

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



TESIS

**“LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL
CONTROL INTERNO EN EL GOBIERNO REGIONAL PUNO, 2025”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL**

Autores

Maximiliano Cornejo Turpo (0009-0009-8920-9241)

Wilson Delio Mazco Villazante (0009-0001-6317-0125)

Asesor:

Dr. González Zavaleta Lorenzo Edmundo (ORCID: 0000-0001-7916-1162)

Línea de investigación:

Eficiencia De Justicia, Derecho, Estado Y Gestión Pública

Trujillo – Perú

2026

Dirección Académica Posgrado

T. CORNEJO Y MAZCO.docx



TESIS



DIRECCIÓN ACADEMICA



Universidad Privada de Trujillo

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3614565180

Fecha de entrega

20 jul 2026, 2:41 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

25 ago 2026, 5:07 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

T._CORNEJO_Y_MAZCO.docx

Tamaño del archivo

184.4 KB

42 páginas

11.111 palabras

64.909 caracteres

15% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
49 caracteres sospechosos en N.º de página
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

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

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

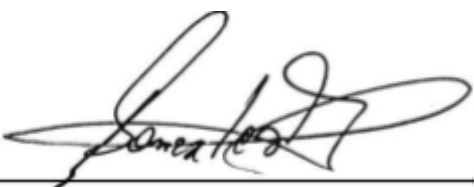
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL ASESOR

Yo, **LORENZO EDMUNDO GONZALEZ ZAVALETA**, docente de la Escuela de Posgrado de la maestría en **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL**, de la Universidad Privada de Trujillo, asesora del informe de tesis titulado(a): “La Modernización De La Gestión Pública Y El Control Interno En El Gobierno Regional Puno, 2025” del los autores: **Maximiliano Cornejo Turpo y Wilzon Delio Mazco Villazante**, verifico que la investigación tiene un 15 % de similitud, tal como se evidencia en el reporte de originalidad del software antiplagio.

En mi honrada opinión y conocimiento de la tesis, cumple con las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Privada de Trujillo.

En tal sentido doy conformidad del resultado emitido por el software antiplagio vigente, de acuerdo con los documentos normativos de la Universidad Privada de Trujillo.

Trujillo 16 de Julio de 2026,



LORENZO EDMUNDO GONZÁLES ZAVALETA

ORCID: 0000-0001-7916-1162

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento el(os) alumno(s):

1.- MAXIMILIANO CORNEJO TURPO

2.- WILZON DELIO MAZCO VILLAZANTE

Quién(es) ha(n) elaborado la

☒ TESIS ☐ TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Titulado:

LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL CONTROL INTERNO EN EL GOBIERNO REGIONAL PUNO, 2025

Declaro (declaramos) que el presente trabajo ha sido integralmente elaborado por mi (nosotros) y no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otros trabajos de tesis o similares presentados por otros autores ante cualquier organización educativa.

Dejamos expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no hemos asumido como nuestras las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de la Internet.

Asimismo, afirmo (afirmamos) que he (hemos) leído el documento de investigación en su totalidad y somos plenamente conscientes de todo su contenido. Y asumimos la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y somos consecuentes con este compromiso de fidelidad de la tesis / trabajo de investigación que tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

En caso de incumplimiento de esta declaración, nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada de Trujillo.

Trujillo, 17 / 07 / 2026



Maximiliano Cornejo Turpo

DNI: 25709098

ORCID: 0009-0009-8920-9241



Wilzon Delio Mazco Villazante

DNI: 43990937

ORCID: 0009-0001-6317-0125

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada de Trujillo, por lo que me llevé de la Maestría. Fue más de lo que esperaba al empezar.

A los docentes, que no solo inculcaron, sino que también cuestionaron. Eso es lo más útil.

A los funcionarios y exfuncionarios del Gobierno Regional Puno, que abrieron espacio en su agenda para conversar. Sus testimonios son la columna de este trabajo.

A mi familia y a quienes estuvieron cerca: gracias por no preguntar cuándo terminaba, y por estar igual cuando tardó más de lo previsto.

Maximiliano Cornejo Turpo

A la Universidad Privada de Trujillo, y a todo lo que trajo consigo la Maestría: las lecturas que obligaron a releer, los debates que se extendieron más allá del aula, las dudas que tardaron en resolverse y que, al final, resultaron ser las más valiosas.

A los docentes, por las observaciones emitidas y los aportes brindados durante el proceso.

A los exfuncionarios y servidores del Gobierno Regional Puno, que abrieron espacio para conversar cuando no tenían por qué hacerlo. Sin sus experiencias, este estudio sería solo teoría.

A mi familia, por los fines de semana cedidos sin queja y por la confianza que no necesitó palabras.

A quienes trabajan desde hace años en las diferentes gerencias, este estudio recoge algo de lo que ustedes han levantado.

Wilson Delio Mazco Villazante

DEDICATORIA

A Dios, por acompañarme en los días donde la energía y la claridad faltaron al mismo tiempo.

A mi familia, que sostuvo esta etapa sin pedir nada a cambio. Saben cuánto costó llegar aquí.

A mis amigos y compañeros, por las palabras justas en el momento indicado y por no dejar que me rindiera cuando estuvo cerca de pasar.

A la población de Puno, que merece una gestión pública de calidad. Y a los funcionarios que trabajan con ética, aunque nadie los esté mirando: este trabajo nació pensando en ustedes.

Maximiliano Cornejo Turpo

A la Madre Tierra, no como símbolo sino como compromiso. La teoría de Gaia recuerda que cuidar el entorno no es opción.

A mi familia, por el amor de siempre y por la formación que vino antes que cualquier aula.

A mis seres queridos, compañeros y colegas, por seguir ahí a lo largo de este proceso.

A las servidoras y servidores públicos que apuestan por la transparencia y la modernización del Estado, aun cuando el camino no es fácil.

A los servidores públicos, por su invaluable apoyo y por brindar las oportunidades necesarias en todo momento para el desarrollo de este proyecto.

Wilson Delio Mazco Villazante

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar de qué manera la modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025. El estudio fue de tipo básico, con enfoque cualitativo, empleando el método hermenéutico y el diseño de teoría fundamentada. Los participantes estuvieron conformados por nueve ex gerentes de línea y funcionarios del Gobierno Regional Puno, seleccionados por su experiencia en gestión pública y control interno. La información se recopiló mediante entrevistas semiestructuradas y se analizó a través del análisis de contenido temático y la triangulación de la información. Los resultados evidenciaron que la modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento del control interno a través del gobierno electrónico, la simplificación administrativa, la transparencia, la participación ciudadana y el desarrollo del talento humano. La digitalización de los procesos optimiza los procedimientos institucionales, mejora la trazabilidad de la información y fortalece las acciones de supervisión y control. Asimismo, las audiencias públicas y los mecanismos de rendición de cuentas favorecen la participación ciudadana en el seguimiento de la gestión pública, mientras que la capacitación permanente y las políticas de meritocracia fortalecen las competencias de los servidores públicos y promueven una cultura de integridad institucional. Se concluye que la modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento del control interno al promover una gestión más eficiente, transparente y orientada a la mejora continua. Sin embargo, persisten desafíos relacionados con la consolidación del gobierno electrónico, el fortalecimiento de las políticas de meritocracia, la actualización oportuna de la información institucional y el perfeccionamiento de los mecanismos de transparencia y control interno.

Palabras clave: modernización de la gestión pública, control interno, gobierno electrónico, transparencia, participación ciudadana.

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze how the modernization of public management contributes to strengthening internal control in the Regional Government of Puno during 2025. The research was basic in nature, with a qualitative approach, using the hermeneutic method and grounded theory as the research design. The participants consisted of nine former line managers and officials of the Regional Government of Puno, selected for their experience in public management and internal control. Data were collected through semi-structured interviews and analyzed using thematic content analysis and data triangulation.

The findings showed that the modernization of public management contributes to strengthening internal control through e-government, administrative simplification, transparency, citizen participation, and human talent development. The digitalization of administrative processes optimizes institutional procedures, improves information traceability, and strengthens supervision and control activities. Likewise, public accountability hearings and accountability mechanisms promote citizen participation in monitoring public management, while continuous training and merit-based policies strengthen public servants' competencies and foster a culture of institutional integrity.

The study concludes that the modernization of public management contributes to strengthening internal control by promoting more efficient, transparent, and continuously improving public administration. However, challenges remain regarding the consolidation of e-government, the strengthening of merit-based policies, the timely updating of institutional information, and the improvement of transparency and internal control mechanisms.

Keywords: public management modernization, internal control, e-government, transparency, citizen participation.

Índice

AGRADECIMIENTO	2
DEDICATORIA	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Descripción del problema	11
1.2. Pregunta de investigación general	13
1.3. Preguntas de investigación específicas	13
1.4. Objetivo general y específicos	13
1.5. Objetivos específicos	14
1.6. Justificación	14
1.7. Alcances	15
II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes internacionales	17
2. 2. Antecedentes nacionales	18
2.3. Antecedentes locales	19
2.2. Bases teóricas	21
2.4. Definición de las categorías	27
2.5. Propuesta hipótesis general	28
2.6. Propuestas específicas	28
III. MATERIAL Y MÉTODOS	29
3.1. Tipo de investigación	29
3.2. Diseño de investigación	29
3.3. Enfoque de investigación	309
IV. RESULTADOS	33
4.1. Presentacion de los resultados	33
4.2. Resultados de entrevista	34
4.3. Comparacion de resultados con el marco teórico	46
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51

	10
ANEXOS	56
ANEXO 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN	57
ANEXO 2: INSTRUMENTO/GUIA DE ENTREVISTA	60
ANEXO 3: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS	83

Índice de tablas

Tabla1. Operacionalización de las categorías	26
Tabla2. Matriz de la categorización cualitativa	30
Tabla3. Operacionalización de las categorías	34
Tabla 4. ¿Usted cómo califica la modernización de la gestión pública en el Gobierno Regional Puno 2025?	44

Índice de figuras

Figura 1. Triangulación de las entrevistas	33
Figura 2. ¿Usted cómo califica la modernización de la gestión pública en el Gobierno Regional Puno 2025?	44

I. INTRODUCCIÓN

En Perú, la modernización de la gestión pública y el fortalecimiento del control interno son temas clave para mejorar el desempeño de las entidades estatales. En los últimos años, hemos visto diversas iniciativas para optimizar la prestación de servicios públicos, fomentar la transparencia y reforzar la rendición de cuentas. Sin embargo, todavía hay grandes desafíos debido a prácticas burocráticas persistentes, limitaciones en la gestión institucional y problemas de corrupción. Estos factores afectan la eficiencia de las entidades públicas y debilitan la confianza de la ciudadanía.

La modernización de la gestión pública implica un cambio en la administración de las instituciones estatales, pasando de un enfoque centrado en procedimientos a otro que se orienta hacia resultados y la creación de valor público. En este contexto, el gobierno electrónico, la simplificación administrativa y el uso de herramientas digitales son cruciales, ya que permiten optimizar procesos, reducir tiempos de atención, mejorar la calidad de los servicios y aumentar la transparencia en la gestión pública. En el caso del Gobierno Regional Puno, estas acciones son una oportunidad para lograr una administración más eficiente, accesible y alineada con las necesidades del desarrollo regional.

Dentro de este panorama, el control interno juega un papel fundamental como mecanismo que ayuda a asegurar el uso adecuado de los recursos públicos, el cumplimiento de objetivos institucionales y la prevención de riesgos relacionados con la corrupción, la ineficiencia administrativa. También contribuye a la fiabilidad de la información, refuerza la rendición de cuentas y promueve una cultura organizacional basada en la integridad, responsabilidad de mejora continua, que son esenciales para el correcto funcionamiento de las entidades públicas.

Esta investigación surge de la necesidad de entender cómo la modernización de la gestión pública fortalece el control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025. El objetivo es generar evidencia que permita identificar los logros alcanzados y los retos que aún persisten en la implementación de estrategias de modernización, especialmente en áreas como el

gobierno electrónico, la transparencia, la participación ciudadana y la gestión del talento humano.

Por lo tanto, esta investigación pretende ofrecer conocimientos que apoyen la toma de decisiones y el fortalecimiento de la gestión institucional del Gobierno Regional Puno. Los resultados podrían ayudar a diseñar estrategias que consoliden una administración pública más eficiente, transparente e íntegra, reforzando el control interno y promoviendo una gestión pública comprometida con el uso responsable de los recursos del Estado y el bienestar de la ciudadanía.

1.1. Descripción del problema

A nivel global, la modernización de la gestión pública se ha puesto en marcha en varios países, pero estas iniciativas no han sido tan efectivas como se esperaba. Esto ha permitido que la corrupción siga presente, como lo señala Morales Zegarra de Kose (2025) en su investigación. La corrupción suele faltar la Ley, beneficiando a muchos funcionarios y sus cómplices con la impunidad. En efecto, el 67% de los actos de corrupción se cometen por intereses personales, mientras que solo el 14% busca beneficiar a la población en general.

Particularmente en Brasil, hay una gran cantidad de casos de soborno. El escándalo de Odebrecht no solo ha afectado a líderes presidenciales, también ha expuesto a numerosos funcionarios públicos implicados en actos de corrupción, dejando al descubierto la incapacidad de varias instituciones para enfrentar irregularidades y la falta de acción en el control interno (Yuhui, 2021).

La implementación del control interno, que es fundamental para la modernización de la gestión pública, sigue siendo un desafío en muchos países de América Latina, especialmente en comparación con otras regiones, que muestran más institucionalidad y eficiencia administrativa. Esta problemática es evidente en los procesos de contratación pública, donde la sobrevaloración de bienes y servicios es ahí donde aumenta el riesgo de corrupción y resulta en un uso ineficiente de los recursos estatales. La ONU estima que entre el 10 y el 25 por ciento del valor de las adquisiciones públicas se pierde por prácticas corruptas e irregularidades en la gestión de contratos del Estado (Rodríguez Pinzón, 2025).

Klius et al. (citado por Escobar Zurita, 2023), revelaron que las deficiencias en el control interno, en entidades públicas como privadas, afectaron la fiabilidad de su información administrativa y contable durante la modernización de la gestión pública a nivel mundial. Investigaciones en distintos países han mostrado que el 70 por ciento, de las empresas públicas que fracasaron en Estados Unidos lo hicieron por la falta de un control adecuado. Esto impide competir efectivamente en el mercado, ya que los inversionistas buscan negocios que sean seguros y confiables, capaces de operar en un entorno competitivo.

En Perú, la corrupción en la administración pública está en aumento en los últimos diez años. Más de la mitad de la población (54,6%) considera que la corrupción es el problema más grave, lo que representa un aumento del 4,1% en comparación con años anteriores. Muchos servidores públicos desvían de sus funciones y favorecen a familiares o amigos en busca de beneficios económicos, esto se debe, en gran medida, a la falta de aplicación del control interno en los gobiernos regionales (Roque-Pimentel, 2022).

El sistema de control interno en Perú tiene como objetivo evitar riesgos, irregularidades y corrupción en las instituciones públicas. Para lograr una colaboración efectiva, aplicar adecuadamente políticas que prevengan la malversación de fondos, este sistema se compone de varios elementos organizativos interrelacionados, como la planificación, la gestión del control, la estructura organizativa, la evaluación del personal, procedimientos, normativas y sistemas de comunicación e información.

La Ley N° 28716 del Estado peruano regula que el control interno en las organizaciones debe definir las normas para la creación, aprobación, implementación, operación, mejora y revisión del control interno (El Peruano, 2006). La Quincuagésima Tercera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30372 establece que su implementación es responsabilidad de las instituciones de los tres niveles de gobierno: nacional, regional y local (incluidas las municipalidades distritales y provinciales), y debe ser cumplido estrictamente.

Jenifer Pérez, subgerente del Observatorio Anticorrupción de la Contraloría, reportó que de los 24,300 millones de soles que el país ha perdido a causa de la corrupción, 794

millones se atribuyen a Puno, situado entre las siete regiones con mayores niveles de corrupción y deficiencia en el control interno durante la modernización de la gestión pública. Esta entidad maneja más de 500 proyectos de inversión, de los cuales 249 están abandonados debido a la sobrevaloración en las compras de bienes y servicios necesarios para su ejecución (Servicios de Noticias Pro y Contra, 2023).

La actualización de la administración pública no ha logrado introducir medidas efectivas para mejorar el control interno en diferentes organismos del estado, especialmente en el Gobierno Regional de Puno. Esto ha generado desconfianza entre los ciudadanos respecto a la gestión de los recursos públicos, lo que incluye la adopción del gobierno digital, la reducción de trámites administrativos, la transparencia, la participación ciudadana y las acciones de supervisión. Jorge Huanacuni (2025), en su investigación.

1.2. Pregunta de investigación general

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la modernización de la gestión pública contribuye al control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025?

1.3. Preguntas de investigación específicas

1.3.1. Problemas específicos

a) ¿De qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025?

b) ¿De qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025?

c) ¿De qué manera el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025?

1.4. Objetivo general y específicos

1.4.1. Objetivo general

Analizar de qué manera la modernización de la gestión pública contribuye al control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

1.5. Objetivos específicos

1.5. 1. Objetivos específicos

a) Examinar de qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

b) Identificar de qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

c) Interpretar de qué manera el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

1.6. Justificación

1.6.1. Justificación teórica:

Esta investigación tiene sentido desde una perspectiva teórica ya que ayuda a potenciar nuestro entendimiento sobre la modernización en la gestión pública y el control interno, dos componentes esenciales para el fortalecimiento de la administración pública. El estudio unifica y analiza los principales aportes teóricos relacionados con el gobierno electrónico, la simplificación administrativa, la transparencia, la participación ciudadana y la gestión del talento humano, permitiendo comprender cómo estos elementos contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno. Además, los resultados constituyen un referente académico para futuras investigaciones que aborden estas temáticas en universidades, instituciones públicas y centros de investigación.

1.6.2. Justificación práctica:

Desde el punto de vista práctico, la investigación busca generar evidencia que permita fortalecer el control interno mediante la implementación de estrategias orientadas a la modernización de la gestión pública. En particular, se destaca la importancia del gobierno electrónico y la simplificación administrativa como herramientas para optimizar los procesos institucionales, reducir los tiempos de atención y mejorar la calidad de los servicios públicos. También, el estudio aporta información que puede servir para fortalecer los mecanismos de prevención, supervisión y detección de posibles irregularidades, contribuyendo al trabajo de los órganos de control y promoviendo una gestión pública más transparente, eficiente y orientada al ciudadano.

1.6.3. Justificación metodológica:

La investigación se basa en un enfoque cualitativo emplea la entrevista semiestructurada para recoger la información, una guía de entrevista como instrumento. Esta metodología nos ayudó a interpretar cómo ven y qué piensan los participantes sobre la modernización de la gestión pública de cómo se relaciona con el control interno. El análisis e interpretación de los testimonios facilitaron la comprensión del fenómeno estudiado y proporcionaron información relevante para explicar cómo el gobierno electrónico, la simplificación administrativa, la transparencia, la participación ciudadana y la gestión del talento humano contribuyen al fortalecimiento del control interno.

1.6.3. Justificación social:

La investigación es importante porque toca un tema que afecta la calidad de la gestión pública, la confianza de la gente en las instituciones del Estado. Fortalecer el control interno y modernizar la gestión pública es clave para prevenir la corrupción, asegurar que se usen bien los recursos públicos y mejorar los servicios para la comunidad. De esta manera, los hallazgos del estudio pueden ser una buena base para poner en marcha acciones que busquen lograr una administración pública más transparente, eficiente y alineada con principios de integridad, participación ciudadana y el desarrollo institucional.

1.7. Alcances

Esta investigación tuvo lugar en el Gobierno Regional de Puno, especialmente en su sede central en la ciudad de Puno. El enfoque del estudio fue examinar cómo se está modernizando la gestión pública y el control interno desde la perspectiva de quienes desempeñaron funciones directivas dentro de la institución.

En el aspecto metodológico, el alcance de la investigación se circunscribió al enfoque cualitativo, orientado a comprender las experiencias, percepciones, conocimientos de los participantes respecto al fenómeno estudiado. Para ello, se seleccionó como informantes clave a exgerentes de línea que ejercieron funciones directivas durante el año 2025, cuya experiencia permitió identificar las categorías y subcategorías emergentes relacionadas con la modernización de la gestión pública y el control interno.

Así que los resultados que tenemos están relacionados con el contexto particular del Gobierno Regional de Puno. Reflejan las percepciones de los participantes seleccionados. Por ello, las conclusiones no tienen como finalidad realizar generalizaciones estadísticas, sino aportar evidencia científica que contribuya a comprender el fenómeno estudiado, sirva como referente para futuras investigaciones en la gestión pública y el control interno.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes internacionales

En esta investigación se presentan los antecedentes de Bonilla Alcedo (2025). El propósito de su artículo fue analizar cómo el control interno puede ser una herramienta clave para mejorar la transparencia y la sostenibilidad en las juntas comunales de Panamá. Se trata de un estudio documental con un enfoque cualitativo, en el que utilizaron el método hermenéutico. Como parte de su muestra, se basaron en normas legales y experiencias laborales vinculadas al control interno en entidades públicas, además de aplicar un instrumento de fichas documentales. En sus hallazgos, se destaca que el control interno es un proceso holístico que asegura que las actividades del gobierno se realicen de manera efectiva y alineada con los objetivos de la organización. Este enfoque no solo ayuda a prevenir fraudes, sino que también fomenta el uso apropiado de los recursos públicos y promueve la transparencia y la rendición de cuentas. Al final, concluyen que el control interno es fundamental para incrementar la confianza de la ciudadanía, reducir los riesgos de corrupción también el uso indebido de los recursos estatales en la administración pública.

Quintuña-Quintuña & Moreno-Narváez (2025) El objetivo fue evaluar cómo la inteligencia artificial se aplica en los sistemas de control interno de las organizaciones en Ecuador. Se trata de un estudio tecnológico, con un enfoque correlacional y transversal. La unidad de análisis fue 37 laboristas de PYMES, y se completó con la información del instrumento de guía de registro. En sus resultados, el 40.54 por ciento menciona tener un conocimiento promedio sobre las herramientas de las inteligencias artificiales y aprendizaje automático; el 29.73% refirió un nivel de conocimiento bajo; el 13.51% afirmó que su conocimiento es alto; y el 10.81% no posee ningún conocimiento sobre estas herramientas. Con ello, se confirma cierto grado de reconocimiento de las tecnologías. Se llegó a la conclusión de que los mayores desafíos para implementar IA y ML son la escasez de conocimientos técnicos y la falta de datos de calidad. Estos hallazgos muestran que es necesario desarrollar estrategias para superar estas barreras y así facilitar la adopción efectiva de tecnologías avanzadas en la gestión de control.

Curbelo Lebedeva (2025), en su estudio tuvo el propósito de analizar cómo se maneja el control interno en las MIPYME de servicios en Cuba. Este fue un estudio fundamental que utilizó un enfoque descriptivo. La población analizada abarcó microempresas, pequeñas y medianas empresas del país, empleando un registro mediante un cuaderno de incidencias. Los hallazgos mostraron que implementar un sistema de control interno ayudó a identificar riesgos que ya existían y permitió tomar acciones para reducirlos, lo que demuestra una gestión efectiva en el control interno. Llega a la conclusión de que la supervisión interna es esencial para la gestión empresarial. Comprenderla y aplicarla correctamente permite enfrentar los desafíos actuales de manera eficaz, asegurando que la empresa siga siendo viable y crezca.

2. 2. Antecedentes nacionales

Blas Ghiggo et al. (2022), desarrolló un artículo con el objetivo de analizar la actualización de la estructura institucional del estado en varios gobiernos. Fue un estudio de tipo documental, con diseño no experimental y una muestra de 19 artículos que optimizan la gestión pública. Usaron la técnica de observación además del registro bibliográfico para recopilar información. En sus resultados se aprecia una modificación lenta en el Perú debido a la presencia de una gran cantidad de corrupción. Esto restringe la implementación de niveles más altos de transparencia así rendición de cuentas para que haya un buen gobierno que tenga integridad. Emplear herramientas digitales es esencial para el proceso de modernización. Llegó a la conclusión de que la modernidad facilita la formación de un estado más eficiente, restaura la confianza de la ciudadanía y simplifica los trámites burocráticos. Aspectos como el gobierno abierto, la rendición de cuentas, el acceso a la información y la digitalización del gobierno son claves para la modernización del estado peruano y para fortalecer la democracia. Asimismo, estas medidas impulsarán un ciudadano mejor informado e involucrado.

Ayala Chaxncha et al. (2022), El objetivo fue entender cómo se relacionan la gestión de recursos humanos y la modernización de la gestión pública en un gobierno regional en Perú. Este estudio fue básico, con un enfoque correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 50

funcionarios, quienes respondieron a una encuesta utilizando un cuestionario como herramienta. En sus resultados, se muestra que el 54 por ciento de los funcionarios calificó la gestión de recursos humanos como una parte de la modernidad a nivel general. También resultó evidente una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas ($p = 0.01$), con una correlación de Spearman igual a 0.468; esto indica una vinculación favorable y no muy fuerte entre ambas variables. Como resultado, estableció que la gerencia de los recursos humanos está directamente conectada con la actualización de la gestión pública en un gobierno regional de Perú.

Huiman Yerrén (2022) en su artículo científico, el autor se planteó examinar la información existente acerca del sistema de control interno en la administración pública, a partir de la revisión de estudios académicos y documentos normativos relevantes, con la cual, se llevó a cabo un análisis sistemático de tipo cualitativo, seleccionando documentos especializados que habían sido publicados en revistas de administración, economía y gestión estatal. A este conjunto de materiales se añadieron las regulaciones y directrices proporcionadas por la contraloría general de la república del Perú. Para recopilarlas informaciones, utilizó la observación y la ficha bibliográfica como herramientas. Los resultados muestran que el control interno desempeña una etapa vital en el correcto funcionamiento de las instituciones públicas, y concluyó contribuye directamente a mejorar las actividades institucionales, reducir riesgos y prevenir la aparición de errores e irregularidades en la gestión. En conclusión, el estudio señala que las entidades públicas implementan sus sistemas de control interno tomando como base los componentes del modelo COSO, los cuales son adaptados según sus particularidades organizacionales y procedimientos internos.

2.3. Antecedentes locales

Tumi Rivas (2025), se propuso examinar cómo la participación de los ciudadanos impacta en la democratización de las inversiones públicas en el gobierno regional. Este fue un estudio fundamental, se utilizó un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo y un carácter correlacional. La muestra incluyó a 570 directores de organizaciones sociales, de los cuales se eligieron 230 al azar. Según los hallazgos o resultados, la inversión pública en la región está

condicionada por la capacidad de organización y la voluntad política de la autoridad regional. Esta conclusión se basa en el nivel de significancia que se obtuvo en la prueba de chi-cuadrado, que fue de 0.033. Como este valor es menor que el nivel de significancia alfa de 0.05 (5%), se puede afirmar que existe una relación entre la participación ciudadana y la democratización en la gestión del Gobierno Regional de Puno. Así, se concluye que la participación ciudadana es fundamental en el proceso de democratización de las inversiones públicas, aunque este rol se ve limitado por la debilidad de la sociedad civil y la falta de gesto política de las autoridades regionales.

Lozano Ríos & Delgado Bardales (2025), se planteó analizar de qué manera el modelo de gestión por resultados ayuda a modernizar la gestión pública a nivel municipal. Este fue un estudio básico con un enfoque descriptivo. La muestra se compuso de una revisión documental, y la técnica que se utilizó fue la observación, con fichas como herramienta para registrar la información. Los resultados muestran que, en el ámbito de la gestión municipal, las acciones se centran principalmente en mejorar los procesos para alcanzar mayores niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en el cumplimiento de los objetivos institucionales, con el objetivo de ayudar el bienestar de la población. Asimismo, se reconoce que la actualización de la administración pública local se basa en varios sistemas organizativos que están interrelacionados; no obstante, se acepta que las conductas y acciones del personal son uno de los elementos clave que restringen su correcta aplicación y su investigación concluye que la administración pública actual facilita un mejor uso de los sistemas organizativos, lo que contribuye un uso más efectivo de los recursos públicos, siendo la satisfacción del ciudadano el principal indicador para medir su funcionamiento.

Huata Pancca et al (2026), realizaron un estudio que buscaba entender cómo el control interno afecta los procesos de adquisiciones y contrataciones en la Región Policial Puno. Este trabajo fue de tipo básico, utilizando un enfoque hipotético como deductivo e incluso un diseño de investigación explicativo causal. Los datos fueron recolectados mediante un cuestionario aplicado a 55 funcionarios, seleccionados a través de un muestreo intencional no probabilístico, y los resultados muestran que el control interno, ejerce un impacto directo y notable

tanto en la estructura organizativa como en las actividades previas a los procedimientos de contratación ($p = 0.000$; $t = 9.596$), así como en la fase de selección ($p = 0.000$; $t = 6.032$) y en el correcto cumplimiento de los contratos ($p = 0.000$; $t = 8.038$). Estos resultados demuestran que una implementación adecuada de control interno facilita que las etapa de compras y contrataciones se lleven a cabo conforme a la normativa vigente y con niveles aceptables de eficiencia, el autor concluyó el estudio resalta que el control interno representa un componente clave dentro de la administración pública, ya que no solo permite detectar y denunciar posibles irregularidades o actos de corrupción, sino que también contribuye y fortalece la transparencia, la eficacia y la legitimidad de las instituciones del estado.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La modernización de la gestión pública

La modernización es definida como un proceso que cambia la administración pública para mejorar cómo se ofrecen los servicios esenciales, asegurando transparencia y un alto nivel de la satisfacción para los usuarios. Para lograr esto, es fundamental contar con sistemas de control institucional, sin que ello comprometa la equidad en las funciones de las diferentes entidades del Estado, y tiene al ser humano como su elemento central (García-Salirrosas y Millones Liza, 2023).

Por su parte, De la Cruz Ccora et al. (2024), indica la modernización de la administración pública es considerado como un proceso incesante de la transformación que intenta mejorar la eficiencia también la efectividad dentro de las entidades públicas, con el objetivo de generar un valor público de suma importancia. Este proceso impulsa la puesta en marcha de reformas clave y la incorporación de tecnologías modernas. También busca mejorar los procedimientos administrativos y de gestión para atender mejor las necesidades de la gente.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2023), sostiene la Gestión Pública significa transformar cómo se prestan los servicios del estado para que sean de mejor calidad y realmente funcionen para la ciudadanía. Ese cambio implica reformas

sociales, económicas y tecnológicas pensadas para que los servicios sean accesibles, lleguen a tiempo y respondan las necesidades del usuario.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2023), sostiene su actividad central es mejorar la efectividad de los servicios sociales, generando transformaciones sociales, económicas y tecnológicas, al tiempo que garantiza que los servicios ofrecidos sean de calidad, claros y accesibles.

La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (2023), es fundamental para optimizar el funcionamiento de las entidades públicas, permitiendo así que la gente tenga acceso a servicios de mejor calidad. Con este fin de impulsar el uso más eficaz de los recursos, la integración responsable de nuevas tecnologías y la simplificación administrativa. En conjunto, estas acciones buscan construir una administración pública más ágil, transparente y orientada a responder de manera efectiva a las necesidades de la población.

Gobierno electrónico y simplificación administrativa

González Buendía (2022), afirma que el desarrollo del sistema de trámites en línea que permitirá a los usuarios gestionar sus trámites a través del internet. Esto brinda una respuesta más rápida y fomenta la eficiencia, reduciendo gradualmente la burocracia. Con la plataforma digital debidamente implementada, se facilita una comunicación sin fronteras, ya que todos tendrán acceso a la información en la medida de sus posibilidades y alcance en su entorno.

Zavaleta Rojas et al (2024), indican la modernización y gestión pública puede entenderse como estrategia integral orientada a mejorar el desempeño del sector público, reduciendo las barreras y gastos innecesarios que suelen dificultar el funcionamiento de las entidades. Asimismo, la describen como un enfoque que busca ser eficientes y transparentes en los procesos administrativos, promoviendo un uso más idóneo de los recursos públicos con el fin de generar mayor valor para la ciudadanía.

Transparencia y participación ciudadana

Castellanos Claramunt (2022), precisa que la transparencia y la participación se encuentran vinculadas con fácil acceso a la información y con la garantía de que las autoridades rindan cuentas de sus decisiones y acciones ante la ciudadanía. En otros términos, es un proceso a través del cual los distintos actores deben asumir con la responsabilidad de sus actos, otorgando a los usuarios la oportunidad de tomar buenas decisiones y adquirir compromisos y cumplirlas de manera obligatorio.

La inclusión de la transparencia y la participación de los ciudadanos en la modernización de la gestión pública se considera fundamental. como beneficioso para cualquier estrategia de comunicación. A su vez, las entidades están obligadas a adaptarse a estas nuevas herramientas asimismo a relacionarse con sus ciudadanos, expresando sus requerimientos también promoviendo las prácticas de gobierno abierto y transparente. No obstante, muchos beneficiarios ya han comenzado a usar las redes sociales más conocidas como el sistema virtual de control, pero algunos aún no han logrado aprovechar su potencial por completo (Del Campo Villares et al., 2023).

Desarrollo y gestión del talento

Solano-Castro et al. (2023), sostienen que el desarrollo y gestión del talento facilita el cumplimiento de las metas, ofreciendo transparencia, sobre lo que se espera como una oportunidad para promover el rendimiento e incrementar la productividad de los trabajadores. Esto implica fomentar valores, estimular la cooperación, reconocer y premiar el rendimiento sobresaliente, y crear un entorno laboral positivo así motivador. La retroalimentación constructiva influye de manera considerable en el compromiso y la felicidad de los empleados, lo que a su vez favorece su rendimiento y la reputación de la organización.

Viteri Rade & Franco Villon (2022), afirman que el crecimiento del talento representa un proceso valioso que se lleva a cabo de forma permanente, orientado a captar, educar, incentivar y mantener a los trabajadores con gran potencial, con el fin de que se sincronicen las metas de las organizaciones en un ambiente de aprendizaje que favorezca la competitividad y garantice la continuidad en el liderazgo.

2.2.2. Control interno

El sistema del control interno resulta favorable para las instituciones del estado porque facilita alcanzar metas mediante las modificaciones que se llevaran a cabo, así como fomenta la mejora en la gestión de la institución, tanto en el ámbito administrativo como en otras áreas. Previene actos de corrupción, refuerza a la organización para lograr sus propósitos evitando la pérdida de actividades como el capital, garantizando que la institución actúe de acuerdo a la normativa vigente, lo que ayuda a conservar una buena imagen frente a los usuarios internos y externos (Pacheco Barreto, 2023)

Igualmente, Huiman Yerrén (2022), lo define como un sistema de supervisión interno que actúa en las instituciones públicas, siendo su implementación obligatoria debido a las normativas legales de cada país. Esto se debe a que los administradores públicos son responsables del manejo de los recursos estatales. Es importante garantizar que los procesos más destacados de la gestión sean claros, eficaces también eficientes, que su ejecución sea supervisada de manera constante por los actores responsables, como los funcionarios, directivos, los organismos de control como la Contraloría General de la República.

En cambio, Rivas Macías (2022) destaca que el manejo interno es una herramienta clave para las instituciones gubernamentales, ya que permite comprender la situación de las organizaciones mediante actividades de análisis, gestión y estrategia, relacionadas con aspectos como la efectividad, la eficiencia en las actividades, la precisión de los informes financieros como respeto a las normas y regulaciones actuales, con el propósito principal de garantizar que logren los fines de la entidad.

De la misma manera, añade el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), es el mecanismo de vigilancia interno diseñado para ayudar a las organizaciones en la gestión de riesgos, asegurar la operatividad efectiva, la confiabilidad de los informes financieros y el respeto a las normativas son esenciales. Se compone de cinco elementos clave: el entorno de

control, el análisis de riesgos, las acciones de control, la comunicación, información, y el monitoreo (Catagua Briones et al., 2023).

Ambiente de control

Anchundia España & Cervantes Intriago (2022), afirman que el ambiente de control busca un supervisor responsable, en el que cada componente debe ser equilibrado apropiadamente para robustecer los controles organizacionales. Es fundamental hacer un seguimiento permanente para prevenir inconvenientes que puedan poner en riesgo las tareas de la contraloría.

El control interno (CI) puede verse como una característica particular de supervisión, en la que uno de sus enfoques se define como el proceso que se realiza para la dirección en todos los procesos de una organización, donde el factor humano es fundamental. Varias entidades han desarrollado modelos para guiar y facilitar la implementación del ambiente de control en las empresas, siendo el más notable el planteado por COSO (Mejías Guevara et al., 2022).

Actividades de control

Pacheco Barreto (2023), define la actividad de control como el grupo de tareas que se realizan de manera sistemático, estructurado en las funciones que se realizan dentro de las instituciones públicas. Esto implica que es necesario crear técnicas, estrategias, conocimientos y recursos para abordar los problemas que impiden el cumplimiento de su control. Según lo indicado por el autor mencionado, tiene un significado importante y se usa para referirse a un conjunto de técnicas y prácticas que son propias de la contraloría en su proceso de desarrollo, tales como llevar a cabo de manera efectiva la planificación, dirección y control de las operaciones entre otras actividades.

La actividad de control brinda ayuda para mejorar la eficiencia en las operaciones al definir claramente las actividades, asignar roles específicos y garantizar un manejo adecuado de los procedimientos financieros. Esta actividad reduce la carga de trabajo, aumenta la producción y disminuye los gastos relacionados con errores y su posterior rectificación (Cumbicos Castillo et al., 2023).

Información y comunicación

Barragán Martínez (2022), la considera como la actividad de intercambio de información que abarca todas las instrucciones, herramientas y acciones realizadas por las entidades del sector público con el fin de alcanzar sus metas. También es informar a los funcionarios responsables sobre el hecho irregular o delito, donde se coordinan los esfuerzos individuales de sus integrantes para cumplir con el propósito de la administración pública, lo que implica observar y tomar decisiones bajo el mando de una autoridad que atienda las necesidades colectivas.

La comunicación está vinculada a las actividades de examen, evaluación de riesgos, medidas de control y seguimiento. Se lleva a cabo la revisión y comprobación del rendimiento de los empleados y servidores que trabajan en la oficina e informar sobre hechos delictivos como la corrupción a la fiscalía de turno.

En este contexto, se busca fomentar la eficiencia en las operaciones y la confianza en los datos financieros de las distintas unidades, con el fin de asegurar un uso apropiado de los recursos económicos y ayudar en la mejora los procesos (Roque-Pimentel, 2022).

- Categoría 1. MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

- Categoría 2. CONTROL INTERNO

Tabla 1

Operacionalización de las categorías

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	INDICADORES
Categoría 1 Modernización de la Gestión Pública	Gobierno electrónico y simplificación administrativa	-Grado de digitalización de trámites y servicios de Gobierno Regional -Existencia y funcionalidad de la ventanilla
	Transparencia y participación ciudadana	- Poner en marcha mecanismos que faciliten el acceso a la información pública, como un portal de transparencia. -Existencia y funcionamiento de canales de participación (presupuesto participativo, consejos de coordinación)

Categoría 2 Control Interno		-Prácticas de rendir las cuentas a la ciudadanía
	Desarrollo y gestión del talento humano	-Políticas de la meritocracia y la capacitación vinculadas a objetivos de modernización. -Sistemas de evaluación del desempeño del personal.
	Ambiente de control	-Ética e integridad institucional (códigos, canales de denuncia) - Estructura organizacional clara y segregación de funciones
	Actividades de control	Control Previo: Existencia y percepción de eficacia de revisiones y autorizaciones antes del gasto/actuación Control Concurrente y Posterior: Supervisión en ejecución y evaluación ex-post. Gestión de Recursos: Controles sobre activos, tesorería y contrataciones
	Información y comunicación	-Canales de comunicación interna sobre políticas de control. -Informes del sistema de control interno a la autoridad y al organismo encargado (Contraloría). -Información financiera

Nota. Elaboración propia.

2.4. Definición de las categorías

La modernización de la gestión pública. – Espino Calderón et al (2024), definen como un proceso integral que busca actualizar y optimizar la administración del Estado. Este proceso se centra en hacer eficientes, transparentes y con una orientación hacia el ciudadano a través de la adopción de nuevas tecnologías, la simplificación de procesos, la meritocracia dentro del servicio civil y un enfoque en los resultados y en el valor público.

Control interno. – Escobar Zurita et al (2023), afirma que el control interno es esencial para cualquier organización, ya sea pública o privada, porque ayuda a alcanzar los objetivos administrativos y financieros y, al mismo tiempo, promueve una gestión económica más clara. En la práctica, este sistema incluye procedimientos, estructuras, políticas y planes organizativos, además de las habilidades como los valores del personal, con el propósito de minimizar riesgos y reducir la posibilidad de actos de

corrupción. Esto contribuirá a salvaguardar los bienes económicos con la información contable y administrativa, sobre la cual se pueden tomar decisiones más adecuadas.

2.5. Propuesta hipótesis general

La modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

2.6. Propuestas específicas

- a)** El gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

- b)** La transparencia y la participación ciudadana contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

- c)** El desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Tipo de investigación

Por las características del estudio, se clasifica como un tipo básico.

Guerrero Támara (2022), señala que la investigación básica busca explicar las teorías para optar otros conocimientos; es decir, explica los hechos, fenómenos, eventos y procesos naturales y sociales que sirven para orientar el camino a seguir en la investigación.

3.2. Diseño de investigación

La siguiente investigación se basa en diseño de (TF) teoría fundamentada.

Cabrera-Tenecela (2023), sustenta que la teoría fundamentada pertenece a la investigación cualitativa cuyo fin es analizar las interacciones sociales, para lo cual identifica patrones que se entrelazan produciendo categorías, lo que conduce a sintetizar información o a generar una nueva teoría.

3.3. Enfoque de investigación

Enfoque cualitativo.

Es fundamental seleccionar de manera correcta el método de investigación para entender los fenómenos sociales, ya que esto facilitará la elección adecuada de las técnicas y herramientas para reunir información

Hernández-Sampieri et al. (2017), señalan que se distingue por ser inductivo y utiliza la selección de datos para analizar o para formular otras preguntas a partir de esa interpretación. El enfoque cualitativo no se basa en la comprobación de hipótesis; solo propone hipótesis y su análisis de datos no es numérico sobre un tema de investigación.

Otra postura teórica afirma que la investigación cualitativa se fundamenta en las premisas subyacentes del paradigma científico naturalista; existen características particulares del proceso de investigación que el investigador debe tener en cuenta al comenzar un estudio del fenómeno social (Acosta Faneite, 2023).

Tabla 2

Matriz de categorización cualitativa

Objetivos específicos Categorías Subcategorías Indicadores / preguntas			
Examinar de qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.	Modernización de la gestión pública	Gobierno electrónico • Digitalización de procesos • Sistemas electrónicos • Trazabilidad de la información Simplificación administrativa • Reducción de trámites • Ventanilla digital • Optimización de procedimientos	Indicadores: • Uso de plataformas digitales • Agilidad de trámites • Reducción de tiempos y costos • Registro y seguimiento de procesos Preguntas: 3 y 4
Identificar de qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.	Modernización de la gestión pública	Transparencia • Acceso a la información pública • Portal de transparencia • Rendición de cuentas Participación ciudadana • Audiencias públicas • Vigilancia ciudadana • Control social	Indicadores: • Publicación de información • Actualización de datos • Participación en audiencias • Supervisión ciudadana Preguntas: 5 y 6
Interpretar de qué manera el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.	Modernización de la gestión pública	Desarrollo del talento humano • Capacitación • Actualización profesional • Competencias técnicas Gestión del talento humano • Meritocracia • Selección de personal • Ética pública	Indicadores: • Programas de capacitación • Políticas meritocráticas • Desempeño institucional • Cultura de integridad Preguntas: 7, 8 y 9

Nota. Elaboración propia.

3.4. Participantes de la investigación

Como grupo de participantes 9 ex gerentes de línea del Gobierno Regional Puno, de los cuales 4 ex gerentes han acertado las respuestas en la guía de entrevista, a excepción de la pregunta 12 que corresponde a la encuesta.

Duarte-Sánchez & Guerrero-Barreto (2024) que infiere la intervención de los grupos focales que pueden responder diversas preguntas, a partir de los cuales se contrasta con la bibliografía existente.

3.5. Técnica de la investigación

El estudio aplicó la técnica de la entrevista con fines de recolectar datos del sitio de la investigación.

Pachá & Campos Moreira (2022), sostienen que las entrevistas de relatos se caracterizan como herramienta para obtener información del personal que conoce un tema, y contrastarla con la teoría y el contenido de la entrevista.

3.6. Instrumento

En la presente investigación, se utilizó la guía de entrevista como instrumento, diseñada para recopilar información sobre las categorías y subcategorías de estudio a partir de las experiencias y percepciones de los participantes. Según Alegre Brítez (2022), explica que la investigación cualitativa se apoya en herramientas como las entrevistas, la observación y los grupos focales para comprender asimismo ver la realidad desde otro ángulo de las personas investigadas. Estas técnicas permiten acercarse a las experiencias, significados y percepciones tal como son vividas por los propios sujetos, lo que facilita una comprensión más profunda del fenómeno estudiado.

3.7. Ética de la investigación

El presente estudio asume con honestidad, responsabilidad, transparencia y no contiene plagio alguno de otras investigaciones.

3.8. Método de investigación

Método hermenéutico

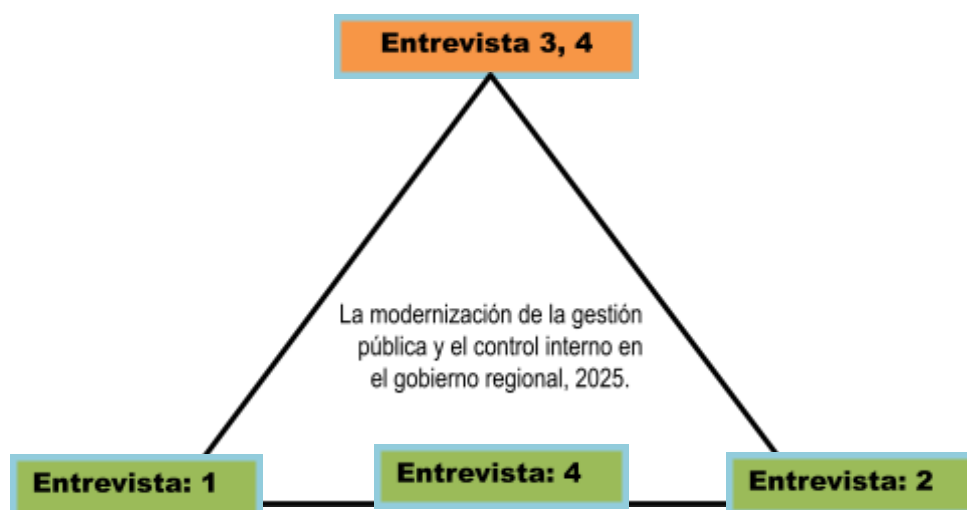
Ferreira Martins (2023), señala que la hermenéutica no solamente investiga realidades, sino que se transforma en un estudio de experiencia de vida. En otras palabras, tiene el propósito de comprender, cómo era la existencia del ser humano en términos generales y genera fenómenos sociales. Para ello, existe una estructura en la cual se manifiesta a lo largo de la vida y se presenta con las personas en sus respectivas historias de vida.

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados

Figura 1.

Triangulación de las entrevistas



Nota. Elaboración propia.

Para conseguir información útil para la investigación, se utilizó el contenido de las entrevistas semiestructuradas realizadas a los colaboradores seleccionados. Luego, se realizó la triangulación de los datos obtenidos, lo que facilitó la comparación de las impresiones, vivencias y contribuciones de los entrevistados con el marco teórico y las metas del estudio. Igualmente, para asegurar la privacidad y la sistematización del análisis cualitativo, se asignó un código a cada uno de los exgerentes entrevistados, utilizando las etiquetas EXG1, EXG2, EXG3 y EXG4, lo que aseguró el anonimato de los participantes y ayudó en la comprensión de los resultados obtenidos.

Tabla 3*Codificación de los participantes*

CODIFICACIÓN		
Participantes	Descripción	Código identificación
Exgerentes	Exgerente 1	EXG1
	Exgerente 2	EXG2
	Exgerente 3	EXG3
	Exgerente 4	EXG4

Nota. Elaboración propia**4.2. Resultados de entrevistas**

En relación con el objetivo general, orientado para analizar de qué manera la modernización de la gestión pública ha contribuido al control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025. Se analizaron las respuestas obtenidas mediante la guía de entrevista aplicada a los participantes. En ese contexto, la primera pregunta estuvo dirigida a conocer sus percepciones sobre el impacto de la modernización en la gestión pública para mejorar el control interno de la entidad.

Al respecto, el **EXG1** manifestó que la modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento del control interno a través de la incorporación de herramientas de gobierno digital y de la aplicación del presupuesto por resultados. Según explicó, estas acciones han permitido mejorar la transparencia institucional, mejorar el uso de los recursos públicos y apoyar una toma de decisiones que sea más rápida y bien fundamentada.

Por su parte, el **EXG2** mencionó que agregar tecnología a los procesos de supervisión ha representado un avance para la gestión institucional. No obstante, consideró que aún existen limitaciones en materia de auditoría digital que impactan la efectividad de los procesos de control y dificultan una supervisión más ágil de las actividades administrativas.

Asimismo, el **EXG3** indicó que el Gobierno Regional Puno viene impulsando mecanismos orientados a prevenir el uso inadecuado de los recursos públicos y reforzar la batalla contra la corrupción. Entre ellos destacó la implementación de plataformas digitales vinculadas con la Contraloría General de la República, que hacen más fácil el seguimiento de la gestión institucional y refuerzan las acciones de control.

En la misma línea, el **EXG4** sostuvo que actualizar la gestión pública, alineada con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, refuerza el control interno al poner en marcha sistemas de gestión integrados y mecanismos que fomentan la transparencia y la rendición de cuentas. Asimismo, resaltó que la difusión periódica de información sobre el cumplimiento del Plan Operativo Institucional (POI), también las recomendaciones derivadas de los servicios de control permiten un mayor seguimiento de la gestión por parte de los órganos competentes y de la ciudadanía.

Segunda pregunta del objetivo general

¿El Portal de Transparencia del Gobierno Regional Puno brinda información confiable y útil para los órganos de control y la ciudadanía?

En relación con esta interrogante, el **EXG1** indicó que el portal de transparencia estándar (PTE), está integrado a las plataformas institucionales del estado peruano, se ofrece a la ciudadanía información sobre la ejecución del presupuesto, las contrataciones públicas, los instrumentos de gestión y otras actividades institucionales. En su opinión, ello favorece la transparencia y hace más fácil acceder a información importante para poder seguir la gestión pública.

Por otro lado, el **EXG2** manifestó que el portal de transparencia constituye un mecanismo importante para fortalecer el acceso a la información pública. Sin embargo, señaló aún existen deficiencias de los procesos de verificación y actualización de la información publicada, situación que afecta su oportunidad y limita la utilidad de los datos para los órganos de control y la ciudadanía.

A su vez, el **EXG3** sostuvo que el portal de transparencia presenta limitaciones relacionadas con la actualización oportuna de la información institucional. Consideró que esta situación dificulta el ejercicio del control ciudadano y reduce la efectividad de las acciones de seguimiento y fiscalización desarrolladas por los organismos competentes.

Finalmente, el **EXG4** destacó que el portal de transparencia es una herramienta clave para facilitar el acceso a la información pública asimismo mejorar la rendición de cuentas. No obstante, precisó que su efectividad depende de que la información publicada sea completa, veraz y permanentemente actualizada. Además, destacó que la difusión de resoluciones, modificaciones presupuestarias, informes de auditoría y otros documentos institucionales facilita el seguimiento de la gestión pública y fomenta que la gente participe más activamente en las acciones de supervisión y control.

En relación con el objetivo específico 1, se examinó

¿De qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025?

El **EXG1** manifestó que la incorporación de tecnologías digitales ha permitido agilizar la atención de los trámites administrativos y brindar respuestas más oportunas a la ciudadanía. Incluso, señaló que estas herramientas optimizan los procedimientos internos, reducen tiempos de gestión y fortalecen el control interno al facilitar el seguimiento de las actividades institucionales.

Por su parte, el **EXG2** sostuvo la implementación del gobierno electrónico ha contribuido al fortalecimiento del control interno mediante el uso de sistemas automatizados y plataformas digitales que reducen la discrecionalidad en los procesos administrativos. Agregó que la consolidación del gobierno digital requiere una adecuada gestión de la información y una mayor interoperabilidad entre los sistemas institucionales para garantizar información confiable y oportuna para los órganos de control.

El **EXG3** señaló que durante el año 2025. La Presidencia del Consejo de Ministros emitieron medidas para facilitar la simplificación administrativa. entre ellas la Resolución N° 010-2025-PCM-SGP. En su opinión, estas medidas promueven la modernización de la gestión pública, hacen que los trámites administrativos sean más simples y ayudan a mejorar los controles internos.

Finalmente, **EXG4** indicó sobre la digitalización de la gestión documental y de los trámites administrativos genera registros electrónicos seguros y trazables, lo que facilita el seguimiento de las actuaciones administrativas por parte de los órganos de control. A su juicio, ello fortalece la transparencia institucional, mejora las acciones de control y favorece una gestión pública orientada a resultados.

Cuarta pregunta del objetivo específico a)

¿La implementación de la ventanilla digital para trámites administrativos ha reducido los costos y tiempos para el administrado y el usuario?

El **EXG1** manifestó que las plataformas digitales representan una herramienta eficaz para reducir la carga burocrática de los procedimientos administrativos. Según su experiencia, el uso de estos sistemas ha permitido optimizar los trámites, generando ahorros de tiempo y costos tanto para la administración como para los ciudadanos.

En similar sentido, el **EXG2** indicó que la digitalización de los servicios ha contribuido a disminuir las largas filas y la necesidad de que los usuarios se desplacen desde localidades alejadas hasta la sede institucional. En su opinión, ello ha facilitado el acceso a los servicios administrativos y ha mejorado la atención brindada a la ciudadanía.

Por su parte, el **EXG3** señaló que la implementación de la ventanilla única de trámite de documentos en formato digital ha favorecido la optimización de los procedimientos administrativos, contribuyendo a reducir los costos operativos, reducir los tiempos de atención y hacer más sencillo que los usuarios accedan a los servicios que ofrece la entidad.

Asimismo, el **EXG4** el mencionó que la transformación digital, alineada con la política nacional de modernización de la gestión pública, los procesos dentro de las instituciones, ha ayudado a mejorar la eficiencia operativa de la misma forma a optimizar la entrega de servicios públicos. En este contexto, opinó que digitalizar los trámites administrativos promueve una gestión más eficaz y enfocada en los resultados.

En relación con el objetivo específico 2, se identificó

¿De qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025?

El **EXG1** señaló, las autoridades regionales tienen la responsabilidad de rendir cuentas e implementar mecanismos de transparencia que permitan a la ciudadanía acceder a información oportuna sobre la gestión institucional. En su opinión, estas acciones favorecen el seguimiento de la administración pública, contribuyen a prevenir posibles actos de corrupción y fortalecen la confianza que existe entre la ciudadanía y el Gobierno Regional.

Por su parte, el **EXG2** manifestó que el gobierno regional Puno ha fortalecido el control interno mediante audiencias públicas para rendir cuentas sobre cómo se están gestionando las inversiones públicas. Según indicó, estos espacios dan la oportunidad a la ciudadanía de involucrarse en la vigilancia. de la gestión y complementan las acciones desarrolladas por los órganos de control.

Asimismo, el **EXG3** estacó que la comisión regional anticorrupción de Puno viene promoviendo talleres de capacitación y sensibilización sobre ética, transparencia y acceso a la información pública. Estas iniciativas fortalecen la cultura de integridad, incrementan el conocimiento de la ciudadanía sobre sus derechos y promueven una participación más activa.

El **EXG4** afirmó que las audiencias públicas constituyen espacios, donde se dialogan entre las autoridades y la ciudadanía, donde se presentan los avances de la gestión y se reciben las observaciones como sugerencias de la población. Este intercambio promueve la transparencia de la misma manera mejora la rendición de cuentas y ayuda

al control interno al crear un mayor seguimiento y supervisión sobre la gestión institucional.

En relación con el objetivo específico 2, se identificó

¿Cómo han sido las reacciones en las audiencias públicas de rendición de cuentas del Gobierno Regional Puno, 2025?

El **EXG1** señaló que las audiencias públicas son oportunidades en las que el líder del gobierno regional comparte con la comunidad los logros más importantes de su gestión, especialmente en materia de ejecución de obras, inversión pública, salud y educación. Señaló que, durante estos encuentros, los ciudadanos participan formulando consultas, expresando inquietudes y solicitando información sobre las acciones desarrolladas por la entidad, lo que fortalece un acceso a la información pública.

El **EXG2** indicó, las reacciones de la ciudadanía reflejan una creciente demanda por una gestión más transparente y un mayor control sobre las acciones del Gobierno Regional. En ese sentido, sostuvo que los participantes suelen plantear observaciones y sugerencias enfocadas en fortalecer la rendición de cuentas y evitar posibles actos de corrupción.

Por su parte, el **EXG3** se mencionó que las audiencias públicas se llevan a cabo para cumplir con la Ley N° 27867, la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, que indica que los gobiernos regionales deben rendir cuentas al menos dos veces al año. En su opinión, estos espacios favorecen el diálogo entre las autoridades y la población, permitiendo atender consultas, recoger observaciones y fortalecer la participación de los ciudadanos en el seguimiento de la gestión de las instituciones.

Finalmente, **EXG4** manifestó que las reacciones de los participantes suelen ser diversas. Mientras algunos ciudadanos expresan conformidad con los avances presentados por la gestión regional, otros formulan cuestionamientos relacionados con la ejecución presupuestal, la calidad de los proyectos y el respeto a los compromisos adquiridos. Según él, estas acciones mejoran la rendición de cuentas, fomentan la transparencia y ayudan al control social sobre la gestión pública.

En relación con el objetivo específico 3, se interpretó

¿De qué manera el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025?

El **EXG1** manifestó que el desarrollo del talento humano ayuda a mejorar el control interno a través de procesos de selección, capacitación y actualización constante de los funcionarios públicos. En su opinión, estas acciones incrementan el compromiso institucional, favorecen el cumplimiento de las políticas internas y permiten una aplicación más eficiente de los mecanismos de control establecidos por la entidad.

Por su parte, el **EXG2** indicó, la gestión del talento humano es una parte clave para modernizar la gestión pública, ya que tener personal capacitado es fundamental. También facilita el cumplimiento de la normativa, fortalece la gestión de riesgos y mejora la capacidad institucional para ejecutar los procesos de control interno con criterios de eficiencia, transparencia e integridad.

Asimismo, el **EXG3** señaló que la implementación permanente de programas de capacitación en gestión pública, los riesgos e integridad fortalece las capacidades de los servidores públicos para cumplir adecuadamente sus funciones. A su juicio, estas acciones contribuyen a trabajar en construir una cultura organizacional que se enfoque en prevenir irregularidades, fomentar la mejora continua y reforzar el control interno.

Finalmente, el **EXG4** sostuvo la modernización de la gestión pública requiere funcionarios competentes, técnicos y actualizadas en un proceso permanente de profesionalización. En ese sentido, afirmó que la capacitación continúa mejorando el desempeño de los funcionarios y servidores públicos, optimizando las ejecuciones de los procedimientos administrativos y fortalece las articulaciones con los órganos del sistema nacional de control, favoreciendo una gestión institucional más eficiente y transparente.

Octava pregunta**¿Cómo se encuentra la implementación de políticas de meritocracia en el Gobierno Regional Puno?**

El **EXG1** manifestó que las políticas meritocráticas aún presentan debilidades debido a la persistencia de designaciones de confianza en cargos importantes o gerenciales, situación que limita el fortalecimiento institucional.

El **EXG2** señaló que la política nacional de modernización del estado promueve un servicio civil basado en el mérito; sin embargo, su implementación continúa siendo un desafío en un gobierno regional y local.

Por su parte, el **EXG3** afirmó que la consolidación de una verdadera meritocracia requiere incorporar profesionales altamente calificados en cargos estratégicos.

Finalmente, el **EXG4** indicó que la meritocracia constituye uno de los principales retos institucionales, esperándose la aplicación de diversos instrumentos de gestión tales como el manual de perfiles de puestos y concursos públicos basados en desempeño y competencias.

La novena pregunta**¿Percibe que los funcionarios que realizan denuncias de irregularidades o delitos en la administración pública no sufrirán represalias?**

El **EXG1** señaló que todavía existen casos en los que los servidores públicos temen sufrir represalias cuando denuncian presuntas irregularidades, a pesar de que la normativa vigente contempla mecanismos de protección para los denunciantes.

El **EXG2** manifestó que el temor a posibles represalias laborales o personales continúa siendo una de las principales razones por las que muchos servidores prefieren no presentar denuncias, situación que limita el fortalecimiento de la cultura de integridad institucional.

Por su parte, el **EXG3** indicó que la entidad debe garantizar la confidencialidad de la identidad del denunciante mediante mecanismos de protección y procedimientos que brinden seguridad durante todo el proceso de denuncia.

Finalmente, el **EXG4** sostuvo que, aunque existen políticas y mecanismos orientados a prevenir la corrupción, todavía es necesario fortalecer la confianza de los servidores públicos para que puedan denunciar presuntas irregularidades sin temor a represalias, favoreciendo así se fomenta una cultura organizacional que se fundamenta en la ética, la transparencia y un sólido control interno.

Décima pregunta

¿Con la modernización de la gestión pública (implementación del gobierno electrónico) ha cambiado la dinámica de los controles previos y concurrentes?

El **EXG1** manifestó, la implementación del gobierno electrónico ha transformado los controles tradicionales, reemplazando diversos procedimientos manuales por sistemas digitales integrados. En su opinión, este cambio ha permitido agilizar los procesos administrativos, reducir la burocracia y fortalecer los mecanismos de control previo y concurrente.

El **EXG2** mencionó que modernizar la gestión pública ha hecho más fácil acceder a la información a tiempo y gestionar mejor el conocimiento institucional. Esto ha ayudado a verificar los procedimientos y asegurarse de que se cumpla la normativa durante las fases de control previo y concurrente.

Por su parte, el **EXG3** señaló que la incorporación de herramientas digitales ha contribuido a fortalecer los controles previos y concurrentes al hacer más fácil el seguimiento de los procedimientos administrativos y mejorar cómo se rastrea la información. No obstante, consideró que estos avances requieren políticas públicas sostenidas que aseguren su continuidad y consolidación.

Finalmente, el **EXG4** sostuvo que los sistemas digitales permiten incorporar controles automatizados, como la verificación de proveedores, certificaciones presupuestales y validaciones previas antes de autorizar operaciones administrativas. A su juicio, estas

herramientas fortalecen el control interno reduciendo los riesgos y mejorar la transparencia de la gestión institucional.

Undécima pregunta

¿La información financiera y los reportes de proyectos de inversión pública son claros para la ciudadanía?

El **EXG1** manifestó que el sistema INVIERTE.PE permite realizar el seguimiento y la consulta sobre los proyectos de inversión pública que ha llevado a cabo el Estado. Sin embargo, consideró, la información disponible resulta, en muchos casos, compleja para la ciudadanía, por lo que requiere una presentación más sencilla que facilite su comprensión.

Por otro lado, el **EXG2** señaló que la información financiera y los reportes de inversión pública suelen presentarse en un lenguaje técnico y administrativo, lo que hace que sea más complicado para la gente entenderlo y limita un adecuado seguimiento de la gestión pública.

En similar sentido, el **EXG3** indicó, a pesar de los esfuerzos por mejorar la transparencia y la rendición de cuentas, la falta de información sigue siendo un problema. presentada en un lenguaje accesible dificulta que la población comprenda cómo se administran los recursos públicos y cómo se ejecutan los proyectos de inversión.

Finalmente, el **EXG4** sostuvo que documentos como las evaluaciones presupuestales, los informes del Plan Operativo Institucional (POI) y los cuadros multianuales de necesidades contienen un alto nivel de complejidad técnica, lo que constituye una barrera para el ciudadano promedio. En su opinión, la difusión de información más clara y comprensible favorecería la transparencia, el control ciudadano y el fortalecimiento del control interno.

Tabla 4

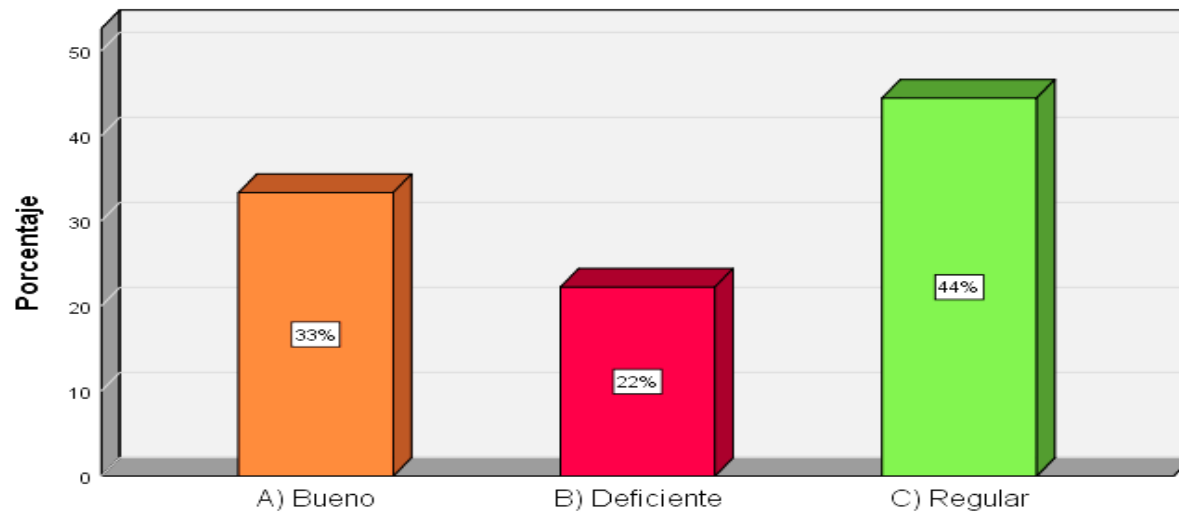
¿Usted cómo califica la modernización de la gestión pública en el Gobierno Regional Puno 2025?

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	3	33%	33,3	33,3
	Deficiente	2	22%	22,2	55,6
	Regular	4	44%	44,4	100,0
	Total	9	100%	100,0	

Nota. Elaboración propia, 2025.

Figura 2

¿Usted cómo califica la modernización de la gestión pública en el Gobierno Regional Puno 2025?



Nota. Elaboración propia, 2025.

Los resultados de la Tabla 2 reflejan cómo los participantes ven el nivel de modernización en la gestión pública. pública en el Gobierno Regional Puno, 2025. De los nueve participantes, el 44 por ciento calificó la modernización como regular, lo que evidencia que se han logrado avances en la implementación de las acciones orientadas a modernizar la gestión pública. Sin embargo, esta valoración también refleja la persistencia de limitaciones administrativas y estructurales que dificultan alcanzar mayores niveles de eficiencia institucional.

Además, el 33% de los encuestados piensa que mejorar la gestión pública es algo positivo. lo que demuestra una valoración favorable de las acciones orientadas a la digitalización de los servicios, el fortalecimiento de la transparencia y la mejora de los procedimientos administrativos. En contraste, el 22 por ciento la calificó como deficiente, atribuyendo esta percepción a la limitada eficacia de algunas políticas de modernización, la resistencia al cambio organizacional, la permanencia de prácticas burocráticas tradicionales, las limitaciones en la infraestructura tecnológica y la constante rotación de funcionarios. Estos factores continúan representando desafíos para consolidar una gestión pública moderna y eficiente en la entidad regional.

En resumen, los resultados nos llevan a pensar que la modernización en la gestión pública del Gobierno Regional de Puno muestra avances importantes, principalmente en la incorporación de herramientas digitales y en el fortalecimiento de determinados procesos administrativos. No obstante, los participantes coinciden en que aún persisten debilidades institucionales que limitan su consolidación. Estas percepciones ponen de manifiesto que el fortalecimiento de la modernización de la gestión pública constituye un elemento clave de mejorar en la eficiencia institucional, promover una mayor transparencia y contribuir al fortalecimiento del control interno.

4.3. Comparación resultados con el marco teórico

En relación con el objetivo general, los resultados obtenidos permitieron determinar que la modernización de la gestión pública en el Gobierno Regional Puno, 2025 ha contribuido al fortalecimiento progresivo del control interno. Esto se ve claramente en el uso de herramientas digitales, sistemas de control y estrategias de transparencia institucional que han ayudado a mejorar los procesos administrativos y a disminuir la burocracia. Las entrevistas también ayudaron a ver que la implementación de sistemas digitales ha hecho más fácil rastrear la información y seguir las actividades de la institución, lo que permite un mejor control y supervisión del uso de recursos públicos. Además, los participantes mencionaron que la entidad está fortaleciendo su lucha contra la corrupción a través de plataformas de la Contraloría General de la República y al hacer pública información sobre la inversión pública y la gestión institucional.

Estos hallazgos guardan relación con lo expuesto por Bonilla Alcedo (2025), concluyó el control interno es un proceso integral que busca asegurar el cumplimiento efectivo de los objetivos de la institución, fomentando la transparencia, la responsabilidad y previniendo la corrupción. De este modo, los hallazgos de esta investigación concuerdan con lo mencionado por este autor, al demostrar que la modernización de la gestión pública refuerza los mecanismos de control interno, aumenta la transparencia institucional y permite un uso más eficiente de los recursos públicos.

Respecto al objetivo específico 1, Los hallazgos mostraron que el gobierno electrónico y la simplificación administrativa ayudan a mejorar el control interno en el Gobierno Regional de Puno, ya que la digitalización de los procesos juega un papel clave en procedimientos administrativos y la implementación de ventanillas virtuales favorecen la reducción de los tiempos de atención, mejoran la trazabilidad documental y optimizan el control de los procesos institucionales. Asimismo, los entrevistados manifestaron que el uso de plataformas digitales facilita la supervisión en tiempo real, reduce la discrecionalidad administrativa y disminuye los riesgos asociados a la burocracia y a posibles actos de corrupción. De igual manera, señalaron que estas herramientas permiten organizar mejor la información institucional y agilizar los servicios dirigidos a los usuarios.

Estos resultados son consistentes con el estudio desarrollado por Blas Ghiggo et al. (2022), quienes concluyeron que el uso de herramientas digitales constituye un componente esencial para la modernización del Estado, al mejorar la transparencia, optimizar la rendición de cuentas y aumentar la eficiencia de la institución. En concordancia con dichos planteamientos, la presente investigación evidencia que la incorporación del gobierno electrónico no solo optimiza los procedimientos administrativos, sino que también fortalece los mecanismos de control interno mediante una mayor trazabilidad de la información y un seguimiento más eficiente de las actividades institucionales.

En cuanto al objetivo específico 2, Los resultados indican que la transparencia y la participación de la ciudadanía juegan un papel importante en el fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional de Puno. Esto se debe a que los mecanismos de rendición de cuentas y las audiencias públicas permiten que la gente esté activamente involucrada en el seguimiento de la gestión pública, así como en la ejecución del presupuesto y los proyectos de inversión. Quienes fueron entrevistados comentaron que estas prácticas refuerzan el control social y complementan lo que hace la Contraloría General de la República, lo que a su vez ayuda a lograr mayores niveles de transparencia y supervisión.

Asimismo, se identificó que la Ley N° 27867, La Ley Orgánica de Gobiernos Regionales establece que se deben llevar a cabo audiencias públicas de rendición de cuentas. Esto busca mejorar la transparencia y fomentar la participación ciudadana en la gestión a nivel regional. Estos hallazgos están alineados con lo que señala Huiman Yerrén (2022), quien afirma que el control interno es clave para que las entidades públicas funcionen correctamente. Además, menciona que implementar medidas de supervisión ayuda a disminuir riesgos como el fraude, errores administrativos y fallas institucionales. En este sentido, los resultados de nuestra investigación muestran que la participación de la ciudadanía complementa los mecanismos formales de control, aumentando así la transparencia y la supervisión del manejo público.

Finalmente, respecto al objetivo específico 3, los resultados permitieron determinar que el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno. Los entrevistados señalaron que la capacitación permanente, la profesionalización de los servidores públicos y la aplicación de políticas basadas en méritos ayudan a mejorar las habilidades técnicas y éticas esenciales para que se apliquen correctamente los mecanismos de control interno, la gestión de riesgos y el cumplimiento de las normativas de la institución.

No obstante, también se identificó que la implementación de políticas meritocráticas aún presenta limitaciones, principalmente en los cargos de confianza y en determinados procesos de selección de personal, situación que representa un desafío para consolidar la modernización de la gestión pública. Estos hallazgos coinciden con lo señalado por Lozano Ríos y Delgado Bardales (2025), quienes concluyen que la modernización de la gestión pública depende, en gran medida, del fortalecimiento de las capacidades del recurso humano y de la adecuada articulación de los sistemas administrativos. Los autores también afirman que las habilidades, actitudes y procesos internos del personal son clave para lograr una gestión pública que sea eficiente, transparente y que se enfoque en cumplir con los objetivos de la institución. Estos resultados coinciden con lo que se encontró en esta investigación.

CONCLUSIONES

Primera: La modernización de la gestión pública contribuyó al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025, mediante la incorporación de herramientas digitales, mecanismos de supervisión y acciones de transparencia que optimizaron los procesos administrativos y fortalecieron el seguimiento de la gestión institucional. No obstante, aún persisten limitaciones vinculadas a la burocracia, la infraestructura tecnológica y la resistencia al cambio organizacional.

Segunda: Al examinar el gobierno electrónico y la simplificación administrativa han ayudado a mejorar el control interno, ya que han promovido la digitalización de procesos, la creación de ventanillas digitales y la supervisión en tiempo real. Gracias a estas iniciativas, se ha logrado hacer un mejor uso de los recursos públicos, disminuir la burocracia, aumentar la transparencia en las instituciones y ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía.

Tercera: Al identificar la transparencia y la participación de la población ayudaron a mejorar el control interno, gracias a los mecanismos de rendición de cuentas y a las audiencias públicas, los cuales promovieron la vigilancia ciudadana y complementaron las acciones de los órganos de control. Asimismo, la aplicación de la Ley N° 27867 fortaleció la transparencia institucional al establecer la realización periódica de audiencias públicas para informar sobre la gestión regional y la utilización de los recursos del estado.

Cuarta: Al interpretar el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyeron al fortalecimiento del control interno mediante la capacitación continua, la profesionalización de los servidores públicos y el impulso de políticas meritocráticas, fortaleciendo las competencias técnicas y éticas del personal. Sin embargo, la investigación evidenció que la consolidación de la meritocracia aún enfrenta limitaciones, principalmente en los cargos de confianza y en algunos procesos de selección, esto representa un reto para lograr una mejor modernización en la gestión pública y reforzar el control interno de la entidad.

RECOMENDACIONES

Primera: Sería bueno que la Alta Dirección del Gobierno Regional de Puno impulse la modernización de la gestión pública. Esto se podría lograr consolidando el gobierno electrónico y el Sistema de Control Interno. También es importante fomentar el uso de herramientas digitales para mejorar los procesos administrativos, fortalecer la supervisión institucional y lograr una gestión más eficiente, transparente y honesta.

Segunda: A la Gerencia General Regional y al Órgano de Control Institucional implementar mecanismos permanentes de monitoreo y seguimiento mediante plataformas digitales e indicadores de gestión, con la finalidad de fortalecer el control concurrente, vigilar que se cumplan las metas de la institución, optimizar el uso de los recursos públicos y fomentar decisiones que se basen en información oportuna y confiable.

Tercera: La Alta Dirección y las entidades encargadas de la gestión institucional refuercen los mecanismos de transparencia y promuevan la participación ciudadana, mejorando así los procesos de rendición de cuentas, la publicación oportuna, accesible y comprensible de la información institucional, así como la promoción de espacios permanentes de diálogo con la ciudadanía, favoreciendo el control social y complementando las acciones del Sistema Nacional de Control.

Cuarta: A la Gerencia de Recursos Humanos, instancias competentes fortalecer el desarrollo y la gestión del talento humano, mediante programas permanentes de capacitación en modernización de la gestión pública, control interno, gestión de riesgos, ética e integridad pública, así como promover la implementación progresiva de políticas meritocráticas para los procesos de selección, evaluación y desarrollo del personal, con el propósito de consolidar las competencias necesarias para fortalecer el control interno y mejorar el desempeño institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayala Chaxncha, T.; Zurita Surichaqui, N. N.; Quispe Ochoa, R. M.; y Solórzano Zavala, J. R. (2022). Gestión de recursos humanos y modernización de la gestión pública en un gobierno regional peruano, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 1879–1907. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3646
- Alegre Brítez, M. Á. (2022). Aspectos relevantes en las técnicas e instrumentos de recolección de datos en la investigación cualitativa: Una reflexión conceptual. *Población y Desarrollo*. <https://doi.org>
- Acosta Faneite, S. F. (2023). Los enfoques de investigación en las ciencias sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 82–95. <https://idicap.com/ojs/index.php/ogmios/article/view/226>.
- Anchundia España, A. N., & Cervantes Intriago, J. C. (2022). El ambiente de control en las organizaciones: Una revisión bibliográfica. *Gestión Joven*, 23(4), 14–26. https://gestionjoven.org/revista/contenidos_23_4/Vol23_num4_2.pdf.
- Blas Ghiggo, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho Revilla, A., & Valqui Oxolón, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(Especial 5), 290–301.
- Barragán Martínez, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 1(14), 113–131. https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244.
- Bonilla Alcedo, S. E. (2025). Control interno como herramienta para fortalecer la transparencia y la sostenibilidad en las juntas comunales de Panamá. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(6), 5446–5457. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6.21645.
- Catagua Briones, M. L., Pinargote Macías, M. F., & Mendoza Vines, M. E. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. *Podium*, 44, 151–166. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.10>.
- Castellanos Claramunt, J. (2022). Transparencia y participación ciudadana: La lucha contra la corrupción como eje vertebrador del proceso democrático. *Revista Española de la Transparencia*, 15, 107–129. <https://doi.org/10.51915/ret.220>.

- Cabrera Tenecela, P. (2023). Nueva organización de los diseños de investigación. *South American Research Journal*, 3(1), 37–51. <https://www.sa-rj.net/index.php/sarj/article/view/37>.
- Curbelo Lebedeva, C. A. (2025). Gestión de control interno para MIPYME de servicio [Tesis de maestría, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), Cuba]. https://fototeca.uh.cu/files/original/2196869/_tesis_maestria_cristian_a._curbelo-1.pdf.
- De la Cruz Ccora, J. L., Huiza Paytan, C., Rivera Trucios, F., Gómez de la Cruz, F., García Cajo, O. M., & Paco Huamani, W. F. (2024). Modernización de la gestión pública en la calidad del servicio: Caso de una universidad pública en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 15(4), 286–297. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.15.4.1178>.
- Del Campo Villares, M. O., Ferreiro-Seoane, F. J., Molina Picazo, M. A., & Jardón-Ferreiro, E. (2023). Uso y utilización de Instagram como método de comunicación institucional, transparencia y participación ciudadana: El caso del Ayuntamiento de Alicante. *RIPS: Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 22(2), 2–22. <https://doi.org/10.15304/rips.22.2.9106>.
- Duarte-Sánchez, D. D., & Guerrero-Barreto, R. (2024). Métodos y técnicas en investigación cualitativa: Una revisión integral en ciencias sociales. *Revista de la Sociedad Científica del Paraguay*, 29(2), 90–102. <https://doi.org/10.32480/rscp.2024.29.2.90102>.
- Espino Calderón, V. C., Medina Sotelo, C. G., Montoya Vargas, R., Quijano Rivera, F., & Jara Aguirre, C. J. (2024). Modernización de la gestión pública en el Perú a partir de las experiencias del Covid-19. *Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 6(2), 77–92. <https://doi.org/10.47606/acven/ph0236>.
- Escobar Zurita, H. W., Surichaqui Carhuallanqui, L. M., & Calvanapón Alva, F. A. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales–Perú. *Visión de Futuro*, 27(1), 160–181. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.005.es>.
- Ferreira Martins, E. (2023). Narrativa biográfica como método hermenéutico vivencial en el pensamiento filosófico de Ortega y Gasset. *Revista de Estudios Orteguianos*, (46), 121–143. <https://doi.org/10.63487/reo.76>.

- García-Salirrosas, E. E., & Millones Liza, D. Y. (2023). Prospectiva y modernización en la gestión pública en gobiernos locales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(Número Especial 9), 501–517. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.31>.
- Guerrero Támara, V. (2022). Enfoque cuantitativo: taxonomía desde el nivel de profundidad de la búsqueda del conocimiento. *Llalliq*, 2(1), 13–27. <https://doi.org/10.32911/llalliq.2022.v2.n1.936>.
- Gonzales Buendia, B. (2022). Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, región Apurímac (Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas). Repositorio institucional UNAJMA. <https://hdl.handle.net/20.500.14168/703>.
- Cumbicos Castillo, H. A., Señalín Morales, L. O., & Tapia Espinoza, N. J. (2023). La importancia del control interno contable en la gestión efectiva de las empresas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1635–1647. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6981.
- Huata Pancca, R., Rodríguez Cárdenas, E., Pacori Paricahua, A. K., Pilco Churata, J. M., & Pacori Paricahua, E. W. (2026). Control interno y los procesos de adquisiciones y contrataciones en la Región Policial Puno. *Impulso: Revista de Administración*, 6(13), 195–209. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.6i13.232>.
- Hernández-Sampieri, R., Méndez Valencia, S., Mendoza Torres, C. P., & Cuevas Romo, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Huiman Yerrén, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2316–2335. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030.
- Jorge Huanacuni, S. Y. (2025). Factores que influyen en la comisión de los delitos en la administración pública en la ciudad de Puno (Tesis de pregrado, Universidad Privada San Carlos). Repositorio institucional UPSC. <https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/20.500.14891/1484>.
- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley 27658. *Decreto legislativo que modifica la ley 27658DL. 1554 (11 de mayo de 2023). Diario oficial el Peruano*.
- Lozano Ríos, M. A., & Delgado Bardales, J. M. (2025). Gestión por resultados en la modernización de la gestión pública municipal. *Revista Científica Visión de Futuro*, 29(1), 126–143. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2024.29.01.004.es>.

- Mejías-Mejías-Guevara, B. M., Núñez-Cruz, C. R., & Nazur-Borrás, L. M. (2022). Procedimiento para implantar el ambiente de control en organizaciones. *Ciencias Holguín*, 28(1), 1–12. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181570010002/>.
- Morales Morales Zegarra de Kose, C. (2025). La prescripción de la acción penal en delitos de corrupción de funcionarios en el Perú (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/176544>.
- Pacheco Pacheco Barreto, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa: Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697–6712. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918.
- Pachá, P., & Campos Moreira, L. V. de C. (2022). Entrevista narrativa como técnica de pesquisa. *Synesis*, 14(1), 157–168. <https://seer.ucp.br/seer/index.php/synesis/article/view/2127>.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2023). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5276755/3787-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2030.pdf>.
- Quintuña-Quintuña-Quintuña, J. N., & Moreno-Narváez, V. P. (2025). Integración de la inteligencia artificial en los sistemas de control interno de las organizaciones. *Revista UGC*, 3(S2), 261–272. <https://universidadugc.edu.mx/ojs/index.php/rugc/article/view/178>.
- Rivas Macías, A. I. (2022). Control interno en empresas comerciales nacientes en Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(9), 336–360. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i9.4578>.
- Roque-Pimentel, Y. (2022). Control interno y la gestión de tesorería en una municipalidad provincial del Cusco, Perú. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 50–64. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i3.2797>.
- Rodríguez Pinzón, E. (2025). Políticas anticorrupción: ¿Qué puede funcionar para combatir la corrupción sistémica en América Latina? Respuestas sistémicas de gobierno abierto e integridad pública. *Solidaridad e instituciones en América Latina*, 0(1), 7–125. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/122704218/Solidaridad_e_instituciones_en_AL_4_-libre.pdf.

- Rivas Macías, A. I. (2022). Control interno en empresas comerciales nacientes en Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(9), 336–360. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i9.4578>.
- Solano-Solano-Castro, V. V., Caveró Aybar, H. N., Chalco Vargas, F. T., & Núñez Lira, L. A. (2023). Estrategias de gestión del talento en PYMES peruanas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(Especial 10), 954–966. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.6>.
- Tumi Rivas, A. J. (2025). Participación ciudadana y democratización de la gestión del Gobierno Regional de Puno (Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Altiplano). Repositorio institucional UNAP. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/24700>.
- Viteri Rade, L. Y., & Franco Villón, M. N. (2022). El desarrollo organizacional a través del talento humano. *Revista E-IDEA Journal of Business Sciences*, 4(17), 30–44. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol4.id233>.
- Yuhui, S. (2021). El cáncer de la corrupción en Latinoamérica: El caso Odebrecht. *Gestión y Política Pública*, 30(SPE), 237–265. <https://doi.org/10.29265/gypp.v30i3.974>.
- Zavaleta Rojas, M. B., Chamoly Urtecho, K. M., & Santamaría Oblitas, S. N. (2024). Gestión eficiente en el gobierno local: El rol de la simplificación administrativa. *Podium*, (45), 107–124. <https://doi.org/10.31095/podium.2024.45>.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

TÍTULO: LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y EL CONTROL INTERNO EN EL GOBIERNO REGIONAL PUNO, 2025.

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	PROPUESTA DE SUPUESTO GENERAL	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025?	Analizar de qué manera la modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.	La modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.	MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	Gobierno Electrónico y Simplificación administrativa	-Nivel de digitalización de trámites y servicios de Gobierno Regional -Existencia y funcionalidad de la ventanilla	MÉTODO -Método hermenéutica DISEÑO Teoría fundamentada TIPO -Básica PARTICIPANTES 9 ExGerentes de Línea y funcionario del Gobierno Regional Puno TÉCNICAS
				Transparencia y Participación Ciudadana	-Implementación de mecanismos de acceso a la información pública (portal de transparencia) -Existencia y funcionamiento de canales de participación (presupuesto participativo, consejos de coordinación) -Prácticas de rendición de cuentas a la ciudadanía	

				Desarrollo y del Gestión del Talento	-Políticas de meritocracia y capacitación vinculadas a objetivos de modernización. -Sistemas de evaluación del desempeño del personal.	-Entrevista semiestructurada INSTRUMENTO -Guía de entrevista ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN
PREGUNTAS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	SUPUESTOS ESPECÍFICAS				-Cualitativo
a) ¿De qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025?	a) Examinar de qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.	a) El gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025			Ambiente de Control	-Ética e integridad institucional (códigos, canales de denuncia) - Estructura organizacional clara y segregación de funciones
b) ¿De qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025	b) Identificar de qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.	b) La transparencia y la participación ciudadana contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.				
c) ¿De qué manera el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al fortalecimiento del control	c) Interpretar de qué manera el desarrollo y gestión del talento ha mejorado el control interno	c) El desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al	CONTROL INTERNO		Actividades de Control	Control Previo: Existencia y percepción de eficacia de revisiones y autorizaciones antes del gasto/actuación Control Concurrente y Posterior: Supervisión en ejecución y evaluación ex-post.

interno en el Gobierno Regional Puno, 2025?	en el Gobierno Regional Puno, 2025.	fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025		Información y Comunicación	Gestión de Recursos: Controles sobre activos, tesorería y contrataciones -Canales de comunicación interna sobre políticas de control Reportes del sistema de control interno a la autoridad y al ente rector (Contraloría). Información financiera	
---	-------------------------------------	--	--	----------------------------	---	--

ANEXO 2: INSTRUMENTO/GUIA DE ENTREVISTA

Apellidos y nombres:.....

DNI N°:.....

Años de experiencia laboral en gestión pública o control interno:.....

Para construir una guía de entrevista sólida y alineada con el matriz de categorización, es necesario traducir cada **indicador** en preguntas abiertas para los entrevistados (exgerentes y funcionarios) sobre el tema de investigación “La modernización de la gestión pública y el control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025”

Objetivo general. Analizar de qué manera la modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025

1. ¿De qué manera la modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025?

2. ¿El Portal de Transparencia del Gobierno Regional Puno brinda información confiable y útil para los órganos de control y la ciudadanía?

a) Examinar de qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

3. ¿De qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?

4. ¿La implementación de la ventanilla digital para trámites administrativos ha reducido los costos y los tiempos para los administrados y usuarios?

b) Identificar de qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

5. ¿De qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?

6. ¿Cómo han sido las reacciones de la ciudadanía durante las audiencias públicas de rendición de cuentas del Gobierno Regional Puno?

c) Interpretar de qué manera el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

7. ¿De qué manera el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?

8. ¿Cómo se encuentra la implementación de las políticas de meritocracia en el Gobierno Regional Puno?

9. ¿Considera que los funcionarios que denuncian irregularidades o presuntos actos de corrupción en la administración pública cuentan con garantías para no sufrir represalias?

10. ¿La modernización de la gestión pública, mediante la implementación del gobierno electrónico, ha modificado la dinámica de los controles previos y concurrentes?

11. Desde su experiencia, ¿la información financiera y los reportes de los proyectos de inversión pública son claros y comprensibles para la ciudadanía?

12. ¿Cómo califica el nivel de modernización de la gestión pública en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?

a) Bueno

b) Regular

c) Deficiente

ANEXO 2: INSTRUMENTO/GUIA DE ENTREVISTA

Exgerente 1

Apellidos y nombres:.....

DNI N°:.....

Años de experiencia laboral en gestión pública o control interno:.....

Para construir una guía de entrevista sólida y alineada con el matriz de categorización, es necesario traducir cada indicador en preguntas abiertas para los entrevistados (exgerentes y funcionarios) sobre el tema de investigación “La modernización de la gestión pública y el control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025”

Objetivo general. Analizar de qué manera la modernización de la gestión pública ha mejorado el control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025

1. ¿De qué manera la modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025?

Para modernizar la gestión pública en el Gobierno Regional de Puno que ausente optimizar el control interno orientadas a procesos, la digitalización gubernamental y el enfoque presupuestario basado en resultados. Estas acciones ayudan a fortalecer la transparencia que necesita conocer hacen más rápido el proceso de toma de decisiones, obteniendo el máximo provecho a los recursos y reducen la corrupción

2. ¿El Portal de Transparencia del Gobierno Regional Puno brinda información confiable y útil para los órganos de control y la ciudadanía?

El Portal de Transparencia Estándar (PTE) del Gobierno Regional de Puno, se encuentra en la página www.gob.pe, que informa datos sobre el manejo, los fondos del estado, las actividades de gestión.

a) Examinar de qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

3. ¿De qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?

Hacer menos papeleo y usar tecnologías digitales hace que se responda más rápido y que los gastos de gestión sean más bajos, lo que mejora mucho la eficiencia al usar el dinero del gobierno y hace que haya menos opciones de corrupción.

4. ¿La implementación de la ventanilla digital para trámites administrativos ha reducido los costos y los tiempos para los administrados y usuarios?

La evidencia existente indica que las plataformas digitales constituyen un mecanismo efectivo para aliviar la carga burocrática que enfrentan los ciudadanos, generando ahorros significativos tanto en tiempo como en recursos económicos, y además favoreciendo otros objetivos tales como la sostenibilidad y la inclusión, para la cual presentamos el cuadro comparativo

País / Región	Ventanilla / Proyecto	Reducción de Tiempo	Ahorro Económico	Otros Beneficios
Benín	Ventanilla Única Digital (monentreprise.bj)	De 5 días a 2 horas para registrar una empresa	No especificado, pero se eliminan costos de notaría y desplazamiento	Duplicación de registros de empresas; un tercio son de mujeres
Uruguay	VUCE (Ventanilla Única de Comercio Exterior)	No especificado	US\$114 millones ahorrados para el sector privado (acumulado)	Ahorro ambiental: 91M de hojas de papel, 10K árboles preservados
Australia (NSW)	NSW Planning Portal	Reducción del 50% en tiempo de determinación de solicitudes	No especificado	86% de satisfacción ciudadana; 200,000 solicitudes/año gestionadas
Vietnam (Binh Phuoc)	Portal de Servicios Público Provincial	Reducción del 40-60% en el tiempo de procesamiento	Ahorro en envíos postales (ej. 20,000 VND por documento)	98% de solicitudes en línea en el sector de planificación
Vietnam (HCMC)	Portal de Servicios Público	Permiso de construcción en 6 días (60% menos de lo legal)	Exención de tasas para 121 trámites en línea	1.6M de firmas digitales emitidas; reducción de pasos intermedios

País / Región	Ventanilla / Proyecto	Reducción de Tiempo	Ahorro Económico	Otros Beneficios
Rumanía	#eSenate Portal	Reducción mínima del 20% en el tiempo de procedimientos	Eliminación de costos de viaje y envío físico de solicitudes	273 empleados capacitados; 600K páginas digitalizadas
EE. UU. (Condado de Merced)	Plataforma Cívica Unificada	Reducción del 72% en tiempos de procesamiento de permisos	No especificado	100% de pagos y presentaciones en línea; 5,000 licencias de negocio digitalizadas

b) Identificar de qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

5. ¿De qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?

La claridad y el involucramiento de la comunidad han potenciado el monitoreo interno en el Gobierno Regional de Puno, a través de la obligación de rendir cuentas, implementar plataformas de transparencia y la supervisión por parte de los ciudadanos, evitando así actos de corrupción y aumentando la eficacia administrativa. Esto facilita un control directo sobre el manejo de fondos públicos y las iniciativas.

6. ¿Cómo han sido las reacciones de la ciudadanía durante las audiencias públicas de rendición de cuentas del Gobierno Regional Puno?

Las audiencias de carácter público del Gobierno Regional de Puno (GRP) con la administración de la autoridad regional, han evidenciado una combinación de exposición de avances en el presupuesto y cuestionamientos acerca de la realización de obras. Estas se han centrado en la claridad de los proyectos relacionados con inversiones, salud y educación, de acuerdo con lo indicado en las II Audiencias Públicas Regionales.

c) Interpretar de qué manera el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

7. ¿De qué manera el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?

El desarrollo y la gestión del talento humano optimizan el control interno mediante la concordancia de las habilidades del personal con los objetivos de la organización, minimizando los riesgos operativos a través de procesos de selección estrictos y formación continua. Esto genera un ambiente de control más robusto, eleva el compromiso de los empleados y garantiza que las políticas internas se implementen de manera más eficaz.

8. ¿Cómo se encuentra la implementación de las políticas de meritocracia en el Gobierno Regional Puno?

La aplicación de políticas meritocráticas en el Gobierno Regional de Puno se halla en una fase restringida y en un camino de transformación, al igual que en numerosas regiones del Perú. A pesar de ser considerada fundamental para la modernización, continúan existiendo obstáculos en la selección basada en méritos en oposición a influencias externas, lo cual incide negativamente en la eficiencia y la transparencia.

9. ¿Considera que los funcionarios que denuncian irregularidades o presuntos actos de corrupción en la administración pública cuentan con garantías para no sufrir represalias?

Una venganza contra los trabajadores que denuncian actos de corrupción, pese a que existen reglas que los deberían cumplirse, casi nunca se aplican bien para eliminar todo tipo de delitos

10. ¿La modernización de la gestión pública, mediante la implementación del gobierno electrónico, ha modificado la dinámica de los controles previos y concurrentes?

El uso del gobierno electrónico ha cambiado radicalmente los métodos de control tradicional desde procesos manuales hacia sistemas digitales integrados en tiempo real, digital y preventivo. Esta transformación propicia un incremento la rapidez de documentos a su vez minimiza la burocracia y facilita controles concurrentes más eficientes.

11. Explique usted. ¿La información financiera y los reportes de proyectos de inversión pública son claros para la ciudadanía?

Sistema para el monitoreo y la consulta de inversiones estatales que facilita el conocimiento sobre la situación de los proyectos de inversión gestionados por las entidades gubernamentales. INVIERTE.PE

12. ¿Usted cómo califica la modernización de la gestión pública en el Gobierno Regional Puno, 2025?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Deficiente

ANEXO 2: INSTRUMENTO/GUIA DE ENTREVISTA

Exgerente 2

Apellidos y nombres:.....

DNI N°.....

Años de experiencia laboral en gestión pública o control interno:.....

La presente guía de entrevista fue elaborada con base en la matriz de categorización de la investigación y tiene como finalidad recopilar información, a partir de la experiencia de los exgerentes y funcionarios del Gobierno Regional Puno, sobre la modernización de la gestión pública y su contribución al fortalecimiento del control interno durante el año 2025.

Analizar de qué manera la modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

1. ¿De qué manera la modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025?

Al usar lo digital para el informe de supervisión, ha hecho posible un progreso en el control interno al pedir a los consejeros sus acciones de control interno. Sin embargo, las instituciones presentan grandes problemas, como la efectividad de realizar la fiscalización que al usar lo digital puede acelerar el control evitar los presumidos del sistema de control.

2. ¿El Portal de Transparencia del Gobierno Regional Puno brinda información confiable y útil para los órganos de control y la ciudadanía?

Considero que el Portal de Transparencia constituye una herramienta importante para facilitar el acceso a la información pública y apoyar las acciones de los órganos de control y de la ciudadanía. Sin embargo, su utilidad depende de que la información publicada sea completa, oportuna y permanentemente actualizada. Desde mi experiencia, aún existen limitaciones relacionadas con la verificación y actualización de la información antes de su publicación, situación que puede afectar su confiabilidad y dificultar las labores de fiscalización y el control ciudadano.

- a) Examinar de qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

3. ¿De qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?

Considero que la implementación del gobierno electrónico ha contribuido al fortalecimiento del control interno mediante el uso de sistemas automatizados y plataformas digitales que permiten estandarizar los procedimientos administrativos y reducir la discrecionalidad en la toma de decisiones. Asimismo, el gobierno digital requiere una adecuada gestión de la información y una mayor interoperabilidad entre los sistemas institucionales, lo que facilita que la información utilizada en los procesos de supervisión sea confiable, oportuna y accesible para los órganos de control.

4. ¿La implementación de la ventanilla digital para trámites administrativos ha reducido los costos y los tiempos para los administrados y usuarios?

Considero que la implementación de la ventanilla digital ha contribuido a reducir los tiempos de atención y los costos asociados a la realización de trámites administrativos. La digitalización de los servicios ha disminuido la necesidad de desplazamientos y largas filas, especialmente para los ciudadanos que provienen de localidades alejadas. Asimismo, ha facilitado el acceso a los servicios públicos, optimizado los procedimientos administrativos y mejorado la eficiencia en la atención de los usuarios.

b) Identificar de qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

5. ¿De qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?

Desde mi experiencia, la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al fortalecimiento del control interno mediante la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas y la difusión de información sobre la gestión institucional. Estos mecanismos permiten que la ciudadanía ejerza una función de vigilancia social que complementa las acciones de los órganos de control, favoreciendo una mayor transparencia, la rendición de cuentas y el seguimiento de la ejecución de las inversiones públicas. Asimismo, estas prácticas fortalecen la confianza de la población y promueven una gestión pública más responsable y orientada al interés ciudadano.

6. ¿Cómo han sido las reacciones de la ciudadanía durante las audiencias públicas de rendición de cuentas del Gobierno Regional Puno?

Según lo observado durante mi gestión, las reacciones de la ciudadanía reflejan un interés cada vez mayor por conocer cómo se administran los recursos públicos y cómo se ejecutan los proyectos de inversión. En las audiencias públicas, los ciudadanos suelen formular consultas, observaciones y pedidos de mayor transparencia respecto a la gestión regional. Estos espacios fortalecen la rendición de cuentas y deberían promover una participación más activa de la ciudadanía y de los órganos de control, contribuyendo al fortalecimiento del control interno y a una mayor confianza en la gestión pública.

- c) Interpretar de qué manera el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

7. ¿De qué manera el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?

Estimo que el desarrollo y la gestión del talento humano constituyen un componente estratégico de la modernización de la gestión pública, debido a que contar con servidores públicos competentes y permanentemente capacitados facilita el cumplimiento de la normativa, fortalece la gestión de riesgos y mejora la ejecución de los procesos de control interno. Asimismo, la actualización continua de conocimientos y el fortalecimiento de las competencias técnicas y éticas contribuyen a una gestión institucional más eficiente, transparente y orientada al logro de los objetivos institucionales.

8. ¿Cómo se encuentra la implementación de las políticas de meritocracia en el Gobierno Regional Puno?

A mi entender, la implementación de las políticas de meritocracia aún representa un desafío para el Gobierno Regional Puno. Si bien la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública promueve un servicio civil basado en el mérito y las competencias, su aplicación en el ámbito regional continúa enfrentando limitaciones relacionadas con los procesos de selección y la consolidación de una gestión orientada al fortalecimiento de las capacidades del personal. Por ello, considero necesario continuar impulsando mecanismos que garanticen la incorporación y permanencia de servidores públicos con el perfil y las competencias requeridas para el adecuado desempeño de la función pública.

9. ¿Considera que los funcionarios que denuncian irregularidades o presuntos actos de corrupción en la administración pública cuentan con garantías para no sufrir represalias?

En la práctica, el temor a sufrir represalias laborales o personales aún persiste entre algunos servidores públicos que deciden denunciar presuntas irregularidades o actos de corrupción. Si bien existen normas y mecanismos orientados a proteger al denunciante, su implementación todavía enfrenta limitaciones que pueden generar desconfianza. Por ello, considero necesario fortalecer las medidas de protección y garantizar la confidencialidad durante todo el proceso de denuncia, con el fin de promover una cultura de integridad y fortalecer el control interno.

10. ¿La modernización de la gestión pública, mediante la implementación del gobierno electrónico, ha modificado la dinámica de los controles previos y concurrentes?

He observado que la implementación del gobierno electrónico ha contribuido a mejorar la dinámica de los controles previos y concurrentes, al facilitar el acceso oportuno a la información y fortalecer la gestión del conocimiento institucional. Asimismo, el uso de sistemas digitales permite realizar un seguimiento más eficiente de los procedimientos administrativos, favorece el cumplimiento de la normativa vigente y brinda a los órganos de control información más confiable para el desarrollo de sus funciones.

11. Explique usted. ¿La información financiera y los reportes de proyectos de inversión pública son claros para la ciudadanía

A mi juicio, la información financiera y los reportes de los proyectos de inversión pública no siempre resultan claros para la ciudadanía, debido a que generalmente se presentan utilizando un lenguaje técnico y administrativo. Si bien estos documentos cumplen una función importante en materia de transparencia y rendición de cuentas, sería conveniente incorporar formatos más sencillos y comprensibles que faciliten a la población conocer cómo se ejecutan los recursos públicos y cuál es el avance de los proyectos de inversión.

12. ¿Usted cómo califica la modernización de la gestión pública en el Gobierno Regional Puno, 2025?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Deficiente

ANEXO 2: INSTRUMENTO/GUIA DE ENTREVISTA

Exgerente 3

Apellidos y nombres:.....

DNI N°:.....

Años de experiencia laboral en gestión pública o control interno:.....

La presente guía de entrevista fue elaborada con base en la matriz de categorización de la investigación y tiene como propósito recoger las percepciones de los exgerentes del Gobierno Regional Puno sobre la modernización de la gestión pública y su contribución al fortalecimiento del control interno durante el año 2025.

Analizar de qué manera la modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

1. ¿De qué manera la modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025?

He podido identificar que la modernización de la gestión pública ha fortalecido el control interno mediante la implementación de herramientas tecnológicas orientadas a mejorar el seguimiento de los recursos públicos y prevenir posibles irregularidades. Asimismo, la incorporación de plataformas vinculadas con la Contraloría General de la República ha permitido fortalecer la vigilancia de la gestión institucional y contribuir a una mayor transparencia en la administración pública.

2. ¿El Portal de Transparencia del Gobierno Regional Puno brinda información confiable y útil para los órganos de control y la ciudadanía?

He podido observar que el Portal de Transparencia constituye un instrumento importante para facilitar el acceso a la información pública; sin embargo, aún presenta limitaciones que impiden considerarlo una fuente plenamente confiable. A mi entender, la principal dificultad radica en la falta de actualización oportuna de la información institucional, situación que limita tanto el control ciudadano como las acciones de fiscalización desarrolladas por los órganos de control.

- a) Examinar de qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

3. ¿De qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?

En mi experiencia, el gobierno electrónico y la simplificación administrativa han fortalecido el control interno al hacer que los procedimientos sean más ágiles, estandarizados y transparentes. La aplicación de principios establecidos en la Ley N° 27444, como la celeridad y la eficacia, ha permitido reducir trámites innecesarios y disminuir la discrecionalidad en la gestión administrativa. Asimismo, durante el año 2025 se aprobaron lineamientos, como la Resolución N° 010-2025-PCM-SGP, orientados a impulsar la simplificación administrativa. A mi parecer, estas medidas contribuyen a optimizar los procesos institucionales y facilitan las acciones de supervisión y control dentro del Gobierno Regional Puno.

4. ¿La implementación de la ventanilla digital para trámites administrativos ha reducido los costos y los tiempos para los administrados y usuarios?

La Ventanilla Única de Trámite Documentario debe ser manera digital ya que es una herramienta digital de enorme potencial que permite ahorro económico tangibles, un beneficio en el tiempo, acorta distancia. El sistema funciona bajo declaración jurada del usuario sobre la veracidad de los datos. Esto agiliza el proceso, pero traslada la responsabilidad de la correcta presentación al ciudadano.

- b) Identificar de qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

5. ¿De qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?

La Comisión Regional Anticorrupción de Puno impulsó el Programa Integral de Capacitación y Sensibilización en Ética, Transparencia y Acceso a la Información Pública, este programa

está orientado a fortalecer la cultura de participación en decisión de gestión pública con tres ejes temáticos directamente vinculados al control interno:

- **Transparencia y acceso a la información pública:** *Su propósito es mejora la capacidad de los funcionarios para gestionar y proporcionar información de manera eficaz, facilitando la labor de los órganos de control.*
- **Ética en la función pública:** *Fortalece el componente de ambiente de control, promoviendo conductas íntegras y responsables en los servidores públicos.*
- **Participación ciudadana y control social:** *Los funcionarios interactúan adecuadamente con la ciudadanía, convirtiéndose como un aliado para la generar un ambiente de control en la gestión pública*

6. ¿Cómo han sido las reacciones de la ciudadanía durante las audiencias públicas de rendición de cuentas del Gobierno Regional Puno?

Las audiencias públicas de rendición de cuentas del Gobierno Regional de Puno, presenta el uso del presupuesto, en obras de infraestructura y en la administración de proyectos de inversión. La principal norma en Perú es la Ley No 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, que establece el marco general de la rendición de cuentas, competencia, y funcionamiento regional. Esta obliga a los gobernadores regionales a realizar al menos dos audiencias públicas al año para informar sobre la gestión, uso de recursos y avances en la ejecución presupuestal.

c) Interpretar de qué manera el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

7. ¿De qué manera el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?

El control interno del Gobierno Regional de Puno a través de la ejecución de programas de capacitación que refuerzan tanto el entorno de control como las habilidades técnicas de los servidores en relación con el control interno, la gestión de riesgos y la ética pública. No obstante, para que estas mejoras sean perdurables y se manifiesten en indicadores específicos (como el fortalecimiento de los portales de transparencia institucional), es necesario complementar la formación con una asignación adecuada de responsabilidades e implementación de mecanismos de control.

8. ¿Cómo se encuentra la implementación de las políticas de meritocracia en el Gobierno Regional Puno?

Para que la meritocracia se convierta en muy pocas veces se ha cumplido de contar con los mejores profesionales en cargos de confianza

Percepción del "Dedazo" y Nepotismo: En una publicación relacionada con una convocatoria del Gobierno Regional, un ciudadano expresó: "¿por qué engañan a la gente si ya todo está cubierto y aquellos que siempre están laborando obtienen sus posiciones por recomendación?". Este relato, aunque anecdótico, ilustra una desconfianza cívica intensamente inserta en la creencia sobre la equidad de los procedimientos.

9. ¿Considera que los funcionarios que denuncian irregularidades o presuntos actos de corrupción en la administración pública cuentan con garantías para no sufrir represalias?

La norma fundamental es el **Decreto Legislativo N° 1327**, que establece medidas específicas para quienes denuncien.

Las principales medidas de protección que la ley contempla son:

Medida de Protección	Descripción
Reserva de la identidad	La entidad debe mantener en reserva el nombre del denunciante y asignarle un código numérico para el procedimiento.
Protección laboral	La autoridad puede otorgar medidas para evitar represalias en el ámbito del trabajo.
Protección contractual	Para postores o contratistas que denuncien, se establece que no pueden ser perjudicados en sus procesos de contratación vigentes o futuros

10. ¿La modernización de la gestión pública, mediante la implementación del gobierno electrónico, ha modificado la dinámica de los controles previos y concurrentes?

Uno de los obstáculos que se encuentra es la diferencia digital que existe entre los departamentos avanzadas y las que están en desarrollo o son menos desarrolladas. Así, es necesario asegurar la protección y la confidencialidad de los datos recolectados por los sistemas electrónicos del gobierno. Adoptar un conjunto de políticas públicas y acciones, a mediano y largo plazo para establecer controles previos y concurrentes en la gestión pública.

11. Explique usted. ¿La información financiera y los reportes de proyectos de inversión pública son claros para la ciudadanía?

En términos generales, la información financiera y los informes sobre la inversión pública tienden a ser complejos y técnicos, que complica su entendimiento directo por parte de la población en general. A pesar de la existencia de sistemas nacionales y regulaciones orientadas hacia la transparencia, los datos frecuentemente se presentan en formatos contables o administrativos específicos, lo que demanda análisis complementarios para poder interpretar tanto la rentabilidad social como el uso efectivo de los recursos.

12. ¿Usted cómo califica la modernización de la gestión pública en el Gobierno Regional Puno 2025?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Deficiente

ANEXO 2: INSTRUMENTO/GUIA DE ENTREVISTA

Exgerente 4

Apellidos y nombres:.....

DNI N°:.....

Años de experiencia laboral en gestión pública o control interno:.....

Para construir una guía de entrevista sólida y alineada con el matriz de categorización, es necesario traducir cada **indicador** en preguntas abiertas para los entrevistados (ex gerentes y funcionarios) sobre el tema de investigación “La modernización de la gestión pública y la mejora de control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025”

Objetivo general. Analizar de qué manera la modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento el control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025

1. ¿De qué manera la modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025?

La modernización de la administración pública, dentro del contexto de la Política Nacional de Modernización, ha intentado consolidar el control interno en el Gobierno Regional de Puno a través de la implementación de sistemas más integrados y transparentes. Un elemento fundamental es la exigencia de difundir informes sobre la gestión y el seguimiento, como se aprecia en los reportes relacionados con la ejecución del Plan Operativo Institucional (POI) y el "Estado de Implementación de las Recomendaciones de los Informes de Servicio de Control Posterior", que se encuentran accesibles en su sitio web. Esta divulgación permite que los organismos de control efectúen un monitoreo más efectivo de las medidas correctivas. Además, la incorporación de herramientas tecnológicas en la gestión administrativa disminuye la discrecionalidad durante los procesos, proporcionando una trazabilidad digital que facilita las auditorías concurrentes. La modernización también estimula una cultura de evaluación continua, en la que el cumplimiento de objetivos e indicadores, tal como están reflejados en los convenios de gestión, se convierte en un elemento esencial para el control interno, favoreciendo una administración orientada a resultados.

2. ¿El Portal de Transparencia del Gobierno Regional Puno brinda información confiable y útil para los órganos de control y la ciudadanía?

El Portal de Transparencia del Gobierno Regional de Puno se presenta como una herramienta esencial, aunque su efectividad plena está condicionada por la calidad y la actualidad de la información que se proporciona. Para los organismos de control, esta plataforma resulta fiable en la medida en que divulga documentos de gestión relevantes, tales como resoluciones, ajustes presupuestarios y el avance en la ejecución de las recomendaciones de auditoría, lo cual facilita un seguimiento detallado de la gestión administrativa. Por otra parte, para la población, la utilidad se manifiesta en la posibilidad de acceder a informes de rendición de cuentas y participar en audiencias públicas, lo que favorece la democratización de la información relacionada con la asignación de recursos. No obstante, la confianza se ve incrementada cuando la información es completa, accesible y se actualiza de manera sistemática. El desafío constante para el gobierno regional radica en garantizar que los datos que se publican no se limiten a cumplir con un requisito formal, sino que representen de forma precisa y oportuna la realidad de la institución, permitiendo tanto el control técnico como una evaluación ciudadana informada.

- a) Examinar de qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

3. ¿De qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?

En el Gobierno Regional de Puno, la digitalización de procesos, tales como la administración de documentos y la realización de trámites administrativos, produce un registro de auditoría que es claro e inalterable. Esto proporciona a los organismos de control la capacidad de llevar a cabo un seguimiento concurrente en lugar de realizarlo de manera posterior. Por otro lado, la simplificación suprime etapas burocráticas innecesarias que en el pasado podían constituir focos de corrupción o ineficacia. Mediante la estandarización y la clarificación de los procedimientos a través de plataformas electrónicas, se reducen los errores humanos y las interpretaciones subjetivas, facilitando de este modo la supervisión automática y el respeto a las normativas. Esta transformación digital, que se alinea con las iniciativas nacionales de modernización, permite que el control interno evolucione de ser una función de

fiscalización aislada a convertirse en un elemento integrado dentro de la cadena de gestión, optimizando así la integridad y la eficacia operativa.

4. ¿La implementación de la ventanilla digital para trámites administrativos ha reducido los costos y los tiempos para los administrados y usuarios?

En el Gobierno Regional de Puno, la digitalización de procedimientos, como la administración de documentos y trámites, crea un registro de auditoría preciso e inalterable, lo que posibilita que los organismos de control realicen un seguimiento en tiempo real en lugar de uno posterior. La simplificación, por otro lado, suprime etapas burocráticas innecesarias que anteriormente podían representar focos de corrupción o ineficiencia. Al estandarizar y aclarar los procedimientos mediante plataformas digitales, se reducen los errores humanos y las interpretaciones subjetivas, lo que facilita la supervisión automática y el cumplimiento de las regulaciones. Esta transformación digital, alineada con los esfuerzos nacionales de modernización, permite que el control interno evolucione de una función de fiscalización aislada a un elemento integrado en la cadena de gestión, lo que mejora la integridad y la eficiencia operativa

b) Identificar de qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025.

5. ¿De qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?

La transparencia y la implicación de los ciudadanos se han establecido como un instrumento de supervisión social que complementa y fortalece el control interno dentro del Gobierno Regional de Puno. La información, incluyendo los informes de rendición de cuentas y los pormenores de la ejecución de proyectos, permite a la población y a las organizaciones sociales ejercer una vigilancia sobre la administración de los recursos públicos. Este examen público motiva a los funcionarios a actuar con mayor responsabilidad y a cumplir con la normativa, disuadiendo posibles prácticas indebidas. Las audiencias públicas, en las cuales se presentan los resultados de la gestión, se transforman en un lugar donde el control interno se refuerza mediante las preguntas y comentarios de los ciudadanos, obligando a la administración a justificar sus decisiones y a rectificar desviaciones. De este modo, la participación ciudadana funciona como un “control externo” que impulsa el óptimo

funcionamiento de los mecanismos de control interno, promoviendo una cultura de integridad y responsabilidad.

6. ¿Cómo han sido las reacciones de la ciudadanía durante las audiencias públicas de rendición de cuentas del Gobierno Regional Puno?

Las audiencias públicas para la rendición de cuentas del Gobierno Regional de Puno constituyen espacios de interacción que evidencian el interés y la supervisión de la ciudadanía en relación con la gestión regional. Aunque no se cuenta con una evaluación precisa de las reacciones programadas para 2025. Las respuestas que se generan son generalmente variadas y constructivas: por un lado, los funcionarios destacan los logros y avances en la ejecución de proyectos y metas; por otro lado, los asistentes, que incluyen a miembros del Consejo de Coordinación Regional y otros actores involucrados, formulan preguntas, piden aclaraciones y manifiestan su aprobación o inquietudes sobre aspectos específicos de la gestión. Estas audiencias, pueden generar descontento de la población al ser de carácter público, obliga en la modernización de gestión pública orienta al fortalecimiento la relación entre la institución y la sociedad civil.

c) Interpretar de qué manera el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, 2025

7. ¿De qué manera el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?

La mejora del control interno está relacionada con el desarrollo del talento humano. Un servidor público competente y ético es fundamental para combatir la ineficiencia y la corrupción.

La modernización de la gestión pública requiere funcionarios capacitados en sus funciones y en valores como la transparencia. La priorización de la profesionalización y la capacitación continua permite a los servidores internalizar los principios del control interno, mejorando la calidad en la gestión y fomentando la colaboración con los órganos de control.

8. ¿Cómo se encuentra la implementación de las políticas de meritocracia en el Gobierno Regional Puno?

La implementación de políticas de meritocracia en el Gobierno Regional de Puno es un proceso complejo ligado a la reforma del servicio civil. Aunque no hay un diagnóstico

específico para 2025, se reconoce que es uno de los mayores desafíos. Se espera que se utilicen instrumentos como el Manual de Perfiles de Puestos y se realicen concursos públicos, promoviendo el ingreso y promoción basado en el desempeño.

9. ¿Considera que los funcionarios que denuncian irregularidades o presuntos actos de corrupción en la administración pública cuentan con garantías para no sufrir represalias?

El Gobierno Regional Puno, fomentar la confianza para denunciar delitos es crucial pero difícil. Las normativas actuales buscan establecer canales seguros, sin embargo, la sensación de seguridad aún no se alinea con la realidad. Es esencial que existan casos visibles de protección efectiva y una cultura organizacional que valore la integridad para superar el miedo a represalias.

10. ¿La modernización de la gestión pública, mediante la implementación del gobierno electrónico, ha modificado la dinámica de los controles previos y concurrentes?

El control previo dependía de la evaluación de documentos físicos por parte de un funcionario antes de permitir un gasto o acción, un método que era lento y vulnerable a errores. Con la llegada del gobierno digital, gran parte de estos mecanismos se integran en los sistemas financieros y administrativos; por ejemplo, el sistema puede verificar de manera automatizada que un proveedor no esté bloqueado o que un gasto esté debidamente respaldado por la certificación presupuestal antes de aceptar la orden. El control concurrente se ve mejorado gracias a la disponibilidad de datos en tiempo real, lo que permite a los organismos de control interno supervisar la implementación de proyectos y el avance hacia las metas de manera inmediata, como se indica con la revisión de los reportes del POI y convenios. Esto facilita la detección y corrección de desviaciones en el transcurso del proceso, en lugar de limitarlas a sanciones posteriores, lo que mejora la gestión.

11. Explique usted. ¿La información financiera y los reportes de proyectos de inversión pública son claros para la ciudadanía?

La transparencia en la información financiera y en los informes sobre inversión pública para la ciudadanía representa un reto constante, aunque se han logrado progresos considerables gracias a los portales de transparencia. El Gobierno Regional de Puno divulga numerosos datos, tales como informes sobre transferencias de gestión, evaluaciones del Plan Operativo

Institucional (POI) y ajustes presupuestarios, que son cruciales para la rendición de cuentas. No obstante, el uso de un lenguaje técnico y la complejidad de estos documentos frecuentemente constituyen un obstáculo para el ciudadano promedio, quien puede no estar familiarizado con conceptos como "modificaciones presupuestarias en el nivel funcional programático" o "cuadro multianual de necesidades". Para que la información sea verdaderamente accesible, no es suficiente con simplemente publicarla; es imperativo traducirla a un lenguaje más entendible. Las audiencias públicas y las iniciativas comunicativas, como las transmisiones en vivo, buscan hacer que estos datos sean más comprensibles para la población, presentando los hallazgos de forma más pedagógica. El desafío real para el año 2026 es continuar evolucionando hacia un lenguaje y una presentación visual que permita a cualquier residente de Puno entender de manera sencilla cómo se están utilizando los recursos y cuál es el progreso real de las obras que afectan su vida cotidiana.

12. ¿Usted cómo califica la modernización de la gestión pública en el Gobierno Regional Puno, 2025?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Deficiente

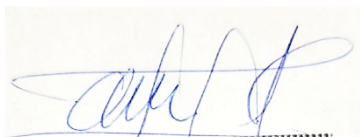
ANEXO 3: MATRIZ VALIDACIÓN DE EXPERTOS: GUIA DE ENTREVISTA: Categoría 1: LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

No	Subcategorías / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
1	¿De qué manera la modernización de la gestión pública contribuye al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno, durante el año 2025	Si	No	Si	No	Si	No	
2	¿El Portal de Transparencia del Gobierno Regional Puno brinda información confiable y útil para los órganos de control y la ciudadanía?	Si	No	Si	No	Si	No	
	Subcategoría 1. El gobierno electrónico, y simplificación administrativa	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿De qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?							
4	¿La implementación de la ventanilla digital para trámites administrativos ha reducido los costos y los tiempos para los administrados y usuarios?							
	Subcategoría 2. Transparencia y participación ciudadana	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿De qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?							
6	¿Cómo han sido las reacciones de la ciudadanía durante las audiencias públicas de rendición de cuentas del Gobierno Regional Puno?							
	Subcategoría 3. Desarrollo y gestión del talento humano	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿De qué manera el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?							
8	¿Cómo se encuentra la implementación de las políticas de meritocracia en el Gobierno Regional Puno?							

9	¿Considera que los funcionarios que denuncian irregularidades o presuntos actos de corrupción en la administración pública cuentan con garantías para no sufrir represalias?							
10	¿Con la modernización de la gestión pública, mediante la implementación del gobierno electrónico, ha cambiado la dinámica de los controles previos y concurrentes?							
11	Desde su experiencia, ¿la información financiera y los reportes de los proyectos de inversión pública son claros y comprensibles para la ciudadanía?							
12	¿Cómo califica el nivel de modernización de la gestión pública en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025? a) Bueno b) Regular c) Deficiente							

Opinión de aplicabilidad:

- Aplicable ☒
- Aplicable después de corregir ☐
- No aplicable ☐



.....
 Mgr. CLAUDIO CHURQUIPA PARQUI
 ORCID: 0000-0002-9862-9725
 DNI: 80405535 Celular: 951508617
 claudio4investigacion@gmail.com

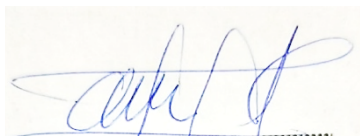
Trujillo, 21 de marzo de 2026

ANEXO 3: MATRIZ VALIDACIÓN DE EXPERTOS: GUIA DE ENTREVISTA: Categoría 2: CONTROL INTERNO

N O	Subcategorías / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Subcategoría 1. Ambiente de Control							
1	¿De qué manera el gobierno electrónico y la simplificación administrativa contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?							
2	¿La implementación de la ventanilla digital para trámites administrativos ha reducido los costos y los tiempos para los administrados y usuarios?							
	Subcategoría 2. Actividades de Control							
3	¿De qué manera la transparencia y la participación ciudadana contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?							
4	¿Cómo han sido las reacciones de la ciudadanía durante las audiencias públicas de rendición de cuentas del Gobierno Regional Puno?							
	Subcategoría 3. Información y Comunicación							
5	¿De qué manera el desarrollo y la gestión del talento humano contribuyen al fortalecimiento del control interno en el Gobierno Regional Puno durante el año 2025?							
6	¿Cómo se encuentra la implementación de las políticas de meritocracia en el Gobierno Regional Puno?							

Opinión de aplicabilidad:

- Aplicable ☒
- Aplicable después de corregir ☐
- No aplicable ☐



Mgtr. CLAUDIO CHURQUIPA PARQUI
ORCID: 0000-0002-9862-9725
DNI: 80405535 Celular: 951508617
claudio4investigacion@gmail.com

Trujillo, 21 de marzo de 2026