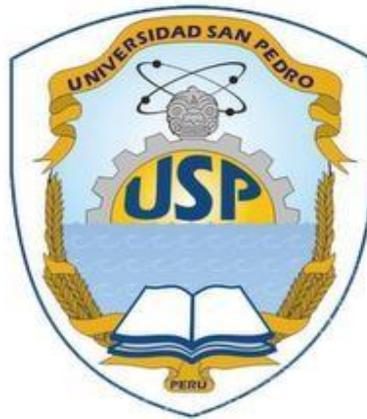


UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Influencia del control interno en la calidad de servicio de
Compartamos Financiera S.A. Chimbote -2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

Cerna Barrionuevo, Brenda Thais

Asesor:

Dr. León Alva, Martos Ernesto

Chimbote - Perú

2018

Palabras Clave

Tema	control interno
Especialidad	Auditoria

Keywords

Topic	internal control
Specialty	Audit

Línea de investigación

05. Ciencias Sociales

05.02. Economía y Negocios

Economía

Titulo

**Influencia del control interno en la calidad de servicio de
Compartamos Financiera S.A. Chimbote -2017**

Title

**Influence of the internal control on the quality of service of
Compartamos Financiera S.A. Chimbote -2017**

Resumen

La investigación titulada influencia del control interno en la calidad de servicios de Compartamos Financiera S.A. Chimbote -2017 tuvo como propósito, determinar la influencia del control interno en la mejora de calidad de servicio de Compartamos Financiera S.A. Chimbote, periodo 2017, correspondiendo a una investigación descriptiva, de diseño no experimental y de corte transversal, la población estuvo constituida por 10000 clientes y 52 colaboradores registrados en el área de operaciones, se obtuvo una muestra de 370 clientes según la fórmula estadística y el caso de los colaboradores se trabajó con toda la población, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que se aplicó a las unidades de análisis. Se obtuvo como resultados: Que existe Influencia del control interno en la calidad de servicio de Compartamos Financiera SA, Chimbote periodo 2017, asimismo que el control interno es regular, por ende, sus actividades no son efectivas teniendo como consecuencia una calidad de servicio deficiente.

Abstract

The research titled influence of internal control in the quality of services of Compartamos Financiera S.A. Chimbote -2017 had the purpose of determining the influence of Internal control in the improvement of quality of service of Compartamos Financiera S.A. Chimbote, 2017 period, corresponding to a descriptive, non-experimental and cross-sectional design research, the population was made up of 10000 clients and 52 collaborators registered in the area of operations, a sample of 370 clients was obtained according to the statistical formula and the In the case of the collaborators, the entire population was worked on, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument, which was applied to the units of analysis. The following results were obtained: That internal control influences the service quality of Compartamos Financiera SA, Chimbote, 2017, as well as that internal control is regular, therefore, its activities are not effective, resulting in a poor quality of service.

Índice

Palabras Clave.....	i
Título.....	ii
Resumen	iii
Abstract.....	iv
Índice	v
Capítulo I: Introducción.....	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica	1
1.1.1. Antecedentes.....	2
1.1.2. Fundamentación científica.....	9
1.1.2.1. Control interno.....	9
1.1.2.2. Calidad de servicio.....	27
1.2. Justificación de la investigación:	34
1.3. Problema:	35
1.4. Conceptualización y operacionalización de las variables	35
1.5. Hipótesis:	36
1.6. Objetivos:.....	37
1.6.1. Objetivos General	37
1.6.2. Objetivos Específicos	37
Capítulo II: Materiales y Métodos.....	38
2.1. Metodología de la investigación:.....	38
2.1.1. Tipo y diseño de investigación:	38

2.2. Población – Muestra	39
2.3. Técnicas e instrumentos de investigación:	40
2.4. Procesamiento y análisis de la información:.....	41
Capítulo III: Resultados	42
Capítulo IV: Análisis y discusión	65
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	71
5.1. Conclusiones	71
5.2. Recomendaciones	72
Referencias bibliográficas	74
Agradecimientos	76
Anexos	77
Anexo 01: Cuestionario a clientes	78
Anexo 02: Cuestionario a colaboradores.....	82
Anexo 03: Matriz de consistencia	85
Anexo 04: Operacionalización de las variables.....	87

Índice de tablas

Tabla N°1.....	42
Tabla N°2:.....	43
Tabla N°3.....	44
Tabla N°4.....	45
Tabla N°5.....	46
Tabla N°6.....	47
Tabla N°7.....	48
Tabla N°8.....	49
Tabla N°9.....	50
Tabla N°10.....	51
Tabla N°12.....	53
Tabla N°13.....	54
Tabla N°14.....	55
Tabla N°15.....	56
Tabla N°16.....	57
Tabla N°17.....	58
Tabla N°18.....	59
Tabla N°19.....	60
Tabla N°20.....	61
Tabla N°21.....	62
Tabla N°22.....	63
Tabla N°23.....	64

Capítulo I: Introducción

1.1. Antecedentes y fundamentación científica:

El control interno, en los últimos años, ha adquirido gran importancia en el nivel financiero, administrativo, productivo, económico, pues permite a la alta dirección de una empresa dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos empresariales. Todo lo anterior por medio del establecimiento de aspectos básicos de eficiencia y efectividad en las operaciones, así como confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, estas enmarcan la actuación administrativa, por tal motivo diferentes países han visto la necesidad de implementar sistemas de control interno.

En un mundo tan competitivo como el actual, resulta muy importante que las empresas se preocupen de la percepción que los diferentes clientes tienen sobre sus empresas, por ello los clientes son cada vez más críticos con la calidad de servicio. En el Perú en la mayoría de organizaciones el sistema de control interno no se encuentra debidamente organizado, debido que no existe atención por parte de los propietarios y/o gerentes, el cual genera repercusiones en el desarrollo de las operaciones y en la confiabilidad de los estados financieros que son esenciales para la toma de decisiones.

La importancia de tener un buen sistema de control interno permitirá conocer la situación real de las entidades financieras, permitiendo medir la productividad y eficiencia, en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Cualquier organización, debe mantener un estricto control sobre los procesos internos en la calidad de servicio al cliente. El seguimiento continuo de las políticas de atención, de sus

mecanismos y del capital humano involucrado es necesario para mantener un nivel de calidad del servicio siempre superior a la competencia.

En la actualidad las empresas están en gran competencia por obtener el mayor número de clientes posibles ya que sin ellos no existiera la empresa, y no solo se preocupan por la calidad de productos y servicios que brindan, sino también por la atención que deben brindarles para mantenerlos a gusto, cumpliendo con todas sus expectativas. Por ello para brindar un servicio de calidad nos hace competitivos, es decir altamente productivos ya que se ofrece al cliente no solo productos o servicios sino también se añade un valor agregado, de ese modo un cliente percibe la calidad en el servicio cuando encuentra satisfecho.

El área calidad de servicio al cliente ha encontrado dificultades en cuanto a tiempos de atención, espera por requerimientos, servicios y subproductos, produciendo una baja en el nivel de satisfacción de los clientes. La competencia está orientada en buscar nuevos canales, servicios que aumenten la satisfacción del cliente, es por ellos que las entidades del sector financiero necesitan incorporar estrategias de excelencia operativa para optimizar sus servicios, manteniendo altos estándares de calidad.

La definición específica y como se han presentado estos problemas en control interno en la calidad de servicio al cliente lo manifiestan:

1.1.1. Antecedentes

(Cruz, 2016) En su tesis titulada “**El control interno y su influencia en la calidad Del servicio De La Zona Registral N° V Sede Trujillo. 2016.** Entre otras conclusiones precisa: Se pudo identificar los componentes del control

interno existentes en la Sunarp, los que basados en los Principios del control interno fueron analizados según las siguientes dimensiones: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y supervisión.

Al analizar el control interno en la calidad del servicio de la Sunarp en el año 2016, se obtuvo los siguientes resultados: los mecanismos de control interno son buenos, pero no se perciben como tan eficientes por parte del personal, lo que se refleja en la insatisfacción de los colaboradores, de manera que estos consideran que no ayudaron en gran medida a mejorar la calidad del servicio, por lo que consideran que la supervisión debe ser más constante, por otra parte, se demuestra que existe un buen nivel de realización del control interno, sin embargo, se presentan algunos aspectos que deben mejorarse en el tema de una mayor revisión de los indicadores claves de desempeño de los trabajadores, procedimientos de trabajo por escrito, manuales de referencia y otras comunicaciones para informar al personal sobre sus deberes de modo que se reduzcan estas disconformidades.

(Salazar, 2014) En su tesis titulada **“El control interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la Gerencia Pública de hoy”** Entre otras conclusiones precisa: La Contraloría General, ha establecido cinco (05) componentes del Sistema de control interno. Así tenemos, el "Ambiente de control" dedicado a la organización de la entidad y a la sensibilización del personal respecto al control interno. La "Evaluación de Riesgos", necesario para identificar y priorizar el control en aquellas operaciones que ponen en riesgo la consecución de los objetivos y metas de la entidad. Las "Actividades de control Gerencial", comprenden en sí, desarrollar procedimientos que aseguren el manejo de los riesgos detectados, teniendo en cuenta algunas pautas como responsables, registros, accesos, verificaciones, entre otros. Por su lado con la "Información y Comunicación" se busca fomentar el uso de plataformas de información para la toma de decisiones, y con la

"Supervisión" se incentiva efectuar los ajustes y mejoras al Sistema de control interno.

(Layme, 2014) En su tesis titulada **“Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la Gestión de la subgerencia del personal bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto ,2014”** Entre otras conclusiones precisa: La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, en relación al nivel de evaluación de las normas de control interno y a los niveles de cumplimiento de los componentes de control interno el resultado del análisis inferencial logra establecer significancia estadística; es decir que: El nivel de evaluación de las normas de control interno, está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la SPBS-MPMN, en donde el nivel de implementación de las normas son 9.5%, el desarrollo de la percepción de los funcionarios y servidores es insatisfactorio con 15.10% y las debilidades identificadas son de 30.6%, por ello el cumplimiento total de normas no son eficaces, por ende sus actividades no son efectivas.

(Antonio, 2014) En su tesis titulada **“Influencia de la calidad de servicio de la imagen corporativa de la empresa Compartamos Financiera -Trujillo”**. Entre otras conclusiones precisa: Como factor de calificación bueno las clientas valoran a la dimensión de Seguridad con un 39% y le sigue Fiabilidad con un 38%.La seguridad viene a ser los conocimientos y la atención mostrada por los colaboradores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en el cliente, esto quiere decir que las clientas recurrentes consideran que Compartamos Financiera les brinda confianza y a la vez credibilidad en el servicio; factor muy importante que deben mantener las entidades financieras ya que todo cliente busca la confianza y la seguridad financiera motivo por el cual se pueda fidelizar clientes Las razones que generan cierta insatisfacción en las

clientes es la falta de visitas y el tiempo de espera, en el proceso del crédito, ya que no se adecua al tiempo esperado por los clientes.

(Comeca, 2016) En su tesis titulada "**Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la oficina regional de OSINERGMIN la Libertad 2015.**" Entre otras conclusiones precisa: El trato dado a los usuarios, corresponde a uno de los componentes básicos para brindar un buen servicio. Según los encuestados están satisfechos con el trato brindado por el orientador, pero un 14% lo perciben como regular. Por otra parte, el 38% de los encuestados, considera que el personal que los recibe al ingresar a la oficina, les muestra un trato regular. Según el protocolo de atención, es el personal de vigilancia quien registra la entrada y deriva al usuario según su consulta. Asimismo, cabe mencionar que es importante el primer contacto con el usuario, ya que influye de manera directa en su satisfacción.

(Garcia, 2011) En su tesis titulada "**Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del banco Ripley S.A-Agencia Mall Aventura Plaza, Trujillo, año 2011.**" Entre otras conclusiones precisa : Los servicios incluye todas las actividades económicas cuyo resultado no es un producto o construcción física, que generalmente se consume en el momento que se produce y que proporciona valor agregado al añadir aspectos (como la convivencia, entrenamiento, oportunidad ,comodidad o salud) que esencialmente son preocupaciones intangibles para quien los adquiere por primera vez . Que el servicio al cliente se define como el servicio que se proporciona apoyar el desempeño de los productos básicos de la empresa, incluye responder preguntas, tomar pedidos y aspectos relacionados con, facturación, manejo de reclamos y, quizás, mantenimiento o reparación previamente comprometidos.

(Herrera, 2015) En su tesis titulada “**Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras**”. Entre otras conclusiones indica: A través de la anterior investigación pudo hacerse entender que un excelente servicio al cliente influye en una elevada satisfacción del cliente, por lo que puede afirmarse que los objetivos de esta investigación se lograron. A partir de esta investigación se dejó clara la verdadera importancia que tiene el servicio al cliente en las entidades financieras, dejando claro que el servicio al cliente es un producto más de estas entidades, puesto que es una característica que da competitividad y un diferencial en contra de otras entidades del sector.

(Grosso & Torres, 2013) En su tesis titulada “**Evaluación del control interno de existencias basado en la metodología Coso II para determinar la razonabilidad de los Estados Financieros en la empresa Corporación ABC S.A.C**”. Entre otras conclusiones precisa que: Toda empresa como un ente organizado debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que primero deben evaluarse. Toda actividad en la medida de su complejidad, se encuentra sujeta a riesgos en los diferentes niveles del proceso de las operaciones y según su estructura organizativa utilizada.

Los riesgos afectan directamente las habilidades de las instituciones para superación, para competir con éxito, para mantener una posición financiera sólida, para disponer de una imagen positiva, para producir bienes y servicios de calidad y para contar con el personal apropiado

(García D. , 2010) En su tesis titulada “**Metodología para la evaluación del sistema de control interno**”. Entre otras conclusiones precisa que: El estudio desarrollado ha permitido elaborar y establecer una metodología para la autoevaluación y evaluación del Sistema de control interno para cada uno de sus componentes y normas, lo que facilita el perfeccionamiento del sistema de

trabajo del centro para mejorar la seguridad, confiabilidad y eficiencia de los procesos que se forman dentro y fuera de este.

(Cadillo, 2016) En su tesis titulada **control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016**". Entre otras conclusiones precisa que: Existe relación ($p=0.017<0.05$) entre la información y comunicación y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú ,2016, evidenciándose que la relación fue significativa, mayor información y comunicación, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja. ($r=0.227$)

(Paima & Villalobos , 2013) En su tesis titulada **“Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo s.a. de la ciudad de Trujillo”**. Entre otras conclusiones precisa que: Los procedimientos utilizados para diagnosticar el sistema de control interno operativo del área de compras en la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., son los mismos que estuvieron dentro del marco normativo para el control de los inventarios, lográndose identificar los puntos críticos de la unidad económica en estudio, para luego proponer mejoras en el sistema de control interno operativo.

(Ramirez, 2014) En su tesis titulada **“Estructura del control interno administrativo, contable y financiero para el Hotel Reyna Del Cisne del Cantón Pimampiro provincia de Imbabura.”** Entre otras conclusiones precisa que: A través del análisis de la información recopilada en el diagnóstico, para este estudio encontramos que los controles administrativos, contables y financieros son empíricos, así como la inexistencia de documentos que dan

soporten a los procesos, resultando confusiones, retrasos, ineficiencia del personal y la insatisfacción de los clientes.

(Perez, 2014) En su tesis titulada **“La calidad de servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC-Chiclayo.** “Entre otras conclusiones indica: Los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse al requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

(Arrascue & Segura, 2016) En su tesis titulada **Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de Fertilidad del Norte “Clinifer” Chiclayo-2015.** “Entre otras conclusiones indica: Al analizar la calidad de servicio se demostró un alto promedio de 89%, en equipamiento, ambientes amplios, instalaciones limpias, diagnósticos fiables de confianza y seguridad 100%, uniformados e identificados, atención inmediata 78% y horario flexible 89% como también el nivel de satisfacción del cliente es un promedio alto de 97%, el servicio es útil en un 100%, supero sus expectativas, volvería a solicitar el servicio, precios aceptables, atención personalizada y completa satisfacción brindada en 97%.

(Galviz, 2011) En su libro calidad en la gestión de servicios nos indica que se desarrollan algunas técnicas básicas para orientar y analizar de forma sistemática el análisis de servicio y el diseño metodológico para realizar una intervención en aquellas empresas del sector servicios, que desean iniciar un proceso de mejoramiento de calidad total de servicio prestado.

(Toro & Armada, 2005) El sistema en la organización cubana se diseña a través de cinco componentes básicos, que a su vez tienen normas bien definidas para poder establecerlos y evaluarlos: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión y monitoreo. Es necesario comprender que los componentes están interrelacionados, lo que hace que al existir un cambio en el ambiente de control se deriven transformaciones en el resto de los componentes.

(Rivas, 2011) En su revista Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos, señala al control interno de la siguiente manera: “El control es un factor clave en el logro de los objetivos generales de las organizaciones por ello debe ser oportuno, económico, seguir una estructura orgánica, debe tener una ubicación estratégica, revelar tendencias y situaciones. En la vida real, un gran volumen de las decisiones administrativas está basado en información de tipo contable.”

1.1.2. Fundamentación científica.

1.1.2.1. Control interno

Según (La Contraloría General de la República, 2014) El control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcancen los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

1.1.2.2 Importancia del control interno:

Según (**La Contraloría General de la República, 2014**) El control interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas en el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios.

La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.

a. El control interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.

b. El control interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.

c. El control interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.

d. El control interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

En suma, ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. La implementación y fortalecimiento de un adecuado control interno promueve entonces:

- La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
- La mejora de la Ética Institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.
- El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan.
- La aplicación, eficiente, de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos.

- La adquisición de la cultura de medición de resultados por parte de las unidades y direcciones.
- La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del Estado.
- La efectividad de las operaciones y actividades.
- El cumplimiento de la normativa.
- La salvaguarda de activos de la entidad.

**1.1.2.3. Según (La contraloría General de la República, 2014)
El control interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad.**

Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas en el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios.

La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.

- a. El control interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- b. El control interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- c. El control interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- d. El control interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias. En suma, ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y

sorpresas a lo largo del camino. La implementación y fortalecimiento de un adecuado control interno promueve entonces:

- La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
- La mejora de la Ética Institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.
- El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan.
- La aplicación, eficiente, de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos.
- La adquisición de la cultura de medición de resultados por parte de las unidades y direcciones.
- La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del Estado.
- La efectividad de las operaciones y actividades.
- El cumplimiento de la normativa.
- La salvaguarda de activos de la entidad.

1.1.2.4. Organización del Sistema de control interno

Según (**La Contraloría General de la República, 2014**) El Sistema de control interno consta de cinco componentes funcionales y diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Los componentes del Sistema de control interno son cinco:

A. Ambiente de control:

El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado control interno en la entidad.

Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del control interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de control interno.

El ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, los parámetros que permitan las tareas de supervisión, la estructura organizativa alineada a objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas.

- **Principio entidad comprometida con la integridad y los valores éticos:**

Este principio hace referencia a una entidad que desarrolla y utiliza un código formal o códigos de conducta y otras políticas para comunicar normas de conducta éticas y morales adecuadas y hacer frente a conflictos de interés, pagos indebidos, uso adecuado de los recursos, actividades políticas, aceptación de regalos o donaciones Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- ✓ Existe un clima ético que contribuye a la efectividad de las políticas de la entidad.
- ✓ Los titulares y la alta gerencia/directivos juegan un papel clave en la cultura organizacional íntegra y ética. Ante un indicio de conducta inapropiada se toman medida apropiadas rápidas.
- ✓ Se transmite mensajes éticos a través del ejemplo.

- ✓ Ante un evento no ético, todos los servidores públicos saben cómo actuar y conocen los canales. e. Existe presión de grupo para motivar comportamientos apropiados.

- **Principio: Independencia de la supervisión del control interno:**

Este principio hace referencia a una entidad donde existe independencia entre el que supervisa el control interno de aquel que lo desarrolla e implementa. La independencia como un concepto general, se relaciona con las características de libertad, de autonomía, de capacidad para tomar decisiones y realizar o no las acciones que se considere apropiadas. En ese sentido, los titulares de las entidades deben promover la independencia de la supervisión del control interno mediante la conformación de juntas especiales o comités de control interno a los cuales delegar autonomía e independencia para la función de supervisión. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

 - ✓ La administración identifica la responsabilidad de supervisión en relación con las expectativas y necesidades establecidas.
 - ✓ La supervisión se lleva a cabo a través de la aplicación de conocimientos y habilidades especializados.
 - ✓ La evaluación y la toma de decisiones son independientes de la administración. La supervisión está presente en el diseño, implementación y desarrollo del sistema de control interno.

- **Principio Estructura organizacional apropiada para objetivos:**

Este principio hace referencia a una entidad donde el titular o encargado, apoyándose en el juicio externo o especializado de ser necesario, establece estructuras, líneas de reporte y autoridad y responsabilidades apropiadas para la consecución de los objetivos a todo nivel dentro de la institución. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- ✓ Se considera toda la estructura de la entidad.
- ✓ Se establece líneas de reporte (quién reporta a quién).
- ✓ Se define, asigna y limita las responsabilidades.
- ✓ Se cuenta con puestos de trabajo alineados a objetivos específicos de la entidad.

- **Principio Competencia profesional:**

Este principio hace referencia a una entidad que demuestra un compromiso por atraer, desarrollar y retener individuos competentes alineados con sus objetivos. La conducción y tratamiento del personal de la entidad es justa y equitativa, se comunica claramente lo que se espera del personal, así como las sanciones que ocasionan los incumplimientos. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- ✓ Se define y actualiza las tareas específicas requeridas para cada puesto de trabajo, así como los requisitos de calificaciones mínimas que debe poseer el que la ocupe.
- ✓ Se desarrolla procesos de selección orientados a garantizar la atracción, desarrollo y retención de profesionales competentes para el sector público.
- ✓ Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para realizar el trabajo.

- ✓ Se desarrolla actividades para capacitar a los empleados para el mejor desempeño de sus tareas.

- **Principio Responsable del control interno:**

Este principio hace referencia a una entidad que cuenta con unidades responsables (personas, profesionales, direcciones, gerencias) del control interno para la consecución de los objetivos. La entidad debe disponer de un mecanismo para que todas las personas encargadas del resguardo de los recursos, así como de la mejora del desempeño de la Entidad como función exclusiva, puedan estar interconectadas entre sí a fin de tomar las acciones correctivas inmediatas cuando se identifican desviaciones en las metas trazadas. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- ✓ Se define explícitamente modos de actuación para el funcionamiento permanente del control interno.
- ✓ Se determina mecanismos para la evaluación periódica del control interno (esto incluye la evaluación de la eficacia, así como el costo-beneficio de los controles establecidos).
- ✓ Se establece y evalúa medidas de desempeño, incentivos y sanciones en el cumplimiento de las funciones encargadas

B. Evaluación del Riesgo

El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la

probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno.

- **Principio Objetivos claros:** Este principio hace referencia a una entidad que especifica sus objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados a tales objetivos. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:
 - ✓ Se identifica aseveraciones de los estados financieros.
 - ✓ Se especifica los objetivos asociados a la información financiera u otro proceso determinado.
 - ✓ Se evalúa la materialidad.
 - ✓ Se revisa y actualiza el entendimiento de las normas y estándares aplicados.
 - ✓ Se considera el cumplimiento de objetivos de acuerdo a las actividades de la entidad.

- **Principio Gestión de riesgos que afectan los objetivos:** Este principio hace referencia a una entidad que identifica los riesgos que afectan el logro de sus objetivos y que analiza cómo deben ser gestionados. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:
 - ✓ El principio se aplica a la entidad, pliego, unidad ejecutora, unidad de operación, así como los niveles funcionales.
 - ✓ Se analiza los factores de riesgo interno y externo y su impacto en el logro de los objetivos.
 - ✓ Se incorpora mecanismos efectivos de evaluación de riesgos para gestionarlos adecuadamente.

- ✓ Se estima la importancia de los riesgos identificados. e. Se evalúa el riesgo y se determina su respuesta: aceptar, evitar, reducir o compartir.

- **Principio Identificación de fraude en la evaluación de riesgos:** Este principio hace referencia a una entidad que considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos contra el logro de sus objetivos. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:
 - ✓ Se considera todo tipo de fraudes: fraude en el reporte, posible pérdida de activos y la corrupción resultante de las diversas formas de fraude y mala conducta.
 - ✓ Se evalúa incentivos y presiones que promueven la existencia de fraude.
 - ✓ Se evalúa la existencia de oportunidades que pueden estar promoviendo el fraude.
 - ✓ Se evalúa si el modo de gestión u otras actitudes pueden justificar acciones inapropiadas.

- **Principio: Monitoreo de cambios que podrían impactar al Sistema de control interno**

Este principio hace referencia a una entidad que identifica y evalúa los cambios que podrían impactar significativamente al sistema de control interno. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

 - ✓ Se evalúa los cambios en el entorno externo que pueden afectar los objetivos de la entidad.
 - ✓ Se evalúa si los cambios en los modelos de gestión, políticos, institucionales o tecnológicos pueden afectar el cumplimiento de objetivos.

C. **Actividades de control**

Las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad. Para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control. Las actividades de control se dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad (y pueden ser preventivas o detectivas).

Se debe buscar un balance adecuado entre la prevención y la detección en las actividades de control. Las acciones correctivas son un complemento necesario para las actividades de control.

Las actividades de control comprenden los principios de desarrollo de actividades de control para mitigar los riesgos, control sobre la tecnología de la información y comunicación y el establecimiento de políticas para las actividades de control.

- **Principio Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos:**

Este principio hace referencia a una entidad que define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

Este principio incluye las tareas y responsabilidades de autorización, aprobación registro y revisiones de las operaciones, transacciones, controles físicos, reconciliaciones, y hechos que deben ser asignados a personas diferentes a fin de reducir el riesgo de errores o acciones inapropiadas de fraude u otros. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- ✓ Las actividades de control aseguran que la respuesta al riesgo que se realiza aborda y mitiga los riesgos.
 - ✓ Los controles de aplicación o controles de transacciones se han diseñado para responder a los riesgos en los procesos relevantes para el logro de los objetivos.
 - ✓ Las actividades de control se aplican en los distintos niveles de la entidad y los procedimientos de autorización, incluyendo los términos y condiciones, son documentados y claramente comunicados a los funcionarios y servidores.
- d. Se ha establecido restricciones de acceso a las aplicaciones para los procesos importantes que utilizan tecnología de la información. e. Los controles de transacciones se han asignado a personas o unidades distintas y, donde dicha segregación no es posible, se ha desarrollado actividades de control alternativos.
- f. Existen lineamientos, para el acceso, control, uso y disposición de los bienes y activos de la entidad.

- **Principio: controles para tecnologías de la información y comunicaciones para apoyar la consecución de los objetivos institucionales**

Este principio hace referencia a una entidad que ha definido y desarrollado actividades de control para la tecnología de la

información con el fin de apoyar la consecución de los objetivos. La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- ✓ Se ha determinado la dependencia y la relación entre los procesos, los controles generales de la tecnología de la información y las actividades de control automatizadas. b. Se ha diseñado, seleccionado e implementado las actividades de control sobre la infraestructura de tecnología para asegurar la integridad, exactitud y disponibilidad del procesamiento de TI.
- ✓ Existe un plan formal de sistemas de la información en la entidad.
- ✓ Existen controles generales que apoyen la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la infraestructura de TI.
- ✓ Existen controles de acceso y de modificación de la información que prevenga el uso no autorizado de la información para proteger los activos de la entidad de las amenazas externas y este procedimiento es apoyado por la segregación de funciones acorde con las responsabilidades.

- ✓ Existe un plan de contingencia para evitar interrupciones en la operación del servicio.

- **Principio despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos:**

Este principio hace referencia a una entidad que despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y los procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica. La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. Por tanto, la ejecución o modificación de los procesos actividades o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios en el rango de autoridad respectivo. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- ✓ Se emplea un registro de indicadores de desempeño para procesos, procedimientos, actividades y tareas, que establecen lo que se espera.
- ✓ Las instrucciones que se dan o imparten a los funcionarios de la entidad se hacen por escrito o por un medio que puede ser verificable y formalmente aceptado.
- ✓ Se evalúa la ejecución de los procesos, actividades y tareas asegurándose que cumplan con los requisitos aplicables (jurídicos, técnicos y administrativos de origen interno y externo).
- ✓ La entidad cuenta con mecanismos de evaluación de procesos, procedimientos, actividades y tareas y los actualiza cuando es necesario.

- ✓ Se ha establecido las políticas y procedimientos de responsabilidad y de rendición de cuentas.
- ✓ Los cambios significativos han sido evaluados mediante una evaluación periódica de los riesgos de los procesos.
- ✓ El personal competente y con autoridad suficiente desarrolla las actividades de control con el debido cuidado y atención.
- ✓ El personal responsable investiga y actúa sobre asuntos identificados como resultado de la ejecución de las actividades de control.

D. Información y Comunicación para mejorar el control interno

La información y comunicación para mejorar el control interno se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos. La administración obtiene/genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo de suministro, intercambio y obtención de información necesaria.

- ✓ La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde en toda la entidad, que fluye hacia arriba, hacia abajo y en toda la entidad. Esto permite al personal recibir un mensaje claro de la alta dirección sobre el hecho que las responsabilidades de control deben ser tomadas en serio.

- ✓ La comunicación externa permite la entrada de información relevante de fuera y proporciona información a las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas. La información y comunicación para mejorar el control interno comprende los principios de obtención y utilización de información relevante y de calidad, comunicación interna para apoyar el buen funcionamiento del sistema de control interno y comunicación con partes externas sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno.

- **Principio Información de calidad para el control interno:**

Este principio hace referencia a una entidad que obtiene/genera y emplea información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

 - ✓ Se dispone de un proceso para identificar la información requerida para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y el logro de los objetivos de la entidad.
 - ✓ Se captura la información, se la procesa y se la reporta para la mejora del control interno.
 - ✓ Se produce información oportuna, actualizada, precisa, completa, accesible y verificable.
 - ✓ La información se revisa para determinar su relevancia en el apoyo de los componentes de control interno (considera los costos y beneficios).

- **Principio Comunicación de la información para apoyar el control interno:**

Este principio hace referencia a una entidad que comunica la información internamente, incluyendo los objetivos y responsabilidades del control interno necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- a. Existe un proceso para comunicar a todo el personal acerca de su responsabilidad en el mejoramiento del control interno.
- b. Existen canales de comunicación interna que favorecen la comunicación de fallas del control interno que impiden el cumplimiento apropiado de los objetivos de la entidad.

- **Principio: Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el control interno**

Este principio hace referencia a una entidad que comunica a terceras partes externas lo referente a los asuntos que afectan el funcionamiento del control interno. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo: a. La entidad permite canales de comunicación con otras entidades del Estado, ciudadanos, proveedores, auditores externos, reguladores y otros para mejorar el control interno y los resultados de la entidad. b. Las formas de comunicación consideran la oportunidad, los actores interesados y los requerimientos de naturaleza legal y regulatoria.

E. Actividades de supervisión del control interno

Las actividades de supervisión del control interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación. El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia

y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando.

Es importante incorporar mecanismos de evaluación del control interno en los principales procesos críticos de la entidad a fin de identificar a tiempo oportunidades de mejora. Las actividades de supervisión del control interno comprenden los principios de selección y desarrollo de evaluaciones continuas o periódicas y la evaluación y comunicación de las deficiencias de control interno.

- **Principio Evaluación para comprobar el control interno**

Este principio hace referencia a una entidad que selecciona, desarrolla y ejecuta evaluaciones continuas y/o periódicas para comprobar si los componentes de control interno están presentes y en operación. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- ✓ Se establece una línea de base (diagnóstico) del control interno que permita definir el proceso de mejora.
- ✓ Las evaluaciones al control interno están articuladas con los procesos más importantes de la entidad.
- ✓ Los encargados de la evaluación tienen el conocimiento suficiente para comprender lo que están evaluando.
- ✓ Existen mecanismos que incorporan objetividad a la evaluación.

- **Principio Comunicación de deficiencias de control interno**

Este principio hace referencia a una entidad que comunica las deficiencias del control interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar acciones correctivas, incluida la administración y alta dirección, según corresponda. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- ✓ Se comunica las deficiencias a los responsables y la adopción de medidas correctivas a la alta dirección, según corresponda.
- ✓ Se implementa un procedimiento para el seguimiento de las medidas correctivas.

1.1.2.2. Calidad de servicio

Según (**Lopez, 2013**) Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

1.1.2.2.1. Objetivo

La calidad de servicio forma parte de la mercadotecnia intangible, ya que este no se siente al simple tacto, pero bien, se llega a apreciar; tiene como objetivo, según menciona Kleyman (2009) el manejo de la satisfacción a

través de producir percepciones positivas del servicio, logrando así, un valor percibido hacia nuestra marca. Así mismo, concierne al constante mejoramiento en el servicio al cliente, debido a que la cultura en las organizaciones se ha ido modernizando conforme lo requiere el entorno, al pasar de poner en primer plano las necesidades del cliente que las necesidades de la propia empresa. Según Álvarez (2006) se enlistan una serie de objetivos o metas alcanzar:

- Cumplir las expectativas del cliente y despertar en él nuevas necesidades.
- Reducir o eliminar al máximo los defectos que se producen a lo largo del proceso productivo.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes

1.1223 Factores de calidad de servicio

Son factores claves de éxito y están clasificados en: evidencias físicas, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía

a. Evidencias físicas

Es lo que el cliente percibe como tangibles del servicio, tiene que ver con:

- Instalaciones físicas
- Apariencia del personal que atiende
- Equipos utilizados para prestar el servicio
- Documentos y demás elementos de apoyo al servicio

b. Fiabilidad

Es importante brindar el servicio en forma correcta desde el principio; quiere decir la habilidad de prestar servicio prometido en forma segura, confiable y cuidadosa. Tiene que ver con lo siguiente:

- Mantener la promesa del servicio
- Hacer las cosas bien desde el principio

- El servicio se presta en el tiempo especificado.

c. Capacidad de respuesta

Se refiere a la disposición de la empresa para dar respuesta ágil y oportuna a los clientes y proporcionar un servicio rápido, que preferiblemente supere sus expectativas.

d. Empatía

Es la disposición de ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. Se manifiestan en las siguientes características:

- Compromiso con el cliente
- Cortesía
- Trato al cliente con respeto y consideración
- Interés y voluntad para resolver problemas

11224 La cultura del servicio

“La cultura organizacional es una serie de entendidos importantes, como normas, valores, actitudes y creencias, compartidos por los miembros de la organización.”

Según Elliott Jacques, la cultura organizacional está compuesta por “la forma acostumbrada o tradicional de pensar y hacer las cosas, que comparten, en mayor o menor medida, todos los miembros de la organización, y que los miembros nuevos deben aprender, cuando menos aceptar en parte, para que sus servicios sean aceptados en la empresa”.

Comprender internamente la “razón de ser” de la compañía es indispensable, para aplicarla como estrategia de servicio a favor de los clientes.

El servicio excelente, se refuerza activamente por medio de las normas de servicio, las cuales aportan claridad y energía al acto mismo de servir.

Hay cultura de servicio, cuando existen normas explícitas de servicio, hay claridad sobre la labor de servicio, utilizándolas de guía y a la vez de referencia, donde los empleados pueden calificar su desempeño y los gerentes ver el desempeño de los empleados y la organización.

1.1225. La estrategia del servicio

La estrategia incluye las políticas o lineamientos generales de la empresa dirigidos hacia el cliente.

Generalmente, es diseñada por el departamento de marketing y su principal función es orientar a toda la empresa hacia la calidad de la atención al cliente. Según Pérez (2007) en la estrategia de servicio se define el valor que se desea para los clientes; el valor es el principal motivador de la decisión de compra y por lo tanto como la posición competitiva que se sustentará en el mercado. La estrategia de orientación al cliente se caracteriza por la preocupación de adaptar la oferta de la empresa a las necesidades y deseos del cliente, por el esfuerzo en adaptar la oferta a las necesidades y deseos del cliente para satisfacerlos, por el ajuste de los productos para que se adapten o anticipen a las expectativas de los clientes y por obtener la máxima calidad en la atención al cliente preocupándose de recibir una retroalimentación constante de los consumidores y usuarios. Asimismo, sirve de guía a toda la empresa para alcanzar el conocimiento de los clientes y la excelencia en la prestación del servicio, además de permitir tomar en consideración las sugerencias y quejas de los clientes como una oportunidad de mejor permanente. La puesta en práctica de una

estrategia de orientación al cliente requiere, en principio, el ajuste de la política general de la empresa y los procedimientos de trabajo a una nueva forma de vincularse con los clientes. Deben consolidarse las políticas y los procedimientos de las distintas áreas de la empresa y enfocarlas a reforzar las prácticas de calidad del servicio. Este punto es muy importante dado que debe favorecer la agilidad de respuesta y el adecuado control de los recursos utilizados en la entrega de los servicios. De esta forma, el objetivo primordial de la estrategia debe ser la causa de una impresión favorable en el cliente cada vez que entre en contacto con algún sector de la empresa. Esto nos lleva a abandonar la idea de que la función de la atención al cliente permanece a un departamento dentro de la empresa y dirige los esfuerzos a involucrar a todos los que forman parte de la organización.

La estrategia de servicio debe estar concebida de tal manera que oriente la atención de la gente de la organización hacia las prioridades reales del cliente. Debe convertirse en principio de calidad para cada trabajador, de tal forma que aún cuando un trabajador no esté en contacto directo con el cliente conoce el funcionamiento de los servicios y participa del resultado que percibe el cliente. Esto se logra al fomentar una visión global de la empresa en los trabajadores, permitiéndoles que conozcan el funcionamiento de todas las unidades o departamentos, los resultados de su trabajo y el impacto que tiene en la imagen que percibe el cliente.

1.1226 Valor del Cliente

“Es la evaluación que hace el consumidor de la capacidad general del producto para satisfacer sus necesidades. Esto es, la diferencia entre el valor total del cliente y el costo total para el cliente de una oferta de servicio, es decir la “utilidad” para el cliente.”

También se puede decir que es la diferencia entre los valores que obtiene el comprador por el servicio y el empleo del mismo, así como los costos de obtener el producto o servicio. Es decir que” valor es igual a beneficios menos costos, dado que los clientes reciben valor cuando los beneficios de un producto o servicio exceden el costo de adquirirlos o usarlos”.

La estrategia de servicio permite identificar lo que representa valor para el cliente. Valor auténtico, es dar a los clientes más por los costos en que incurrir. Esto hace del servicio algo diferente, valioso, hasta esencial, para los clientes. Bien sea el precio alto o bajo, los clientes perciben que están recibiendo valor por lo que pagan.

1.1227. Satisfacción del Cliente

“Es el grado hasta el cual el desempeño percibido de un servicio es igual a las expectativas del cliente”.

Las expectativas del cliente se basan en parte en las experiencias personales, en las opiniones de amigos y en la información, así como en las promesas de la empresa y sus competidores.

Las instituciones bancarias deben estar preparadas para atender a los clientes, según la situación, con la agilidad y con la precisión que la tecnología permite en ciertos casos, con el calor personalizado y la experiencia en otras circunstancias, y la mezcla equilibrada de tecnología y servicio personal en otras ocasiones.

Además, las instituciones bancarias deben estar dispuestas a servir con eficacia a los clientes, que difieren en receptividad, en cuanto a servicios automatizados. La tecnología y el servicio personal van de la mano, la una influye en el potencial de la otra para prestar un servicio de calidad.

1.1228. Medición de la satisfacción del cliente

Al igual que los niveles de calidad, costos y productividad, los niveles en la satisfacción del cliente son el resultado de una serie de factores que interactúan entre sí y dan origen a mayores o menores niveles, más o menos aceptables. Es pues responsabilidad de la administración identificar esos factores y medir el resultado final. La pregunta es cómo medir y analizar la satisfacción, para luego tomar decisiones pertinentes. En primer lugar, se debe investigar cuales son los factores que inciden en la satisfacción del cliente. Ello se realiza preguntándole a los mismos usuarios o clientes que esperan, cuáles son sus deseos, y de que depende su satisfacción. A partir de ello el paso siguiente es organizar los medios y formas de recabar la calidad de satisfacción suministrada. Para ello se pueden utilizar las siguientes herramientas de medida:

- **Indicadores:** tales como retrasos en la entrega o porcentajes de errores o de averías, pueden indicar a la empresa qué es lo que no funciona bien, sin necesidad de preguntar a los clientes.
- **controles:** como el del “comprador misterioso”, en los cuales un investigador actúa como cliente para comprobar la respuesta del personal y de los sistemas de una organización, miden lo que la empresa está haciendo en comparación con sus estándares actuales.
- **Las cartas de reclamos:** A través de las cartas de reclamos o agradecimiento también se puede medir la satisfacción del cliente, conociendo sus limitaciones. Si bien es cierto que las cartas añaden algunos detalles que ninguna encuesta podría aportar, lo cierto es que no permiten deducir conclusiones estadísticamente válidas. Pocas son las personas que se toman el trabajo de escribir. Las personas descontentas

tienden más a escribir que las satisfechas. Como promedio, se recibe una carta de felicitación por cada 10 de reclamo.

1.4.2.8. El cliente y su importancia

Un cliente es una persona que es llevada por un interés, busca un producto o servicio, seleccionando una u otra empresa que sea capaz de proporcionárselo.

Esto conlleva a hacer investigaciones de mercado, para identificar y entender las necesidades, deseos y expectativas de los clientes. Todos los clientes son diferentes y la empresa debe saber lo que quieren y porqué, el objetivo es estar presente, ya que es aquí donde el cliente decide qué empresa le presenta los mejores productos y las mejores opciones de servicio.

1.2. Justificación de la investigación:

La investigación Influencia del control interno en la mejora de la calidad de servicios de compartamos financiera SA. Chimbote -2017, se inició debido a que en la empresa materia de estudio se venía observando que existía un deficiente sistema de control Interno que estaba afectando a calidad de servicios de compartamos financiera SA.

Asimismo, se consideró que es importante porque ha permitido determinar los factores que generan un control interno deficiente y se esa manera se podrá aplicar políticas y controles adecuados para un control interno eficiente en la calidad de servicio, mejorando la calidad de su administración y el cumplimiento de objetivos para la toma de decisiones gerenciales.

Los beneficiarios del desarrollo de la investigación fueron tanto los propietarios, los colaboradores y los clientes de la empresa Compartamos Financiera, Considero que la presente investigación podrá ser tomada por otros investigadores y/o empresas interesados en el tema o con problemática similar.

1.3. Problema:

Compartamos Financiera, es una entidad de capital mexicano que brinda servicios de micro créditos, seguros y ahorros en la ciudad de Chimbote, cuyo propósito es ser el líder micro financiero en su rubro. He aquí unos de los problemas que enfrenta la empresa es la deficiente atención que se brinda, llevándola a la situación de insatisfacción que se genera en los clientes. En base a esta situación se plantea la siguiente interrogante

¿Cómo influye el control interno en la mejora de la calidad de servicio de Compartamos Financiera SA Chimbote, año 2017?

1.4. Conceptualización y operacionalizacion de las variables

1.4.1. control interno

El control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

a) Dimensiones:

- Componentes del control interno

b) Indicadores:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo.

1.4.2. Calidad de servicio

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

a) Dimensiones:

- Factores de calidad de servicio

b) Indicadores:

- Evidencias físicas
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta
- Empatía

1.5. Hipótesis:

Existe Influencia del control interno en la mejora de la calidad de servicio de Compartamos Financiera S.A. Chimbote-2017.

1.6. Objetivos:

1.6.1. Objetivos General

Determinar la Influencia del control interno en la mejora de la calidad de servicio de Compartamos Financiera S.A. Chimbote-2017.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Identificar los componentes del control interno en Compartamos Financiera S.A.
- Valorar en nivel de control interno en Compartamos Financiera S.A.
- Valorar el nivel de la calidad de servicio que brinda Compartamos Financiera S.A.
- Bosquejar propuestas para mejorar la calidad de servicio en Compartamos Financiera S.A

Capítulo II: Materiales y Métodos

2.1. Metodología de la investigación:

2.1.1. Tipo y diseño de investigación:

La investigación fue de campo, debido a que los datos para análisis fueron tomados de la empresa materia de investigación para determinar que el control interno influirá en la calidad de servicio Compartamos Financiera SA, por su prolongación en el tiempo es Transversal.

2.1.1.1. Tipo de investigación:

- **Descriptiva:** Porque permitió identificar y describir las características de las variables control interno y calidad de servicio de la empresa Compartamos Financiera S.A. año 2017.

- **No experimental:** porque la variable control interno y la variable calidad de servicio de la investigación no fueron manipuladas.

- **Aplicada:** Porque permitió investigar un caso real, reconocer las deficiencias que afronta la empresa Compartamos Financiera en cuanto a la calidad de servicio al cliente, buscando la solución y la mejora del servicio al Cliente.

2.1.1.2. Diseño de Investigación:

- **Transversal:** porque el problema planteado ¿Cómo influye el control interno en la mejora de la calidad de servicio de Compartamos Financiera SA agencia Chimbote, año 2017? Se ha de estudiado solamente durante el año 2017.

2.2. Población – Muestra:

2.2.1. Población:

Para la presente investigación se tuvo como población, la cual estuvo constituida por los clientes y por los colaboradores de Compartamos Financiera, en el caso de los clientes 10000 clientes y 52 colaboradores calculado aleatoriamente según la fórmula y la desviación estándar de esta. Información fidedigna, objetiva y real de las unidades de análisis; clientes N=10000 Clientes. y el caso de los colaboradores ya no se estimó una muestra, se aplicó toda la población.

2.2.2. Muestra:

Se tomó como muestra en base a la siguiente fórmula, teniendo en cuenta que se conoce la población total y la desviación estándar de esta.

Tamaño de la población conocida:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

- n: Tamaño muestral
- N: 10000 es el tamaño de la población
- Z: Valor correspondiente a la distribución de Gauss 1,96 para nivel de confianza del 95%.
- p: Prevalencia esperada del parámetro a evaluar. En caso de desconocerse, aplicar la opción más desfavorable (p=0.5), que hace mayor el tamaño muestral.
- q: 1-p (Si p=50%, q=50%)

- E: 5% es la precisión o el error.

Al desarrollar la fórmula se obtiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (10000)}{(10000) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.25) (10000)}{25+0.9604}$$

$$n = \frac{9604}{25.9605}$$

$$n = 369.946$$

$$n = 370 \text{ clientes}$$

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación:

2.3.1. Técnica: Encuesta

Es una herramienta formal y normativa que se empleó con la finalidad de recoger información de la empresa Compartamos Financiera S.A, con el propósito de medir los diversos indicadores de la variable del control interno y la variable calidad de servicio que sustentan el trabajo de investigación.

2.3.2. Instrumento: Cuestionario

Se aplicó un cuestionario a la muestra la misma que estará compuesta por 2 tipos de preguntas con la finalidad de recabar información para contrastar los objetivos específicos propuestos.

2.4. Procesamiento y análisis de la información:

Se aplicó la encuesta y a través del cuestionario se recolecto los datos necesarios para el posterior análisis y evaluación de las variables control interno y calidad de servicio al cliente de Compartamos Financiera S.A, con esa información se dio la confirmación de la hipótesis y el cumplimiento de los objetivos.

Los datos fueron procesados en una computadora donde se aplicó el programa Microsoft Excel 2013, en el Excel se realizó el vaciado de los datos.

Logrando obtener la elaboración de los resultados mediante cuadros estadísticos y la interpretación de los mismos mediante hacer el análisis univariado, es decir, se analizó pregunta por pregunta de la encuesta aplicada a los trabajadores y clientes de la empresa Compartamos Financiera S.A-2017.

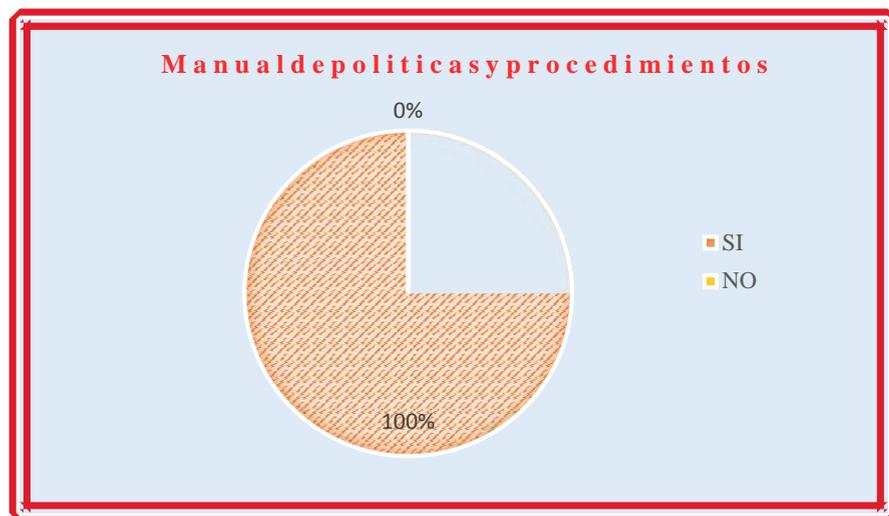
Capitulo III: Resultados

Tabla N°1: Manual de políticas y procedimientos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	52	100%
No	0	0%
TOTAL	52	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Compartamos Financiera SA

Grafico N°1



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

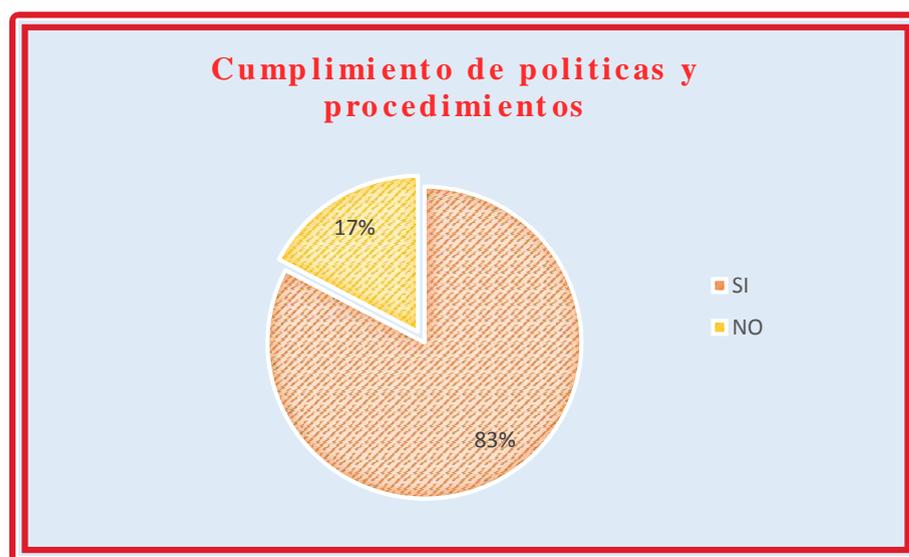
En la tabla N°01 encontramos que el 100% los colaboradores encuestados de la empresa Compartamos Financiera afirman que la empresa si cuenta con un manual de política y procedimientos.

Tabla N°2: Cumplimiento de políticas y procedimientos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	43	83%
NO	9	17%
TOTAL	52	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Compartamos Financiera SA

Grafico N°2



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

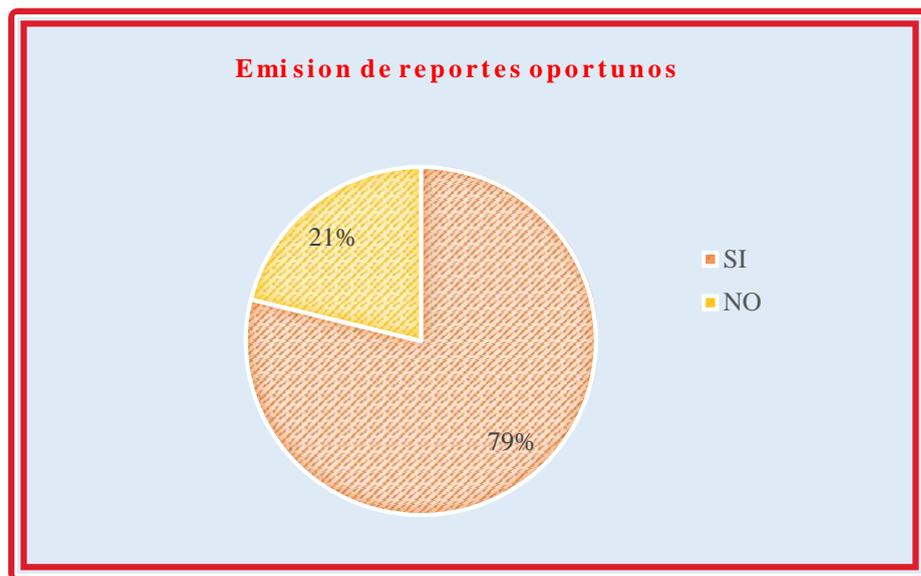
En la tabla N°02 encontramos que el 83% de los colaboradores de Compartamos financiera reconocen que las políticas y procedimientos se cumplen, mientras que el 9% reconoce que no.

Tabla N°3: Emisión de reportes oportunos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	41	79%
No	11	21%
Total	52	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Compartamos Financiera SA

Grafico N°3



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°03 encontramos que el 79% los colaboradores de Compartamos financiera reconocen que se emiten reportes oportunos a los encargados de cada área para que sean revisados mientras que el 21% considera que no.

Tabla N°4: Plan de contingencia para afrontar riesgos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	52	100%
No	0	0%
TOTAL	52	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Compartamos Financiera SA

Grafico N°4



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

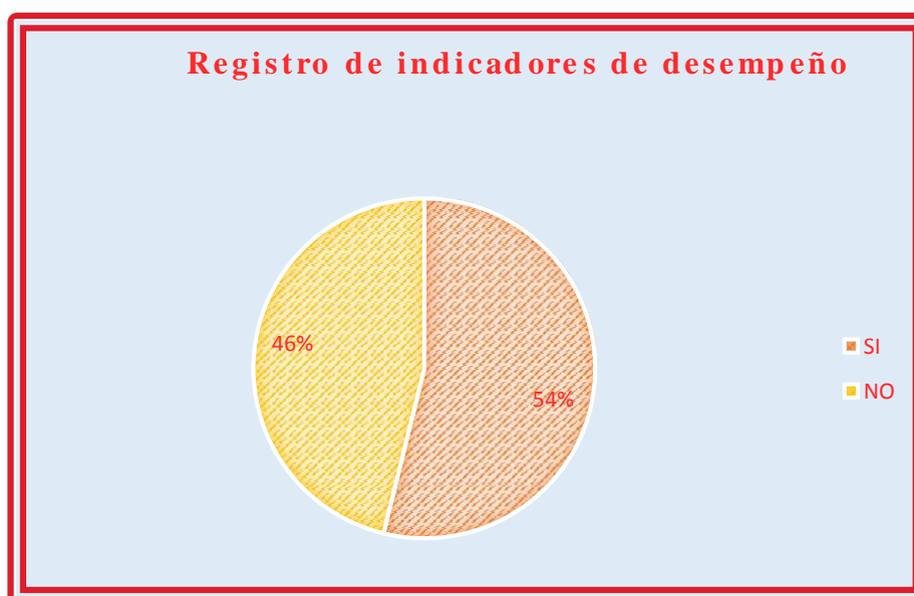
En la tabla N°04 encontramos que el 100% los colaboradores encuestados de la empresa Compartamos Financiera considera que si existe un plan de contingencia documentado para afrontar riesgos.

Tabla N°5: Registro de indicadores de desempeño

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	28	54%
No	24	46%
Total	52	100.00%

Cuestionario aplicado a los trabajadores de Compartamos Financiera SA

Grafico N°5



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°05 encontramos que el 54% de los colaboradores encuestados de la empresa Compartamos Financiera indica que, si se emplea un registro de indicadores de desempeño para procedimientos para el cumplimiento de los objetivos, mientras que el 46% considera que no se emplea.

Tabla N°6: Se investiga y actúa sobre los resultados de las actividades de control

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	27	52%
No	25	48%
Total	52	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Compartamos Financiera SA

Grafico N°6



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

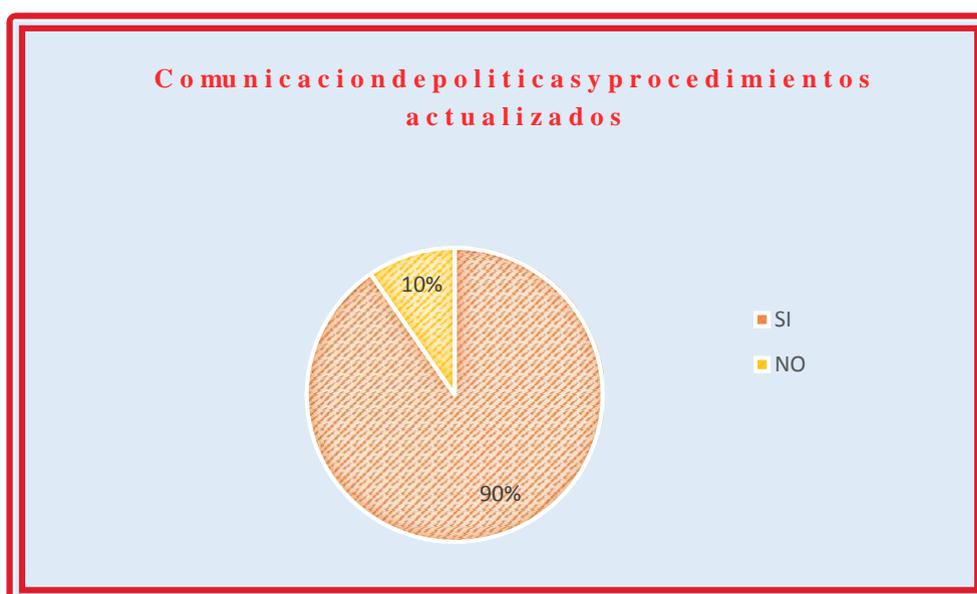
En la tabla N°06 encontramos que el 52% de los colaboradores encuestados de la empresa Compartamos Financiera considera que el personal de cada área asignada investiga y actúa sobre asuntos identificados como resultado de la ejecución de las actividades de control mientras que el 48% considera que no.

Tabla N°7: Comunicación de política y procedimientos actualizados

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	47	90%
No	5	10%
Total	52	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Compartamos Financiera SA

Grafico N°7



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

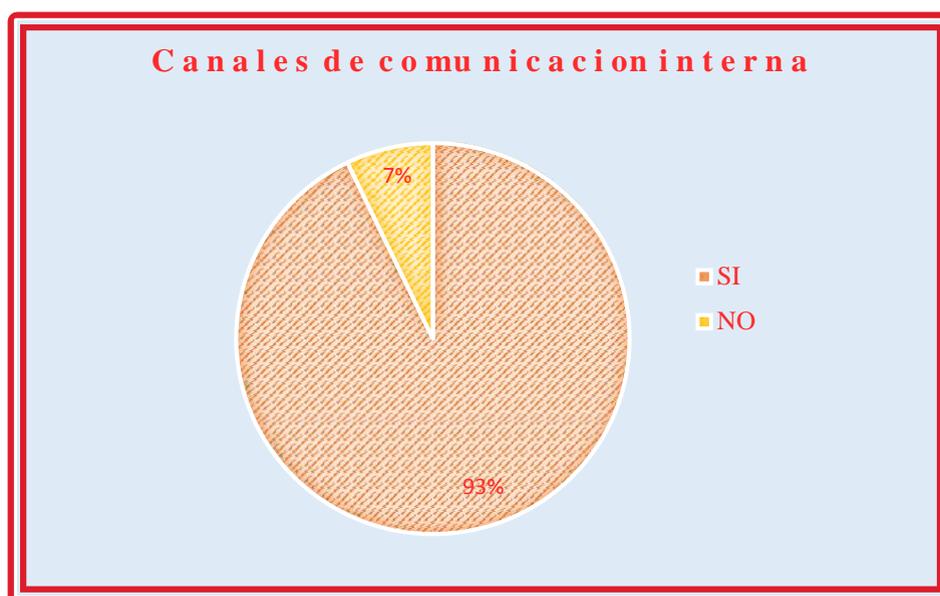
En la tabla N°07 encontramos que el 90% de los colaboradores encuestados de la empresa Compartamos Financiera indica que, si se comunica de manera oportuna al personal sobre las políticas y procedimientos actualizados, mientras que el 10% considera que no.

Tabla N°8: Canales de comunicación interna

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	52	93%
No	4	7%
Total	56	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Compartamos Financiera SA

Grafico N°8



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

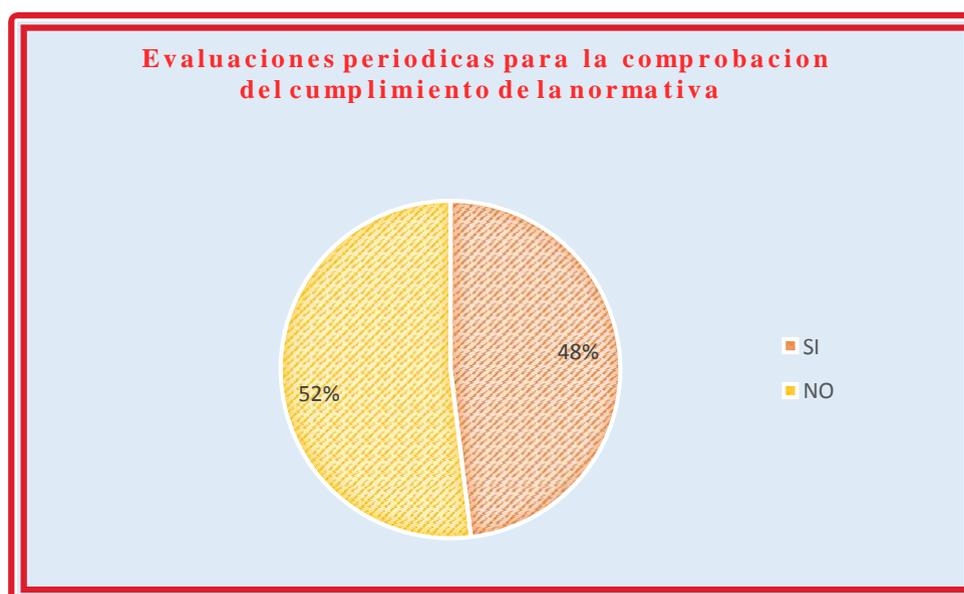
En la tabla N°08 encontramos que el 93% de los colaboradores encuestados de la empresa Compartamos Financiera considera que, si existen canales de comunicación interna entre todas las áreas para la toma de decisiones de manera oportuna, mientras que el 7% considera que no existe.

Tabla N°9: Evaluaciones periódicas para la comprobación del cumplimiento de la normativa

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	25	48%
No	27	52%
Total	52	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Compartamos Financiera SA

Grafico N°9



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

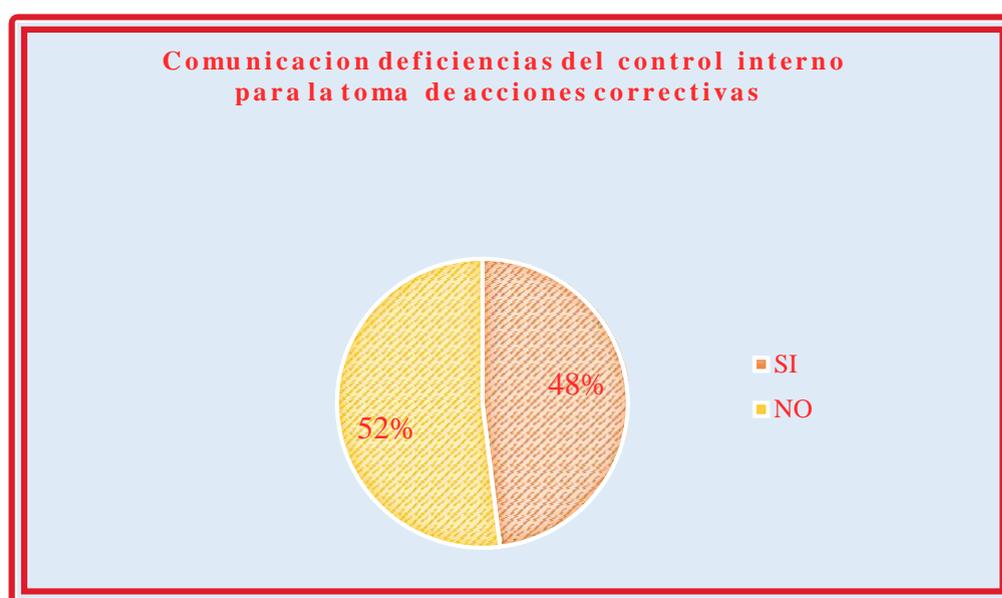
En la tabla N°09 encontramos que el 52% de los colaboradores encuestados de la empresa Compartamos Financiera considera que no ejecuta evaluaciones periódicas para comprobar si cumplen con los procedimientos establecidos en la normativa para el logro de los objetivos, mientras el 48% considera que si ejecuta.

Tabla N°10: Comunicación de deficiencias de control interno para la toma de Acciones Correctivas

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	25	48%
No	27	52%
Total	52	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Compartamos Financiera SA

Grafico N°10



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

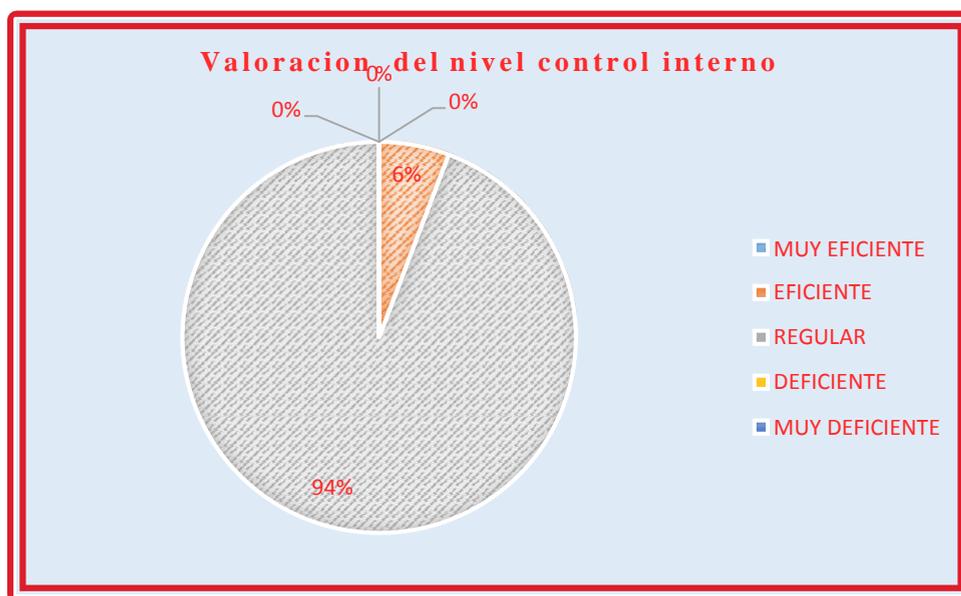
En la tabla N°10 encontramos que el 52% de los colaboradores encuestados de la empresa Compartamos Financiera considera que no se comunica las deficiencias del control interno de manera oportuna a las partes responsables, para la toma de acciones correctivas, incluida la administración y la alta dirección, de la cual el 48 % considera que sí.

Tabla N°11: Valoración del nivel de control interno

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy Eficiente	0	0%
Eficiente	3	6%
Regular	49	94%
Deficiente	0	0%
Muy Deficiente	0	0%
Total	52	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Compartamos Financiera SA

Gráfico N°11



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

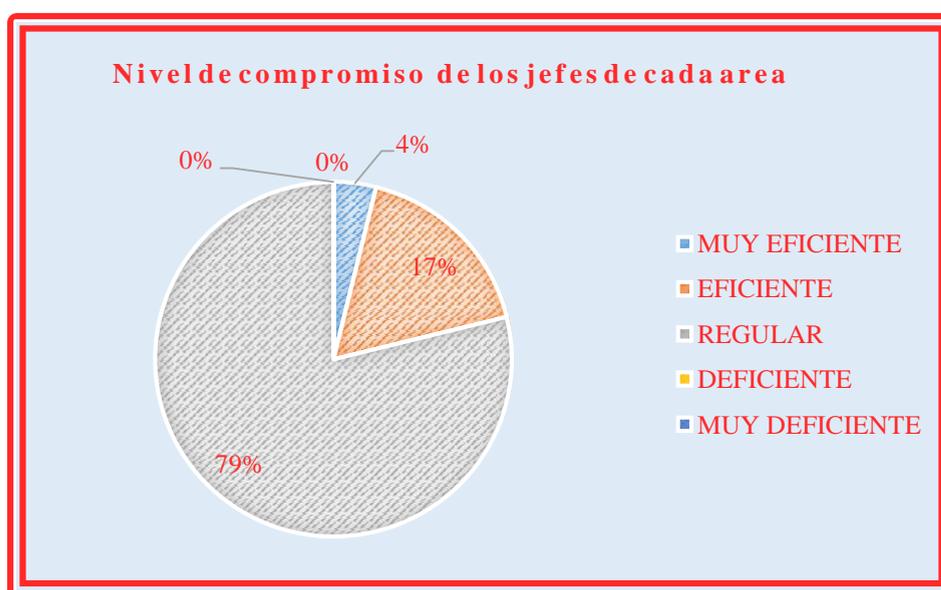
En la tabla N°11 encontramos que el 94% de los colaboradores encuestados de la empresa Compartamos Financiera considera que el nivel de control interno es regular, mientras que el 3% eficiente.

Tabla N°12: Nivel de compromiso de los jefes de cada área

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy Eficiente	2	4%
Eficiente	9	17%
Regular	41	79%
Deficiente	0	0%
Muy Deficiente	0	0%
Total	52	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Compartamos Financiera SA

Grafico N°12



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

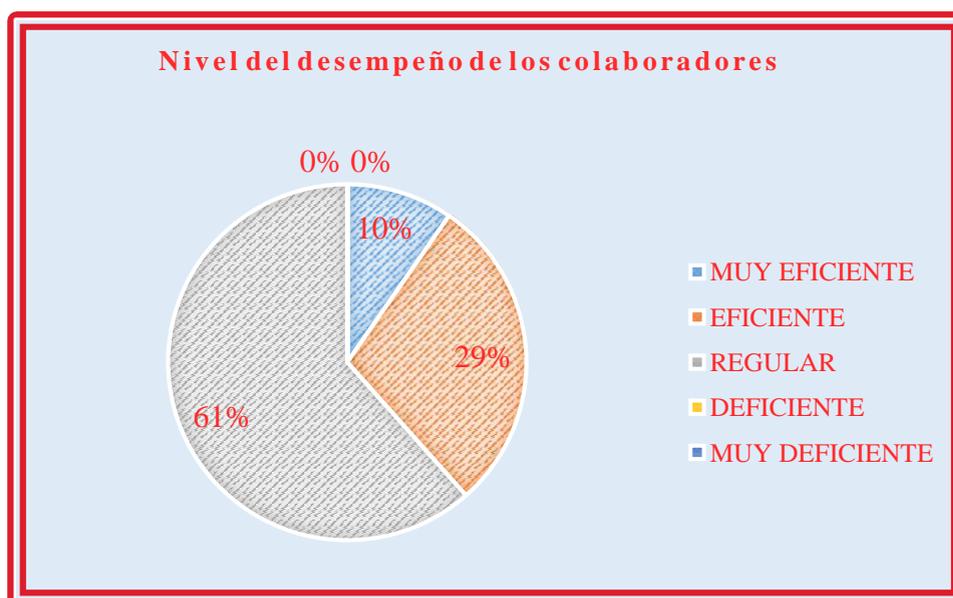
En la tabla N°12 encontramos que el 79% de los colaboradores encuestados de la empresa Compartamos Financiera considera que el nivel compromiso de los jefes de cada área es regular, mientras que 17% eficiente y el 4% muy eficiente.

Tabla N°13: Nivel de desempeño de colaboradores

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy Eficiente	5	10%
Eficiente	15	29%
Regular	32	62%
Deficiente	0	0%
Muy Deficiente	0	0%
Total	52	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Compartamos Financiera SA

Grafico N°13



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

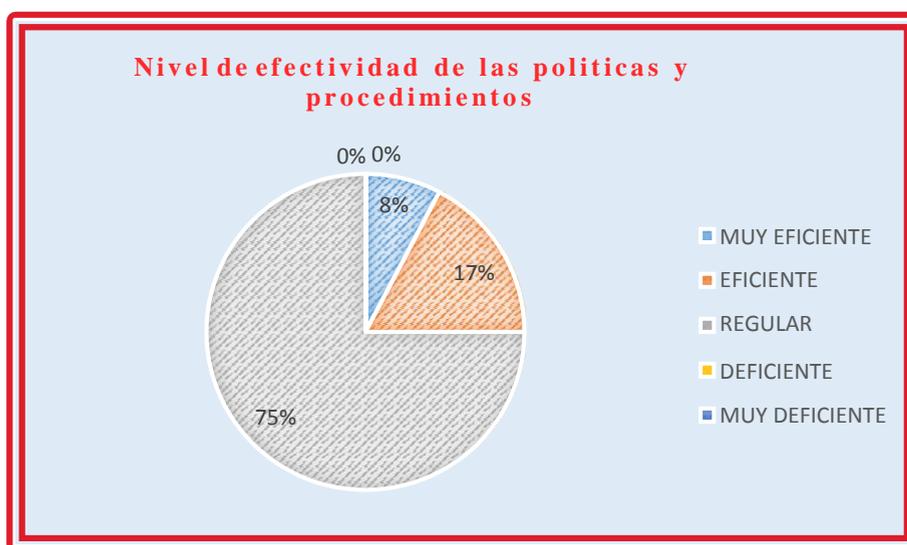
En la tabla N°13 encontramos que el 62% de los colaboradores encuestados de la empresa Compartamos Financiera considera que el nivel de desempeño de los colaboradores es regular, mientras que el 29 % eficiente y el 10% muy eficiente.

Tabla N°14: Nivel de efectividad de las políticas y procedimientos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy Eficiente	4	8%
Eficiente	9	17%
Regular	39	75%
Deficiente	0	0%
Muy Deficiente	0	0%
Total	52	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de Compartamos Financiera SA

Grafico N°14



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

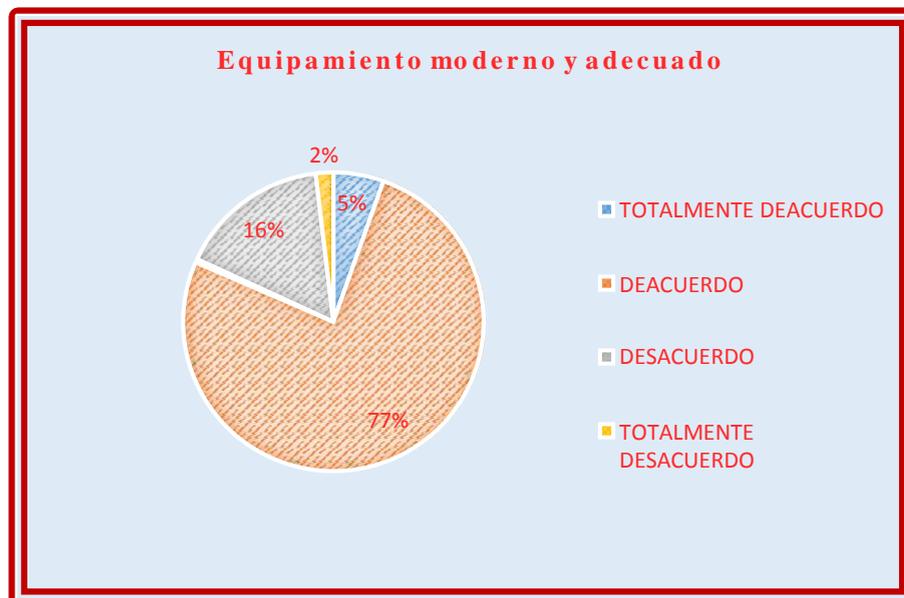
En la tabla N°14 encontramos que el 75% de los colaboradores encuestados de la empresa Compartamos Financiera considera que el nivel de efectividad de las políticas y procedimientos establecidos es regular, mientras que el 17 % eficiente y el 8% muy eficiente.

Tabla N°15: Equipamiento moderno y adecuado

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	20	5%
De acuerdo	283	76%
Desacuerdo	60	16%
Totalmente Desacuerdo	7	2%
Total	370	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado clientes de Compartamos Financiera SA

Grafico N°15



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

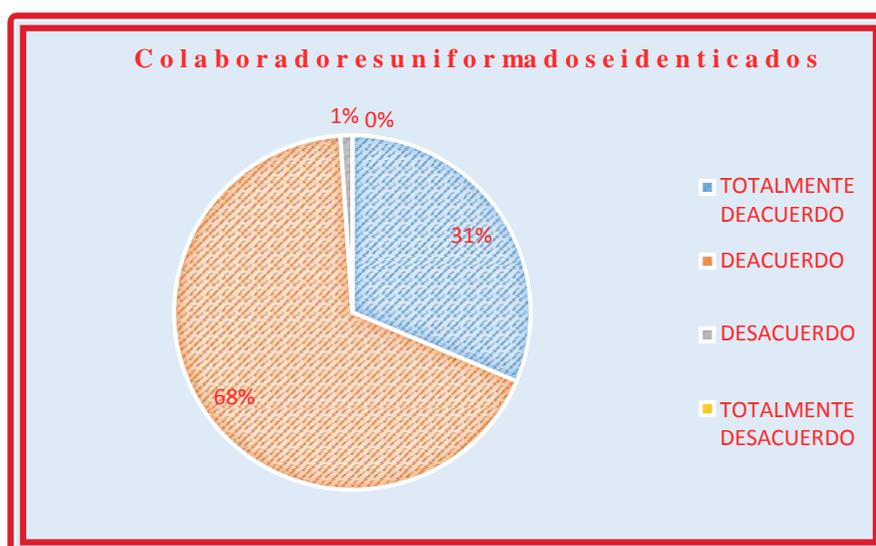
En la tabla N°15 encontramos que el 77% de los clientes indican que están en desacuerdo que la empresa cuente con un equipamiento y adecuado para atender a los clientes mientras que el 16% indica que está desacuerdo, el 5% totalmente de acuerdo y el 2% totalmente desacuerdo.

Tabla N°16: Colaboradores uniformados e identificados

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	116	31%
De acuerdo	250	68%
Desacuerdo	4	1%
Totalmente Desacuerdo	0	0%
Total	370	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado clientes de Compartamos Financiera SA

GraficoN°16



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

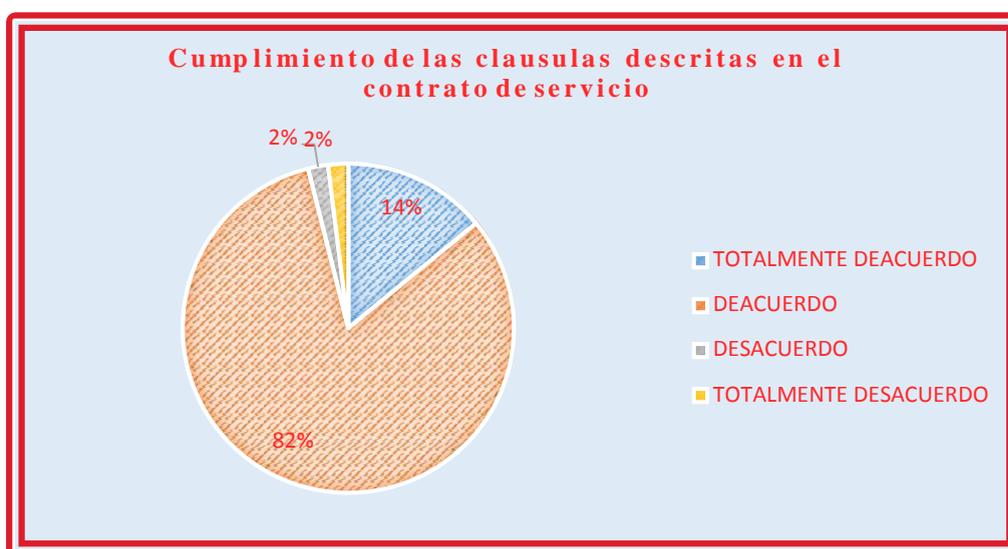
En la tabla N°16 encontramos que el 68% de los clientes indican que están en de acuerdo que los colaboradores de Compartamos Financiera se encuentran uniformados e identificados mientras que el 31% indica que está de totalmente de acuerdo, y el 1% totalmente desacuerdo.

Tabla N°17: Cumplimiento de las clausulas descritas en el contrato de servicio

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	43	14%
De acuerdo	252	82%
Desacuerdo	6	2%
Totalmente Desacuerdo	6	2%
Total	307	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado clientes de Compartamos Financiera SA

Grafico N°17



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

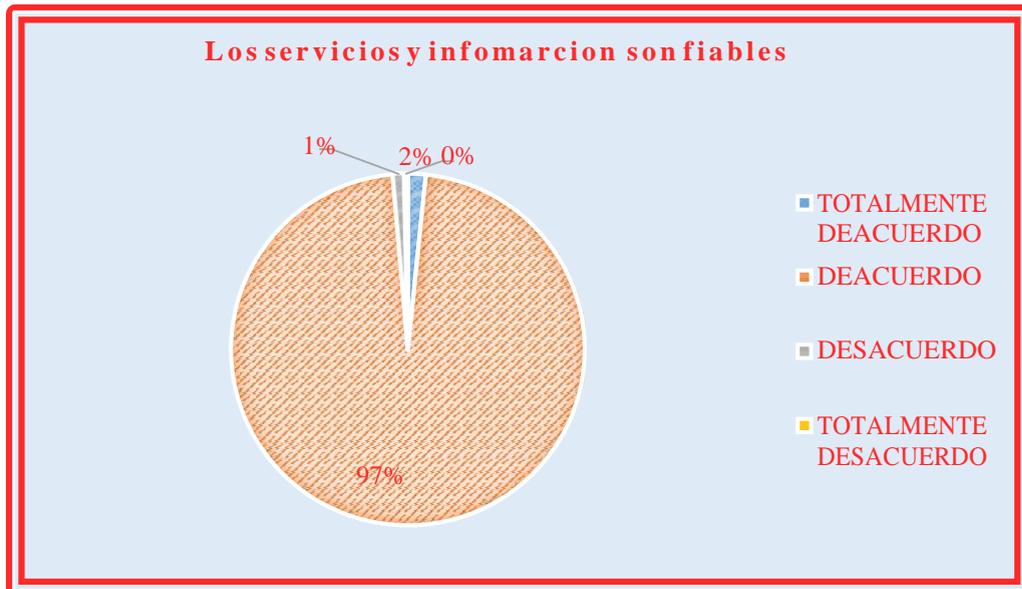
En la tabla N°17 encontramos que el 67% de los clientes indican que la empresa Compartamos Financiera están de acuerdo que si se cumple con las cláusulas descritas en el contrato mientras que el 14% indica que está de totalmente de acuerdo, y el 13 en desacuerdo y el 6% totalmente desacuerdo.

Tabla N°18: Los servicios y información son fiables

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	5	2%
De acuerdo	298	97%
Desacuerdo	3	1%
Totalmente Desacuerdo	1	0%
Total	307	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado clientes de Compartamos Financiera SA

Grafico N°18



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

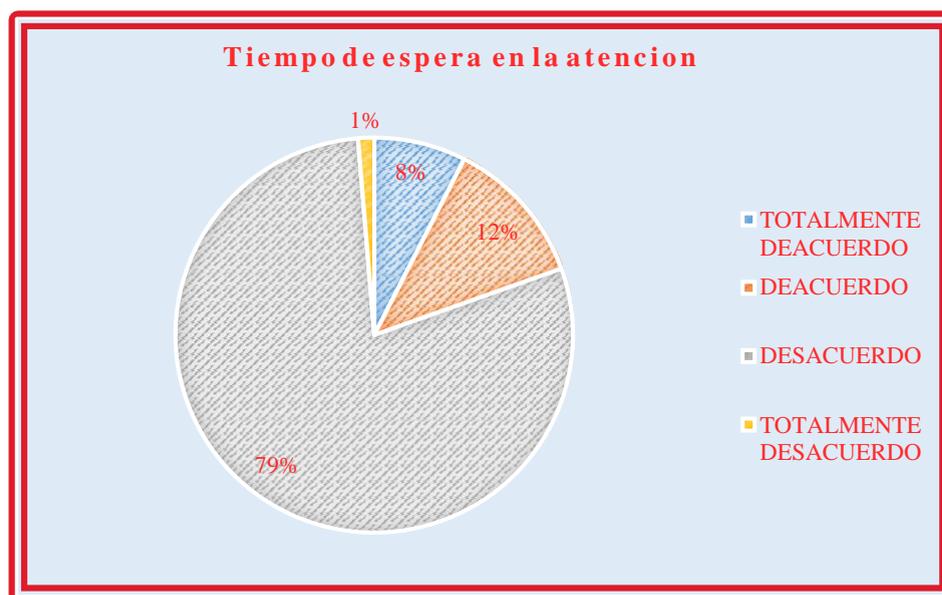
En la tabla N°18 encontramos que el 97% de los clientes indican que la empresa Compartamos Financiera están de acuerdo que la empresa los servicios y la información que brinda la empresa son fiables, mientras que el 2% indica que está en totalmente de acuerdo y el 1% totalmente desacuerdo.

Tabla N°19: Tiempo de espera en la atención

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	23	7%
De acuerdo	37	12%
Desacuerdo	243	79%
Totalmente Desacuerdo	4	1%
Total	307	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado clientes de Compartamos Financiera SA

Gráfico N°19



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

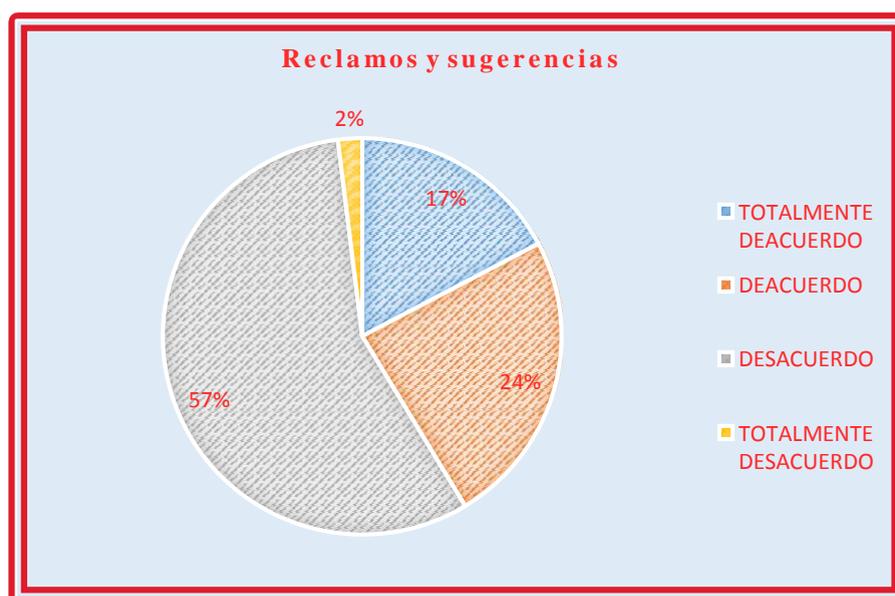
En la tabla N°19 encontramos que el 79% de los clientes están en desacuerdo que el tiempo de espera es el adecuado, mientras que el 12% indica que está de acuerdo, el 7% totalmente de acuerdo y el 1% totalmente desacuerdo.

Tabla N°20: Reclamos y sugerencias

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	53	17%
De acuerdo	74	24%
Desacuerdo	174	57%
Totalmente Desacuerdo	6	2%
Total	307	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado clientes de Compartamos Financiera SA

Grafico N°20



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

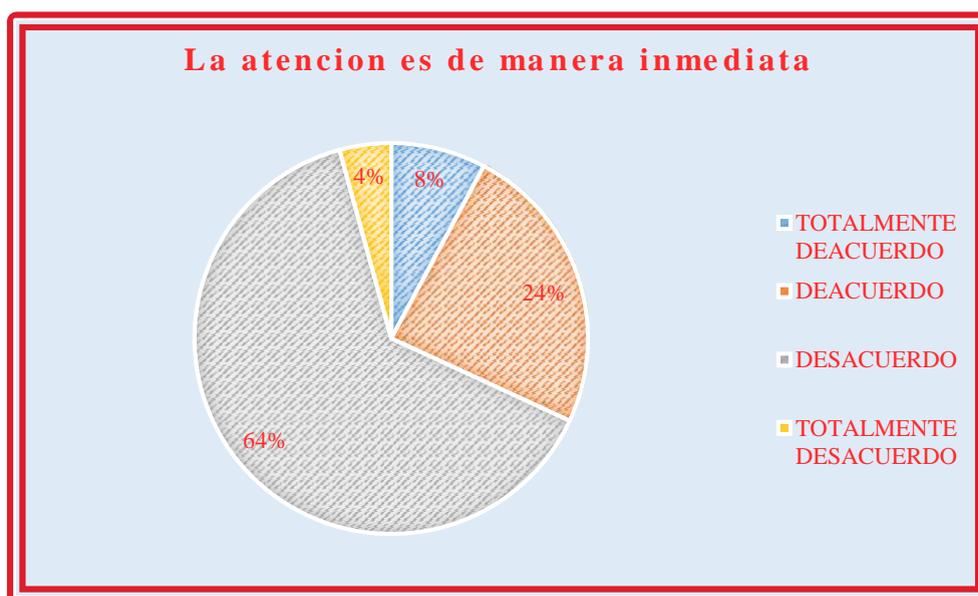
En la tabla N°20 encontramos que el 57% de los clientes están en desacuerdo que Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente, mientras que el 24% indica que está de acuerdo, el 17% totalmente de acuerdo y el 2% totalmente desacuerdo.

Tabla N°21: La atención es de manera inmediata

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	24	8%
De acuerdo	74	24%
Desacuerdo	196	64%
Totalmente Desacuerdo	13	4%
Total	307	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado clientes de Compartamos Financiera SA

Gráfico N°21



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

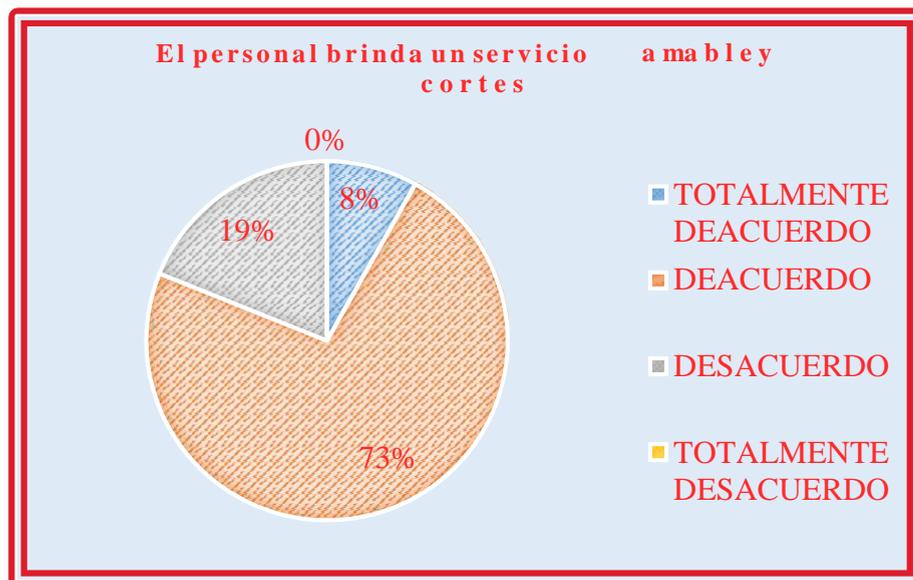
En la tabla N°21 encontramos que el 64% de los clientes están en desacuerdo que el personal de la empresa atiende de manera inmediata a los clientes, mientras que el 24% indica que está de acuerdo, el 8% totalmente de acuerdo y el 4% totalmente desacuerdo.

Tabla N°22: El personal brinda un servicio amable y cortes

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente De acuerdo	25	8%
De acuerdo	224	73%
Desacuerdo	58	19%
Totalmente Desacuerdo	0	0%
Total	307	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado clientes de Compartamos Financiera SA

Grafico N°22



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

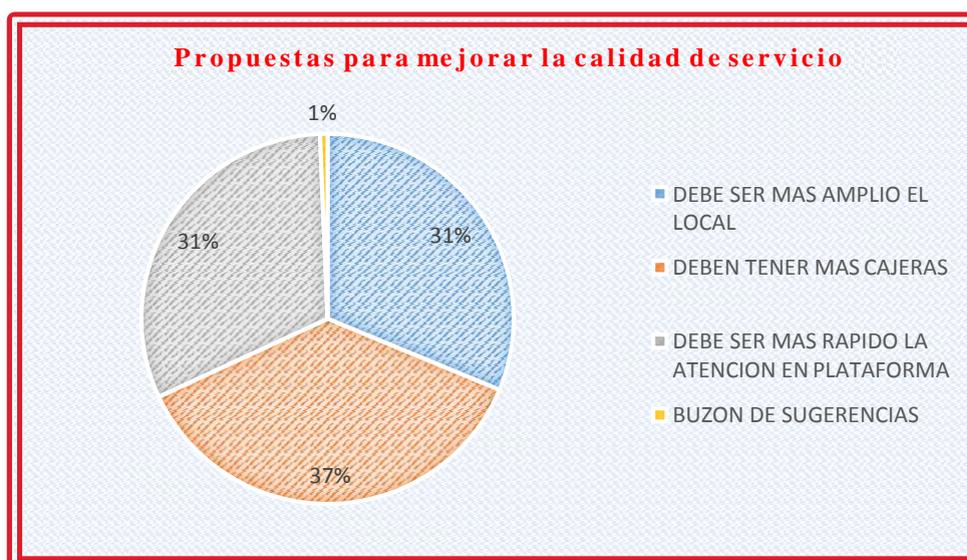
En la tabla N°22 encontramos que el 73% de los clientes de Compartamos Financiera están en desacuerdo que el personal brinda un servicio amable y cortes, mientras que el 19% indica que está de acuerdo, el 8% totalmente de acuerdo.

Tabla N°23: Propuestas para mejorar la calidad de servicio

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Debe ser más amplio el local	96	31%
Deben tener más cajeras	113	37%
Debe ser más rápido la atención en plataforma	96	31%
Buzón de sugerencias	2	1%
TOTAL	307	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado clientes de Compartamos Financiera SA

Grafico N°23



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N°23 encontramos que el 37% de los clientes indica que deben tener más cajeras, como también el 31% que el local debe ser más amplio, asimismo el 31% deben ser más rápido la atención en plataforma y por último el 1% que se instale un buzón de sugerencias.

Capítulo IV: Análisis y discusión

4.1.A la consulta sobre identificar los componentes del control interno, en las preguntas para el primer componente ambiente de control, el 100% de los encuestados afirma que la empresa si cuenta con un manual de política y procedimientos (TABLA N° 01), como también que él 83 % reconocen las políticas y procedimientos se cumplen (TABLA N° 02). Resultado que Coincide según **(Toro & Armada, 2005)** “Toda entidad debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un organigrama.” . Después de comparar los resultados y lo señalado por (Toro & Armada, 2005), considero que el ambiente de control es la base para el diseño del sistema de control interno; en él queda reflejada la importancia o no que da la dirección al control interno y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los resultados de la entidad .De igual manera en las preguntas de evaluación de riesgo, el 79% los colaboradores de Compartamos Financiera reconocen que se emiten reportes oportunos a los encargados de cada área para que sean revisados (TABLA N° 03) ,encontramos que el 100% considera que, si existe un plan de contingencia documentado para afrontar riesgos, (TABLA N°04) Resultado que Coincide (Grosso & Torres, 2013) Toda empresa como un ente organizado debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que primero deben evaluarse. Toda actividad en la medida de su complejidad, se encuentra sujeta a riesgos en los diferentes niveles del proceso de las operaciones y según su estructura organizativa utilizada. Después de contrastar los resultados y lo expresado (Grosso & Torres, 2013) considero la "Evaluación de Riesgos", necesario para identificar y priorizar el control en aquellas operaciones que ponen en riesgo la consecución de los objetivos y metas de la entidad. En cuanto al componente de actividades de control, el 54% de los encuestados confirman que si se emplea un registro de indicadores de desempeño para procedimientos para el cumplimiento de los objetivos (TABLA N°05) encontramos que el 52% de los colaboradores considera que el personal de cada

área asignada investiga y actúa sobre asuntos identificados como resultado de la ejecución de las actividades de control (TABLA N°06) Resultado que coincide (García D. , 2010) , El estudio desarrollado ha permitido elaborar y establecer una metodología para la autoevaluación y evaluación del sistema de control interno para cada uno de sus componentes y normas, lo que facilita el perfeccionamiento del sistema de trabajo del centro para mejorar la seguridad, confiabilidad y eficiencia de los procesos que se forman dentro y fuera de este. Después de contrastar los resultados y lo expresado. (García D. , 2010) considero que las actividades de control Cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces (observaciones, cuestionarios, revisiones sorpresivas, etc.) realizados de forma permanente por los directivos y los auditores internos si existieran, con el objetivo de poder asegurar que el control interno funcione de forma adecuada y detectar oportunamente cuánto es de efectiva la actividad de control para, de lo contrario, ser sustituida por otra. Como también en el componente de información y comunicación el 90% de los indica que, si se comunica de manera oportuna al personal sobre las políticas y procedimientos actualizados. (TABLA N°07), de tal forma encontramos que el 93% considera que, si existen canales de comunicación interna entre todas las áreas para la toma de decisiones de manera oportuna. (TABLA N°08) Resultado que Coincide con **(Cadillo, 2016)** Existe relación ($p=0.017<0.05$) entre la información y comunicación y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú ,2016, evidenciándose que la relación fue significativa, mayor información y comunicación, entonces mejor gestión administrativa, aunque la intensidad de relación fue baja . ($r=0.227$) Después de contrastar los resultados y lo expresado. **(Cadillo, 2016)** considero que la información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de control interno.

Así mismo en las preguntas del componente Actividades de supervisión, el 52% de los colaboradores manifiestan que no se ejecuta evaluaciones periódicas para comprobar si cumplen con los procedimientos establecidos en la normativa para el logro de los objetivos. (TABLA N°09), como también se manifiesta que no se comunica de las deficiencias del control interno de manera oportuna a las partes responsables, para la toma de acciones correctivas, incluida la administración y la alta dirección (TABLA N°10), Resultados que coinciden (**Salazar, 2014**) Entre otras conclusiones precisa: La " Actividades de supervisión" se incentiva efectuar los ajustes y mejoras al Sistema de control interno. Después de contrastar los resultados y lo expresado (**Salazar, 2014**) considero que las actividades de supervisión permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección, o mediante un equipo de auditores internos, así como por el propio Comité de control que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y humano. Como también se puede comparar resultados con (**Cruz, 2016**) donde se pudo identificar los componentes del control interno existentes en la Sunarp, los que basados en los Principios del control interno fueron analizados según las siguientes dimensiones: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y supervisión.

42. En las preguntas para valorar el nivel de control interno , el 94% de los colaboradores encuestados de la empresa Compartamos Financiera considera que el nivel de control interno es regular (TABLA N°11), como también el 79% de los colaboradores encuestados considera que el nivel compromiso de los jefes de cada área es regular (TABLA N°12), encontramos que el 62% de los colaboradores califica que el nivel de desempeño de los colaboradores es también regular (TABLA N°13), y el 75% de los encuestados considera es regular que el nivel de efectividad de las políticas y procedimientos establecidos (TABLA N°14), resultado que se relaciona con (**Layme, 2014**) Entre otras conclusiones

precisa: La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, en relación al nivel de evaluación de las normas de control interno y a los niveles de cumplimiento de los componentes de control interno el resultado del análisis inferencial logra establecer significancia estadística; es decir que: El nivel de evaluación de las normas de control interno, está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la SPBS-MPMN, en donde el nivel de implementación de las normas son 9.5%, el desarrollo de la percepción de los funcionarios y servidores es insatisfactorio con 15.10% y las debilidades identificadas son de 30.6%, por ello el cumplimiento total de normas no son eficaces, por ende sus actividades no son efectivas. Después de contrastar los resultados y lo expresado (**Layme, 2014**) Considero que podemos calificar el nivel de control interno en la entidad Compartamos financiera como regular ya que el 70 % de encuestados lo calificaron de esa forma y esto repercute en los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de Compartamos Financiera S.A

43. En las preguntas de valorar el nivel de calidad que brinda Compartamos Financiera encontramos que el 77% de los clientes indican que están en de acuerdo que la empresa cuenta con un equipamiento y adecuado para atender a los clientes (TABLA N°15), encontramos que el 68% de los clientes indican que están en de acuerdo que los colaboradores de Compartamos Financiera se encuentran uniformados e identificados (TABLA N°16), resultado que se relaciona con (Arrascue & Segura, 2016) Al analizar la calidad de servicio se demostró un alto promedio de 89%, en equipamiento, ambientes amplios, instalaciones limpias, diagnósticos fiables de confianza y seguridad 100%, uniformados e identificados . Después de contrastar los resultados y lo expresado (Arrascue & Segura, 2016) considero que los clientes se sienten satisfechos al recibir un servicio en un lugar que sea adecuado y este equipado para realizar un servicio de calidad como lo indica al realizar la encuesta pero un porcentaje de los clientes muestran en desacuerdo esto significa que la empresa debe poner importancia en mejorar

ciertos puntos en lo que es la infraestructura e equipamiento. Como también encontramos que el 82% de los clientes indican que la empresa Compartamos Financiera están de acuerdo que si se cumple con las cláusulas descritas en el contrato(TABLA N°17), Asimismo también el 97% de los clientes indican que la empresa Compartamos Financiera están de acuerdo que la empresa sus servicios y la información que brinda la empresa son fiables (TABLA N°18) por lo cual se ratifica con las conclusiones de **(Antonio, 2014)** Como factor de calificación bueno las clientas valoran a la dimensión de Seguridad con un 39% y le sigue Fiabilidad con un 38%.La seguridad viene a ser los conocimientos y la atención mostrada por los colaboradores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en el cliente, esto quiere decir que las clientas recurrentes consideran que Compartamos Financiera les brinda confianza y a la vez credibilidad en el servicio; factor muy importante que deben mantener las entidades financieras ya que todo cliente busca la confianza y la seguridad financiera motivo por el cual se pueda fidelizar clientes .Asimismo el 79% de los clientes están en desacuerdo que el tiempo de espera es el adecuado (TABLA N°19), por lo cual se ratifica con las conclusiones de **(Antonio, 2014)** Las razones que generan cierta insatisfacción en las clientas es la falta de visitas y el tiempo de espera, en el proceso del crédito, ya que no se adecua al tiempo esperado por los clientes considero que se debe tomar en cuenta que el buen trato al cliente es básico para tener una percepción positiva de un servicio de calidad. Encontramos que el 57% de los clientes están en desacuerdo que Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente (TABLA N°20), por lo cual se ratifica con las conclusiones de **(Garcia, 2011)** Que el servicio al cliente se define como el servicio que se proporciona apoyar el desempeño de los productos básicos de la empresa, incluye responder preguntas, tomar pedidos y aspectos relacionados con, facturación, manejo de reclamos y, quizás, mantenimiento o reparación previamente comprometidos. Como también encontramos que el 64% de los clientes están en desacuerdo que el personal de la empresa atiende de manera inmediata a los clientes (TABLA N°21), como también encontramos que el 73% de los clientes de Compartamos Financiera están en de acuerdo que el personal brinda un servicio

amable y cortés (TABLA N°22), por lo cual se ratifica con las conclusiones de **(Comeca, 2016)**: El trato dado a los usuarios, corresponde a uno de los componentes básicos para brindar un buen servicio. Según los encuestados están satisfechos con el trato brindado por el orientador, pero un 14% lo perciben como regular. Por otra parte, el 38% de los encuestados, considera que el personal que los recibe al ingresar a la oficina, les muestra un trato regular. Según el protocolo de atención, es el personal de vigilancia quien registra la entrada y deriva al usuario según su consulta. Asimismo, cabe mencionar que es importante el primer contacto con el usuario, ya que influye de manera directa en su satisfacción, considero que el trato al cliente es la primera percepción del cliente para brindar un buen servicio y es constante medir el buen servicio que se brinda.

4.4 A consulta de Bostejar propuestas para mejorar la calidad de servicio en Compartamos Financiera el encontramos que el 37% de los clientes indica que deben tener más cajeras, como también el 31% que el local debe ser más amplio, asimismo el 31% deben ser más rápido la atención en plataforma y por último el 1% que se instale un buzón de sugerencias. Por lo cual se ratifica con las conclusiones de **(Perez, 2014)** Los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse al requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos, después de comparar los resultados y lo señalado por **(Perez, 2014)** considero que la empresa debe tomar estas sugerencias para mejorar su calidad de servicio y el cliente se encuentre satisfecho que sus recomendaciones fueron escuchadas de manera objetiva.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

5.1.1. Los componentes del control interno que más se practican en la empresa Compartamos Financiera son:

- **Ambiente de control** por que se cuenta con un manual de política y procedimientos, asimismo que él 83 % reconoce que políticas y procedimientos se cumplen.
- **Evaluación de riesgos** por que el 79% de los colaboradores de Compartamos financiera reconocen que se emiten reportes oportunos a los encargados de cada área para que sean revisados, como también el 100% considera que, si existe un plan de contingencia documentado para afrontar riesgos.
- **Información y comunicación** por que el 90% de los colaboradores indica que, si se comunica de manera oportuna al personal sobre las políticas y procedimientos actualizados, asimismo encontramos que el 93% considera que, si existen canales de comunicación interna entre todas las áreas para la toma de decisiones de manera oportuna.

5.1.2. El control interno en compartamos financiera se valoró como regular según 94% de los encuestamos, asimismo el 79% considera que no hay compromiso de los jefes de cada área asignada, y el 75 % califica como regular el nivel de desempeño de los colaboradores, así como también en la efectividad de las políticas y procedimientos de control interno.

5.1.3. La calidad de servicio en Compartamos Financiera es deficiente por que el 79% de los clientes están en desacuerdo, ya que el tiempo de espera no es el adecuado, hay un 57% que indican que lo reclamos y sugerencias de los clientes no son atendidos inmediatamente, como también el 64% menciona que está en desacuerdo con la manera de atender del personal debido no es inmediata, razones por las cual genera una calidad de servicio deficiente y como consecuencia insatisfacción por parte de los clientes .

5.1.4. Para mejorar la calidad de servicio en Compartamos Financiera el 37% de los clientes proponen que deben tener más cajeras, como también el 31% que el local debe ser más amplio, asimismo el 31% deben ser más rápido la atención en plataforma y por último el 1% que se instale un buzón de sugerencias.

5.2. Recomendaciones

5.2.1. Desarrollar estrategias que mejoren la práctica de los siguientes componentes:

- **Actividades de control**, se emplee un registro de indicadores de desempeño para procesos, procedimientos, actividades y tareas, posterior establecer acciones de mejora, se deben programar reuniones periódicas para dar seguimiento a los resultados obtenidos. Los cambios significativos en los procedimientos deben ser evaluados mediante una evaluación periódica, las tareas y responsabilidades de autorización, aprobación registro y revisiones de las operaciones, transacciones, controles físicos, etc., y hechos que deben ser asignados a personas diferentes a fin de reducir el riesgo de errores o acciones inapropiadas de fraude u otros.
- **Actividades de Supervisión**, auditoría interna debe evaluar aspectos tanto administrativos de cumplimiento como operativos, con

manifestación de las debilidades observadas, dar seguimiento y establecer recomendaciones de mejora.

5.2.2. Brindar capacitaciones a los colaboradores sobre calidad de servicio donde, se debe poner importancia en el trato directo que tiene el colaborador con el cliente lo que implica dar un trato amable, cordial y estar dispuestos a ayudar en cualquier problema o despegar cualquier duda, y estar preparado para solucionarlos, lo cual permitirá mejoras en la calidad de servicio en Compartamos Financiera un darle un valor agregado.

5.2.3. Para mejorar las atenciones en el tiempo de espera deberían evaluar en poner una asesora de servicios, como también un representante de servicio al cliente en caja lo cual permitirá que los clientes sean atendidos de manera más rápida y eficiente.

5.2.3. Incorporar en la agencia un buzón de sugerencias ya que ello permitirá medir el grado de satisfacción de los clientes como también realizar encuestas a los clientes sobre la atención que recibieron durante su visita a la agencia

Referencias bibliográficas

- Antonio, C. (2014). Influencia de la calidad de servicio en la imagen corporativa de la empresa compartamos financiera-Trujillo. Trujillo.
- Arrascue, J., & Segura. (2016). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de Fertilidad del Norte “Clinifer” Chiclayo-2015. Pimentel.
- Cadillo, E. (2016). Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016”. Perú.
- Comeca, J. (2016). "Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la oficina regional de OSINERGMIN la Libertad. Trujillo.
- Cruz, J. (2016). El control interno y su influencia en la calidad de servicio de la zona registral de N° V Sede Trujillo. Trujillo.
- Cuba.
- Galviz, G. (2011). Calidad en la gestión de servicios. Maracaibo: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- García, D. (2010). “Metodología para la evaluación del sistema de control interno”.
- García, L. (2011). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del banco Ripley S.A-Agencia Mall Aventura Plaza, Trujillo ,año 2011. Trujillo.
- Grosso, t., & Torres, X. (2013). Evaluación del control interno de existencias basado en la metodología Coso II para determinar la razonabilidad de los Estados Financieros en la empresa Corporación ABC S.A.C. Chiclayo.
- Herrera, L. (2015). Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras. Bogota.
- La contraloría General de la Republica. (2014). Marco Conceptual del control interno.
- Layme, E. (2014). Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia del personal bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto ,2014. Moquegua.
- Lima: Tarea Asociación grafica educativa.
- López, M. (2013). Importancia de calidad de servicio al cliente. Sonora: Ebba Isabela Escarreño Alvarez .
- Paima, B., & Villalobos, M. (2013). Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A de la ciudad de Trujillo. Trujillo.

- Pérez, C. (2014). La calidad de servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC-Chiclayo. Chiclayo.
- Ramírez, C. (2014). Estructura del control interno administrativo, contable, financiero para el Hotel Reyna del cisne cantón pimanpiro provincia de Imbabura. Ibarra.
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Observatorio Laboral revista Venezolana, 115-136.
- Salazar, L. (2014). El control interno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia publica de hoy . Lima.
- Toro, J., & Armada, E. (2005). Control Interno. La Habana: CECOFIS.

Agradecimientos

A Dios

Por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente. Por haberme permitido llegar hasta este punto, por mi salud y la de mi familia para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A Mi Familia

Por haberme ayudado a conseguir un logro más en mi vida profesional, por darme todo el apoyo para conseguir mis metas trazadas, por seguir dándome su cariño infinito.

A La Universidad

San Pedro, por haberme abierto las puertas de este prestigioso templo del saber, cuna de buenos profesionales y en especial a la Escuela de Contabilidad, por la oportunidad de ser parte de ella.

¡Gracias!

Anexos

Anexo 01: Cuestionario a clientes

ENCUESTA PARA DETERMINAR LA INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE COMPARTAMOS FINANCIERA S.A 2017, CHIMBOTE

Instrucciones: A continuación, tendrá una serie de preguntas, a las cuales puede marcar con una (x) la alternativa que usted crea conveniente. Marque sólo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada. Muchas Gracias.

Información general:

- Nombre y apellido:
- Cargo:

I. Identificar los Componentes del control interno

A. Ambiente de control

1. ¿La entidad cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizados?

- a) Si
- b) No

2. ¿En su opinión, las políticas y procedimientos actualizados se cumplen en la agencia?

- a) Si
- b) No

B. Evaluación del riesgo

3. ¿Se emiten reportes oportunos a los encargados de cada área, para que sean revisados y controlados?

a) Si

b) No

4. ¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos?

a) Si

b) No

C. Actividades de control

5. ¿Se emplea un registro de indicadores de desempeño para los procedimientos establecidos, para el cumplimiento de los objetivos?

a) Si

b) No

6. ¿El personal responsable de cada área investiga y actúa resultados de la ejecución de las actividades de control?

a) Si

b) No

D. Información y comunicación

7. ¿Se comunica de manera oportuna al personal sobre las políticas y procedimientos actualizados?

a) Si

b) No

8. ¿Existen canales de comunicación interna entre todas las áreas para la toma de decisiones de manera oportuna?

a) Si

b) No

E. Actividades de Supervisión

9. ¿Se ejecuta evaluaciones continuas y/o periódicas para comprobar si cumplen con los procedimientos establecidas en la normativa?

a) Si

b) No

10. ¿Se comunica las deficiencias del control interno de manera oportuna a las partes responsables para las tomar acciones correctivas, incluida la administración y alta dirección?

a) Si

b) No

II. Valorar el nivel de control interno

11. ¿De acuerdo a su criterio, considera que el control interno en la empresa es?

- a) Muy Eficiente
- b) Eficiente
- c) Regular
- d) Deficiente
- e) Muy deficiente

12. ¿Según usted, el nivel de compromiso de los jefes de cada área asignada es?

- a) Muy Eficiente
- b) Eficiente
- c) Regular
- d) Deficiente
- e) Muy deficiente

13. ¿Según usted ,el nivel de desempeño de los colaboradores en cada área es?

- a) Muy Eficiente
- b) Eficiente
- c) Regular
- d) Deficiente
- e) Muy deficiente

14. ¿Según usted, el nivel de efectividad de las políticas y procedimientos de control es?

- a) Muy Eficiente
- b) Eficiente
- c) Regular
- d) Deficiente
- e) Muy deficiente

Anexo 02: Cuestionario a colaboradores

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE COMPARTAMOS FINANCIERA S.A 2017, CHIMBOTE

Instrucciones: A continuación, tendrá una serie de preguntas, a las cuales puede marcar con una (x) la alternativa que usted crea conveniente. Marque sólo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada. Muchas Gracias.

III. Valorar el nivel de calidad que brinda Compartamos Financiera

1. ¿La empresa cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes?
 - a) Totalmente de Acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Desacuerdo
 - d) Totalmente en Desacuerdo

2. ¿Los colaboradores se encuentran uniformados e identificados?
 - a) Totalmente de Acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Desacuerdo
 - d) Totalmente en Desacuerdo

3. ¿La empresa cumple con las cláusulas y especificaciones del contrato de servicio?
 - a) Totalmente de Acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Desacuerdo
 - d) Totalmente en Desacuerdo

4. ¿Los servicios y la información que brinda la empresa son fiables?
- a) Totalmente de Acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Desacuerdo
 - d) Totalmente en Desacuerdo
5. ¿El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?
- a) Totalmente de Acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Desacuerdo
 - d) Totalmente en Desacuerdo
6. ¿Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente?
- a) Totalmente de Acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Desacuerdo
 - d) Totalmente en Desacuerdo
7. ¿El personal de la empresa atiende de manera inmediata a los clientes?
- a) Totalmente de Acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Desacuerdo
 - d) Totalmente en Desacuerdo
8. ¿El personal brinda un servicio amable y cortes?
- a) Totalmente de Acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Desacuerdo
 - d) Totalmente en Desacuerdo

IV. Bosquejar propuestas para mejorar la calidad de servicio en Compartamos Financiera.

9. ¿De acuerdo a su experiencia como se mejoraría la calidad de servicio al cliente?

Anexo 03: Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES
Influencia del control interno en la calidad de servicio de Compartamos Financiera S.A. Chimbote -2017	¿Cómo influye el control interno en la mejora de la calidad de servicio de Compartamos Financiera S.A. Chimbote, año 2017?	Existe Influencia del control interno en la mejora de la calidad de servicio de Compartamos Financiera S.A	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la Influencia del control interno en la mejora de la calidad de servicio de Compartamos Financiera S.A</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>-Identificar los componentes del control interno en Compartamos Financiera S.A.</p> <p>-Valorar en nivel de control interno en Compartamos Financiera S.A.</p> <p>-Valorar el nivel de la calidad de servicio que brinda Compartamos Financiera S.A.</p> <p>-Bosquejar propuestas para mejorar la calidad de servicio en Compartamos Financiera S.A.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>control interno</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>calidad de servicio</p>

Anexo 04: Operacionalización de las variables

TEMA: “ CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE COMPARTAMOS FINANCIERA SA.CHIMBOTE-2017

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN Y DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADOR	ITEMS
<p align="center">Control interno</p>	<p align="center">(La contraloría General de la Republica, 2014) El control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.</p>	<p align="center">Componentes del control interno</p> <p align="center">(Uzuriaga,2016) El control interno está sistematizado en cinco componentes, que se relacionan entre si y su eficiencia asegura una gestión óptima en el uso de los recursos.</p>	<p align="center">Ambiente de control</p>	<p>1. ¿La entidad cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizados? 2.¿En su opinión, las políticas y procedimientos actualizados se cumplen en la agencia?</p>
			<p align="center">Evaluación del Riesgo</p>	<p>3. ¿Se emiten reportes oportunos a los encargados de cada área, para que sean revisados y controlados? 4. ¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos?</p>
			<p align="center">Actividades de control</p>	<p>5. ¿Se emplea un registro de indicadores de desempeño para procesos, procedimientos? 6.¿El personal responsable de cada área investiga y actúa sobre resultados de la ejecución de las actividades de control?</p>
			<p align="center">Información y comunicación</p>	<p>7. ¿Se comunica de manera oportuna al personal sobre las políticas y procedimientos actualizados? 8.¿Existen canales de comunicación interna entre todas las áreas para la toma de decisiones de manera oportuna?</p>
			<p align="center">Actividades de supervisión</p>	<p>9. ¿Se ejecuta evaluaciones continuas y/o periódicas para comprobar si cumplen con los procedimientos establecidas en la normativa? 10.¿Se comunica las deficiencias del control interno de manera oportuna a las partes responsables para las tomar acciones correctivas, incluida la administración y alta dirección?</p>

Anexo 04: Operacionalización de las variables

TEMA: “ CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE COMPARTAMOS FINANCIERA SA.CHIMBOTE-2017

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN Y DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	ITEMS
Calidad de servicio	<p>Según (López, 2013) Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia</p>	<p>Factores calidad de servicio</p> <p>Según (López, 2013) Son factores claves de éxito y están clasificados en: evidencias físicas, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía</p>	Evidencias Físicas	<p>1. ¿La empresa cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes?</p> <p>2. ¿Los colaboradores se encuentran uniformados e identificados?</p>
			Fiabilidad	<p>3. ¿La empresa cumple con las clausulas y especificaciones del contrato de servicio?</p> <p>4. ¿Los servicios y la información que brinda la empresa son fiables?</p>
			Capacidad de respuesta	<p>5. ¿El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?</p> <p>6. ¿Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente?</p>
			Empatía	<p>7. ¿El personal de la empresa atiende de manera inmediata a los clientes?</p> <p>8. ¿El personal brinda un servicio amable y cortés?</p>