



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA LB LAGUERRE INVERSIONES SAC, SURQUILLO, AÑO 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

HUAMÁN CASTILLO, DANIELA ALEJANDRA

ASESORA:

RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, MARIBEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

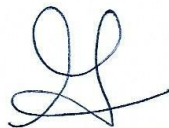
LIMA – PERÚ

2016

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) HUAMAN CASTILLO DANIELA ALEJANDRA cuyo título es "GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA LB LAGUERRE INVERSIONES SAC, SURQUILLO, AÑO 2016"

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de 14 (numero) catorce (letras)

Los Olivos, 10 de Abril del 2019



Dr. Lessner Leon Espinoza

PRESIDENTE



Dra. Petronila Liliana Mairena Fox

SECRETARIA



MSc. Maribel Rodríguez Rodríguez

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA:

Este trabajo se lo dedico a mi familia, por el gran apoyo brindado, en especial a mi padre, Julio Cesar Huamán Nuñez, por haber creído en mí y en mi sueño, por darme las fuerzas suficientes día a día, por motivarme a seguir adelante por todo el sacrificio, por todo el amor, por toda la comprensión, por los buenos valores inculcados y porque gracias a el soy lo que soy.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a mis padres, por todo su esfuerzo, por su apoyo incondicional, por su amor y comprensión en todo momento.

Y agradezco a esos amigos, que siempre me apoyaron, en los momentos más difíciles.

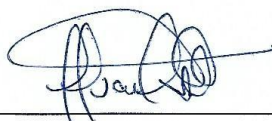
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo DANIELA ALEJANDRA HUAMÁN CASTILLO con DNI N° 72127040, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, Diciembre del 2016.



Daniela Alejandra Huamán Castillo

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión del control interno y su influencia en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Daniela Alejandra Huamán Castillo

ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.2.1 Antecedentes nacionales	2
1.2.2 Antecedentes internacionales	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	4
1.3.1 Variable Independiente: Control interno	4
1.3.2 Variable Dependiente: Calidad de servicio	5
1.4 Formulación del problema	7
1.4.1 Problema general	7
1.4.2 Problema específico	7
1.5 Justificación del estudio	7
1.6 Objetivos	8
1.6.1 Objetivo general	8
1.6.2 Objetivo específico	8
1.7 Hipótesis	9
1.7.1 Hipótesis general	9
1.7.2 Hipótesis específicas	9

II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	10
2.1.1 Método de investigación	10
2.1.2 Tipo de investigación	10
2.1.3 Nivel de investigación	11
2.2 Variables, operacionalización	11
2.3 Población y muestra	15
2.3.1 Población	15
2.3.2 Muestra y muestreo	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.4.1 Técnica	16
2.4.2 Instrumento	16
2.4.3 Validez	16
2.4.4 Confiabilidad	16
2.5 Método de análisis de datos	17
2.6 Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
VII. REFERENCIAS	32
ANEXOS	

RESUMEN

Se realizó la investigación titulada “Gestión del control Interno y su influencia en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016”. Cuyo objetivo de estudio es determinar la influencia de la gestión del control interno en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, se realizó con una población de 45 personas. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante Juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos estos fueron tabulados con apoyo del programa Microsoft Excel 2010 y se procesaron mediante una matriz de datos en el paquete estadístico para Ciencias Sociales IBM SPSS STATISTICS 22. Finalmente se obtuvo resultado significativo para el estudio cuyo propósito es determinar la influencia de la gestión del control interno en la calidad de servicio en la empresa situada en el distrito de Surquillo.

Palabras clave: control interno, calidad de servicio, gestión, influencia.

ABSTRACT

The research was conducted entitled "Management of Internal Control and its influence on the quality of service in the company LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, year 2016". Whose purpose of study is to determine the influence of the management of internal control on quality of service in the company LB Laguerre Inversiones SAC, was carried out with a population of 45 people. The data were collected using the survey technique using the questionnaire as the instrument, comprising 20 questions on the Likert scale. The validation of the instrument was made by expert judgment and the reliability of the instrument was calculated using the Cronbach Alpha coefficient. Once the data were collected, they were tabulated with support from the Microsoft Excel 2010 program and processed using a data matrix in the statistical package for the Social Sciences IBM SPSS STATISTICS 22. Finally, a significant result was obtained for the study whose purpose is to determine the influence of The management of internal control in the quality of service in the company located in the district of Surquillo.

Key words: internal control, quality of service, management, influence.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad nos encontramos en un mundo competitivo donde cada vez las empresa u organizaciones están obligadas a cumplir y brindar un producto y/o servicio con altas expectativas, debido a la gran demanda en la construcción en nuestro país, gracias al sector inmobiliario, las empresas de este sector deben estar preparadas para atender los requerimientos, con calidad de servicio y una buena gestión del control interno, con el objetivo de garantizar su crecimiento económico.

Es decir se debe procurar tener un control interno en todas las áreas, mediante el cual se busca utilizar apropiadamente todos los recursos; y así mismo minimizar y controlar los riesgos que se puedan llegar a presentar en una organización, y llegar con esto a brindar un servicio de calidad.

Es necesario ejercer un control adecuado de los ingresos mediante procedimientos administrativos y contables, para disminuir riesgos y evitar entorpecer el proceso de gestión de la empresa, es importante para toda empresa que brinda servicio de alquiler que los clientes se encuentren fidelizados con la empresa y sientan la seguridad que les puede brindar.

La distorsión del control y la calidad de servicio se manifiestan en la falta de eficacia de las actividades dentro de la empresa, esto quiere decir, que muchas veces no hay un control en las maquinas al momento de alquilarlas, esto generara retraso e incumplimientos en el servicio que se brinde.

Es así que el presente trabajo está enfocado en la gestión del control interno que tiene la empresa LB Laguerre Inversiones SAC que se encuentra ubicado en el distrito de Surquillo-Lima, la cual actualmente tiene algunos problemas con el control y supervisión de la maquinaria, la comunicación entre clientes y trabajadores, lo que genera que los clientes no se sientan a gustos con el servicio que brinda la empresa en si, por lo tanto es necesario fundamentar y demostrar que los procedimientos de control ayudaran a mejorar el área y direccionar a la organización hacia el cumplimiento de sus metas y objetivos.

1.2. Trabajos previos

Para llevar a cabo el presente estudio, fue necesario investigar sobre trabajos ya desarrollados respecto al tema.

1.2.1. Antecedentes nacionales

Pacsi (2015) en la investigación denominada “Control interno y su influencia en la gestión operativa de las empresas metálicas en el distrito de San Martín de Porres-2015”, tesis para optar el título profesional de Contador. Universidad Cesar Vallejo, facultad de Ciencia Empresarial. Su principal objetivo es determinar como el control interno influye en la gestión operativa de las empresas metalmeccánicas en el distrito de San Martín de Porres, periodo 2015. Esta investigación llega a la conclusión que el control interno si influye en la gestión operativa de las empresas metalmeccánicas del distrito de San Martín de Porres, ya que la implementación de un área de control interno brindada una mayor confiabilidad y seguridad razonable en la información financiera y eficiencia y eficacia en la organización, sujetas a las políticas del mismo. Así mismo dando solución inmediata ante cualquier obstáculo y cumplimiento con los objetivos establecidos.

Cacsire, (2014) en la investigación titulada “El control interno en los centros de atención residencial públicos – Lima 2014”, tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Cesar Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales. Su principal objetivo es determinar el nivel de control interno en los centros de atención residencial públicos en Lima 2014. Esta investigación concluye en cuanto el nivel del control interno en los centros de atención residencial públicos, se aprecia que el 97% de los encuestados perciben que el nivel es “regular”, el 3% de los encuestados, perciben que presenta un nivel “bueno”. Estos resultados comprueban al objetivo general, donde el nivel del control interno en los centros de atención residencial público presenta niveles regulares.

Onton, Mendoza y Ponce (2010), en la tesis “Estudios de Calidad de Servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción de pasajero turista”. Presenta para optar el grado de Magister en Administración de Negocios. PUCP-

Lima. Tuvo como objetivo general: “Elaborar un estudio sobre la Calidad de Servicio para el pasajero turista de acuerdo con sus expectativas y percepción en el aeropuerto de Lima”. Los autores concluyen que para que exista una adecuada calidad de servicio es necesario que exista confianza, estabilidad y capacidad de respuesta para los turistas. Las dimensiones con mayor influencia son las de elementos tangibles, es decir, la infraestructura, los espacios que tiene el aeropuerto y la otra dimensión es seguridad, es decir, garantía que brinde el trabajador, estas dos definirán la buena percepción del servicio brindado.

Herrera (2011) en la investigación titulada “Calidad de servicio en las empresas de transporte-Caso empresa de transporte Flores Hnos.-Lima”, tesis para optar el título Administración de empresas de la Universidad Cesar Vallejo. Su objetivo principal es determinar la calidad de servicio que prestan las empresas de transporte terrestre-caso empresa de transporte Flores Hnos. La población es de 150,000 clientes al mes, de los cuales los encuestados fueron 383. Se llegó a las siguientes conclusiones: en cuanto a las instalaciones, el aseo del personal, materiales relacionados con el servicio, los equipos tienen una apariencia moderada, por lo tanto en la empresa de Transporte Hnos. Flores, tiene puntos débiles ya que han sido catalogados como regulares los puntos importantes que son comodidad y la atención. El cliente percibe que se trata con superficialidad la calidad del servicio que se les brinda.

1.2.2. Antecedentes Internacionales

Alvarado (2004) en la investigación “La aplicación del control interno de una empresa Comercial”. Tesis de Licenciado Contaduría Pública Y Auditoría. Universidad Francisco Marroquín, Guatemala. Su objetivo general es dar a conocer la importancia de la aplicación del control interno en todas las áreas en una empresa comercial. Esta investigación concluye que si tienes un buen control interno, generas confianza en la gerencia de tener una convicción razonable que todas las áreas de la empresa cumplan con sus funciones. También ayuda a crear un buen ambiente de trabajo y por ende una mejora en el rendimiento de las actividades laborales de los trabajadores.

Sandoval (2012) realizó la investigación “La Calidad en el servicio al cliente, una ventaja competitiva para las empresas”. Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración de Empresas, en la Universidad Tecnológica de Mixteca. El objetivo es contribuir al mejoramiento del servicio prestado al cliente por las empresas de la ciudad de Huajuapán. Se llegaron a estas conclusiones: Se presenta una baja calidad de servicio, gracias a que hace no tienen una cultura ya que no conocen la razón de ser de la empresa, los clientes consideran que deben contratar personal que tenga las actitudes para atender al cliente apropiadamente y prepararlos sobre aspectos generales de la empresa.

Pérez (2011) en la tesis “La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transportes Flota Pelileo” para obtener el grado de licenciado en Ingeniería de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador. El investigador tuvo como objetivo principal desarrollar estrategias de calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transportes flota Pelileo con una investigación exploratoria- descriptiva concluyó que las personas ya no se sienten la seguridad que antes tenían en el servicio brindado y que adquieran más frecuencia de salidas a distintas partes de la ciudad. Por otra parte a nivel de atención brindada se encuentran insatisfechos ya que la atención que se les brinda por el personal es inadecuada ya que los colaboradores hacen el mayor esfuerzo a pesar de no ser capacitados correctamente es por ello que debe darse estos cursos para fidelizar a los clientes fijos y la relación sea concisa.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable Independiente: Control Interno

Coopers y Lybrand. (2006) señalan que “El control interno se define como un proceso efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos. Es un proceso efectuado por el consejo de administración, dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable. El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí; el entorno de control aporta el ambiente en el

que los trabajadores desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades. Dentro de este entorno, los altos mandos evalúan los riesgos relacionados con los objetivos a corto y largo plazo. Las actividades de control sirven para asegurar que se pongan en práctica las directrices de la dirección para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por toda la organización. Todo este proceso es supervisado y modificado según circunstancias. Se derivan de la manera en que la dirección dirigía la empresa y están integrados en el proceso de dirección. Estos componentes son aplicables para todas las empresas, las pequeñas y medianas pueden implantarlos de forma distinta que los grandes” (p.55)

Rodríguez Valencia (2009) señala que: “El control es vital para el funcionamiento de las organizaciones como un sistema, de acuerdo con el principio de la retroalimentación. Lo más significativo de las decisiones. La palabra control tiene varios significados y, más aun varios sentidos: verificar, regular, comparar con una norma, ejercer autoridad sobre, limitar o restringir. Todas son significativas para la teoría y la práctica; sin embargo, tendremos que referirnos básicamente a los significados verificar y comparar con una norma”. (p.25)

Martínez (2012) señala: “El control interno comprende el plan de organización y la coordinación de todos los métodos y medidas adoptadas por una empresa para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables para promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas administrativas prescritas por la dirección de la empresa. De todo esto se deduce que el control interno es el sistema nervioso de una empresa, ya que abarca toda la organización, sirve como un sistema de comunicación de dos vías, y está diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades de una empresa específica.” (p.39)

1.3.2. Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Zeithaml, Parasuraman y Berry (2012) definen un servicio de calidad como “la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un

balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo” (p.141).

Zeithaml, Parasuraman y Berry (2012) “El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio tiene como propósito mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones” (p. 149).

Cuatrecasas (2010) señala: “La calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario”. (p.44)

Deulofu (2012), “la calidad de servicio está dada por la conformidad con unas determinadas características o especificaciones, las cuales serán juzgadas y, de alguna manera, definidas y exigidas por el propio cliente”. (p.48)

Juran y Gryna (1993), “la calidad de servicio implica una adecuación al diseño del producto o servicio y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño. La calidad de diseño se refiere a las características que debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a como el producto final adopta las especificaciones diseñadas posteriormente” (p.76).

Vargas y Aldana (1994, citado por Albrecht, 2014) “El servicio es definido como el conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y localización definida, realizados gracias a los medios

humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación”. (p.153)

Aldana (2014) afirma que “un servicio es todo sistema, proceso, función que el proveedor ofrece al cliente y que se caracteriza esencialmente por la intangibilidad, sin otorgar propiedad alguna, mientras que el resultado de la prestación de un servicio puede ser o no algo intangible” (p.157).

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cómo influye la gestión del control interno en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016?

1.4.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo influyen las actividades de control en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016?
- b) ¿Cómo influye la información y comunicación en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016?
- c) ¿Cómo influye la supervisión en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016?

1.5 Justificación del estudio

La presente investigación es importante para demostrar cómo puede incidir una adecuada gestión del control interno en la Calidad de servicio en una empresa de alquiler de maquinaria pesada e dirigirnos a los objetivos y metas de esta, esto es necesario para solucionar los problemas y minimizar errores tomando las medidas correctivas a los procedimientos establecidos.

Esto traerá beneficios tanto a los dueños, gerencia y trabajadores a tener la seguridad que todas las áreas cumplan con las funciones dadas, va a permitir

minimizar errores y a optimizar tiempo, generando un buen ambiente de trabajo y por ende un mayor rendimiento en el personal con la empresa

Es muy importante que en una empresa se conozca la importancia de la gestión del control interno, por ellos el resultado de esta investigación servirá a todas las empresas del mismo u otro rubro al de la presente.

Este estudio se ha realizado bajo el enfoque cuantitativo de la investigación científico, el cual a través del método científico regula el procedimiento a seguir. Es una investigación donde se determinara como la variable de la gestión de control interno, se influye en la calidad de servicio de la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, esta investigación será fundamentada con libros, tesis que se asimilen a nuestro trabajo, revistas respetables, y otras fuentes formales, luego se utilizara un instrumento para su contrastación que será el cuestionario de tipo Likert, la misma que se desarrollara estadísticamente para conocer su correlación de las variables.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la influencia del control interno en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, 2016.

1.6.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la influencia de las actividades de control en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, 2016
- b) Determinar la influencia de la información y comunicación en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, 2016
- c) Determinar la influencia de la supervisión en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, 2016

1.7. Hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

La gestión del control interno influye significativamente en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016.

1.7.2 Hipótesis específicas

- a) Las actividades de control influyen significativamente en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016
- b) La información y comunicación influyen significativamente en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016.
- c) La supervisión influye significativamente en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de la investigación:

El diseño de investigación es no experimental porque no se manipularon las variables y de corte transversal porque se recolectan los datos en un solo momento ya que la encuesta es un solo día.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 152) los diseños no experimentales podrían definirse como: “Investigaciones que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencionada las variables independientes para ver su efecto en otras variables”.

Hernández, et al. (2014, p. 154) es transversal ya que: “Este diseño recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único”.

2.1.1 Método de la investigación:

El método empleado en nuestro estudio es hipotético-deductivo, porque busca refutar o falsear la hipótesis a través de las conclusiones, con un enfoque cuantitativo y bajo el paradigma del positivismo.

Bernal (2010). “El método hipotético-deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”.

2.1.2 Tipo de investigación:

La presente investigación es de tipo aplicada, porque no se creara teorías sino utilizaremos los conocimientos ya existentes para encontrar respuestas a nuestras investigaciones.

Carrasco (2005): “Es la que tiene propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad”.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos indica que: “Esta consignada a aportar a un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no causa necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata.” (p.160)

2.1.3 Nivel de investigación:

El nivel es explicativo causal, porque explica el por qué y cómo se manifiestan los fenómenos, y estos pueden ser físicos o sociales.

Hernández, et al. (2014, p. 95) “esta investigación está dirigida a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, además que su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables”.

2.2 Variables, operacionalización

El presente proyecto de investigación cuenta con la variable independiente “Gestión del Control Interno” y la variable dependiente “Calidad de Servicio”. Se definirán en forma conceptual y operacional.

2.2.1 Variables:

2.2.1.1 Variable independiente: Gestión del control interno

Es un procedimiento que desarrollan las autoridades de una empresa y su personal a cargo para cumplir ciertos objetivos y prevenir riesgos, el cual se medirá a través de un cuestionario tipo escala Likert organizado en 3 dimensiones: actividades de control, información y comunicación, supervisión

a) Actividades de control

Coopers y Lybrand (2006), “las actividades de control son las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan las directrices de la dirección” (p.67).

Políticas y procedimientos: Las políticas son reglas que se deben cumplir, las cuales están orientadas a estandarizar el comportamiento de los colaboradores; los procedimientos son pautas en un orden cronológico encaminadas a lograr un fin determinado.

b) Información y comunicación

Coopers y Lybrand (2006), “es necesario identificar, recoger y comunicar la información más resaltante de un modo que permitan a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades” (p.81).

Identificación de Información: Es la información de real importancia, la más relevante y tiene que ser compartida en la organización.

Comunicación Interna: Es la comunicación dentro de la organización, es importante porque logra mantener las buenas relaciones entre los miembros y motiva a lograr mejores resultados.

c) Supervisión

Coopers y Lybrand (2006), “es necesario realizar una supervisión de los sistemas de control internos y en general todas las áreas evaluando la calidad de su rendimiento, este seguimiento tomara la forma de actividades de supervisión mediante un monitoreo, coordinación y evaluación periódicas a los trabajadores” (p.93).

Monitoreo: Es la observación constante de las actividades de los colaboradores, con el fin de comprobar que se lleguen alcanzar las meta.

Evaluación: Es un proceso del cual la organización puede medir a sus colaboradores y conocer su rendimientos, logros y especialmente flaquezas.

2.2.1.2 Variable dependiente: Calidad de servicio

Es la percepción de las actividades que ofrece el proveedor al cliente, el cual se medirá a través de un cuestionario tipo escala Likert organizado en 3 dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta.

a) Elementos tangibles

Zeithml, Parasuraman y Berry (2012), “Son los aspectos físicos tales como las instalaciones, los trabajadores, la documentación y el material de comunicación, es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente, que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos” (p.111).

Instalaciones: Es la estructura y/o espacios de la empresa, abarca tanto como las áreas de trabajo, la iluminación, la limpieza, etc., esto influye en el estado de ánimo de los colaboradores.

Equipo: Son todas las productos que tienen para brindar el servicio.

b) Fiabilidad

Zeithml, Parasuraman y Berry (2012) “Es la habilidad para prestar un servicio prometido de forma fiable, es decir, que el servicio se preste bien desde el principio hasta el final y que la empresa cumpla las promesas que haga” (p.123).

Promesas en el servicio: Es cumplir y entregar o dar bien el servicio, hacer todo lo necesario para dejar satisfecho al cliente.

c) Capacidad de respuesta:

Zeithml, Parasuraman y Berry (2012), “la capacidad de respuesta es la disposición y voluntad de los trabajadores para ayudar a los clientes y/o proveedores ofreciéndole un servicio eficiente” (p.140).

Disposición para ayudar: Es el compromiso del trabajador con la empresa y los clientes para absolver las consultas o problemas de forma rápida y eficaz con los clientes.

Atención personalizada: Ya que el cliente es la pieza primordial para la empresa, el trabajador debe enfocarse en una atención personalizada.

2.2.2 Operacionalización

A continuación se presenta en la tabla 2.2.2.1 de la operacionalización de las variables a desarrollar

Tabla 2.2.2.1

Operacionalización de las variables

VARIABLES TEÓRICA	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CONTROL INTERNO (independiente)	Según Coopers y Lybrand: El control interno se define como un proceso efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos. Es un proceso efectuado por el consejo de administración, dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable. El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí que son inherentes al estilo de gestión de la empresa que son: El entorno de control, evaluación de riesgo, actividades de control, Información y Comunicación, supervisión. (2006, p.16).	Es un procedimiento que desarrollan las autoridades de una empresa y su personal a cargo para cumplir ciertos objetivos y prevenir riesgos, el cual se medirá a través de un cuestionario tipo escala Likert organizado en 3 dimensiones: Actividades de control, Información y comunicación, supervisión.	Actividades de control	Políticas y Procedimientos	1,2	ORDINAL
			Información y comunicación	Identificar Información	3,4,5	
				Comunicación Interna	6,7	
			Supervisión	Monitoreo	8	
				Evaluación	9,1	
CALIDAD DE SERVICIO (dependiente)	Según Zeithaml, Parasuraman y Berry definen un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicará una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo. Con el modelo SERVQUAL elaborado por ellos determinan cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. (2012, p.141)	Es la percepción de las actividades que ofrece el proveedor al cliente, el cual se medirá a través de un cuestionario tipo escala Likert organizado en 3 dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta.	Elementos tangibles	Instalaciones	11,12	
				Equipo	13,14	
			Fiabilidad	Promesas en el servicio	15,16,17	
			Capacidad de Respuesta	Disposición para ayudar	18,19	
				Atención Personalizada	20	

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población:

La población o el universo que constituye esta presente investigación en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, son de 51 clientes en la cartera de clientes.

2.3.2 Muestra y muestreo:

Para el cálculo de la muestra se ha utilizado la herramienta probabilística del muestreo aleatorio simple, ya que todos los elementos de la muestra cuentan con la misma probabilidad de ser elegidos para el estudio. Como el tamaño de la población es conocido, se procede a utilizar el método para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

- ✓ N: Total de la población = 51
- ✓ Z: 1.96 valor de distribución (F. probabilístico seguridad al 95%)
- ✓ d: precisión= 5%
- ✓ p: Proporción esperada (En este caso 50%= 0.5)
- ✓ q: Probabilidad de no éxito. 1-p
- ✓ n: muestra calculada

Al reemplazar los valores en la fórmula podemos denotar:

$$n = \frac{51(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (51-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 45,12 \Rightarrow 45$$

N: 45 personas a encuestar.

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

2.4.1 Técnica

La técnica que se utilizó en la investigación es la encuesta, la cual nos ayudara a recoger toda la información a través de las respuestas que nos otorguen los clientes.

2.4.2 Instrumento:

Para la investigación se utilizó el cuestionario, constituido de 20 preguntas de estilo Likert, con la finalidad de obtener respuestas en forma prioritaria en las categorías con jerarquía de influencia de la gestión del control interno en la calidad de servicio de la empresa LB Laguerre Inversiones SAC.

2.4.3 Validez

Para la validez del instrumento se recurrió al “Juicio de Expertos”, en la cual fueron escogidos tres docentes para validarlo quienes coincidieron que el instrumento es aplicable y tiene suficiencia.

- d) Dr. Costilla Castillo Pedro
- e) Dr. Rodríguez Figueroa Jorge
- f) Dr. Narciso Fernández Saucedo

2.4.4 Confiabilidad

Para la variable independiente (Gestión de Control Interno) y la variable dependiente (Calidad de Servicio), se aplicó el cuestionario dirigida solo a 10 clientes de la empresa, para la cual buscamos la fiabilidad de dicho cuestionario a través del Alfa de Cronbach.

Confiabilidad del instrumento con el alfa de Cronbach

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: *Elaboración propia*

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: *Elaboración propia*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,683	20

Fuente: Programa SPSS "22

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: De acuerdo a la tabla de resultados de análisis de fiabilidad que es ,683 y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición es de consistencia Marcada.

2.5 Métodos de análisis de datos

En el presente trabajo de investigación a la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, se ha utilizado el programa estadístico SPSS versión 22, para el procesamiento de la información y se presentara los datos mediante cuadros, grafico, tablas de contingencia para realizar el respectivo análisis, de tal manera que se puede llegar a las conclusiones sobre la situación planteada.

La distribución de las variables no cumple con los supuestos correspondientes a la escala de rangos, por consiguiente se aplicó la prueba estadística Ro de Sperman para variables cualitativas en escala ordinal.

2.6 Aspectos éticos

Se tendrá en cuenta la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados por la empresa y la identidad de los individuos que participan en el estudio, además la presente investigación es confiable; se respetó todos los aspectos metodológicos, teóricos y científicos; el respeto por la propiedad intelectual de cada autor; el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales; respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, política, jurídica y ética; se respetó los derechos de autor, por lo cual este trabajo no contiene ningún tipo de plagio.

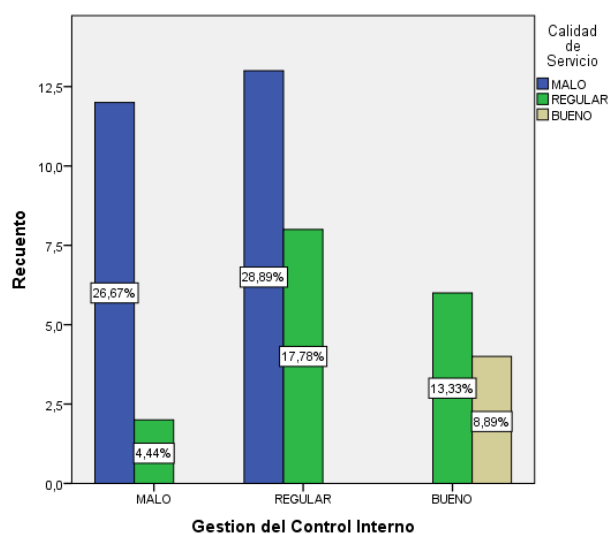
III. RESULTADOS

3.1 Gráficos por dimensiones.

Tablas de contingencia:

Tabla N° 1: Gestión del control interno y la Calidad de Servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, en el año 2016.

		Calidad de Servicio			Total
		MALO	REGULAR	BUENO	
Gestión del Control Interno	MALO	12 26,70%	2 4,40%	0 0,00%	14 31,10%
	REGULAR	13 28,90%	8 17,80%	0 0,00%	21 46,70%
	BUENO	0 0,00%	6 13,30%	4 8,90%	10 22,20%
Total		25 55,60%	16 35,60%	4 8,90%	45 100,00%



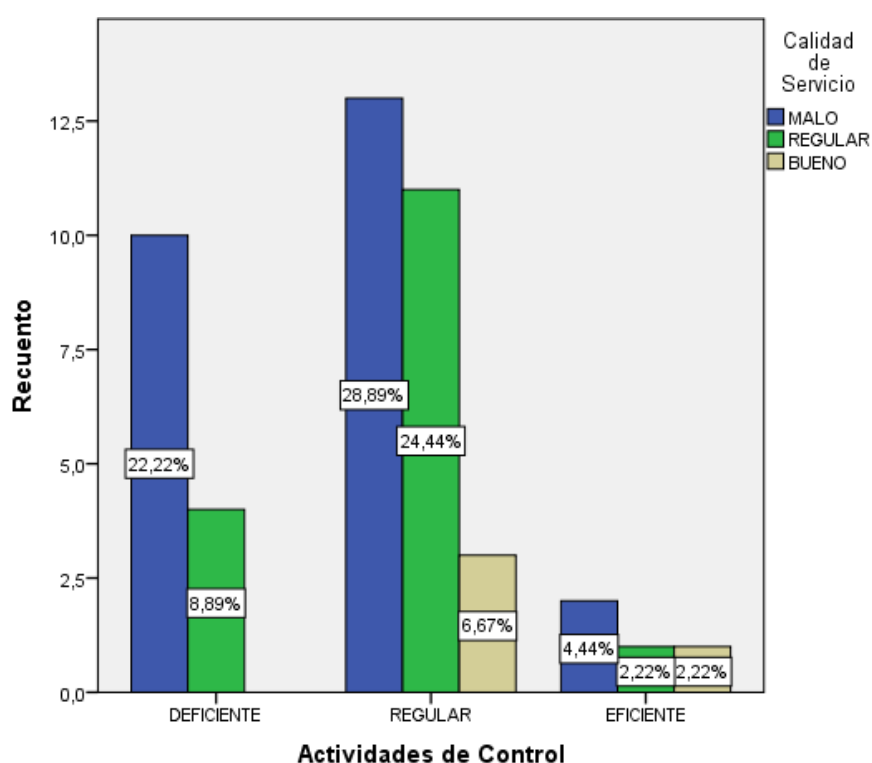
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Según los resultados se aprecia que el 26,7% de los encuestados percibe mala la Calidad de servicio como la Gestión del Control Interno, mientras que el 17,8% percibe que es regular la Calidad de Servicio y la Gestión del Control Interno y el 8,9% percibe que es buena la Calidad de Servicio y la Gestión del Control Interno.

Tabla N° 2: Las actividades de control y la Calidad de Servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, en el año 2016.

		Calidad de Servicio			Total
		MALO	REGULAR	BUENO	
Actividades de Control	DEFICIENTE	10	4	0	14
		22,2%	8,9%	0,0%	31,1%
	REGULAR	13	11	3	27
		28,9%	24,4%	6,7%	60,0%
	EFICIENTE	2	1	1	4
		4,4%	2,2%	2,2%	8,9%
Total		25	16	4	45
		55,6%	35,6%	8,9%	100,0%



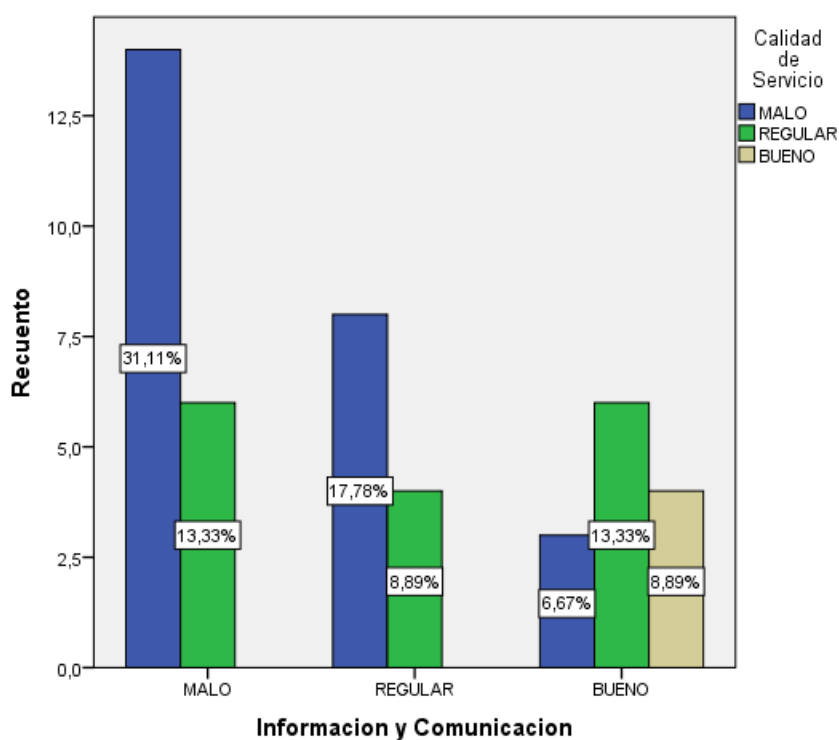
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Según los resultados se aprecia que el 22,2% de los encuestados percibe mala la Calidad de servicio y deficiente las Actividades de Control, mientras que el 24,4% percibe que es regular la Calidad de Servicio y las Actividades de Control y el 2,2% percibe que es buena la Calidad de Servicio y eficiente las Actividades de Control

Tabla N° 3: La información y comunicación y la Calidad de Servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, en el año 2016.

		Calidad de Servicio			Total
		MALO	REGULAR	BUENO	
Información y Comunicación	MALO	14	6	0	20
		31,1%	13,3%	0,0%	44,4%
	REGULAR	8	4	0	12
		17,8%	8,9%	0,0%	26,7%
	BUENO	3	6	4	13
		6,7%	13,3%	8,9%	28,9%
Total		25	16	4	45
		55,6%	35,6%	8,9%	100,0%



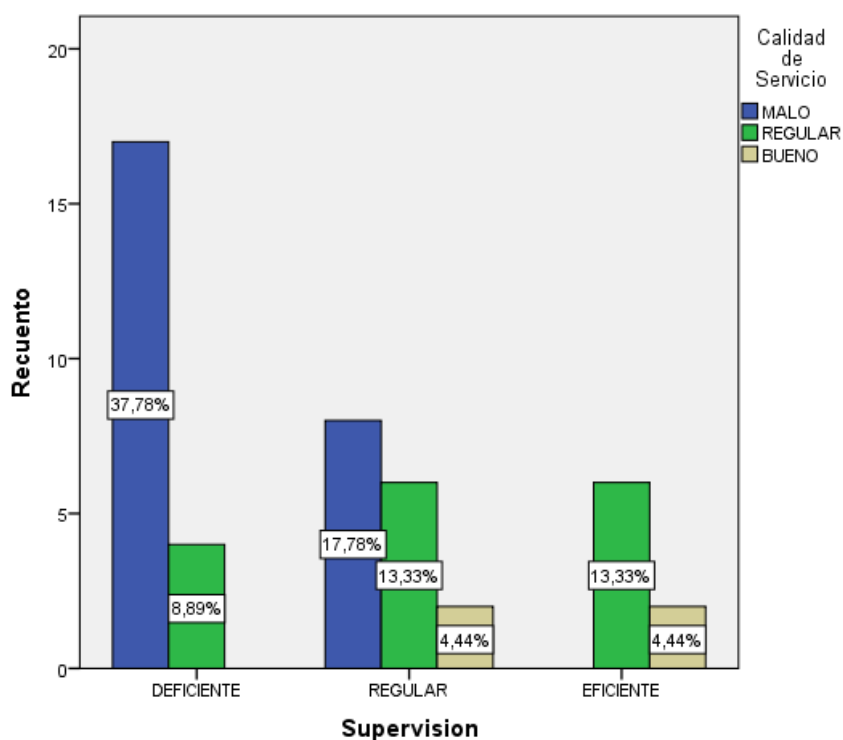
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Según los resultados se aprecia que el 31,1% de los encuestados percibe mala la Calidad de servicio como la Información y Comunicación, mientras que el 8,9% percibe que es regular la Calidad de Servicio como la Información y Comunicación y el 8,9% percibe que es buena la Calidad de Servicio como la Información y Comunicación.

Tabla N° 4: La supervisión y la Calidad de Servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, en el año 2016.

		Calidad de Servicio			Total
Supervisión		MALO	REGULAR	BUENO	
Supervisión	DEFICIENTE	17	4	0	21
		37,8%	8,9%	0,0%	46,7%
	REGULAR	8	6	2	16
		17,8%	13,3%	4,4%	35,6%
	EFICIENTE	0	6	2	8
		0,0%	13,3%	4,4%	17,8%
Total		25	16	4	45
		55,6%	35,6%	8,9%	100,0%



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Según los resultados se aprecia que el 37,8% de los encuestados percibe mala la Calidad de servicio y deficiente la Supervisión, mientras que el 13,3% percibe que es regular la Calidad de Servicio como la Supervisión y el 4,4% percibe que es buena la Calidad de Servicio y eficiente la Supervisión.

3.2 Contrastación y Correlación de Hipótesis

Según Hernández el coeficiente de Correlación de Spearman puede variar entre:

Correlación	Interpretación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández (2010)

3.2.1 Hipótesis general

HO: La gestión del control interno no influye significativamente en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016.

Hi: La gestión del control interno influye significativamente en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016.

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

Pruebas estadísticas:

Correlaciones		CALIDAD_DE_SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN_DEL_CONTROL_INTERNO	
	Coeficiente de correlación	,748**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	45

Decisión y conclusión:

Según el coeficiente de correlación Spearman muestra las variables en estudio con el nivel de significancia de ,000 ($p \leq 0.05$), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la Gestión del Control Interno influye en la Calidad de Servicio en la empresa LB Laguerre SAC, Surquillo, en el año 2016. En la misma muestra de ambas variables poseen una correlación de ,748 lo cual indica que tiene una correlación positiva media.

3.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis Específicas 1:

HO: La actividades de control no influye significativamente en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016.

Hi: Las actividades de control influyen significativamente en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016.

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

Pruebas estadísticas:

		Correlaciones	
		CALIDAD_DE_SERVICIO	
Rho de Spearman	ACTIVIDADES_DE_CONTROL	Coeficiente de correlación	,335 [*]
		Sig. (bilateral)	0.024
		N	45

Decisión y conclusión:

Según el coeficiente de correlación Spearman muestra las variables en estudio con el nivel de significancia de ,024 ($p \leq 0.05$), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se concluye que las Actividades de Control influyen en la Calidad de Servicio en la empresa LB Laguerre SAC, Surquillo, en el año 2016. En la misma muestra de ambas variables poseen una correlación de ,335 lo cual indica que tiene una correlación positiva débil.

Hipótesis Específicas 2:

HO: La información y comunicación no influye significativamente en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016.

Hi: La información y comunicación influyen significativamente en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016.

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

Pruebas estadísticas:

Correlaciones			
			CALIDAD_DE_SERVICIO
Rho de Spearman	INFORMACIÓN_Y_COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,623** .000
			N
			45

Decisión y conclusión:

Según el coeficiente de correlación Spearman muestra las variables en estudio con el nivel de significancia de ,000 ($p \leq 0.05$), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la Información y la Comunicación influye en la Calidad de Servicio en la empresa LB Laguerre SAC, Surquillo, en el año 2016. En la misma muestra de ambas variables poseen una correlación de ,623 lo cual indica que tiene una correlación positiva media

Hipótesis Específicas 3:

HO: La supervisión no influye significativamente en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016.

Hi: La supervisión influye significativamente en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016.

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

Pruebas estadísticas:

Correlaciones			CALIDAD_DE_SERVICIO
		Coefficiente de correlación	,833**
Rho de Spearman	SUPERVISIÓN	Sig. (bilateral)	.000
		N	45

Decisión y conclusión:

Según el coeficiente de correlación Spearman muestra las variables en estudio con el nivel de significancia de ,000 ($p \leq 0.05$), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la Supervisión influye en la Calidad de Servicio en la empresa LB Laguerre SAC, Surquillo, en el año 2016. En la misma muestra de ambas variables poseen una correlación de ,833 lo cual indica que tiene una correlación positiva considerable

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados de la presente investigación se llegó a determinar lo siguiente:

4.1 Objetivo General:

Se tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la gestión del control interno en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, en el año 2016. En la tabla de contingencia N°1 se obtuvo como resultado que el 8,9% (4 personas) afirman que la gestión de control interno y la calidad de servicio es buena, mientras el 17,8% (8 personas) afirman que la gestión de control interno y la calidad de servicio es regular. Y se realizó la Prueba de Rho de Spearman con el nivel de significancia (bilateral) menor a 0,05 es decir " $0.00 < 0.05$ ", por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, que ambas variables poseen una correlación de $r = 0,748$, lo cual nos indica que es una relación positiva media. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que si existe una influencia en la gestión del control interno y la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, en el año 2016. Así mismo, Pacsi (2015), concluye que el control interno si influye en la gestión operativa de las empresas metalmecánicas del distrito de San Martín de Porres, ya que la implementación de un área de control interno brindada una mayor confiabilidad y seguridad razonable en la información financiera y eficiencia y eficacia en la organización, sujetas a las políticas del mismo. Así mismo dando solución inmediata ante cualquier obstáculo y cumplimiento con los objetivos establecidos.

Objetivo específico 1:

Se tuvo como objetivo específico determinar la influencia de las actividades de control en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, en el año 2016. En la tabla de contingencia N°2 se obtuvo como resultado que el 2,2% (1 persona) afirman que las actividades de control es buena y la calidad de servicio es eficiente, mientras el 24,4% (11 personas) afirman que las actividades de control y la calidad de servicio es regular. Y se

realizó la Prueba de Rho de Spearman con el nivel de significancia (bilateral) menor a 0,05 es decir “0.024<0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, que ambas variables poseen una correlación de $r=0,335$, lo cual nos indica que es una relación positiva débil. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que si existe una influencia en las actividades de control y la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, en el año 2016. Sandoval (2012) concluye que se presenta una baja calidad de servicio, gracias a que hace no tienen una cultura ya que no conocen la razón de ser de la empresa, los clientes consideran que deben contratar personal que tenga las actitudes para atender al cliente apropiadamente y prepararlos sobre aspectos generales de la empresa

4.3 Objetivo específico 2:

Se tuvo como objetivo específico determinar la influencia de la información y la comunicación en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, en el año 2016. En la tabla de contingencia N°3 se obtuvo como resultado que el 8,9% (4 personas) afirman que la información y comunicación y la calidad de servicio es buena, mientras el 8,9% (4 personas) afirman que la información y comunicación y la calidad de servicio es regular. Y se realizó la Prueba de Rho de Spearman con el nivel de significancia (bilateral) menor a 0,05 es decir “0.000<0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, que ambas variables poseen una correlación de $r=0,623$, lo cual nos indica que es una relación positiva media. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que si existe una influencia en la información y comunicación y la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, en el año 2016. Así mismo, Alvarado (2004) concluye que si tienes un buen control interno, generas confianza en la gerencia de tener una convicción razonable que todas las áreas de la empresa cumplan con sus funciones. También ayuda a crear un buen ambiente de trabajo y por ende una mejora en el rendimiento de las actividades laborales de los trabajadores.

4.4 Objetivos Específico 4:

Se tuvo como objetivo específico determinar la influencia de la supervisión en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, en el año 2016. En la tabla de contingencia N°4 se obtuvo como resultado que el 4,4% (2 personas) afirman que la supervisión es eficiente y la calidad de servicio es buena, mientras el 13,3% (6 personas) afirman que la supervisión y la calidad de servicio es regular. Y se realizó la Prueba de Rho de Spearman con el nivel de significancia (bilateral) menor a 0,05 es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende se rechaza la hipótesis nula. Además, que ambas variables poseen una correlación de $r=0,833$, lo cual nos indica que es una relación positiva considerable. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que si existe una influencia en la supervisión y la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, en el año 2016. Así mismo, Onton, Mendoza y Ponce (2010) concluyen que para que exista una adecuada calidad de servicio es necesario que exista confianza, estabilidad y capacidad de respuesta para los turistas. Las dimensiones con mayor influencia son las de elementos tangibles, es decir, la infraestructura, los espacios que tiene el aeropuerto y la otra dimensión es seguridad, es decir, garantía que brinde el trabajador, estas dos definirán la buena percepción del servicio brindado.

V. CONCLUSIONES

Analizando los resultados de la presente investigación, los objetivos planteados y la contratación de la hipótesis se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

Primera: Se ha demostrado el objetivo general y que existe una influencia entre la gestión del control interno y la calidad de servicio con una correlación de ,748 lo cual indica que tiene una correlación positiva media, entonces se concluye que si existe un buen control interno entre todas las áreas, el servicio que brinda la empresa será eficiente y el cliente estará contento con que la empresa cumpla con lo ofrecido.

Segunda: Se ha demostrado el objetivo específico y que existe una influencia entre las actividades de control y la calidad de servicio con una correlación de ,335 lo cual indica que tiene una correlación positiva débil, entonces se concluye que si las normas y políticas de una empresa se tienen que seguir para así llegar a brindar un buen servicio.

Tercera: Se ha demostrado el objetivo específico y que existe una influencia entre la información y comunicación y la calidad de servicio con una correlación de ,623 lo cual indica que tiene una correlación positiva media, entonces se concluye que si la empresa es transparente con los clientes, los clientes se sentirán con seguridad y confianza, lo cual muchas veces solo necesitaran una llamada para alquilar la maquinaria y no venir hasta al almacén a ver el estado de la máquina.

Cuarta: Se ha demostrado el objetivo general y que existe una influencia entre la supervisión y la calidad de servicio con una correlación de ,833 lo cual indica que tiene una correlación positiva considerable, entonces se concluye que debemos tener una buena supervisión de toda la maquinaria tanto en el taller como cuando están en las obras, esto generara que el cliente siempre busque nuestros productos.

VI. RECOMENDACIONES

Luego del análisis detallado y profundo de los resultados de la investigación se propone las siguientes recomendaciones para la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, para ver si alguna puede ser puesta en práctica y de esa forma mejorar la situación de la muestra estudiada.

Primera: La empresa debería implementar un sistema de control interno a mediano plazo, ya que este ayudara a los trabajadores a tener un registro de cada maquinaria que sale a obra, y ya no habrá confusión al alquilarlas.

Segunda: La empresa debería dar capacitaciones sobre los reglamentos, normas y políticas que tiene la empresa, para que los trabajadores puedan cumplirlas al pie de la letra y así también les pueda servir en un futuro.

Tercera: La empresa debería hacer reuniones mensuales, creando un buen ambiente entre los trabajadores, incentivando a la comunicación asertiva para que así ellos hagan lo mismo con los clientes y estos se sientan a gustos.

Cuarta: La empresa debería monitorear una vez a la semana a las maquinas que se encuentran en obra, esto generara que los clientes vean que la empresa se preocupa por cómo trabaja la máquina y si en caso hubiera algún desperfecto solucionarlo al momento. También se debería establecer evaluaciones trimestrales a los trabajadores de cada área en la cual se desempeñan.

VII. REFERENCIAS

- Alvarado, P. (2004) en su investigación titulada “La aplicación del control interno de una empresa Comercial”. (Tesis de Licenciado Contaduría Pública Y Auditoría) Universidad Francisco Marroquín, Guatemala. Recuperada en: <http://es.scribd.com/doc/47283495/CONTROL-INTERNO-DE-UNA-EMPRESA-COMERCIAL#scribd>
- Arias, Fidas (2006) El Proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (5^o ed). Caracas – Venezuela
- Bernal, C. *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación (2010)
- Bittar M., Gimi (1991). Principios de Gerencia y Administración de Empresas. Caracas, Venezuela.
- Cacsire, (2014), “El control interno en los centros de atención residencial públicos – Lima 2014”. (Tesis Contador Público)
- CARRASCO, S. Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos (2005)
- Chiavenato, I. (2004). Administración Proceso Administrativo. (3^a ed.). España
- Cooper&Librand S.A. (1992), Informe COSO, Instituto de Auditores Internos de España
- Cremaschi, E. (2014). Calidad de Servicio y Atención al Cliente. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Cuatrecasas, L. (2010). Gestión Integral de la calidad. Barcelona: Profit
- Deulofeu, J. (2012). Gestión de la calidad total en el retail. Madrid: Pirámide
- George R. Terry; Stephen G. Franklin, Principios de administración. México: Continental, 1986
- Hernández Sampieri, R., Baptista Lucio, M. d., & Fernández Collado, C. (1998). Metodología

- Hernández, C. D. La Auditoría Integral como instrumento para evaluar la Gestión Institucional, disponible en:
<http://www.plusformacion.com/Recursos/r/auditoria-integral-como-instrumentopara-evaluar-gestion-institucional>
- Herrera, L. (2011). Calidad de servicio en las empresas de transporte- caso Empresa de transporte Flores Hnos.- Lima, Tesis Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Juran y Gryna (1993). La calidad como adecuación al uso. Madrid: Editorial Progreso
- Koontz harold administración 12a edición mc graw hill México 2003.
- Onton, I., Mendoza, C. y Ponce, M. (2010), “Estudio de calidad de Servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y percepción del pasajero turista” (Tesis de Maestría)
- Sandoval (2001), “La calidad en el servicio al cliente”. Tesis Universidad Tecnológica de México.
- Vargas y Aldana (2014). Calidad y servicio conceptos y herramientas. (3ra Ed.) Bogotá: Eco ediciones
- Wittiting O Ray y Otros (2000) Auditoria de un enfoque Integral, Colombia 12ª edición
- Zeithami, Parasuraman y Berry (2012). La fiabilidad es la habilidad para la calidad. México: Editorial Nirvana

CUESTIONARIO: Gestión del control Interno y su influencia en la Gestión administrativa

Estimado(a) cliente:

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo determinar el Gestión Control Interno y su influencia en la Calidad de Servicio de la empresa LB Laguerre Inversiones SAC para ello se le pide responder todas las preguntas con veracidad y absoluta libertad.

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando para cada respuesta una X dentro del recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
TA	DA	NA,ND	ED	TD

Nº	PREGUNTAS	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		TA	DA	NA, ND	ED	TD
1	¿Está de acuerdo con los procedimientos que aplica la empresa en cada orden de alquiler?					
2	¿Cómo política o norma, los operarios de la empresa deberían siempre contar con su SCTR?					
3	¿Cree que deben estar informados con que materiales de construcción trabaja la empresa?					
4	¿Deberían informarle sobre su funcionamiento de la maquinaria al alquilarla?					
5	¿Cree que la información que le brinda la empresa siempre es veraz?					
6	¿Considera usted que la empresa trabaja en constante comunicación?					
7	¿Considera usted que una mala comunicación entre los trabajadores puede llegar a traer consecuencias graves?					

8	¿Las maquinarias deberían estar monitoreadas por la empresa cuando están en servicio?					
9	¿Crees que las maquinarias deberían hacerles mantenimientos cada vez que son devueltos al almacén?					
10	¿La empresa debería evaluar constantemente al personal?					
11	¿Cree usted que la empresa cuenta con una infraestructura adecuada para poder desarrollar su servicio?					
12	¿Cree usted que la empresa está bien distribuida en acorde a su oficina y almacenes?					
13	¿Cree que a empresa posee un surtido tipo de productos que usted requiere?					
14	¿Cree que la empresa tiene maquinaria moderna?					
15	¿Cree usted que la empresa Lb Laguerre cumple con lo ofrecido?					
16	¿La empresa supervisa su servicio que brinda hasta la conclusión del trabajo?					
17	¿El servicio brindado por la empresa es eficaz?					
18	¿Los trabajadores de la empresa muestran intereses para atender sus consultas?					
19	¿Los trabajadores reconocieron y atendieron rápidamente las necesidades del cliente en el preciso momento?					
20	¿Cree que el personal siempre le brinda un servicio personalizado?					

Fuente: Elaboración Propia

ANEXOS

ANEXO A
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DEL CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ACTIVIDADES DE CONTROL								
1	¿Está de acuerdo con los procedimientos que aplica la empresa en cada orden de alquiler?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo política o norma, los operarios de la empresa deberían siempre contar con su SCTR?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: INFORMACION Y COMUNICACIÓN								
3	¿Cree que deben estar informados con que materiales de construcción trabaja la empresa?	✓		✓		✓		
4	¿Está de acuerdo con que le informen sobre su funcionamiento de la maquinaria al alquilarla?	✓		✓		✓		
5	¿Cree que la información que le brinda la empresa siempre es veraz?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que la empresa trabaja en constante comunicación?	✓		✓		✓		
7	¿Una mala comunicación entre los trabajadores puede llegar a traer consecuencias graves?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 : SUPERVISIÓN								
8	¿Las maquinarias deberían estar monitoreadas por la empresa cuando están en servicio?	✓		✓		✓		
9	¿Crees que las maquinarias deberían hacerles mantenimientos cada vez que son devueltos al almacén?	✓		✓		✓		
10	¿La empresa debería evaluar constantemente al personal?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: COSIUA COSIUA PEDRO DNI: 09925834

Especialidad del validador: DA EN ADMINISTRACION

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se ordena sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

23 de 11 del 2016
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	¿Cree usted que la empresa cuenta con una infraestructura adecuada para poder desarrollar su servicio?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que la empresa está bien distribuida en acorde a su oficina y almacenes?	✓		✓		✓		
3	¿Cree que a empresa posee un surtido tipo de productos que usted requiere?	✓		✓		✓		
4	¿Cree que la empresa tiene maquinaria moderna?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD							
5	¿Cree usted que la empresa La Laguerre cumple con lo ofrecido?	✓		✓		✓		
6	¿El servicio brindado por la empresa es eficaz?	✓		✓		✓		
7	¿La empresa supervisa su servicio que brinda hasta la conclusión del trabajo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
8	¿Los trabajadores de la empresa muestran intereses para atender sus consultas?	✓		✓		✓		
9	¿Los trabajadores reconocieron y atendieron rápidamente las necesidades del cliente en el preciso momento?	✓		✓		✓		
10	¿Cree que el personal siempre le brinda un servicio personalizado?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es Suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg:

Diego Fernando Sáenz

DNI:

09044632

Especialidad del validador:

22 de marzo del 2016

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

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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ²		Relevancia ³		Claridad ⁴		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : ELEMENTOS TANGIBLES								
11	¿Cree usted que la empresa cuenta con una infraestructura adecuada para poder desarrollar su servicio?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que la empresa está bien distribuida en acorde a su oficina y almacenes?	✓		✓		✓		
13	¿Cree que a empresa posee un surtido tipo de productos que usted requiere?	✓		✓		✓		
14	¿Cree que la empresa tiene máquinas moderna?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: FIABILIDAD								
15	¿Cree usted que la empresa Lb Laguiera cumple con lo ofrecido?	✓		✓		✓		
16	¿El servicio brindado por la empresa es eficaz?	✓		✓		✓		
17	¿La empresa supervisa su servicio que brinda hasta la conclusión del trabajo?	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
18	¿Los trabajadores de la empresa muestran interés para atender sus consultas?	✓		✓		✓		
19	¿Los trabajadores reconocieron y atendieron rápidamente las necesidades del cliente en el preciso momento?	✓		✓		✓		
20	¿Cree que el personal siempre le brinda un servicio personalizado?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. DR. RODRIGUEZ FLORES JORGE DNI: 10789462

Especialidad del validador: ADM. CONCYTEC

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

⁴Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

_____ del 20____

 Firma del Experto Informante.

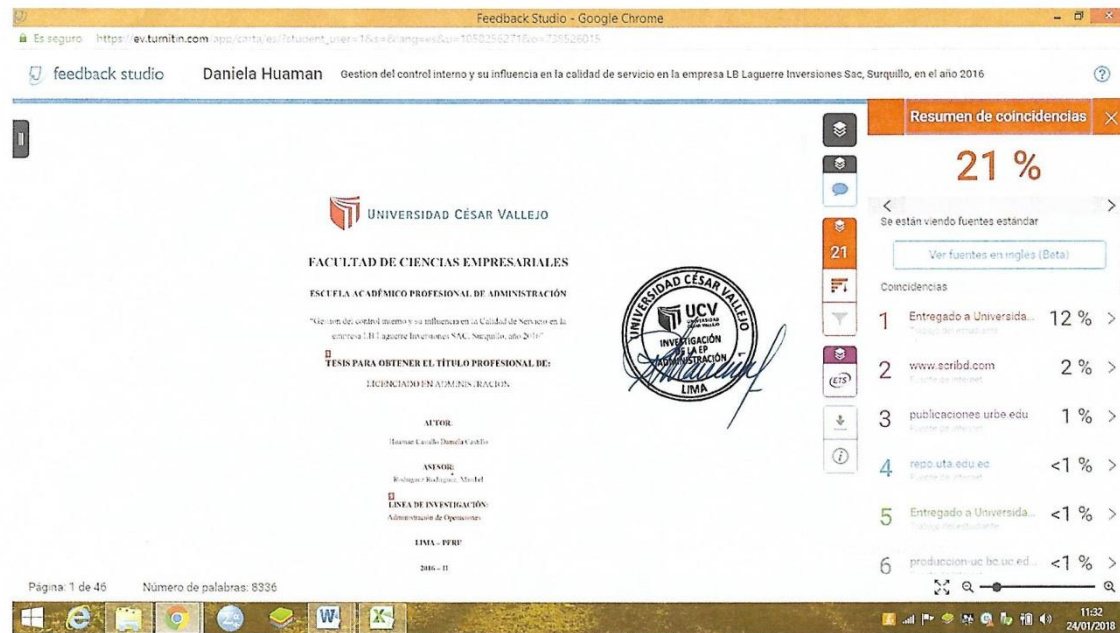
ANEXO B

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA LB LAGUERRE INVERSIONES SAC, SURQUILLO, AÑO 2016.				
Problema Principal: ¿Cómo influye la gestión del control interno en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016?	Objetivo General: Determinar la influencia de la gestión del control interno en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016.	Hipótesis General: La gestión del control interno influye significativamente en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016.	Variable Independiente: GESTIÓN CONTROL INTERNO	TIPO DE ESTUDIO: Aplicada DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental de corte transversal POBLACIÓN: 45 trabajadores MUESTRA: 45 clientes No Probabilístico Censal
Problemas Específicos: ¿Cómo influyen las actividades de control en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016? ¿Cómo influye la información y comunicación en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016? ¿Cómo influye la supervisión en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016?	Objetivos Específicos: Determinar la influencia de las actividades de control en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016. Determinar la influencia de la información y comunicación en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016. Determinar la influencia de la supervisión en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016.	Hipótesis Específico: Las actividades de control influyen significativamente en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016. La información y comunicación influye significativamente en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016. La supervisión influye significativamente en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones SAC, Surquillo, año 2016.	Variable Dependiente: CALIDAD DE SERVICIO	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Método cuantitativo. TÉCNICAS: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario

ANEXO C

REPORTE DEL PROGRAMA TURNTIN



The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the title page of a thesis from Universidad César Vallejo. The document title is "Gestión del control interno y su influencia en la calidad de servicio en la empresa LB Laguerre Inversiones Sac, Surquillo, en el año 2016". The author is Daniela Human. The document is a thesis for a professional degree in Administration. The similarity report on the right shows a 21% match. The sources listed are:

Source	Percentage
Entregado a Universidad...	12 %
www.scribd.com	2 %
publicaciones.urbe.edu	1 %
repo.uta.edu.ec	<1 %
Entregado a Universidad...	<1 %
produccion.ucv.uc.edu	<1 %

At the bottom of the document, it indicates "Página: 1 de 45" and "Número de palabras: 8336". The Windows taskbar at the bottom shows the date as 24/01/2018 and the time as 11:32.

ANEXO D
CARATULA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE
SERVICIO EN LA EMPRESA LB LAGUERRE INVERSIONES SAC, SURQUILLO,
AÑO 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN



AUTORA:

HUAMÁN CASTILLO, DANIELA ALEJANDRA

ASESORA:

RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, MARIBEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:


ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2016

ANEXO E

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, MARIBEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA LB LAGUERRE INVERSIONES SAC, SURQUILLO, AÑO 2016**" de la estudiante **DANIELA ALEJANDRA HUAMAN CASTILLO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **21%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 12 de Abril del 2019




Mg Maribel Rodríguez Rodríguez
DNI 16721264

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

ANEXO F

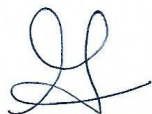
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) HUAMAN CASTILLO DANIELA ALEJANDRA cuyo título es "GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA LB LAGUERRE INVERSIONES SAC, SURQUILLO, AÑO 2016"

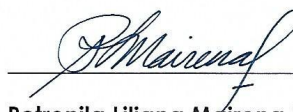
Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de 14 (numero) catorce (letras)

Los Olivos, 10 de Abril del 2019



Dr. Lessner Leon Espinoza

PRESIDENTE



Dra. Petronila Lilliana Maïrena Fox

SECRETARIA



MSc. Maribel Rodríguez Rodríguez

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

ANEXO G

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **DANIELA ALEJANDRA HUAMAN CASTILLO**, identificada con DNI N° **72127040**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad Cesar Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"GESTION DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA LB LAGUERRE INVERSIONES SAC, SURQUILLO, AÑO 2016"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos del Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:



DANIELA ALEJANDRA HUAMAN CASTILLO

DNI: 72127040

FECHA: 10 de Abril del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

ANEXO H

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente la alumna:

Srta. DANIELA ALEJANDRA HUAMAN CASTILLO

Trabajo de investigación titulado:

"GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA LB LAGUERRE INVERSIONES SAC, SURQUILLO, AÑO 2016"

Para obtener el Grado Académico y/o Título Profesional de
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 14 de diciembre del 2016

NOTA O MENCIÓN : CATORCE (14)

Lima, 12 de abril del 2019



MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA
Coordinadora de Investigación de la EP de Administración