programa Vaso de Leche son atendidas de forma oportuna?							
Empatía	25	¿Las sugerencias sobre el servicio son bien aceptadas por los encargados del programa Vaso de Leche?							
	26	¿Las reuniones con los beneficiarios ayudan a mejorar la calidad del servicio del programa Vaso de Leche?							
	27	¿El local para las reuniones con los beneficiarios cumple con lo necesario para desarrollar las reuniones?							
	28	¿Los funcionarios/supervisores visitan a las comunidades para informar sobre el programa Vaso de Leche y como ser beneficiarios?							
Seguridad	29	¿Usted percibe la seguridad y buena calidad de los productos al momento del traslado al almacén?							
	30	¿Usted observa que todos los productos que ingresan al almacén cuenten con certificados de calidad?							
	31	En cuanto a las capacitaciones periódicas, ¿usted considera que todos los beneficiarios del programa Vaso de Leche son responsables?							
	32	¿Ha evidenciado que se realizan actividades de seguridad del almacén?							

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Control interno y calidad del servicio en el programa Vaso de Leche de la municipalidad provincial de Canas-2020

MD= Muy en desacuerdo D= desacuerdo A= Acuerdo MA= Muy de acuerdo

N°	Dimensiones	Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
			MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
1	Cultura organizacional	Se realiza el control de entradas y salidas de los insumos del almacén			X				X				X		
2		Existe una buena comunicación e información entre el personal proveedor de los insumos y los presidentes de Vaso de Leche			X			X				X			
3		Existe buena comunicación entre los presidentes y los beneficiarios del programa Vaso de Leche			X			X				X			
5	Gestión de Riesgos	Existe un plan de evaluación de riesgos			X			X				X			
6		Se realiza actividades de control de almacén en el que se evalúa si el espacio es apropiado y guarda las características adecuadas de custodia y conservación de los productos.			X			X				X			
	Supervisión	Existe planes de prevención y monitoreo frente a algunos incidentes que pudieran ocurrir			X			X				X			
		¿El almacén tiene instalado algún sistema de seguridad y vigilancia?													
N°	Dimensiones	Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
			MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	



10		Los productos tienen el valor nutricional que requieren los beneficiarios del programa Vaso de Leche				X					X								X
11	Tangibilidad	Las instalaciones son adecuadas para un almacenamiento apropiado de los productos				X					X								X
12		Los ambientes son apropiados para que los beneficiarios puedan realizar sus capacitaciones y recibir sus productos				X					X								X
13		La finalidad del programa es óptima ya que beneficia a los que necesitan de un apoyo social				X					X								X
14	Fiabilidad	Las condiciones del servicio son adecuadas y están orientadas a las familias que necesitan del servicio				X					X								X
15		El programa tiene deficiencias en su implementación o al momento de brindar el servicio				X					X								X
16	Capacidad de respuesta	Las sugerencias de los beneficiarios sobre el servicio son atendidas de forma oportuna				X					X								X
17		Existe un cronograma para las reuniones con beneficiarios				X					X								X
18		El local cumple con la implementación necesaria (mesas, sillas, etc.) para desarrollar adecuadamente las reuniones				X					X								X
19		Las necesidades de los beneficiarios son atendidas de forma oportuna				X					X								X
	Empatía	Las sugerencias sobre el servicio son bien recibidas por parte de los distribuidores de los insumos.				X					X								X
		Las reuniones con los beneficiarios son óptimas ya que ayudan a mejorar la gestión del programa Vaso de Leche				X					X								X

		El local cumple con la implementación necesaria para un buen desarrollo de las reuniones				X					X								X
		Las necesidades de los beneficiarios son atendidas oportunamente				X					X								X
	Seguridad	Se realiza un control de vencimiento de los productos				X					X								X
		Se revisa la calidad de los productos				X					X								X
		Se tiene un personal responsable de almacenes que asegure la recepción de peticiones y certificados de calidad				X					X								X
		Se realizan capacitaciones periódicas a los presidentes del programa.				X					X								X

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg/Dr. CPCC. JUAN JOSE GIRÓN GUTIÉRREZ** **DNI: 09120906.**

Especialidad del validador: **Contador**

15 de Octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg/Dr. Juan José Girón Gutiérrez
DNI: 09120906

Firma del Experto Informante.
Especialidad



SOLICITUD DE PERMISO DE LA MUNICIPALIDAD



SOLICITO: INFORMACIÓN DEL PROGRAMA VASO DE LECHE

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS.

Mayra Katherine Venero Valenzuela identificado con DNI.75954316, con domicilio en la Av., Magisterial MZ.J, LT.14, de la ciudad de Cusco correo electrónico Andina del Cusco ante Ud., con el debido respeto me presento y digo.

Que, recorro a su digna autoridad, solicitando permiso de la información del Programa Vaso de Leche para **LA INVESTIGACION DEL PROYECTO DE TESIS EN EL PERIODO 2020** de la universidad andina del cusco de la escuela profesional de contabilidad. De este modo aportar con la investigación a la Municipalidad Provincial De Canas.

- Informe de laboratorio
- Lista de Beneficiarios (Datos completos de los beneficiarios)
- Lista de Productos
- Documentos vinculados al Programa Vaso de Leche

POR LO EXPUESTO.

Señor Alcalde acceder a mi solicitud por ser de derecho.

Yanaoca 31 de enero del 2021

MAYRA KATHERINE VENERO VALENZUELA

DNI: 75954316

BACHILLER EN CONTABILIDAD



Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre control interno y la calidad del servicio en el programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre control interno y la calidad del servicio en el programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.	HIPOTESIS GENERAL Existe una relación significativa entre control interno y la calidad del servicio en el programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.	Variable Independiente Control interno	-Cultura Organizacional. - Gestión de Riesgos. - Supervisión.	Enfoque de la investigación: Cuantitativa Tipo de investigación: Básica Diseño: No experimental Nivel: Correlacional Técnicas e instrumentos: - Observación: Guía de observación -Encuesta: Cuestionario de preguntas
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICO			
P.E.1 ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y la tangibilidad- fiabilidad del	O.E.1. Determinar la relación que existe entre Cultura organizacional y tangibilidad- fiabilidad del programa Vaso	H.E.1 Existe una relación significativa entre la dimensión Cultura organizacional y las			



<p>programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020?</p> <p>P.E.2 ¿Cuál es la relación que existe entre gestión de riesgos y Capacidad de respuesta- Empatía del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020?</p> <p>P.E.3 ¿Cuál es la relación que existe entre supervisión y seguridad del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020?</p>	<p>de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.</p> <p>O.E.2. Determinar la relación que existe entre gestión de riesgos y Capacidad de respuesta- Empatía del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.</p> <p>O.E.3. Determinar la relación que existe entre supervisión y seguridad del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.</p>	<p>dimensiones tangibilidad-fiabilidad del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.</p> <p>H.E.2 Existe una relación significativa entre la dimensión gestión de riesgos y la dimensión Capacidad de respuesta- Empatía del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.</p> <p>H.E.3 Existe una relación significativa entre la dimensión supervisión y la dimensión seguridad del programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Canas-2020.</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>-Tangibilidad -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Empatía -Seguridad</p>	<p>Valides y procesamiento de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Likert -Alfa de Combrach - Tabla de frecuencias -Excel <p>Escala de valoración:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Algunas veces; (4) Casi siempre; (5) Siempre
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propio