



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Control interno y satisfacción del cliente en el Centro de Rehabilitación Basada en la
Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORA:

Br. Jiménez Alvarado, Mary Rossana (ORCID: 0000-0002-2549-5113)

ASESOR:

Dra. Zapata Periche, Isidora Concepción (ORCID: 0000-0001-9673-0435)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta tesis, a mi familia, mi esposo Aldo e hijo Leonardo; por su amor, paciencia, y apoyo incondicional en todo el transcurso de mi carrera profesional.

A mis padres Luis Alberto Jiménez Cueva, María Alvarado de Jiménez y hermanos Víctor Alberto, Mayra Vanessa y Sergio Eduardo Jiménez Alvarado que me motivaron y confiaron en mí.

A los Misioneros Carlos y Anita Olsson, quienes me animaron en todo momento a desarrollar mis capacidades y realizar un trabajo de excelencia. Gracias por toda su inmensa ayuda.

La autora.

Agradecimiento

A Dios, quien es el principio y fin de todas las cosas, por su amor y gracia infinitos.

A mi familia, por su apoyo y paciencia, por los momentos que sacrificamos para poder cumplir este sueño.

A mis amigas del Corazón, mis Bellas y mis Vecinos, juntos llegamos hasta aquí.

A mis estimados profesores, Mg George Calle Calle, Dra. Isidora Zapata Periche y Mg Lidia Olaya Guerrero, gracias por todos los consejos, más allá de lo académico.

Un agradecimiento especial a Iglesia Casa de Oración y su Centro de Rehabilitación RBC, mi pastor, jefe y amigo Gumercindo Gonzales y mi directora y amiga Mayra Valladolid.

La autora.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Declaración de autenticidad

Yo, Mary Rossana Jiménez Alvarado, con DNI N° 40962365, estudiantes del décimo ciclo 2019 de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la “Universidad César Vallejo”.

Declaro la autenticidad de mi estudio de investigación denominado “CONTROL INTERNO EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN BASADA EN LA COMUNIDAD, CHULUCANAS – PIURA: 2018”, para lo cual, me someto a las normas sobre elaboración de estudios de investigación al respecto.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información presentados en la siguiente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 07 de diciembre del 2019.



MARY ROSSANA JIMÉNEZ ALVARADO
DNI 40962365

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización de variables	13
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
2.5. Procedimiento	19
2.6. Método de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	36
Anexo 1: Matriz de consistencia	37
Anexo 2: Solicitud de Validaciones de los instrumentos	38

Anexo 3: Validaciones de expertos	41
Anexo 4: Cuestionario a Colaboradores	53
Anexo 5: Guía de Análisis documental	60
Anexo 6: Cuestionario de valoración de la satisfacción del cliente.....	61
Anexo 7: Fiabilidad	63
Anexo 8: Data.....	72
Anexo 9: Fotos del Centro RBC.....	74
Anexo 10: Autorización de la jefatura.....	77
Anexo 11:Acta de aprobación de originalidad de tesis	78
Anexo 12: Pantallazo de porcentaje Turnitin	79
Anexo 13: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	80
Anexo 14: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	81

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Control interno y satisfacción del cliente en el Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018”, tuvo como objetivo general determinar los niveles del Control interno y su relación con la satisfacción del cliente en el Centro de Rehabilitación mencionado. La investigación tuvo como base teórica el sistema COSO, presentado por Everson y otros en su Informe del 2013, quienes definen al control interno como un proceso que debería estar intrínseco en los demás procesos realizados por la empresa, el cual debe ser realizado por el consejo administrativo y demás personal de una empresa; que tiene como fin brindar garantía para el logro de objetivos, y para la satisfacción del cliente, se tiene a Kotler y Keller (2006), quien lo define como la comparación desde la óptica del cliente, referente al producto recibido en relación a sus expectativas, tanto a nivel administrativo como especializado. EL diseño de la investigación fue mixto, iniciándose con datos cuantitativos y posteriormente se aplicaron niveles para lograr resultados, pasando al enfoque cualitativo; de tipo no experimental, temporalidad transversal y nivel descriptivo correlacional, ya que se buscó relacionar el control interno con la satisfacción del cliente. La técnica fue la encuesta con su instrumento, cuestionario, aplicado al 100% del personal, y otra encuesta aplicada a 50 clientes; también se trabajó con la guía de análisis documental. El principal resultado de este estudio es que el nivel del control interno es deficiente y la satisfacción del cliente es regular. Se concluye que no existe relación entre el control interno y la satisfacción del cliente en el centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, 2018.

Palabras claves: Acciones de control y monitoreo, ambiente de control, control interno, evaluación de riesgos y satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The present research work entitled “Internal control and customer satisfaction at Centro de Rehabilitación Basado en la Comunidad, Chulucanas - Piura: 2018”, had as a general objective to determine the levels of Internal Control and its relation with customer satisfaction at the Rehabilitation Center mentioned. The research was based on the COSO system, presented by Everson and others in its 2013 report, who define internal control as a process that should be intrinsic to other processes carried out by the company and must be carried out by the administrative board and other personnel of a company; in a order to achieve the objectives proposes for customer satisfaction, Kotler and Keller (2006) define it as the comparison from the customer's perspective, referring to the product received in relation to their expectations, both administrative and specialized. The research design was mixed, starting with quantitative data and then levels of satisfaction were applied to achieve results, moving to a qualitative approach; non-experimental type, transversal temporality and correlational descriptive level approach since it was sought to relate internal control to customer satisfaction. The technique used was the survey and questionnaire as the instrument, it was applied to 100% of the staff, and another survey applied to 50 clients; we also worked with the document analysis guide. The main result of this study is that the level of internal control is poor and customer satisfaction is regular. It is concluded that there is no relation between internal control and customer satisfaction at the Community Based Rehabilitation center, 2018.

Keywords: Control environment, risk assessment, control and monitoring actions, internal control and customer satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Una manera de lograr mantener la estabilidad económica de las compañías es ejerciendo un control interno, con el objetivo de prestar un nivel de seguridad razonable para el resultado de la eficiencia de los procesos, credibilidad de la información contable y obediencia a las leyes aplicables. Es decir, el propósito del control interno es resguardar los recursos de las empresas lucrativas y no lucrativas, impidiendo pérdidas por estafa o negligencia, además prever los desvíos en base a los parámetros de medición, entre ellos los estados financieros con el fin de que las empresas estén en marcha y subsistan (Servin, 2018).

Según las Normas Internacionales de Auditoría y sus innovaciones, enfatizan el valor del control interno para el trabajo y aplicación de las normas contables, financieras y administrativas de una empresa. La NIA 700, Formación de la Opinión y Emisión del Informe de Auditoría sobre los Estados Financieros, en el párrafo 38 inciso b, afirma que entre las responsabilidades del auditor se encuentra adquirir un juicio del control interno relevante para la auditoría con el objetivo de plantear los procesos que sean apropiados para la Organización (Auditool, 2016).

En el mundo se considera al Banco Industrial y Comercial de China, el Banco de Construcción de China, el Banco de América, el gigante tecnológico Apple y Google; entre las empresas de mayor prestigio, pues no se ha tenido información sobre hechos dolosos que evidencien un mal manejo de sus actividades económicas en razón que poseen un sistema de control interno (Stoller, 2018).

En Perú; el Banco de Crédito es una de las diez empresas líderes en el ranking peruano, elaborado y reconocido por Merco 2018 (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), el criterio utilizado por la organización para elegir a las empresa ha sido la manera ordenada de desarrollar sus procesos, los mismos que forman parte del control interno; otras empresas citadas son: BBVA Continental, Interbank, Backus Ambev (Grupo La República, 2018).

En Piura existen empresas grandes como: Saga Falabella, Oeschle, Plaza Veá, Hipermercados Tottus, Burger King, KFC, etc.; donde dado el rubro del negocio es sumamente necesario realizar un adecuado y estricto control interno, en todas las áreas, especialmente en las áreas de almacén, tesorería, personal.

El Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, asociación dedicada a la rehabilitación física y fisioterapia, pertenece a la Iglesia “Casa de Oración de la ciudad de Chulucanas”, desarrolla sus actividades de modo empírico, en vista que se percibe, no existe coordinación, integración, excesiva rotación de personal, se omiten procesos, limitando la estructura organizacional, funcional de la empresa, presentándose peligros en el progreso de las actividades y a la fecha no se ha realizado evaluaciones porque no desarrolla los elementos del control interno.

La entidad en estudio, está formada por personal probo, acorde a la mística del grupo religioso que lo dirige; sin embargo, la falta de control podría llevarse a situaciones no previstas, con consecuencias financieras, como desfalco o pérdida de activos, infracción de normas, fraudes asociados que perjudicarían la imagen de la Empresa, entre otros. Ante esta perspectiva es necesario que la empresa alcance los objetivos de modo eficiente, eficaz para la maximización de su rendimiento en base la determinación del contexto del control interno del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas en Piura del año 2018.

A nivel internacional, se han encontrado antecedentes, estudios que son base para la presente investigación, como:

Ramos (2015) su estudio de investigación cuyo objetivo fue ayudar en la mejora del ejercicio administrativo y financiero con un Esquema del Procedimiento del Control Interno de AB OPTICA de la ciudad de Loja. Fue de tipo cuantitativo, diseño descriptivo y la muestra fue la misma población compuesta por los 5 colaboradores del área de la empresa (Gerente, contadora y colaboradores). Concluyendo en la supremacía de la aplicación de los procedimientos de control interno presentados en su trabajo, porque repercute en el idóneo y eficaz avance de la empresa, ya que son un componente por el que se obtiene información precisa, sistemática y completa, que posee las instrucciones, compromisos e información sobre las normas, ocupaciones y procesos de las distintas operaciones realizadas en una empresa.

Crespo y Suárez (2014) en su trabajo de investigación, cuyo objetivo fue reconocer los posibles peligros que pueden afectar a la empresa, presentó un método del estudio de tipo cuantitativo, diseño descriptivo. Se trabajó con una muestra que equivale a la población de 17 colaboradores. La conclusión a que llegaron los autores fue que la empresa

MULTITECNOS S.A. no posee políticas o normas afines a la ejecución de un control, tampoco posee un trabajo de prevención de riesgos.

Posso & Barrios (2014) en su trabajo presentado, el objetivo fue plantear los procesos y acciones de control para la sociedad Ecoturísticos Nativos Activos Eco hotel la Cocotera. Presentó un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y la muestra fue la misma población conformada por la totalidad de trabajadores. Concluyen su investigación de la empresa de servicios Eco hotel la Cocotera, misma que cuenta con un Proceso de control interno que funciona de forma regular, lo cual fue fundamental para lograr alcanzar sus objetivos.

Lara (2011) en su investigación cuyo objetivo fue numerar los indicadores de satisfacción al cliente de la empresa INKLERSA y establecer así el nivel de satisfacción, presentó un estudio de tipo descriptivo explicativo, la población fue de 13 colaboradores y 95 clientes; obteniendo entre sus resultados: En el año 2010 la empresa INKLERSA tuvo procesos de venta incorrectos lo cual incide en la satisfacción de sus clientes.

Vera y Vizuite (2011) realizaron su investigación referente al control interno de existencias para la empresa xyz. El objetivo fue estudiar cómo incurre en los niveles de satisfacción de los usuarios el no contar con existencias de mercaderías pedidas por ellos. Este estudio utilizó el método inductivo – deductivo, de síntesis, comparativo y estadístico. Se tuvo como población 315 clientes y 13 administrativos, obteniendo como resultado insatisfacción en el cliente, debido a la carencia de un buen control para mejorar la entrega de los productos y los materiales utilizados en los mismos.

En el ámbito nacional, se tiene las siguientes investigaciones previas respecto al estudio:

Valverde (2018) en su investigación cuyo objetivo principal fue la ejecución un estudio comparativo del dominio del control interno sobre la comisión administrativa de las sociedades de servicios del Perú y la entidad Silver Buffet EIRL. El tipo de estudio que se realizó fue descriptivo y tuvo como su muestra al gerente de la empresa y la documentación del área administrativa de la empresa del año 2018. Concluye que la empresa Silver Buffet EIRL sí posee control interno, en mediana proporción, cubriendo las expectativas regularmente, coincidiendo con las empresas del mismo sector, en las dimensiones de ambiente de control, información y supervisión; sin embargo, se debe fortalecer las áreas débiles y lograr la efectividad de su gestión.

Rodriguez (2018) en su estudio de investigación cuyo objetivo fue detallar las particularidades del control interno de la microempresa IMPERIO DE LA MODA, Chimbote 2015. Presentó un enfoque cualitativo, diseño descriptivo, no experimental. Población y muestra estuvo constituida por los colaboradores de la compañía. Presentó como conclusiones: a) la entidad posee seguros contra robos e incendios. b) las funciones que cumplen los colaboradores no están bien definidas, c) la información brindada a los colaboradores sobre las mercaderías no es la adecuada, pues no existe buena comunicación con clientes y proveedores.

Sosa (2015) en su investigación cuyo objetivo fue estudiar la influencia de la inspección en el trabajo contable de Golden Amazon Group S.A.C. El tipo del estudio fue correlacional – transversal de enfoque cuantitativo. La muestra fue la misma población de la empresa, es decir, 13 colaboradores. Presentó como conclusiones, que en el área contable existe control y monitoreo de los ingresos, así mismo se delegan funciones, por lo que se evidencia que existe una supervisión habitual.

A nivel local los investigadores que se han dedicado previamente al control interno son:

Morocho (2018) en su estudio tuvo como objetivo verificar en qué medida las actividades del control interno determinó en la eficacia de la realización del gasto público, presentó un estudio de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, no experimental. La población - muestra fue de 24 colaboradores. Tuvo como resultado que existe relación positiva moderada de la mayor eficiencia de las actividades de control y el gasto público, esto basado en la presencia de seguimiento de tecnología de la información a fin de apoyar los objetivos, en consecuencia se confirmó por la opinión de los colaboradores que la validez de las políticas públicas y los tratamientos administrativos afirma un buen desarrollo de las actividades de control en un sistema de control interno y que ésta se relaciona directamente con el gasto público de la institución.

Culquicondor (2018) en su Investigación cuyo objetivo fue establecer y efectuar control interno en la empresa comercial VENTURA PALLETS EXPORT E.I.R.L., de modo que mejore su gestión de cuentas por cobrar. El estudio que se realizó fue descriptivo, tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental y la población que se consideró para la muestra se determinó en base al grupo de trabajadores de las áreas que laboran en la Empresa, un total de 53 colaboradores. Esta investigación presentó como conclusiones, que la

compañía no posee control interno que le permita mejorar sus acciones para el alcance de sus objetivos.

Guerra (2015) en su estudio de Investigación, su objetivo específico fue estudiar cómo influye el aplicar procedimientos apropiados de control en el desempeño de las destrezas planteadas en las Pequeñas Empresas situadas en el mercado principal de Piura. El estudio tuvo un alcance de tipo descriptivo, cuantitativo, no experimental. La población muestra fue de 50 locales de comercio en el mercado de Piura, dos personas por cada local. Concluye su estudio afirmando la mayor parte de estas empresas beneficiarán su labor, de establecer un método de control interno.

Para esta investigación es necesario basarse en las siguientes teorías:

Según la Real Academia de la lengua española, el control, es inspeccionar, fiscalizar, comprobar, y dentro de las ciencias empresariales, una etapa del Proceso Administrativo (RAE, 2014).

Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO) control interno es un asunto de interés de la alta administración, la dirección y cualquier personal de una entidad, creado para brindar un grado de seguridad prudente, referente al seguimiento de propósitos que tienen que ver con las operaciones, la investigación y desempeño; dividiendo sus objetivos en categorías: objetivos operativos, objetivos de información objetivos de cumplimiento (Everson, y otros, 2013).

Asimismo, el control interno viene a ser un cúmulo de tareas, actividades, reglas, estrategias, procesos y métodos, incluyendo las actitudes del personal, constituidos y determinados en cada institución gubernamental; cuya estructura, componentes, etc., es regulado por la Ley N° 28716 (El peruano, 2006) y la normativa que emita la Contraloría acerca del tema (Contraloría, 2019).

Los beneficios del control interno son:

- Lograr las metas trazadas
- Promover el progreso de la organización
- Alcanzar mayor eficiencia, eficacia y claridad en las operaciones
- Afirmar el cumplimiento del marco formal
- Resguardar los patrimonios y riquezas del Estado, y el correcto uso de los mismos

- Detallar información honesta y adecuada
- Originar la práctica de valores.

El control interno se realiza en las entidades públicas y privadas.

El Control Interno público se desarrolla en el sector gubernamental alcanza acciones de prevención paralela y de comprobación postrera, se realiza en la empresa sujeta a control, con el propósito que la misión de sus patrimonios y procedimientos se efectúen de manera correcta y eficiente. Su aplicación es mediante el control previo, control concurrente y después control posterior o auditorías. En función a los resultados de eficiencia, eficacia, transparencia y economía con respecto a la administración de los recursos de estado (Valencia, 2016).

En cuanto al control del sector privado, según el informe COSO, detalla el Control Interno como procedimiento intrínseco, sin pesados mecanismos burocráticos, efectuado por la gerencia y los trabajadores de una compañía, creado para prestar garantía prudente para el logro de objetivos incluidos en las categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, seguridad de la información contable, obediencia de las normas, estatutos y políticas (Everson y otros, 2013).

Este control se construye dentro de la entidad y se enlaza con las actividades de operación en el marco de la investigación se tiene en cuenta los elementos del control interno presentados por COSO: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, comunicación e información y monitoreo o supervisión (Everson, y otros, 2013)

a) El Ambiente de Control, son los cánones y procesos utilizados como base del control interno de la empresa. La gerencia elige el grado del control interno, fortaleciendo las perspectivas sobre la variedad de niveles. Esta dimensión contiene la rectitud y los valores éticos de la empresa. Este componente engloba a los demás porque es donde se crea el organigrama de la empresa, se presentan las jerarquías que proporcionarán el conocimiento. Es la parte primordial sobre el que ejercen los componentes, para el logro de los propios objetivos. Esta dimensión es el soporte de los demás componentes, debe tener una estructura disciplinada para ejercer un buen control, según (Estupiñán, 2014).

Indicadores:

- Estructura organizacional, se considera a la división de las acciones de una institución que se asocian a fin de formar áreas, instituyendo personas encargadas, que, a través de la institución y relación, buscan lograr metas. El organigrama, el bosquejo del modo cómo está constituida la empresa. (Münch, 2006).
- Competencias profesionales, son facultades unidas al perfil profesional (ocupaciones y cargos) que «agrupan el conjunto de prácticas, resultados, campo de acción y consecuciones que exigen del reconocido de una carrera u ocupación explícita». (Gómez, 2015)
- Valores éticos, de carácter particularmente benéfico, se preside por una lista de normas y valores que brindan principios moralistas que deben encaminar el actuar del director en la sociedad. según Münch, (2006); dice con el fin de optimizar la organización, presenta los siguientes objetivos.

Lograr el bienestar completo de los usuarios internos y externos.

Motivar la creación, indagación y desarrollo tecnológicos.

Lograr la calidad, rendimiento, eficacia y máxima eficiencia.

Optimizar la calidad de vida de los colaboradores.

b) Respecto a la evaluación de riesgos: cada empresa se ve confrontada con un sin número de peligros procedentes de fuentes internas y externas. Se conoce como riesgo la probabilidad de que ocurra un acontecimiento y aqueje en gran manera el desarrollo de los propósitos de la compañía. Este elemento incluye dinamismo para realizar la identificación y evaluación de los peligros que se enfrentaran para la realización del cumplimiento de sus metas.

Previo a estas evaluaciones, se eligen metas para los niveles de la empresa. La dirección elige objetivos operativos, de información y de cumplimiento; considerando siempre los mismos para la adecuación según la entidad. En esta evaluación también es necesario considerar posibles cambios externos del entorno y en su propio modelo del negocio, lo que podría hacer que el control interno no tenga efectividad. Para el colectivo de autores del material de consulta de Control interno (Del Toro, Fonteboa, Armada Y Santos, 2005).

Para identificar los riesgos se utilizarán herramientas tales como: diagramas de Flujo, inventarios de activos tangibles, manuales de funciones.

c) Referente a las Actividades de control: son tareas establecidas mediante normas y procesos que garantizarán la realización de las indicaciones de la alta dirección y así mitigar los riesgos que pueden tener gran impacto en el cumplimiento de las metas. Según su naturaleza, estas actividades pueden ser preventivas o de detección (Everson, y otros, 2013). Para evaluar estas actividades, existe una amplia lista de indicadores, de los cuales se tomarán los siguientes: Arqueos de caja, Auditorías.

d) Referente a la Información y comunicación: es muy necesaria para desarrollar responsablemente las asignaturas y posteriormente el cumplimiento de los objetivos. Es necesaria información de calidad y de relevancia tanto de fuentes externas como internas. La comunicación interna es importante dado que se considera como el medio para la difusión a toda la empresa, todas las áreas, todos los colaboradores. La información debe llegar en forma pertinente y oportuna, para que los colaboradores puedan cumplir sus responsabilidades según lo planificado. Los sistemas informáticos manejan no sólo la información generada internamente, también datos de actividades, acontecimientos externos y relevantes para la toma de decisiones de la gestión de la empresa (Del Toro, Fonteoba, Armada & Santos, 2005). Existen canales de comunicación importantes en la gestión de la empresa, y como indicadores se tomará los siguientes: comunicación con clientes, comunicación con proveedores y comunicación interna.

e) Respecto al Monitoreo y supervisión: las evaluaciones independientes o las evaluaciones continuas o ambas, se utilizan para establecer si los componentes del control interno funcionan correctamente. El monitoreo permanente contiene acciones de supervisión que se ejecutan continuamente, por las diferentes estructuras de la alta dirección, o a través de un equipo que realice las auditorías internas, como el comité de control, que debe realizar sus funciones con el objeto de prevenir hechos que traigan consigo pérdidas costosas, desde el punto de vista financiero (Everson, y otros, 2013).

Las evaluaciones individuales se realizan de modo no rutinario, como las auditorías periódicas. El objetivo de este elemento es cerciorarse que el control interno se desarrolle correctamente, a través de 2 modalidades: actividades continuas o evaluaciones puntuales. Los indicadores para este elemento son: Informe de Auditoría y evaluaciones individuales.

Respecto a la variable, Satisfacción del cliente, es el modo con que se apacigua y responde a una inconformidad del cliente, es la persona que hace uso de los servicios de un profesional o empresa (RAE, 2014)

En ese sentido, satisfacción del cliente, es la estimación de los clientes de la calidad del servicio, calidad del producto y el precio (Zeithaml, Parasuramam y Berry, 1985) también es la comparación desde la óptica del cliente, referente al producto recibido en relación a sus expectativas, tanto a nivel administrativo como especializado (Kotler Y Keller, 2006).

La variable satisfacción del cliente se puede medir desde la percepción del cliente con respecto de los servicios evaluados, es decir, en razón de la gestión está dirigida a la satisfacción del usuario, referente a los servicios brindados (Guamán Y Sumba, 2013).

La satisfacción del servicio en Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas, se evaluó a través de la calidad de los servicios en base al modelo SERVQUAL, este midió la brecha entre percepciones y expectativas de los clientes con respecto a los servicios evaluados (Bravo Y Guzmán, 2016).

Tangibles: consiste en la estructura interna de un establecimiento o institución, permite la visualización a los usuarios. En este punto se hace referencia a la perspectiva que tiene el cliente en base al tiempo de espera, seguridad de ambientes y atención especializada (Maggy, 2018).

Fiabilidad o presentación del servicio: es la habilidad para generar el desarrollo del servicio generando credibilidad de diagnóstico y atención recibida sobre la atención que recibe el usuario (Maggy, 2018).

Historia del centro: La Iglesia Evangélica Casa de Oración Departamental Piura dio inicio a su labor desde el 01 de Septiembre de 1999, desarrollo un programa que estuvo dirigido tanto para niños y como para adultos con habilidades diferentes (discapacidad), usando el Sistema de RBC, (Rehabilitación Basada en la Comunidad) el cual fue sugerido por la Organización Mundial de Salud (OMS, s.f.). Su fundadora es la Misionera Ana Olsson y Carlos Olsson quien es su esposo. El trabajo inició aplicando encuestas a la población de Chulucanas, para saber qué tanto conocían de la discapacidad, y fue así que se encontraron los primeros pacientes del Centro, niños en muchos casos abandonados, al cuidado de un familiar, descuidados, olvidados. RBC buscó ayuda de un especialista y de ese modo se brindaba terapias, en un inicio a un sector muy reducido de los niños

encuestados, sólo dos veces por semana y sólo dos horas. Con el tiempo, la demanda aumentó y aparecieron más casos de niños, y el Centro se hizo conocido. Actualmente la directora es la señorita Mayra Valladolid Rivas, subdirectora Telcida Pasapera Calle, pastores: Jacinto Solano Paz y Gumercindo Gonzales Chávez.

Factor legal

Legalmente el Centro de Rehabilitación se ampara en la Ley General de Sociedades N° 26887, de acuerdo al Libro III, sección cuarta, artículos desde el 295 hasta el 303.

Factor social

El centro de rehabilitación atiende mensualmente aproximadamente a 950 pacientes de clase social media-baja (C, D, E), siendo un porcentaje de 30% los atendidos de clase A y B. Los pacientes están conformados por niños y adultos.

Capacidad de respuesta: cuando el personal desea ayudar a los clientes de forma rápida. Se tiene en cuenta la apreciación del cliente desde su llegada al centro, la capacidad de los colaboradores de ayudarles y solucionar problemas (Maggy, 2018).

Seguridad: se hace referencia a la que transmite cada trabajador del centro, hace referencia desde el personal de seguridad hasta el personal administrativo (Maggy, 2018).

Empatía: hace referencia a la atención personalizada a cada usuario, el modo como el colaborador entienda lo que necesita el usuario en el momento indicado. Este punto es muy importante, ya que de ello dependerán las buenas referencias que harán los clientes acerca de la atención que se brinda en el centro (Maggy, 2018).

En esta perspectiva se presenta la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el sistema de control interno y la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018? De esta pregunta se desprenden las siguientes preguntas específicas:

¿Cuál es la relación del ambiente de control con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018?

¿Cuál es la relación de la evaluación de riesgos con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018?

¿Cuál es la relación de las actividades de control con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018?

¿Cuál es la relación de la información y comunicación con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018?

¿Cuál es la relación de las acciones de monitoreo y seguimiento con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018?

La presente investigación se justifica en las teorías del control interno, en vista que uno de los problemas más fuertes a los que se puede enfrentar una empresa, es la falta de protección de sus activos, por lo cual el Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad - Chulucanas – Piura, no está exento de ello; siendo este trabajo de investigación “Control Interno y satisfacción del cliente en el Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad - Chulucanas – Piura: 2018”, sumamente importante, pues de esta forma se mejora su sistema de Control Interno, de manera que, la empresa incremente su productividad y mantenga un excelente registro de sus activos. Por otro lado, este trabajo servirá para ayudar al Centro de Rehabilitación de la ciudad de Chulucanas, a lograr sus metas y propósitos, con el propósito de verse cumplidos y así eliminar todo tipo de riesgo empresarial.

La presente investigación se justifica desde el punto de vista práctico, porque tiene el propósito de interactuar la relación que existe entre el control interno y la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad en la ciudad de Chulucanas - Piura, a partir del diagnóstico y análisis de la información, que ayudará a mejorar sus procesos, controles y asegurar mejores resultados para lograr sus metas. Así mismo servirá de base para investigaciones futuras.

El estudio beneficiará al mismo Centro de Rehabilitación, al mejorar el control sobre sus activos, redundando en el éxito de la empresa, pues se incrementará la productividad de la misma, repercutiendo en beneficio a la Iglesia Casa de Oración de Chulucanas, pues de esta forma continuará con su misión de ayuda social a la comunidad de la ciudad. Así mismo, se beneficiará la población chulucanense, pues en dicha ciudad existen muchas personas que necesitan los cuidados estrictos y esenciales brindados por los integrantes del centro de rehabilitación a un costo al alcance de la población más necesitada.

Finalmente, se beneficiarán otros centros de rehabilitación u otras empresas de la zona, al tener conocimiento de la mejor manera de proteger sus bienes, siendo éste el de realizar un control permanente, con el fin de salvaguardar los bienes, evitando así el fraude.

Este trabajo tiene como objetivo general: Determinar los niveles del Control interno y su relación con la satisfacción del cliente en el Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018, del cual se desprenden los siguientes objetivos específicos:

Determinar la relación del ambiente de control con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad; Chulucanas – Piura: 2018.

Determinar la relación de la evaluación de riesgos con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018.

Determinar la relación de las actividades de control con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018.

Determinar la relación las actividades de información y comunicación con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018.

Determinar la relación las acciones de monitoreo y seguimiento con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018.

Para este trabajo se presenta la hipótesis general, el control interno se relaciona con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad y como hipótesis específicas las siguientes:

El ambiente de control se relaciona con la satisfacción del cliente.

La evaluación de riesgos se relaciona con la satisfacción del cliente.

Las actividades de control se relacionan con la satisfacción del cliente.

Las actividades de información y comunicación se relacionan con la satisfacción del cliente.

Las acciones de monitoreo y seguimiento se relacionan con la satisfacción del cliente.

II. MÉTODO

El método de la investigación fue deductivo, ya que pasó de algo general hacia un caso particular hasta aproximarse a la realidad (Ruíz, 2007).

Se utilizó para medir el control interno cuestionario de 29 preguntas, mientras que para satisfacción del cliente se utilizó la escala de medición SERVQUAL que consta de 22 preguntas de percepción.

Con los resultados de las dos variables permitió determinar la relación del sistema de control interno y la satisfacción del cliente en el Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018.

2.1. Tipo y diseño de investigación

Se aplicó un enfoque cuantitativo porque se utilizaron magnitudes numéricas para conocer a través de una encuesta o entrevista el control interno de la empresa; presentó diseño no experimental, debido a que los datos se tomaron de acuerdo a como se presentó en la realidad; y considerando el tiempo en que se tomaron los datos fue una investigación transversal, pues se realizó en un momento determinado de tiempo (Hernández, 2014).

Enfoque cuantitativo: utiliza la medición de datos, mediante la estadística, que es una estrategia principal (Niño, 2011).

Enfoque mixto (cuantitativa – cualitativa): porque se inició con datos cuantitativos, se procesaron en SPSS, donde se aplicó niveles para obtener resultados.

Tipo no experimental: ya que no se manipularon las variables, sólo se observaron los hechos (Hernández, Fernández Y Baptista, 2010).

Nivel descriptivo correlacional: porque se pretende relacionar el sistema de control interno de la empresa con la satisfacción del cliente (Cazau, 2006).

Temporalidad transversal: debido a que los datos se recopilaban en un momento dado (Rodríguez Y Mendivelso, 2018).

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLES: Definición conceptual

VARIABLES: Definición conceptual

Control interno, es realizado por la alta administración y por el personal de una compañía o entidad, estructurado para el grado de seguridad moderada en seguimiento de los propósitos en concordancia con las operaciones, la investigación y desempeño, Asimismo, sus componentes son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación además monitoreo y supervisión (COSO, 2013).

Satisfacción del cliente es la comparación o evaluación que refleja la percepción del servicio recibido (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

VARIABLES: Definición operacional

Control interno, son las calificaciones consideradas de tipo ordinal las cuales son obtenidas de la sumatoria de las respuestas obtenidas en el Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Actividades de supervisión con base a todos los ítems (29) de acuerdo a las opciones de respuesta tipo dicotómica, con alternativas (Sí y No).

Satisfacción del cliente, son puntuaciones de tipo ordinal obtenidas de las respuestas de las dimensiones del elemento tangible, fiabilidad, capacidad de servicio, seguridad, empatía en base a 22 ítems con opciones de respuesta tipo Likert con valoración.

Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES		ESCALA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
V1 CONTROL INTERNO	Es el proceso realizado por la alta administración, la dirección y cualquier personal de una entidad. Creado para brindar un grado de seguridad prudente, referente al seguimiento de propósitos que tienen que ver con las operaciones, la investigación y desempeño. Sus componentes son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión (COSO 2013).	Ambiente de Control	Son las normas y procesos de base que se medirá con la entrevista y el análisis documental	Nivel de actualización de la estructura organizativa de la empresa	1-2	Ordinal	Técnica de Recolección de datos: - Encuesta. - Análisis documental. - Encuesta. Instrumentos: Cuestionario. Guía de Análisis Documental. - Cuestionario.
				Porcentaje de difusión de la filosofía gerencial	3-	Ordinal	
				Nivel de integridad y valores éticos	4	Ordinal	
				Nivel de competencia profesional	5	Ordinal	
				Nivel de asignación de autoridad y responsabilidad	6 - 7- 8 -9	Ordinal	
				Porcentaje de cumplimiento de las políticas prácticas en personal	10-11	Ordinal	
		Evaluación de riesgos	Son los riesgos a los que se afronta la organización. Se medirá con la entrevista y el análisis documental	Nivel de reconocimiento del riesgo	12	Ordinal	
				Porcentaje de identificación del riesgo	13	Ordinal	
				Porcentaje de estimación del riesgo	14 15 16 17	Ordinal	
				Porcentaje de determinación de los objetivos de control	18	Ordinal	
		Actividades de Control	Son las normas que establece la empresa para el control de sus actividades y que se medirá a través del análisis documental	Nivel de coordinación entre tareas	19	Ordinal	
				Registro oportuno de los recursos. Nivel de segregación de funciones	20 -21-22	Ordinal	
				Frecuencia de rotación del personal del área de inventarios	23	Ordinal	
		Información y comunicación	Procesos y medios para que la comunicación se desarrolle en la empresa, se medirá con la entrevista.	Grado de flujo de Información. Comunicación con clientes (Alto, medio, bajo)	24 - 25	Ordinal	
				Comunicación con proveedores (Alto, medio, bajo)	26 -	Ordinal	
				Comunicación interna (Alto, medio, bajo)	27	Ordinal	
		Monitoreo y Supervisión	Actividades para el control de procesos. Se medirá con el análisis documental	Porcentaje de cumplimiento de las actividades continuas	28	Ordinal	
Nivel de evaluaciones puntuales	29			Ordinal			

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES		ESCALA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
V2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Es la comparación que hace el cliente referente al producto recibido en relación a sus expectativas, tanto a nivel administrativo como especializado. (Kotler Y Lane Keller, 2006) (Zeithaml, Parasuramam Y Berry, 1985)	Atención administrativa o Tangible	Es la percepción del cliente referente al modo de atención de parte del personal administrativo del centro de rehabilitación, que se medirá por medio de la encuesta	Infraestructura	4	Ordinal	Deficiente 22-50 Regular 51-81 Excelente 82-110
				Equipos		Ordinal	
				Apariencia personal		Ordinal	
		Atención especializada o Fiable	Es la percepción del cliente referente al modo de atención de parte del personal especializado en las terapias del centro de rehabilitación, que se medirá por medio de la encuesta	Veracidad	5	Ordinal	
				Cumplimiento			
		Capacidad de respuesta	Se toma en cuenta la valoración del cliente respecto de la capacidad de ayuda de los colaboradores y la respuesta a los problemas.	Capacidad de reacción Orientación a resultados	4	Ordinal	
		Seguridad	Transmitida por parte de caja colaborador del Centro.	Confianza Credibilidad	4		
Empatía	Atención individualizada a cada cliente. La forma como el trabajador entienda la necesidad del cliente en el momento que se presente.	Atención individualizada Atención personalizada Comprensión Orientación al Servicio - Flexibilidad	5				

Elaboración Propia

2.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por los doce (12) trabajadores del Centro para medir la variable del control interno en sus componentes y sobre la variable satisfacción del cliente estuvo conformada por los 250 clientes atendidos durante el año 2018.

La muestra para la medición del control interno fue el 100% de la población entrevistada y para la medición de la satisfacción se realizó método no probabilístico y se determinó una muestra por conveniencia de 50 clientes atendidos en el Centro (Carrasco, 2005).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Las técnicas que se utilizaron en la presente investigación fueron: Encuesta y cuestionario para la medición del control interno.

Ficha técnica del instrumento de medición de la variable control interno

Nombre del instrumento: Cuestionario de valoración del control interno Autor y Año: COSO (2013) - Adaptación: Orozco (2016)

Universo de estudio: Colaboradores del Centro Rehabilitación.

Tamaño muestra: 12 servidores

Tipo de técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha trabajo de campo: noviembre 2019

Escala de medición: Ordinal

Tiempo utilizado: 20 minutos

Baremos: Tabla

Tabla 1: Niveles de interpretación del cuestionario de valoración del control interno

Control Interno	Deficiente	Regular	Bueno
Ambiente de control	0- 4	5-8	9-10
Evaluación de riesgos	0 -3	4-5	6-7
Actividades de Control	0 -1	2-3	4-5
Información y comunicación	0 – 1	2-3	4-5
Monitoreo y supervisión	0 -10	11-20	21-29

Elaboración: propia

Ficha técnica del cuestionario de valoración de la Satisfacción del cliente

Nombre del instrumento: Cuestionario de satisfacción del cliente

Autor y Año: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)

Universo de estudio: Usuarios del Centro

Tipo de técnica: Encuesta

Escala de medición: Ordinal

Tiempo utilizado: 20 minutos

Baremo: según la tabla

Tabla 2: Niveles de interpretación de valoración de la satisfacción del cliente

Satisfacción del cliente	Bajo	Regular	Alto
Tangibles	4 – 8	sep-15	16 -20
Fiabilidad	05-nov	dic-18	19-25
Capacidad de respuesta	04-ago	sep-15	16 -20
Seguridad	04-ago	sep-15	16 -20
Empatía	05-nov	dic-18	19-25

Elaboración: propia

La encuesta, se definió al grupo preciso de colaboradores que dan respuesta a un número específico de preguntas en la investigación, referente a los clientes, se definió a un grupo determinado de la empresa con su instrumento correspondiente, el cuestionario (Baker, 1997).

Cuestionario SERVQUAL, consta de preguntas, tienen una escala Likert.

Validez

La validez de contenido se determinó mediante el juicio de tres expertos: Dr. Román Vílchez Inga, Mg Iván Vegas Palomino y Mg Lidia Olaya Guerrero; quienes valoraron la pertinencia del contenido expuesto en la investigación evidenciando la validez del contenido.

Confiabilidad

Se utilizó el alfa de Cronbach, para el establecimiento de la confiabilidad del instrumento para la variable control interno denota un coeficiente de 0,931 en concordancia con la regla de valoración se considera lo expuesto por (Fernández, Fernández y Baptista, 2010), quienes señalan, un coeficiente por encima de 0,75 revela que el instrumento es confiable (Ver anexo).

Se utilizó el alfa de Cronbach, para el establecimiento de la confiabilidad del instrumento para la variable satisfacción del usuario, se denota un coeficiente de 0,846 con una concordancia de la regla de valoración (Fernández, Fernández y Baptista, 2010), quienes consideran, que un coeficiente por encima de 0,75 da como resultado un instrumento confiable (Ver anexo).

Se obtuvo Coeficientes de fiabilidad de 0,931 y 0,846. Por ello, se concluye los cuestionarios evaluados son altamente confiables.

2.5. Procedimiento

Se aplicaron las encuestas, y se elaboró cuadro de códigos para establecer la valoración de los datos. Se ingresaron los datos y se procesaron para obtener los resultados.

Se utilizó el modelo SERVQUAL, creado por Parasuraman, Valarie, Zeithaml y Berry (Zeithaml, Parasuramam Y Berry, 1985).

La regla de decisión para contrastar las hipótesis es:

Si, $p > 0.05$, entonces se acepta la Hipótesis nula (H_0)

Si, $p < 0.05$, entonces se rechaza la Hipótesis nula (H_0)

2.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos de las variables control interno se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 25, con escala de Likert y para satisfacción del cliente, se utilizará la distribución de Pearson, llamada también Chi cuadrado, en el programa Excel, con escala de Likert.

2.7. Aspectos éticos

Este trabajo se realiza con el objeto de lograr un grado académico, motivo por el que el investigador se compromete a utilizar la información recaudada exclusivamente para fines académicos. En ese sentido es que se guardará en reserva la identidad de los entrevistados, así como también, la información recopilada del análisis documental basada en el respeto a los principios

Principio de Justicia, permite la comprensión y el reconocimiento y la búsqueda de la conducta adecuada en el actuar investigativo. Permite la aprehensión “El límite del investigador es el bien integral de la humanidad y del ecosistema” (Osorio, 2000).

III. RESULTADOS

Para el desarrollo del objetivo específico: Determinar la relación entre el control interno y atención tangible de la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad; Chulucanas – Piura: 2018; se realizó un cuestionario aplicado al personal del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: del caso.

Para el desarrollo del objetivo específico: Determinar la relación entre control interno y fiabilidad de la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad; Chulucanas – Piura: 2018, se realizó un cuestionario aplicado a 50 clientes del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: del caso.

El resultado del objetivo general, determinación de los niveles del control interno en relación con la satisfacción del cliente en el Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018.

Tabla 3: Tabla cruzada nivel del control interno en relación con la satisfacción del cliente

		Satisfacción del cliente		Total	
		Bajo	Regular		
Control Interno	Deficiente	Recuento	4	4	8
		% del total	33,30%	33,30%	66,70%
	Regular	Recuento	1	1	2
		% del total	8,30%	8,30%	16,70%
	Alta	Recuento	1	1	2
		% del total	8,30%	8,30%	16,70%
Total	Recuento	6	6	12	
	% del total	50,00%	50,00%	100,00%	

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Se observa en la tabla 1 que el nivel del Control Interno es deficiente en 66,7% y el nivel de la satisfacción del cliente es regular en 50%, mientras que para el 16,7% el

nivel del control interno es regular y en mismo porcentaje observamos el nivel del control interno es alto.

Para contrastación de hipótesis, ver Tabla 4 (anexos)

H₁: El Control Interno se relaciona con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018.

H₀: El Control Interno no se relaciona con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018.

Dado que el nivel de significancia (valor crítico observado) es 0,282 ($0,282 > 0.05$) se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, el control interno no tiene relación con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad.

Tabla 5: Tabla cruzada nivel del ambiente de control en relación con la satisfacción del cliente

		Satisfacción del cliente		Total	
		Bajo	Regular		
Ambiente de Control	Deficiente	Recuento	4	5	9
		% del total	33,30%	41,70%	75,00%
	Regular	Recuento	2	0	2
		% del total	16,70%	0,00%	16,70%
	Bueno	Recuento	0	1	1
		% del total	0,00%	8,30%	8,30%
	Total	Recuento	6	6	12
		% del total	50,00%	50,00%	100,00%

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Objetivo específico: Determinación de la relación del ambiente de control con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad; Chulucanas – Piura: 2018.

En las dimensiones agrupadas, la dimensión Ambiente de Control evidencia un nivel deficiente en 75% y la satisfacción del cliente es regular en 50%, mientras que el control interno es regular en 16,7% y bueno en 8,3%.

Para contrastar la hipótesis se aplicó el Chi Cuadrado, según Tabla 6 (Ver anexos).

Al tener una significancia equivalente a 0,211 ($0,211 > 0,05$) se rechaza hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, no existiendo relación entre la dimensión Ambiente de control y la variable satisfacción del cliente.

Tabla 7: Tabla cruzada nivel de la evaluación de riesgos en relación con la satisfacción del cliente

		Satisfacción del cliente		Total	
		Bajo	Regular		
Evaluación de riesgos	Deficiente	Recuento	3	2	5
		% del total	25,00%	16,70%	41,70%
	Regular	Recuento	1	2	3
		% del total	8,30%	16,70%	25,00%
	Buena	Recuento	2	2	4
		% del total	16,70%	16,70%	33,30%
Total	Recuento	6	6	12	
	% del total	50,00%	50,00%	100,00%	

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Objetivo específico: Determinar la relación de la evaluación de riesgos con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018.

Referente a la Evaluación de riesgos agrupada es deficiente en 41,7%, regular en 25% y buena en 33,3%, en este último se evidencia un aumento positivo de la relación y la satisfacción del cliente se mantiene en 50%.

Se contrasta la hipótesis con prueba del Chi Cuadrado, ver tabla 8 (Anexos).

Como el valor de significancia es 0,766 ($0,766 > 0,05$) se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, no existe relación entre la Evaluación de riesgos y la satisfacción del cliente.

Tabla 9: Tabla cruzada nivel de las actividades de control en relación con la satisfacción del cliente

		Satisfacción del cliente			
		Bajo	Regular	Total	
Actividades de Control	Deficiente	Recuento	3	2	5
		% dentro de SCL (agrupado)	50,0%	33,3%	41,7%
	Regular	Recuento	2	3	5
		% dentro de SCL (agrupado)	33,3%	50,0%	41,7%
	Bueno	Recuento	1	1	2
		% dentro de SCL (agrupado)	16,7%	16,7%	16,7%
Total	Recuento	6	6	12	
	% dentro de SCL (agrupado)	100,0%	100,0%	100,0%	

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Objetivo específico: determinar la relación de las actividades de control con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018.

Respecto a las actividades de control en relación con la satisfacción del cliente, se observa que es deficiente en 41,7%, regular en 41,7% y buena en 16,7%, la satisfacción del cliente se mantiene en 50%.

La Prueba Chi Cuadrado se aplicó para contrastar las Hipótesis, ver Tabla 10 (anexos).

Dado que la significancia es 0,819 ($0,819 > 0,05$) se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, no existe relación entre las actividades de control y la satisfacción del cliente.

Tabla 11: Tabla cruzada nivel de la información y comunicación en relación con la satisfacción del cliente

		Satisfacción del cliente			
		Bajo	Regular	Total	
Información y Comunicación	Deficiente	Recuento	3	4	7
		% dentro de SCL (agrupado)	50,0%	66,7%	58,3%
	Regular	Recuento	3	1	4
		% dentro de SCL (agrupado)	50,0%	16,7%	33,3%
	Bueno	Recuento	0	1	1
		% dentro de SCL (agrupado)	0,0%	16,7%	8,3%
	Total	Recuento	6	6	12
		% dentro de SCL (agrupado)	100,0%	100,0%	100,0%

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Objetivo específico: determinar la relación las actividades de información y comunicación con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018.

Respecto a la dimensión actividades de información y comunicación, con relación a la satisfacción del cliente, se observa que es deficiente en 58,3%, regular en 33,3% y buena en 8,3%, la satisfacción del cliente se mantiene en 50%.

Ver Tabla 12 (anexos), para contrastación de Hipótesis, teniendo como resultado:

Dado que la significancia del Chi cuadrado calculado es 0,343 ($0,343 > 0,05$) es mayor que el Chi cuadrado de Pearson, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, el control interno no se relaciona con la satisfacción del cliente.

Tabla 13: Tabla cruzada nivel de las actividades de monitoreo y supervisión en relación con la satisfacción del cliente

		Satisfacción del cliente			
		Bajo	Regular	Total	
Monitoreo y Supervisión	Deficiente	Recuento	5	4	9
		% del total	41,7%	33,3%	75,0%
	Regular	Recuento	1	1	2
		% del total	8,3%	8,3%	16,7%
	Bueno	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0%	8,3%	8,3%
Total	Recuento	6	6	12	
	% del total	50,0%	50,0%	100,0%	

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Objetivo específico: determinar la relación entre las actividades de supervisión y monitoreo con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018.

En cuanto a la dimensión actividades de supervisión y monitoreo, con relación a la satisfacción del cliente, se observa que es deficiente en 75%, regular en 16,7% y buena en 8,3%, la satisfacción del cliente se mantiene en 50%.

Para contrastación se Hipótesis se aplicó la prueba del Chi Cuadrado, ver Tabla 14 (Anexos), dando como resultado:

Al ser la significancia 0,574 ($0,574 > 0,05$) se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, no existe relación entre las actividades de supervisión y monitoreo y la satisfacción del cliente.

IV. DISCUSIÓN

En referencia al objetivo general determinación de los niveles del Control interno y su relación con la satisfacción del cliente en el Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018, según lo argumentado por (Everson, y otros, 2013) quienes describen al control interno como un proceso integrado a los procesos, realizado por la administración, dirección y demás colaboradores, con el objeto de prestar garantía juiciosa para el logro de los objetivos de la empresa, debe construirse dentro de la entidad enlazado con sus actividades de operación y teniendo en cuenta las 5 dimensiones o componentes diseñados por COSO: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, comunicación e información y monitoreo o supervisión; en cuanto a la variable satisfacción del cliente, viene a ser la comparación desde la óptica del cliente, referente al producto recibido en relación a sus expectativas, tanto a nivel administrativo como especializado (Kotler Y Keller, 2006). Lo indicado por autores no se evidencia en los resultados obtenidos en esta investigación, pues en el Centro de Rehabilitación basado en la comunidad, la relación entre el Control Interno y la satisfacción del cliente es nula, presentando el Control Interno un nivel deficiente y la satisfacción del cliente un nivel regular. Los resultados presentados, difieren con los obtenidos por Lara (2011) en su investigación, donde llega a determinar que el Control Interno incide en la satisfacción del cliente.

El primer objetivo específico, determinación de la relación del ambiente de control con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018, según lo argumentado por Estupiñán, 2014, el ambiente de control, son cánones utilizados como base del control interno de una entidad, esta dimensión es la base para las demás dimensiones, ya que se crean los organigramas y se presentan los rangos. Lo indicado por el autor no concuerda con el resultado de esta investigación, donde el ambiente de control en relación con la satisfacción del cliente es nula, considerándose el ambiente de Control como Deficiente en un 75% y la satisfacción del cliente como regular en 50%. Los resultados indicados tampoco concuerdan con los obtenidos por Valverde (2018), en cuya investigación determina que las empresas del sector servicios sí aplican control interno en una proporción mediana en las dimensiones ambiente de control, información y comunicación.

Para el segundo objetivo específico, determinación de la relación de la evaluación de riesgos con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018, se tiene a Del Toro, Fonteboa, Armada y Santos, (2005), quienes argumentan referente a esta dimensión, que cada empresa se ve confrontada a diferentes tipos de riesgos que nacen de fuentes externas o internas, reconociendo como riesgo un hecho que perturba el desarrollo de los propósitos de la institución. Lo presentado en teoría no se cumple en totalidad con lo obtenido en la presente investigación, donde la evaluación de riesgos tiene una relación nula con la satisfacción del cliente, percibiéndose el nivel de la evaluación de riesgos como deficiente en 41,7%, regular en 25% y bueno en 33%; y la satisfacción del cliente como regular en 50%. Los resultados alcanzados concuerdan con Vera y Vizúete (2011), quienes tuvieron insatisfacción en el cliente, como resultados, al no contar con control interno adecuado, en dicha dimensión, para la fabricación y entrega de productos ni para provisión de insumos.

En el Tercer objetivo específico, determinación de la relación de las actividades de control con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018, según lo presentado por Everson y otros, (2013) se refieren a las actividades de control como las tareas instauradas mediante normas, con el fin de garantizar se realice lo indicado por gerencia y disminuir los riesgos que puedan impactar en el logro de los objetivos. Esta teoría no concuerda con los resultados de la presente investigación, donde se obtuvo como resultados una relación nula entre las actividades de control con la satisfacción del cliente, siendo el nivel de esta dimensión, deficiente y la satisfacción del cliente, regular. Estos resultados difieren de lo presentado por (Ramos, 2015) como resultado de su investigación, pues concluye en el valor de utilizar actividades de control, las que influyen en el correcto y eficaz desarrollo de la entidad.

Para el cuarto objetivo específico, determinación de la relación de las actividades de información y comunicación con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018, en referencia a esta dimensión, Del Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2005), la definen como un elemento primordial, ya que es el canal de difusión en toda la entidad, áreas y colaboradores; se precisa que la información debe llegar en forma pertinente, de modo que el personal cumpla sus responsabilidades según lo planeado. Esta teoría no concuerda con los resultados de la

presente investigación, donde la relación entre las actividades de información y comunicación con la satisfacción del cliente, es nula, obteniéndose un nivel deficiente para la dimensión actividades de información y comunicación, mientras que la satisfacción del cliente se mantiene en el nivel regular. Del mismo modo, se encontró en los resultados obtenidos de la investigación realizada por Rodríguez (2018), que no existe buena información al personal de la empresa en lo referente a las mercancías, ni existe buena comunicación con los usuarios y los proveedores.

Para el quinto objetivo específico, determinación de la relación de las acciones de monitoreo y seguimiento con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura, 2018, se presenta a Everson y otros, (2013), quienes conceptualizan a las acciones de monitoreo y seguimiento como las valoraciones independientes o continuas, las mismas que son estimadas para comprobar si los elementos del control interno marchan correctamente; lo cual no concuerda con los resultados de esta investigación, donde las acciones de monitoreo y seguimiento con la satisfacción del cliente es nula, obteniéndose un nivel deficiente de las acciones de monitoreo y seguimiento en 75% y para la satisfacción del cliente un nivel regular en 50%. Estos resultados no coinciden con lo encontrado por Valverde (2018), quien concluyó que las empresas del sector servicios sí poseen un sistema de acciones de monitoreo y seguimiento en un nivel regular, desarrollándose en las empresas actividades de supervisión y monitoreo.

V. CONCLUSIONES

En el Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad el nivel del Control interno respecto a la satisfacción del cliente es “deficiente”, indicado por un 66,7% de los colaboradores y clientes, siendo contrastado con la prueba del Chi-cuadrado, donde el resultado de la tabla fue menor al calculado, llegándose a determinar que no existe relación entre las variables estudiadas.

(1) La relación del ambiente de control y la satisfacción del cliente es nula, con un nivel deficiente en el ambiente de control, confirmado por el 75% de los colaboradores y clientes del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018.

(2) La dimensión evaluación de riesgos y la satisfacción del cliente no se relacionan, y el nivel de esta dimensión es deficiente, manifestado por el 41,7% de los trabajadores y clientes del Centro, mientras que el nivel de la satisfacción del cliente es regular

(3) Entre las actividades de control y satisfacción del cliente no existe relación, y el nivel de la dimensión indicada es deficiente, respaldado por el 41,7% de los colaboradores y consumidores del Centro, siendo regular el nivel de satisfacción del cliente.

(4) La dimensión información y comunicación y su relación con la satisfacción del cliente es nula, además de tener un nivel deficiente la dimensión respectiva, en 58,3%, manifestado por los trabajadores; y la satisfacción del cliente en un nivel regular, manifestado por usuarios del Centro en 50%,

(5) La relación entre las actividades de supervisión y monitoreo respecto a su relación con la satisfacción del cliente es nula, obteniendo un nivel deficiente en 75% las actividades de supervisión y monitoreo, afirmado por el personal; y los clientes del Centro, otorgaron un nivel regular en un 50% para la satisfacción del cliente.

VI. RECOMENDACIONES

Al Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad de la ciudad de Chulucanas – Piura, se le recomienda:

- (1) Implementar un Sistema de control interno que incluya procesos, reglamentos y métodos para el desarrollo de la gestión eficaz del Centro de Rehabilitación.
- (2) Proponer un plan de prevención de riesgos, a fin de prevenir, descartar o disminuir los riesgos a los que está expuesto el personal y el logro de sus objetivos.
- (3) Implementar el área de almacén y designar un encargado para esta área, a fin de controlar los materiales utilizados en la rehabilitación física y otras áreas.
- (4) Realizar talleres para capacitar al personal en actividades de control de acuerdo a su área, a fin de realizar las actividades según los procesos establecidos.
- (5) Realizar un plan de acción que conlleve a mejorar el Control Interno en la empresa, a fin de salir del nivel deficiente y lograr pasar un nivel alto.

REFERENCIAS

- Andía, W. (2016). *Manual de Gestión Pública*. Lima: Arte y Pluma.
- Baker, T. (1997). *Doing social research*. McGraw-Hill College.
- Bravo, I. y Guzmán, H. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el hospital general Enrique Garcés - servicio de emergencias pediátricas noviembre - febrero 2016*. Quito, Ecuador.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Crespo, B., y Suárez, M. (2014). *Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso "Multitecnos S.A." de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013*. Guayaquil, Ecuador.
- Culquicondor, G. (2018). *Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L.* Piura, Perú.
- Del Toro, J, Fonteoba, A, Armada, E., & Santos, C. (2005). *Control Interno material de consulta*. La Habana, Cuba. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf
- El peruano, D. (2006). Obtenido de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28716.pdf>
- Estupiñán, R. (2014). *Control Interno y Fraudes*. ECOE EDICIONES.
- Everson, M. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. Comittee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission. PWC.
- Everson, M., Soske, E, Martens, J., Beston, M. C., Harris, E. C., García, A. J.y Perragli, J. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. España: PWC.
- Grupo La República. (2018). Obtenido de <https://larepublica.pe/marketing/1273632-ranking-merco-2018-son-100-mejores-empresas-peru>
- Guamán Cornejo, M. M., & Sumba Arévalo, M. F. (2013). *propuesta de estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios al usuario externo en la unidad de cuidados intensivos del hospital Vicente Corral moscoso, cuenca - Ecuador*. Cuenca, Ecuador.

- Guerra, L. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura. Piura, Perú.*
- Hernández, C, Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill; Interamericana editores S.A. de C.V.*
- Kotler, P., y Lane, K. (2006). *Marketing Mangement 12th.* Pearson Education Inc.
- Lara, A. (2011). *Evaluación del control interno de los procesos de venta y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa INKLERSA en el año 2010. Ambato, Ecuador.*
- Maggy, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Guayaquil, Ecuador.*
- MEF. (2019). MEF. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/sistema-control-interno>
- Morocho, Y. (2018). *Eficacia del sistema de control interno y la eficiencia de la ejecución del gasto público en la Municipalidad distrital Veintiséis de octubre - Piura, 2015-2016. Piura, Perú.*
- Münch, L. (2006). *Fundamentos de la Administración.* México: TRILLAS.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación.* Bogotá: Ediciones de la U.
- Osorio, J. (2000). *Principios éticos de la investigación en seres humanos y en animales.* Obtenido de http://medicinabuenosaires.com/revistas/vol60-00/2/v60_n2_255_258.pdf
- Pablo, G. (2015). *Las competencias profesionales.* México.
- Posso, J., y Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera. Cartagena de Indias, Colombia.*
- RAE. (octubre de 2014). REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Obtenido de <https://www.rae.es/diccionario-de-la-lengua-espanola/la-23a-edicion-2014>
- Ramos, M. (2015). *Diseño del sistema de control interno en la empresa AB Optical de la ciudad de Loja. Loja, Ecuador.*
- República, C. G. (2019). Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html

- Rodríguez, E. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector Comercio del Perú: Caso empresa "Imperio de la Moda" Chimbote, 2015*. Chimbote, Perú.
- Rodríguez, M., y Mendivelso, F. (2018). *Diseño de Investigación de corte transversal*. Obtenido de http://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf
- Ruíz, R. (2007). *La ciencia y el método científico*. México.
- Servín, L. (2018). Deloitte. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Sosa, L. (2015). *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.* Lima, Perú.
- Stoller, K. (2018). Forbes México. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/global-2000-las-empresas-mas-grandes-del-mundo-de-2018/>
- Valverde, J. (2018). *Influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú: caso empresa Silver Buffet EIRL, Lima, 2018*. Lima, Perú.
- Vera, V., y Vizúete Centeno, E. L. (27 de septiembre de 2011). *Diseño de un control interno de inventario para la empresa xyz*. Ecuador.
- Zamora, A. K. (2011). *Evaluación del control interno de los procesos de venta y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa INKLERSA en el año 2010*. Ambato, Ecuador.
- Zeithaml, V., Parasuramam, A., y Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. Coopers & Lybrand Galgano.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Control Interno y satisfacción del cliente en el Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Enfoque: Cuantitativo
	¿Cuál es la relación entre el sistema de control interno y la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018?	Determinar los niveles del Control interno y su relación con la satisfacción del cliente en el Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018	El Control Interno se relaciona con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la comunidad	Diseño: No experimental - seccional Tipo: Descriptivo
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Población: Colaboradores y clientes Muestra: Colaboradores y clientes
	¿Cuál es la relación del ambiente de control con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018? ¿Cuál es la relación de la evaluación de riesgos con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018? ¿Cuál es la relación de las actividades de control con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018? ¿Cuál es la relación de la información y comunicación con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018? ¿Cuál es la relación de las acciones de monitoreo y seguimiento con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018?	Determinar la relación del ambiente de control con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad; Chulucanas – Piura: 2018. Determinar la relación de la evaluación de riesgos con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018. Determinar la relación de las actividades de control con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018. Determinar la relación las actividades de información y comunicación con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018. Determinar la relación las acciones de monitoreo y seguimiento con la satisfacción del cliente del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad, Chulucanas – Piura: 2018.	El ambiente de control se relaciona con la satisfacción de los clientes. La Evaluación de riesgos se relaciona con la satisfacción de los clientes. Las actividades de control, se relacionan con la satisfacción de los clientes. Las actividades de información y comunicación se relacionan con la satisfacción del cliente. Las acciones de monitoreo y seguimiento se relacionan con la satisfacción del cliente.	Técnica de Recolección de datos: - Entrevista - Análisis documental - Encuesta Instrumentos: - Guía de entrevista - Guía de Análisis Documental - Encuesta

Anexo 2: Solicitud de Validaciones de los instrumentos

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Piura, 20 de Junio del 2019.

Estimada Mgr.: Lidia Mercedes Olaya Guerrero.

Siendo conocedora de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirla como **JUEZA EXPERTA**, para revisar el contenido del cuestionario que pretendo utilizar para determinar el **CONTROL INTERNO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN BASADA EN LA COMUNIDAD, CHULUCANAS - PIURA: 2018**.

A continuación presento una lista de afirmaciones (ítems) relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional.

Se le pide si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir.

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario.

De antemano agradezco su cooperación.



Mary Rossana Jiménez Alvarado

DNI 40962365

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Piura, Junio 27 del 2019

Estimado Dr: Román Vílchez Inga.

Siendo conocedora de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como **JUEZ EXPERTO**, para revisar el contenido del cuestionario que pretendo utilizar para determinar el **CONTROL INTERNO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN BASADA EN LA COMUNIDAD, CHULUCANAS - PIURA: 2018**.

A continuación presento una lista de afirmaciones (ítems) relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional.

Se le pide si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir.

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario.

De antemano agradezco su cooperación.


Mary Rossana Jiménez Alvarado
DNI 40962365

"Año de la lucha contra la corrupción y la Impunidad"

Piura, Julio 06 del 2019

Estimado Mgr: Isidro Iván Vegas Palomino.

Siendo conocedora de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como **JUEZ EXPERTO**, para revisar el contenido del cuestionario que pretendo utilizar para determinar los **CONTROL INTERNO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN BASADA EN LA COMUNIDAD, CHULUCANAS - PIURA: 2018**.

A continuación presento una lista de afirmaciones (ítems) relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional.

Se le pide si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir.

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario.

De antemano agradezco su cooperación.



Mary Rossana Jiménez Alvarado

DNI 40962365

Anexo 3: Validaciones de expertos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Lidia H. Daza Guerrero con DNI N° 03.598710 Magister en Educación (Docencia y Gestión Educativa) N° ANR/COP, de profesión Economista / Contadora Pública desempeñándome actualmente como Docente universitaria en UCV - Piura y UNP

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV- Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los días del mes de Dos mil diecinueve.





 Mg. Lidia M. Olaya Guerrero

Mgtr. o Dr. :

 DNI :

 Especialidad :

 E-mail :

: Lidia M. Olaya Guerrero

 03598710

 Doctore

 lolaya @ UCV. EDU. PE

**“CONTROL INTERNO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN BASADA EN LA
COMUNIDAD, CHULUCANAS – PIURA: 2018”
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS O CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	25	30	35	40	45	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100				
ASPECTOS DE VALUACION		0	6	11	16	21	25	30	35	40	45	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		X								
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		X								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																X										



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Rosario Villaluz Tuzi con DNI N° 02666472 Magister Dr.
 en Contabilidad y Finanzas
 N° ANR/COE A1130407 de profesión Peritador Público
 desempeñándome actualmente como docente en
 en Universidad Nacional de Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 27 días del mes de *junio* de Dos mil diecinueve.

Mgtr. o Dr.
DNI
Especialidad
E-mail

Román Vilchez Inga
02666472
Contabilidad
romanvilchez@hotmail.com

Román Vilchez Inga
Dr. Román Vilchez Inga
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 418-RUC. 1062666472

**“CONTROL INTERNO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN BASADA EN LA
COMUNIDAD, CHULUCANAS – PIURA: 2018”
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS O CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																										76
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										76
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										77
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										77
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																										77



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Vegas Palomino Sidro Iván con DNI N° 02817776 Magister
 en Adm. de Negocios y Relaciones Internacionales
 N° ANR/COP A.1674666 de profesión contador público colegido
 desempeñándome actualmente como docente universitario
 en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV- Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				80	
2. Objetividad				80	
3. Actualidad				80	
4. Organización				80	
5. Suficiencia				80	
6. Intencionalidad				80	
7. Consistencia				80	
8. Coherencia				80	
9. Metodología				80	

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV- Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				80	
2. Objetividad				80	
3. Actualidad				80	
4. Organización				80	
5. Suficiencia				80	
6. Intencionalidad				80	
7. Consistencia				80	
8. Coherencia				80	
9. Metodología				80	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 6 días del mes de Julio Dos mil diecinueve.


Iván Vegas Palomino, MBA
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

Mgtr. o Dr. **Vegas Palomino, Iván Iván**
 DNI : **6294776**
 Especialidad : **Adm. Neg. y Relc. Internacionales**
 E-mail : **cpc-ivp@hotmail.com**

**“CONTROL INTERNO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN BASADA EN LA
COMUNIDAD, CHULUCANAS – PIURA: 2018”
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS O CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	25	30	35	40	45	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	25	30	35	40	45	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20													80									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	80									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	80									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	80									
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																	80									

6. Para ingresar a laborar en esta entidad, ¿pasó usted por un proceso de selección?

Sí () No ()

.....
.....

7. ¿Conoce las funciones del área en la que se desempeña?

Sí () No ()

.....
.....

8. ¿Se realizan capacitaciones para reforzar su perfil en el área en que se desempeña?

Sí () No ()

.....
.....

9. ¿La responsabilidad de los trabajadores y directivos está en relación de correspondencia con sus cargos y desempeño?

Sí () No ()

.....
.....

10. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones para cada área?

Sí () No ()

.....
.....

Dimensión: Evaluación de Riesgos

11. ¿El centro de Rehabilitación tiene una clasificación de riesgos?

Sí () No ()

.....
.....

Si la respuesta anterior fue positiva, por favor indicar a su criterio, ¿qué riesgos existen en el Centro RBC?

Desfalco	()	Competidores	()
Robo	()	Desastres Naturales	()
Infraestructura	()	Condiciones económicas	()
Incumplimiento de objetivos	()		

Sí () No ()

¿Cada que tiempo?

¿Cuántos arqueos de caja se realizan anualmente

.....
.....

19. ¿El personal de almacén que maneja inventarios tiene acceso a los registros contables?

Sí () No ()

.....
.....

20. ¿Hay separación de registros contables respecto de los registros de almacén?

Sí () No ()

.....
.....

21. ¿El área de almacén informa periódicamente sobre su situación real al área de administración?

Sí () No ()

.....
.....

En caso de ser negativa la respuesta anterior o considera usted necesaria la realización respectiva ¿Por qué?

.....
.....

22. ¿Hay rotación del personal del área de inventarios?

Sí () No ()

¿Cada qué tiempo se rota al personal del área de inventarios?

.....
.....

Dimensión: Información y comunicación

23. ¿Conoce los canales de comunicación?

Sí () No ()

Sí ()

No ()

¿De qué manera realiza la empresa la comunicación con sus colaboradores?

Directa ()

Indirecta ()

Personal ()

Constante ()

Permanente ()

¿En qué nivel considera la comunicación del Centro de Rehabilitación con sus colaboradores?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Bajo ()

Muy bajo ()

Dimensión: Monitoreo y supervisión

27. ¿Se realizan auditorías internas en el Centro de Rehabilitación?

Sí ()

No ()

.....
.....

En caso de ser negativa la pregunta anterior ¿considera usted necesaria la realización de auditorías internas?

.....
.....

En caso de ser positiva la respuesta a la pregunta, ¿cada qué tiempo se realizan?

Mensual ()

Semestral ()

Trimestral ()

Anual ()

28. ¿Se realizan evaluaciones de competencias periódicas en sus áreas de trabajo

Sí ()

No ()

.....
.....

En caso de ser negativa la respuesta anterior ¿considera usted necesaria la realización respectiva?

Sí ()

No ()

.....
.....

29. ¿Conoce los procesos de contratación, formación y promoción de los colaboradores dentro de la organización?

Sí ()

No ()

.....
.....

Anexo 5: Guía de Análisis documental

N°	Ítems	Si	No	Observación
VARIABLE: Control interno				
Dimensión: Ambiente de control				
1	Conoce la Estructura Organizacional del Centro de RBC.			
2	Cuenta la organización con manuales de funciones para cada puesto laboral.			
3	La visión y la misión son visibles en el local del centro de rehabilitación.			
4	El centro RBC cuenta con manual de funciones especificado para cada área de trabajo.			
5	Posee el centro de rehabilitación un manual de procesos de selección de personal.			
6	Cuenta la empresa con un registro de capacitaciones por área.			
Dimensión: Evaluación de Riesgo				
7	La empresa cuenta con un registro de inventarios físicos anteriores.			
8	El centro RBC cuenta con planes de contingencia ante riesgos básicos.			
9	El centro RBC posee un registro de capacitaciones de prevención de riesgos			
Dimensión: Actividades de Control				
10	La empresa posee evidencia de arquezos de caja anteriores.			
11	Cuenta el centro RBC con registros de Caja diarios.			
12	Cuenta el Centro RBC con registros de almacén			
13	Tiene el Centro RBC un registro de rotación de personal de área de caja y área almacén			
Dimensión: Actividades de Monitoreo				
14	EL Centro cuenta con un registro de quejas de los pacientes			
15	La empresa cuenta con un registro de quejas de los colaboradores			
16	Posee el centro RBC un registro de resultados de auditorías anteriores.			
17	Cuenta el centro con un registro de evaluaciones periódicas por áreas.			

Anexo 6: Cuestionario de valoración de la satisfacción del cliente

A continuación, se presenta los ítems sobre la calidad de servicio del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo; (3) Indiferente; (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, desde su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

	Variable Satisfacción del Cliente	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Elementos tangibles					
1	El Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad de Chulucanas cuenta con equipamiento de aspecto moderno					
2	Las instalaciones físicas del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad de Chulucanas tienen visualización moderna					
3	Los colaboradores del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad de Chulucanas tienen apariencia de ser limpios y ordenados					
4	Los elementos materiales y documentación asociados con el servicio son visualmente atractivos					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
5	Cuando el Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad de Chulucanas promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
6	Cuando el usuario o paciente tiene un problema, El Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad de Chulucanas muestra un sincero interés en solucionarlo					
7	El Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad de Chulucanas presenta bien el servicio					
8	El Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad de Chulucanas brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado					
9	El Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad de Chulucanas cuida de no cometer errores en sus procedimientos					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
10	Los servidores de El Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad de Chulucanas informan puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio ofrecido					
11	Los servidores ofrecen un servicio rápido y ágil a los ciudadanos					
12	Los servidores están dispuestos a ayudar en cualquier tema al ciudadano					
13	Los servidores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas que hacen los ciudadanos					
	Van ...					

	Variable Satisfacción del cliente	1	2	3	4	5
	... Vienen					
	Dimensión 4: Seguridad					
14	El comportamiento de los servidores transmite confianza a los clientes					
15	Los ciudadanos se sienten seguros en los trámites que realizan en el Centro de Rehabilitación					
16	Los servidores son amables con los ciudadanos					
17	Los servidores de El Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad de Chulucanas tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas					
	Dimensión 4: Empatía					
18	Los servidores realizan atención individualizada a los clientes					
19	El Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad de Chulucanas cuenta con servidores que proporcionan atención personalizada.					
20	El Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad de Chulucanas comprende las necesidades de los ciudadanos					
21	El Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad de Chulucanas busca lo mejor para los intereses de los ciudadanos					
22	El Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad de Chulucanas tiene horarios flexibles y adaptados a la necesidad de los ciudadanos					

Anexo 7: Fiabilidad

Tabla 4: Prueba de Chi-cuadrado

Pruebas de Chi-Cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	69,000 ^a	63	0,282
Razón de verosimilitud	43,002	63	0,975
Asociación lineal por lineal	0,28	1	0,597
N de casos válidos	12		

a. 80 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Tabla 6: Prueba de Chi-cuadrado

Pruebas de Chi-Cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,111 ^a	2	0,211
Razón de verosimilitud	4,27	2	0,118
Asociación lineal por lineal	0	1	1
N de casos válidos	12		

a. 6 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,50.

Elaboración: Resultados del SPSS Versión 25

Tabla 8: Prueba de Chi-cuadrado

Pruebas de Chi-Cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	,533 ^a	2	0,766
Razón de verosimilitud	0,541	2	0,763
Asociación lineal por lineal	0,103	1	0,748
N de casos válidos	12		

a. 6 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,50.

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Tabla 10: Prueba de Chi-cuadrado

Pruebas de Chi-Cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,400 ^a	2	0,819
Razón de verosimilitud	0,403	2	0,818
Asociación lineal por lineal	0,147	1	0,702
N de casos válidos	12		

a. 6 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,00.

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Tabla 12: Prueba de Chi-cuadrado

Pruebas de Chi-Cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,143 ^a	2	0,343
Razón de verosimilitud	2,576	2	0,276
Asociación lineal por lineal	0,000	1	1,000

N de casos válidos 12

a. 6 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,50.

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Tabla 14: Prueba de Chi-cuadrado

Pruebas de Chi-Cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	1,111 ^a	2	0,574
Razón de verosimilitud	1,498	2	0,473
Asociación lineal por lineal	0,786	1	0,375
N de casos válidos	12		

a. 6 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Tabla 15: Proceso de casos de Colaboradores - variable Control interno

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	12	100
	Excluido ^a	0	0
	Total	12	100

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Tabla 16: Fiabilidad Control interno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,918	29

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Tabla 17: Proceso de casos Satisfacción del Cliente

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Tabla 18: Fiabilidad Satisfacción del cliente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,846	22

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Tabla 19: Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	10,75	50,75	0,614	0,914
P2	10,83	51,061	0,665	0,913
P3	10,67	50,606	0,58	0,914
P4	10,67	48,97	0,827	0,91
P5	10,67	50,97	0,526	0,915
P6	10,75	51,295	0,526	0,915
P7	10,83	50,152	0,835	0,911
P8	10,75	50,386	0,673	0,913
P9	10,17	55,061	-0,052	0,922
P10	10,17	54,333	0,074	0,921
P11	10,75	57,659	-0,43	0,928
P12	10,5	53,909	0,095	0,922
P13	10,42	50,811	0,522	0,915
P14	10,42	51,174	0,471	0,916
P15	10,67	48,97	0,827	0,91
P16	10,5	55,182	-0,07	0,925
P17	10,25	52,205	0,383	0,917
P18	10,42	49,902	0,652	0,913
P19	10,42	50,811	0,522	0,915
P20	10,75	51,295	0,526	0,915
P21	10,83	50,152	0,835	0,911
P22	10,75	50,386	0,673	0,913
P23	10,83	51,061	0,665	0,913
P24	10,67	50,606	0,58	0,914
P25	10,67	48,97	0,827	0,91
P26	10,67	50,97	0,526	0,915
P27	10,75	51,295	0,526	0,915
P28	10,83	50,152	0,835	0,911
P29	10,67	49,697	0,716	0,912

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Tabla 20: Descriptivos

		Estadístico	Error estándar	
CI	Media	11	2,139	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	6,29	
		Límite superior	15,71	
	Media recortada al 5%	10,5		
	Mediana	9		
	Varianza	54,909		
	Desviación estándar	7,41		
	Mínimo	4		
	Máximo	27		
	Rango	23		
	Rango intercuartil	11		
	Asimetría	1,198	0,637	
	Curtosis	0,62	1,232	

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Tabla 21: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CI	0,22	12	0,112	0,857	12	0,045

a. Corrección de significación de Lilliefors

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

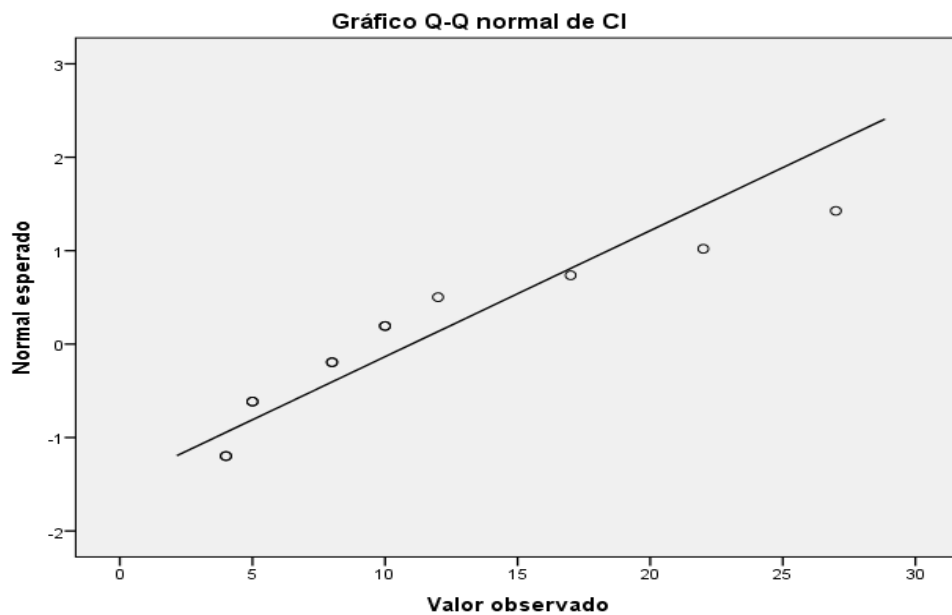


Tabla 22: Descriptivos

		Estadístico	Error estándar
SCL	Media	49,88	1,292
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	47,28
		Límite superior	52,48
	Media recortada al 5%	49,62	
	Mediana	47	
	Varianza	83,414	
	Desviación estándar	9,133	
	Mínimo	38	
	Máximo	66	
	Rango	28	
	Rango intercuartil	15	
	Asimetría	0,695	0,337
	Curtosis	-0,91	0,662

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

Tabla 23: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SCL	0,184	50	0	0,869	50	0

a. Corrección de significación de Lilliefors

Elaboración: Resultado del SPSS Versión 25

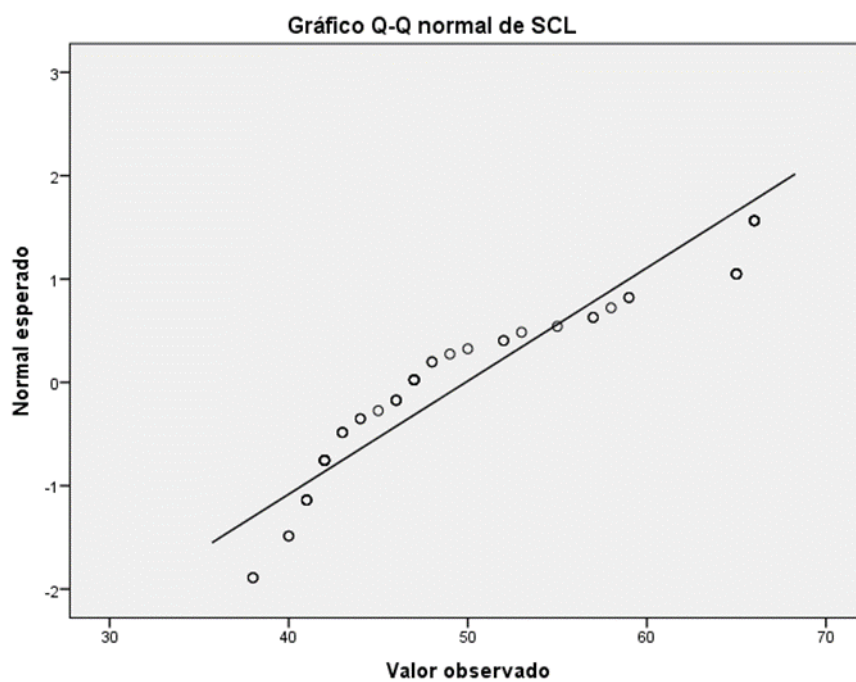




Figura 1: Nivel del control interno en relación con la satisfacción del cliente



Figura 2: Nivel del ambiente de control en relación con la satisfacción del cliente



Figura 3: Nivel de la evaluación de riesgos en relación con la satisfacción del cliente



Figura 4: Nivel de las actividades de control en relación con la satisfacción del cliente



Figura 5: Nivel de la información y comunicación en relación con la satisfacción del cliente



Figura 6: Nivel de las actividades de monitoreo y supervisión en relación con la satisfacción del cliente

Anexo 8: Data

Referente a Datos para CONTROL INTERNO

	1 ¿Conoce la estructura organizacional del Centro RBC?	2 ¿Cuenta la organización con manuales de funciones para cada puesto laboral?	3 ¿Conoce la Misión y Visión del Centro RBC?	4 ¿La empresa tiene definidos sus valores institucionales?	5 ¿La empresa tiene implementado un código de conducta?	6 Para ingresar a laboral en esta entidad, ¿pasó usted por un proceso de selección?	7 ¿Conoce las funciones del área en la que se desempeña?	8 ¿Se realizan capacitaciones para reforzar su perfil en el área en que se desempeña?	9 ¿La responsabilidad de los trabajadores y directivos está en relación de correspondencia con sus cargos y desempeño?	10 ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones para cada área?	11 ¿El centro de Rehabilitación tiene una clasificación de riesgos?	12 ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia ante riesgos fundamentales?	13 ¿La institución promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación?	14 ¿Se realiza el control de los materiales utilizados para la atención de los clientes?	15 ¿Se llevan a cabo el control de inventarios físicos?
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
E1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0
E2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0
E3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0
E4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
E5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
E6	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1
E7	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0
E8	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
E9	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
E10	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0
E11	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1
E12	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0

16 Cuando ingresó a este centro ¿se realizó la socialización de sus funciones, considerando el manual respectivo?	17 ¿La empresa tiene los objetivos de control para minimizar los riesgos identificados?	18 ¿Se realizan arqueos de caja de manera inopinada en el área de tesorería?	19 ¿El personal maneja inventarios que tiene acceso a los registros contables?	20 ¿Hay separación de registros contables respecto de los registros de almacén?	21 ¿El área de almacén informa periódicamente sobre su situación real de administración?	22 ¿Hay rotación personal del área inventarios?	23 ¿Conoce los canales de comunicación con clientes?	24 ¿Existe comunicación entre el Centro de Rehabilitación y pacientes?	25 ¿Existe comunicación entre el Centro de Rehabilitación y proveedores?	26 ¿Existe comunicación entre el Centro de Rehabilitación y sus colaboradores?	27 ¿Se realizan auditorias internas en el Centro de Rehabilitación?	28 ¿Se realizan evaluaciones de competencias periódicas en sus áreas de trabajo?	29 ¿Conoce los procesos de contratación, formación y promoción de los colaboradores dentro de la organización?
P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29
1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1
1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0
0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Referente a Datos para Satisfacción del cliente

AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ
39 El Centro de Rehabilitación Comunal de Obolucan cuenta con equipamiento de aspecto moderno	31 Lar. oficina del Centro de Rehabilitación Comunal de Obolucan	32 Lar. colaboración del Centro de Rehabilitación Comunal de Obolucan	33 Lar. elemento material de la Comunidad de Obolucan	34 Comunidad de Obolucan	35 Comunidad de Obolucan	36 El Centro de Rehabilitación Comunal de Obolucan	37 El Centro de Rehabilitación Comunal de Obolucan	38 El Centro de Rehabilitación Comunal de Obolucan	39 Lar. rehabilitación de Obolucan	40 Lar. rehabilitación de Obolucan	41 Lar. rehabilitación de Obolucan	42 Lar. rehabilitación de Obolucan	43 El departamento de Obolucan	44 Lar. rehabilitación de Obolucan	45 Lar. rehabilitación de Obolucan	46 Lar. rehabilitación de Obolucan	47 Lar. rehabilitación de Obolucan	48 El Centro de Rehabilitación Comunal de Obolucan	49 El Centro de Rehabilitación Comunal de Obolucan	50 El Centro de Rehabilitación Comunal de Obolucan	51 El Centro de Rehabilitación Comunal de Obolucan
P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51
2	4	4	1	1	1	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	1	1	1
4	4	4	2	1	4	2	4	3	4	4	3	1	4	2	1	4	4	4	2	1	4
3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	1	3	3	1	1	3	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1
3	4	1	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	3
3	1	3	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	5	3	2	2	2	2	1	2	2
2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1
2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	1	2	2	1
2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
2	2	1	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	1	1	1	4	1	1	4	4	3	3	3	4
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2
1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
2	4	4	4	1	4	2	4	3	4	4	3	1	4	2	1	4	4	4	2	1	4
3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	1	3	3	1	1	3	1	1	3	4	3	5	3	3	3	3	1	3	3	1
3	4	1	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	3
3	1	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	4	2
2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	1	4	1	2	2	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	4	2	1	2	2	2	2	2	2
2	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	5	3	3	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Anexo 9: Fotos del Centro RBC



Equipo de trabajo de RBC



Área Terapia Física y Rehabilitación



Área Nutrición



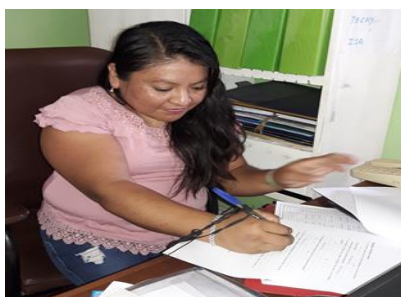
Área Estimulación Temprana



Subdirectora de RBC - Télcida Pasapera Calle



**Técnica en Fisioterapia y Rehabilitación
Isamar Varona Benites**



Secretaria, Nancy Silva Antón

Anexo 10: Autorización de la jefatura



IGLESIA “CASA DE ORACIÓN”

RUC 20526099258

Jr. Cuzco 761 – Chulucanas

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Chulucanas, 10 de mayo del 2019.

Sres.,

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – SEDE PIURA

Ciudad,

Es grato dirigirnos a su despacho para hacerle llegar nuestros saludos a nombre de Iglesia Casa de Oración y comunicar lo siguiente:

La que suscribe, Mayra Valladolid Rivas, identificada con **DNI 45831672**, Directora del Centro de Rehabilitación Basada en la Comunidad “RBC” de **IGLESIA CASA DE ORACIÓN** de la ciudad de Chulucanas, identificada con **RUC 20526099258**: **Autoriza a, Mary Rossana Jiménez Alvarado**, con **DNI 40962365**, a utilizar la información del Centro de Rehabilitación, para los fines de su Proyecto de Investigación y posterior Desarrollo de TESIS, confiando en la ética y responsabilidad con que se manejará dicha información.

Atentamente,

MAYRA VALLADOLID RIVAS

Directora RBC