



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Control interno y calidad del servicio en la empresa Serigrafía Olavarría
Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORA:

Gutiérrez Valdivieso, Arlem Yesmith (ORCID: 0000-0001-5038-7504)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A, Dios, permitiendo culminar con éxito esta hermosa etapa de mi vida, entender y valorar cada una de las bendiciones con las cuales él me rodea.

A mi hija Gianella, quien es el motor de mi vida y parte muy importante de lo que hoy puedo presentar como tesis, gracias a ella por cada palabra de apoyo, gracias por cada momento sacrificado para ser invertido en el desarrollo de este logro, gracias por entender que el éxito demanda algunos sacrificios.

A mis padres Giolfredo Gutiérrez y Emma Valdivieso y a mis hermanos Mabel, Olmi y Harold, que siempre confiaron en mí.

A mi mejor amiga Mary Jiménez, por estar en todo momento a mi lado, por su apoyo incondicional; agradecer a mis queridos amigos del Grupo “Tesis” y “Bellas”, que siempre estuvieron pendientes de mi persona.

La autora.

Agradecimiento

Dios, gracias a tu amor inmerecido, me permites sonreír ante todos mis logros que son el resultado de tu ayuda, permites que de mis errores aprenda y esto me permite que mejore como ser humano y crezca de diversas maneras.

Este trabajo de tesis ha sido un gran logro en mi vida y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti, que esta meta esta cumplida.

Gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome siempre lo mejor.

Asimismo, agradecer a mi hija, por ser la motivación de vida, por su apoyo incondicional y su paciencia.

La autora.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

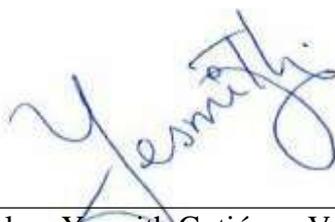
Yo, Arlem Yesmith Gutiérrez Valdivieso con DNI N° 41311735, estudiante del décimo ciclo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo.

Declaro la autenticidad de mi estudio de investigación denominado “Control interno y calidad del servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – 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 que se presenta en la presente 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, 16 de diciembre de 2019



Arlem Yesmith Gutiérrez Valdivieso
DNI N°41311735

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	13
2.1. Tipo y Diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización de variables.....	14
2.3. Población y muestra	17
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento.....	18
2.6. Método de análisis de datos.....	19
2.7. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

Anexo 01: Matriz de consistencia.	45
Anexo 02: Cuestionario.....	46
Anexo 03: Validación de expertos.....	49
Anexo 04: Confiabilidad	63
Anexo 05: Análisis Descriptivo: Control Interno.....	66
Anexo 06: Análisis Descriptivo: Calidad de servicio.....	72
Anexo 07: Base de datos SPSS versión 25.....	78
Anexo 08: Acta de aprobación de originalidad de tesis	81
Anexo 09: Pantallazo de turnitin	82
Anexo 10: Autorización de publicación de tesis en repositorio	83
Anexo 11: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	84

Índice de Tablas

Tabla 1	Indicadores de las variables del estudio	17
Tabla 2	Niveles de los indicadores de la Variable Control interno.....	21
Tabla 3	Niveles de los indicadores de la variable calidad de servicio	22
Tabla 4	Determinación entre el control interno y calidad de servicio.....	23
Tabla 5	Tabla de Prueba de normalidad	24
Tabla 6	Tabla de correlación control interno y calidad de servicio	26
Tabla 7	Relación entre el control interno y el liderazgo	27
Tabla 8	Correlación entre control interno y liderazgo.....	28
Tabla 9	Relación entre el control interno y la satisfacción del usuario.....	29
Tabla 10	Correlación entre el control interno y la satisfacción de los clientes	30
Tabla 11	Nivel del control interno y la vocación de servicio.....	31
Tabla 12	Relación el control interno y la vocación de servicio	33

Índice de Figuras

Figura 1	Determinación entre el control interno y calidad de servicio	23
Figura 2	Relación entre el control interno y el liderazgo	27
Figura 3	Relación entre el control interno y la satisfacción del usuario	29
Figura 4	Relación el control interno y la vocación de servicio	32

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación del control interno en la calidad de servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018; tuvo de base la teoría de Estupiñan (2006), es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos para el aseguramiento de la eficiencia y seguridad y eficacia; y en la teoría de calidad de servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), es el reflejo las percepciones del cliente con respecto al servicio que recibe, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con un diseño no experimental y transversal, la muestra estuvo conformada por cuatro colaboradores, los resultados fueron: a) Se encontró una significancia 0,058 ambas variables están consideradas en un nivel regular, no existiendo relación entre el control interno con el liderazgo b) El 50% en nivel aceptable y el 50% lo considera en un nivel regular; con una significancia de 0,22 y el coeficiente de correlación de 0,978 correlación positiva muy fuerte entre control interno con la calidad de servicio en su dimensión satisfacción del cliente c) El 75% en nivel regular y el 25% lo considera de nivel aceptable; con un nivel de significancia de 0,11 y el coeficiente de correlación de 0,989 correlación positiva muy fuerte entre control interno con la calidad de servicio en su dimensión vocación de servicio en la empresa. concluyendo, el control interno y la calidad de servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018, se relacionan con un nivel de significancia de 0,000 y con una correlación positiva perfecta.

Palabras clave: Control Interno, calidad de servicio, componentes, procesos, políticas de control interno.

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the relationship of internal control in the quality of service in the company Serigraphy Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. - Piura 2018; It was based on the Estupiñan theory (2006), it is a process carried out by the board of directors, management and other personnel of an entity, designed to provide a reasonable degree of security in terms of achievement of objectives for the assurance of efficiency and safety and effectiveness; and in the theory of quality of service of Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985), it is the reflection of the client's perceptions regarding the service he receives, it supposes a level of abstraction higher than any of the specific attributes of the product and has a multidimensional characteristic. Quantitative approach research, applied type, with a non-experimental and transversal design. The sample consisted of four collaborators, the results were: a) 0.058 significance was found both variables are considered at a regular level, there being no relationship between internal control and leadership b) 50% at acceptable level and 50% considers it on a regular level; with a significance of 0.22 and the correlation coefficient of 0.978 very strong positive correlation between internal control with the quality of service in its customer satisfaction dimension c) 75% on a regular level and 25% consider it to be acceptable level; with a level of significance of 0.11 and the correlation coefficient of 0.999 very strong positive correlation between internal control with the quality of service in its service vocation dimension in the company. concluding, internal control and quality of service in the company Serigraphy Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. - Piura 2018, are related to a level of significance of 0.000 and a perfect positive correlation.

Keywords: Internal Control, quality of service, components, processes, internal control policies.

I. INTRODUCCIÓN

Ante el mundo de puertas abiertas, se presentan situaciones por los cambios económicos, sociales, políticos tecnológicos son retos para las empresas en razón que ni el tamaño de la empresa la salva del fracaso por ejemplo Kodak. Pan Am, Daewoo, Nokia (Rodríguez, 2016 y Urzúa, 2017).

La empresa independientemente del giro, rubro cumple normas y procedimientos con la finalidad de la seguridad razonable y la prevención de riesgos porque su inaplicación del control propicia al maquillaje de los informes financieros, falsificación de la documentación también deficiencias llegando a la obtención de resultados negativos (Arias, 2012 y Basolano, 2016).

En un inadecuado control interno se observa inconsistencia en la organización contable por varios hechos como aceptación de facturas falsas, uso indebido del efectivo etc. Considerado como fraude, malversación y se manifestándose en diferentes formas de información de activos fijos de efectivo El control interno necesariamente su adaptación a la realidad para reducir los riesgos en las operaciones, para la seguridad y salvaguarda de los activos de las empresas (Servín, s.f. y BBC, 2017).

La falta de organización y no poseer los elementos para regular los inventarios en las empresas incluso la informalidad en las pequeñas empresas a la fecha han tenido una caída vertiginosa o un crack financiero y económico por ejemplo el caso Worldcom, empresa que contabilizo irregularmente las erogaciones, oculto sus pérdidas con maniobras contables y sus accionistas perdieron casi 180,000 millones de dólares y 20,000 personas fueron desempleadas generando la mayor quiebra en Estados Unidos (Pareja, 2018).

En tiempo de crisis Japón, implementa y aplica la calidad del servicio y la calidad total cambió su forma de pensamiento por seguir la filosofía de Deming, cambio su economía, para convertirse en u líder del mercado mundial (Tiziana, 2018)

En el Perú, macroeconómicamente ha ido creciendo por las MYPES pero la mayoría no tienen estructura no están reguladas ´profesionalmente porque son empresas familiares y el propietario, confunde la dirección con la propiedad, al no contar con especialistas que dirija la empresa y por ello, la falta de este conocimiento profesional empresarial se presentan contingencias incluso sin intención por ejemplo falta de capacidades para las actividades, repercutiéndose en el desaprovechamiento de los activos, inconsistencias en las obligaciones tributarias formales y sustanciales incluso fraudes ocasionando grandes problemas, induciendo a pérdidas económicas, afectando a la empresa llegando al crack financiero y económico (Jiménez, 2017).

En Piura, la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C., conformada por familiares, su presencia en el mercado es por más de tres décadas, en un momento su imagen estuvo en los usuarios, pero a la fecha su posicionamiento es débil, organizada a la fecha por dos áreas: diseño gráfico y producción.

En la actualidad las empresas realizan las actividades en un ambiente extremadamente competitivo y se adaptan a los cambios de la realidad se percibe Serigrafía Olavarría Servicios, no ha tenido en cuenta la realidad porque cuenta con un sistema de administración no definido y trabaja de manera empírica, no planifica resuelve los problemas conforme sobrevienen no tiene políticas definidas, la evaluación del desempeño es inefectivo además no concuerda con los avances de la realidad, evidenciándose omisión de verificación e incluso regulación de las actividades (Pareja, 2018).

Desde la perspectiva limitada y amplia el control es una actividad ineludible que le permita a todos los integrantes de la empresa tener información para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y la satisfacción de las necesidades del cliente porque hoy en día es importante la satisfacción de los clientes o usuarios.

Otros investigadores se han dedicado anteriormente al tema de control interno y calidad del servicio, por ello, se tiene trabajos previos a nivel internacional a:

Vega y Nieves-Julbe (2016), quienes en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue diseñar un procedimiento para la implementación del elemento supervisión y monitoreo, utilizaron un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, propositivo, donde la población estuvo constituida por los estudios últimos de Auditoría realizados en Cuba. La conclusión de los autores fue que a) el componente de Supervisión y Monitoreo tiene por objeto realizar las correcciones, sesgos de las actividades que se detectaron durante el proceso de producción, b) el componente en mención consta de cuatro fases: (1). Pre planificación (2). Determinar de antemano las acciones (3). Ejecución (4). Evaluación y ajustes de las acciones.

Navarro y Ramos (2016), presentaron su investigación cuyo objetivo fue Diagnosticar el control interno en el área de producción de las empresas litográficas de Barranquilla, a fin del fomento del crecimiento del sector económico partiendo de la revisión de sus procesos. La población estuvo conformada por todos los administradores o propietarios de las empresas litográficas de Barranquilla y la muestra tal como manifiestan los autores fueron varias empresas; de la misma manera la investigación fue cualitativa – descriptiva. Entre los resultados tiene un principal problema es el poco control que hay sobre los inventarios, concluyendo los autores manifiestan no hay un adecuado manejo de las actividades para la previsión de los insumos necesarios para los futuros períodos operacionales de acuerdo a cada situación.

Ramos (2015), presento su investigación con objetivo específico: diseñar procedimientos para ser aplicados en la empresa, a fin de trabajar la información en el momento oportuno, de manera veraz tanto a nivel comercial como administrativo; presentó un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo – propositivo, tuvo una muestra de cinco colaboradores de la empresa. Concluyendo, no se controla las actividades realizadas en el día a día, y se ha comprobado que las implementaciones de los procedimientos diseñados en la presente investigación son importantes para el

desarrollo del comercio, y los elementos son base para los estándares, del volumen de los productos, costos de producción, evaluación de las tareas, detección de los errores y fallas, y adecuar los estándares a lo programado.

Los trabajos previos a nivel nacional se mencionan:

Jiménez (2017) en su tesis tuvo como objetivo analizar identificar las características de la contingencia y la relación de la estructura, en base a la teoría contingente concluyendo el control interno debe adecuarse según la estructura organizativa. Concluyendo a mayor incertidumbre la estructura de control interno debe adecuarse no tan rígido, sino que permita relacionarse positivamente con la eficacia del control interno. Asimismo, la incertidumbre tiene influencia negativa.

Rojas (2017) estudio cuyo objetivo fue la relacionar el control interno y la calidad de servicio con resultados que el control interno y el liderazgo se relacionan también el control interno y la satisfacción del cliente asimismo el control interno y la vocación de servicio concluyendo el control interno y la calidad del servicio se relacionan.

Coz y Pérez (2017) presentaron su investigación de enfoque cuantitativo de diseño transaccional correlacional; se trabajó con la población integrada por doce empresas tercerizadoras dedicadas a la sección Eléctricas de la Región Central del país, que están se encuentran las unidades de Huancayo, Huancavelica, Huánuco, La Merced, Huaraz, Cerro de Pasco, Ica y Ayacucho. Uno de sus objetivos específicos fue constatar la incidencia de la eficacia de los sistemas de información y comunicación en la gestión de fondos fijos de las empresas tercerizadoras en el ámbito eléctrico de la Región Central del Perú, quienes se muestran conformes con que para ser más eficientes administrativamente es muy importante un sistema de control interno, mediante el ambiente de control, sistemas de comunicación e información, así como de las actividades de monitoreo.

Malca (2016), presentó su investigación descriptiva, transeccional, correlacional, con diseño no experimental; la muestra estuvo constituida por 230 personas de las empresas

agroindustriales ubicadas en los distritos de Lima Metropolitana; uno de sus objetivos específicos fue establecer la influencia de la evaluación de riesgos de inventarios en la creación de valor de las empresas agroindustriales concluyendo la empresa no desarrolla una evaluación de riesgo y esto ocasiona deficiencias, ya que al no existir evaluación previa de los riesgos no se podrían prevenir problemas de nivel macro y microeconómicos.

Sosa (2015), tuvo como objetivo investigar la influencia de la supervisión en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C. presentó su investigación descriptiva, correlacional; de diseño no experimental transversal; la población constituida por doce personas, correspondiente a las áreas de facturación, contabilidad y exportación; concluyendo no existe un control en el aspecto financiero

En el ámbito local se presenta los siguientes estudios previos:

Morocho (2018), presentó su investigación; el objetivo: analizar el componente evaluación del riesgo resultando a) Existe eficiencia de la ejecución del gasto público b) Los procedimientos supervisados mejora la gestión de fondos fijos, previene el fraude. La investigación fue de enfoque mixta (cuanti – cualitativa), se trabajó con una muestra estratificada de 24. Se concluye a) la eficacia de la evaluación del riesgo se relacionó significativamente con la eficiencia; De allí, si se evalúa eficazmente por mejora la calidad del servicio b) La eficacia de la información y comunicación con la eficiencia del gasto público se asegura con un adecuado control interno.

Wilson (2017) en su investigación fue identificar la relación del control interno con la calidad de servicio de la Administración Tributaria, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional; cuya población fue de 80 colaboradores de la Administración Tributaria de Piura perteneciente al grupo directivo y colaboradores de Servicio pero la muestra estuvo constituida por 60 colaboradores que tienen contacto directo con el público y pertenecen al equipo de Gestión de procesos y del control interno, resultando a) En cuanto al ambiente de control y la calidad de servicio existe

una correlación altamente significativa; siendo el ambiente de control apropiado con 40% y la calidad de servicio de regular satisfacción para los colaboradores con 31.7%

b) Sobre las tareas, existe una correlación altamente significativa; siendo las acciones de control insuficientes con 41.73% y el 33.33% de los colaboradores perciben regular satisfacción

Risco (2017) su investigación tuvo el objetivo, especificar la incidencia de las buenas prácticas de transparencia presupuestaria de la Dirección Regional de Agricultura, Piura 2017, el estudio de tipo descriptiva correlacional; su muestra fue de 174 colabores total de la población de la institución. concluyendo el 40% considera la calificación del ambiente de control entre medio – alto, porque la organización no cuenta con un manual de procedimientos administrativos, ni con documentos o mecanismos de control para el cumplimiento de los objetivos; el 60% manifestó que hay correlación entre las variables denotando las buenas prácticas de transparencia presupuestaria.

Para sustentar este trabajo se recurre a las teorías relacionadas al Control Interno, se presentan a continuación:

Real Academia Española (2019), define al control como la comprobación, la inspección, la fiscalización y la intervención.

Sotomayor (2002), combina métodos y procedimientos con el objeto de la protección del patrimonio, recaudación, información de la organización permitiendo el logro de la eficiencia, calidad y eficacia en los quehaceres de esta manera logra el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la empresa.

Se da en el mundo, las organizaciones se encuentran en plena evolución con tendencia futurista, pero con riesgo de ser sujetos de fraudes, siendo necesario el control con principios contrastando sí la ejecución se desarrolla en concordancia con la planificación, en base a los elementos que regulan la faena y se tome las acciones correctivas en su momento oportuno

El Control, según Robbins y De Cenzo (2011), es una herramienta y técnica de administración, existen áreas que necesitan un control más exhaustivo en vista del riesgo latente expuesto dentro de una organización como son los departamentos de operaciones, finanzas siendo el medio de regulación de las empresas.

Control Interno es el conjunto de mecanismos que organizan, dirigen y guían una institución pública; donde es determinante el comportamiento de las autoridades y todo el personal; regidos por la normatividad la Ley N° 28716 establece la implementación como sistema siete elementos , Resolución Control 320-2019-CG establece los cinco elementos luego el Modelo COSO 2013 reafirma los cinco elementos y sus diecisiete principios se han agrupado en tres ejes cultura organización, gestión de riesgos y supervisión conforme formula la Contraloría General de la República (Resolución de Contraloría N° 146, 2019)

La Contraloría General de la República (2014) sostiene, es el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), originario de Estados Unidos, e importante en la estandarización de las acepciones del control interno, tanto a nivel público y privado:

COSO: Cuyo objetivo es brindar el apoyo necesario para la dirección de la empresa, con el fin de controlarla mejor; para lo cual es necesario identificación asimismo la realización de la planificación y la organización respectiva, como CoCo (Criteria of Control Board), siendo su objetivo la toma de decisiones con la finalidad del perfeccionamiento, por medio de un mejor entendimiento del control, del riesgo, así como de la dirección. Para ello es necesario que la empresa adopte normas y políticas previamente establecidas, para la ejecución del plan estratégico que de soporte a la plana directiva, el ACC (Australian Control Criteria): Procedente de Australia, destaca la importancia que tienen los colaboradores de la empresa y otros grupos de interés. Resalta la confianza que se tenga entre los colaboradores y el autocontrol en la empresa, para lo cual es necesario el conocimiento que se tenga de las actividades a realizar. Este modelo ya incluye lo referente a la gestión de riesgos Asimismo el Cadbury, que

procede de Reino Unido, la diferencia con COSO es la etapa del sistema de información, la que incluye otros elementos.

Según la Resolución 146 (2019) establece el eje: la cultura organizacional integra dos componentes ambientes de control e información y comunicación establece las condiciones para el cumplimiento de la meta con el elemento en concordancia con la normatividad, procedimientos y estructuras, que son el cimiento para poder efectuar un Control Interno dentro de una empresa. dentro del contexto del Control también hace referencia a la axiología de la empresa tiene mucha relación entre los componentes del Sistema de Control. En este punto se tiene indicadores como: La estructura organizacional, es muy importante que la dirección de la entidad realice un organigrama funcional-para la segregación de funciones y responsabilidad con claridad en cada área en concreto. Lo que importa es que el diseño se acomode a lo que necesitan, promoviendo una programación adecuada para realizar el proyecto diseñado para lograr los fines trazados, los valores éticos, son imprescindible por ello el mayor cargo jerárquico dentro de la organización comprometa a todos los colaboradores y sus directivos al acatamiento a las normas morales y las del ordenamiento jurídico.

De allí, en el proceso selección de personal, la organización debe contratar personal altamente calificado para el bienestar institucional. En cuanto a la Información y Comunicación debe darse en todos los sentidos, en el momento oportuno y adecuado y con veracidad, se analizarán los Canales de comunicación Interna (Colaboradores) y Canales de comunicación Externa (Clientes y Proveedores). (Resolución 146, 2019).

Asimismo, El eje Gestión de Riesgos integra la evaluación de riesgos y tareas de control, en base a información y trabajo de campo para la identificación y factores que afectarían negativamente por ello; la evaluación riesgos, en el marco de toda empresa, enfrenta retos y por tanto a diferentes riesgos del entorno empresarial, los mismos que deben ser evaluados. El riesgo es la acepción probable que se dé algún acontecimiento que afecte de manera negativa a la empresa y por tanto no cumplir con el objetivo la

forma en la que se da la evaluación de riesgos, consiste en identificar y analizar los componentes, elementos y situaciones que pueden perturbar la obtención de los objetivos, y a partir de ello identificar la manera de cómo deben manejarse dichos riesgos. Se tomarán en cuenta los siguientes indicadores: Flujogramas, Registro de inventarios y Órdenes de trabajo. Al respecto de las actividades de control. Son los mecanismos utilizados por las empresas con el objeto de la verificación del cumplimiento de las políticas normadas por las empresas a través de los indicadores se presentan en forma de aprobaciones y autorizaciones, Se consideran indicadores los inventarios físicos, arqueos de caja, etc. (Resolución 146, 2019).

Con respecto al eje supervisión, tiene a cargo el componente supervisión, son las acciones que verifican la ejecución del Plan de Acción Anual en concordancia con los tres ejes. Del SCI. La supervisión son los procedimientos del control interno deben ser monitoreados para verificar su cumplimiento y resultado, los que de resultar negativos deben ser dados a conocer a la gerencia y/o directivos a fin de no estar ajenos a lo sucedido en las empresas, de manera que se tomen las medidas correctivas pertinentes. Se analizarán indicadores, tales como Seguimiento de resultados, quejas de clientes y Auditorias inopinadas (Resolución 146, 2019).

Con respecto a la variable Calidad del Servicio, no es lujo, ni algo inalcanzable hoy en día se interactúa con las necesidades reales de los clientes. En los estratos clientes se espera que el servicio se atienda según el objetivo solicitado, de allí los niveles de calidad válidos. Por tanto, las empresas brindan calidad de servicio según las demandas del cliente (Horovitz, 2009).

Parasuraman, Zeithamly Berry (citado por Gelvez, 2010) sostienen que la calidad de servicio es lo que resulta del balance entre las expectativas y las percepciones del desempeño que tiene el cliente hacia la calidad del servicio y Según la trilogía de Juran para la calidad es necesario tres procesos: la planificación de la calidad; determina a las necesidades de los clientes, características del proceso producto, en el control de calidad; evalúa, compara sobre la calidad e interviene en las diferencias y en la mejora

de la calidad; identifica las necesidades reales, establece responsabilidades y les proporciona los medios tangibles e intangibles (Méndez, 2013).

Liderazgo, brindar un servicio extraordinario al cliente hoy en día es maravilloso, pero no es una tarea fácil pero el éxito está en el verdadero liderazgo en servicio para ello se necesita que cada día se genere compromiso basado en las normas, políticas, y en cualidades como visión de servicio, fijación de metas, su desempeño es correcto, además cultivan el liderazgo en servicio. etc. (Berry, 1996).

Satisfacción del cliente o usuario, es un elemento de la calidad de atención de los bienes y servicios, si los usuarios están satisfechos ello es clave porque refleja seguridad, confianza y se extenderá en el mercado demostrando la mejora continua en la calidad del servicio. por ello, la satisfacción del usuario se define como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Actualmente, el logro de la plena "satisfacción del cliente" es un requisito fundamental para el ingreso de un lugar en la "mente" de los clientes, por ende, en el mercado meta. De allí, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha calado las fronteras de la mercadotecnia para solidificarse en uno de los principales objetivos de las áreas funcionales de las empresas exitosas. Por tal razón es importante todas las personas que trabajan en una empresa, conozcan los beneficios para el logro de la satisfacción del cliente (Berry y Parasuraman, 1991).

La vocación de servicio en el marco del crecimiento profesional del personal es estar capacitado y sentirse capaz para el desempeño con responsabilidad cultivando cultura cero defectos es decir brindar un servicio confiable para la atención del objetivo de los clientes e influir positivamente por consiguiente la empresa estará cerca de brindar servicios de calidad. En base al cumplimiento de la trilogía clientes satisfechos, productos y servicios idóneos y empleados orgullosos (Berry y Parasuraman, 1991).

C) La Empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C tiene más de tres décadas ubicado en la calle Cuzco N° 624 - Esquina Jr. Callao y Cusco, en la ciudad de Piura, a cargo de sus propietarios, en funcionamiento más de 30 años como pionera en publicidad y serigrafía su fundador Sr. Juan C. Olavarría Novoa ubicándose rápidamente como líder en el mercado gracias a su calidad y seriedad para con sus clientes. Sin embargo, no cuenta con regulación, de las labores lo que no le ha permitido desarrollarse y crecer, es una empresa familiar se viene gestionando de manera empírica teniendo inconvenientes para la custodia de sus activos; motivo En esta perspectiva es necesaria la presente investigación.

A los propietarios con la información les permite el conocimiento de la situación de la realidad de la empresa tanto financiera y económico porque permite retroalimentarse y relanzamiento al mercado para su sostenimiento y crecimiento de su patrimonio a la vez cumplir con el principio de empresa en marcha. Los colaboradores de la empresa también serán los que se beneficiarán con esta investigación.

De la misma manera, la empresa se convertirá en ejemplo para otras empresas del giro de serigrafía, pues en la práctica se compara las formas de administración empresarial con un antes y un después. Finalmente, es el estado peruano también se beneficie, con la recaudación de los tributos.

Por ello es necesario la formulación general ¿Cuál es la relación entre el control interno y la calidad del servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018?

Preguntas específicas

¿Cuál es la relación entre el control interno con el liderazgo y compromiso de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018?

¿Cuál es la relación entre el control interno y la satisfacción de los usuarios de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018?

¿Cuál es la relación entre el control interno y la vocación de servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018?

La sistematización de la hipótesis, son posibles alternativas solución a la vez se relacionan con el problema general y los específicos formuladas.

Hipótesis general, Existe relación entre el control interno y la calidad del servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018.

Hipótesis específica, Existe relación entre el control interno y el liderazgo y compromiso de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018.

Existe relación entre el control interno y la satisfacción del usuario de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018

Existe relación entre el control y la vocación del servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018

Para el alcanzar los objetivos se presenta en base a las preguntas formuladas.

El objetivo general es Determinar la relación entre el control interno y la calidad de servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. de Piura 2018.

Para el cumplimiento del objetivo general, se tuvo como objetivos específicos:

Determinar la relación entre el control interno con el liderazgo y compromiso de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018.

Determinar la relación entre el control interno y la satisfacción del usuario en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018.

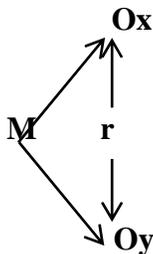
Determinar la relación entre control interno y la vocación de servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

El estudio es de tipo aplicada porque tuvo como objetivo percibir la realidad de la empresa con el fin de salvaguardar sus bienes, para ello es necesario la fundamentación científica permitiendo conocer las teorías actuales de las variables en estudio basada para solucionar un problema de la realidad, se describió las características de la variable, se relacionaron y se correlacionaron las variables, cuantitativo porque se calculó la variable en escala; se tomó la recogida de datos en un solo momento llamado corte transversal, los datos se tomaron de la realidad sin manipulación mediante el diseño no experimental se realizó la probanza de las hipótesis en base a la pregunta de investigación entre las variables el control interno y la calidad del servicio de la empresa Serigrafía Olavarría servicios y representaciones SAC. en Piura. (Tamayo 1999)

Esquemática o gráfica: Diseño Correlacional



Dónde:

M: Empresa Serigrafía Olavarría en Piura

Ox: El Control interno

Oy: La calidad del servicio

r = Índice de Correlación: Pearson

2.2. Operacionalización de variables

Con el fin de medición de las variables se conceptualizan las variables:

Control Interno, Es el conjunto procedimientos, políticas y planes incluso las actitudes del personal, cumplimiento de la normatividad, con la finalidad del aseguramiento de la eficiencia, seguridad y eficacia en el logro de los objetivos a la vez promoviendo la gestión transparente y con ética en la realización de las operaciones (Estupiñan, 2006).

Calidad de Servicio, es la percepción de los clientes, quienes miden el grado de atención sobre sus expectativas con respecto al servicio que recibe. En razón a una mejor calidad de vida, y a las evoluciones tecnologías y al nuevo rol del cliente (Kloter, 2005).

Mediante la medición de las variables, que permita la observación, cuantificación a mediante los indicadores a través de la vinculación de los conceptos abstractos en empíricos porque sólo se mide lo que se define operacionalmente (Leedy, 1993). Las variables

Control interno, se realizó por las puntuaciones obtenidas para cada variable (Sabino, 2000 y 2009).

Calidad de servicio, se realizó por las puntuaciones obtenidas para cada variable (Sabino, 2000 y 2009).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Control Interno y calidad del servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Control interno	Es el conjunto procedimientos, políticas y planes incluso las actitudes del personal, cumplimiento de la normatividad, con la finalidad de la eficiencia, seguridad y eficacia en el logro de los objetivos, promoviendo una gestión transparente y con ética (Estupiñan, 2006).	Componentes	Se midió mediante la recogida de datos a través del cuestionario teniendo en cuenta las puntuaciones del instrumento	Ambiente del control	Ordinal
				Evaluación de riesgo	
				Actividad de control	
				Información y comunicación	
		Proceso	Se midió mediante la recogida de datos a través del cuestionario teniendo en cuenta las preguntas del cuestionario	Monitoreo	Ordinal
				Planificación	
				Ejecución	Ordinal
				Evaluación	
		Políticas	Son las políticas utilizadas por la empresa para el control de sus actividades y que se midió mediante las preguntas de la encuesta	Autocontrol	Ordinal
				Autorregulación	Ordinal
Autogestión	Ordinal				

Control Interno y calidad del servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Percepción de los clientes, quienes miden el grado de atención sobre sus expectativas con respecto al servicio que recibe. En razón a una mejor calidad de vida, y a las evoluciones tecnologías y al nuevo rol del cliente (Kloter, 2005)	Liderazgo y compromiso	Es el entusiasmo y desarrollo del deber y entusiasmos y se midió con la encuesta.	Saber escuchar	Ordinal
				Atender necesidades	Ordinal
				Trabajo coordinado	Ordinal
		Satisfacción del usuario	Son los riesgos que enfrenta la empresa y se midió con la encuesta.	Amabilidad en la atención	Ordinal
				Atención oportuna	Ordinal
				Resultado eficaz	Ordinal
		Vocación de servicio	Son las actitudes utilizadas por la empresa para el control de sus actividades y se midió por medio de la encuesta	Servicio a los clientes	Ordinal
				Empatía	Ordinal
				Accionar desinteresadamente	Ordinal

2.3. Población y muestra

Para este trabajo estuvo constituida por cuatro colaboradores del área de producción de la empresa, siendo ellos los que conforman la muestra, tratándose de un censo, tal como lo sostiene (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

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

La encuesta fue la técnica del estudio y es la más utilizada porque la recogida de datos es través de cuestiones realizadas a los colaboradores (Centty, 2006 y Ríos, 2017).

Las cuestiones se realizaron mediante el instrumento denominado cuestionario se utilizó en la obtención de datos, el mismo que fue congruente con la pregunta de investigación (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). Se elaboró respecto a la variable control interno con sus dimensiones los componentes, proceso y políticas y de la variable calidad de servicio se tuvo en cuenta el modelo Servqual y se evalúa en tres dimensiones liderazgo, satisfacción del usuario y vocación de servicio. (Lau y Takakuwa, 2018) Para las dos variables se utiliza los indicadores expuestos en la siguiente tabla

Tabla 1

Indicadores de las variables del estudio

VARIABLE	INDICADOR	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Control interno	Componentes Procesos Políticas	Encuesta	Cuestionario
Calidad de servicio	Liderazgo Satisfacción del usuario Vocación de servicio	Encuesta	Cuestionario.

Elaboración propia

Validez, permitió saber si el instrumento es pertinente y la medición con respecto al objetivo en el estudio lo realizaron tres especialistas quienes afirmaron mediante la validez de contenido el instrumento tiene relación con la teoría de aquello que se midió (Ríos, 2017)

Confiabilidad, del instrumento de la investigación fue el grado de la aplicación reiterada a la misma muestra se obtiene resultados iguales en el estudio se obtuvo 0,805 de coeficiente de confiabilidad con respecto al control y el 0,828 de coeficiente de confiabilidad de la variable calidad de servicio. (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista, M., 2014). Evidenciando la consistencia interna (Méndez, s.f.).

2.5. Procedimiento

En un primer momento, se procedió a la recogida de los datos de la muestra sistematizados según el siguiente detalle

Para la constitución de la población objeto de la investigación, se obtuvo de la empresa Serigrafía Olavarría en Piura.

Se determina el cuestionario para la medición de cada variable en base de y se adaptó a la realidad del estudio

Se aplicó las encuestas a los colaboradores de la empresa Serigrafía Olavarría con la siguiente escala de valoración totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo a través de los cuestionarios.

Después de la recogida de los datos se agradeció a los encuestados que apoyaron en la concretación de la investigación

En el procesamiento de la investigación se utilizó la estadística descriptiva para la recogida, organización, presentación, análisis, e interpretación de los datos se registró en un cuadro de códigos donde se ingresaron los datos obtenidos de la encuesta (Cabezas, Andrade y Torres (2018).

Los datos se procesaron en el paquete estadístico SPSS versión 25, para ello se analizó las frecuencias, tablas cruzadas y la relación para la obtención de los resultados. (Arias, 2012)

Los resultados obtenidos en base al método estadístico descriptivo y se reportaron en texto, gráficos y/o tablas (Hernández R., Fernández,C., y Baptista,. M., 2014).

Tabla → Información

Gráfico → Información

2.6. Método de análisis de datos

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de estadística descriptiva que permitió la descripción, porcentajes y niveles obtenidos para cada variable expuestos los datos mediante la distribución de frecuencia los resultados (Vara, 2010).

La verificación de las hipótesis se realizó en base a la estadística inferencial para ello se midió la relación de las variables de estudio, a través del programa SPSS25

2.7. Aspectos éticos

La investigación cumplió las normas éticas y morales reguladoras de la conducta humana adecuada con respeto a los valores en la línea del crecimiento del conocimiento en la praxis en bien para el progreso de las instituciones que interactúan con las variables del estudio garantizando la veracidad de los resultados en el marco de los principios:

Integridad, en la sinceridad de la información, la realización de los resultados en base a las cuestiones de la investigación

Objetividad, el trabajo realizado en forma objetiva sin incluir la subjetividad y realizado en el campo del estudio con desempeño profesional.

Independencia, el título del estudio fue libre, con el asesoramiento de la Dra. Isidora Concepción Zapata Periche; dentro del protocolo dispuesto por la Universidad, se realizó con responsabilidad y confidencialidad conforme se expuso a los que colaboraron en la encuesta y por ende respeto a la sociedad.

III. RESULTADOS

Con respecto al objetivo general respecto a la determinación de la relación entre el control interno y la calidad de servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. de Piura 2018; se presentan los resultados en el marco de dos tipos de estudio descriptivo e inferenciales de las siguientes variables

Las interpretaciones en base de los resultados que fueron medidos en porcentajes en base al estudio descriptivo presentados mediante la tabla de frecuencia de cada uno de los indicadores en cuanto a la variable control interno y calidad del servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. de Piura 2018. Se presenta los porcentajes por niveles de los indicadores de las variables

Tabla 2

Niveles de los indicadores de la Variable Control interno, empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. de Piura 2018.

Control interno	TD	D	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	Acuerdo	TA
	% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla
P1 Ambiente del control	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%
P2vEvaluación de riesgo	50,0%	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%
P3 Actividad de control	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%
P4 Información y comunicación	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%
P5 Monitoreo	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
P6 Planificación	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%
P7 Ejecución	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
P8 Evaluación	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%
P9 Autocontrol	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%
P10 Autorregulación	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%
P11 Autogestión	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%

Fuente: Base de datos de la Encuesta

Elaboración propia

Tabla 3

Niveles de los indicadores de la variable calidad de servicio, empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. de Piura 2018.

Calidad de servicio	TD	D	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	Acuerdo	TA
	% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla
P12 Saber escuchar	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%
P13 Atender necesidades	50,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%
P14 Trabajo coordinado	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%
P15 Amabilidad en la atención	0,0%	50,0%	25,0%	25,0%	0,0%
P16 Atención oportuna	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%
P17 Resultado eficaz	0,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
P18 Apoyo o ayuda a los clientes	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%
P19 Empatía	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%
P20 Accionar desinteresadamente	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%

Fuente Base de datos de la Encuesta
Elaboración propia

En el marco del estudio inferencial de la variable se realizó mediante el estudio correlacional por las variables con sus dimensiones el control interno y la calidad de servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. de Piura 2018; con el objeto de la verificación de las hipótesis de la investigación.

En la determinación de la relación se realizó la tabla cruzada entre el control interno y la calidad de servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. de Piura.

Tabla 4

Determinación entre el control interno y calidad de servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. de Piura

		Calidad de Servicio			
		Regular	Aceptable	Total	
Control	Regular	Recuento	3	1	4
Interno		% del total	75,0%	25,0%	100,0%
Total		Recuento	3	1	4
		% del total	75,0%	25,0%	100,0%

Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

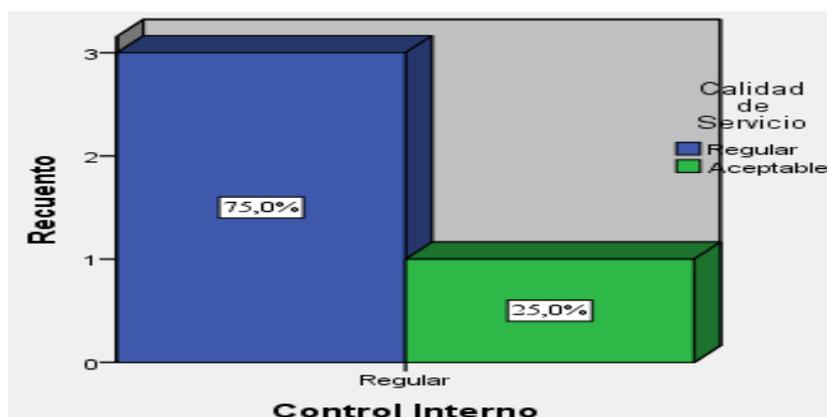


Figura 1 Determinación entre el control interno y calidad de servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. de Piura

Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

En la tabla 4 y figura 1, se observa del 100% de los colaboradores encuestados; el 75% consideran al control interno y la calidad de servicio en un nivel regular y el 25% manifiesta que el control interno y la calidad del servicio tiene un nivel aceptable en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y representaciones SAC. en la ciudad de Piura.

Para los resultados de la pregunta de investigación, se realiza la prueba estadística si cumple o no cumple los criterios de la estadística paramétrica o no paramétrica ambas decidieron la prueba de la relación de calificación contra las mismas calificaciones se cumplió con los criterios para la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

Tabla 5

Tabla de Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,237	4	.	,939	4	,650
Control Interno	,237	4	.	,939	4	,650

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 5, la prueba de normalidad se basó en la prueba de Shapiro – Wilk ($n < 50$) porque estuvo constituida por menos de 50 datos; se utilizó el modelo de prueba, donde la distribución normal es la población siguiendo los siguientes pasos

Prueba estadística: Control Interno

Shapiro – Wilk

(1) Hipótesis para la prueba

H_0 : La variable control interno proviene de una distribución normal

H_1 : la variable control interno no proviene de una distribución normal

(2) Significancia: $\alpha = 5\% = 0.05$

(3) Valor calculado (obtenido del SPSS) conocido como estadístico = 0,939

(4) P-valor (obtenido del SPSS): $p = 0,650$

Se visualiza que el p – valor es mayor al alfa ($p > \alpha$) = (0,659 > 0,05)

Obtenido los resultados del paso tres y cuatro se comparan con el valor de significancia del paso dos se observa que el p valor es mayor al valor de significancia.

(5) Decisión: Sí $p > \alpha$, entonces se acepta H_0 caso contrario se acepta hipótesis H_1

En el estudio se observa que p – valor es mayor al alfa se acepta la hipótesis nula.

(6) Conclusión:

La variable control interno si proviene de una distribución normal o La variable control interno si proviene de una población normal

Prueba estadística: Calidad de servicio

Shapiro – Wilk

(1) Hipótesis para la prueba

H₀: La variable calidad de servicio proviene de una distribución normal

H₁: la variable calidad de servicio no proviene de una distribución normal

(2) Significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

(3) Valor calculado (obtenido del SPSS) conocido como estadístico = 0,939

(4) P-valor (obtenido del SPSS): $p = 0,650$

Se visualiza que el p – valor es mayor al alfa ($p > \alpha$) = (0,659 > 0,05)

Obtenido los resultados del paso tres y cuatro se comparan con el valor de significancia del paso dos se observa que el p valor es mayor al valor de significancia.

(5) Decisión

Sí $p > \alpha$, entonces se acepta H₀ caso contrario se acepta hipótesis H₁

En el estudio se observa que p – valor es mayor al alfa se acepta la hipótesis nula.

(6) Conclusión

La variable calidad de servicio si proviene de una distribución normal
o La variable calidad de servicio si proviene de una población normal.

Se aplicó la correlación de Pearson entre las variables control interno y calidad de servicio mediante las hipótesis estadísticas

Para la prueba de hipótesis general se formula las hipótesis estadísticas

H_i: Existe relación entre el control interno y la calidad del servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018.

H_o: No existe relación entre el control interno y la calidad del servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018.

Tabla 6

Tabla de correlación control interno y calidad de servicio

Correlaciones			
		Control Interno	Calidad de Servicio
Control Interno	Correlación de Pearson	1	1,000**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	4	4
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1,000**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	4	4

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

Se visualiza en la tabla 6 de contingencia las variables control interno y calidad de servicio, el nivel de significancia es 0,000 el coeficiente de correlación entre control interno y calidad de servicio es 1,000 indica es positiva grande y perfecta. El control interno se relaciona con la calidad de servicio en la empresa Serigrafía Olavarría y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018. El resultado muestra Pearson = el p valor de significación 0,000 es menor que $p < 0,05$ con dos colas y el coeficiente 1 indica una correlación positiva perfecta. Por tanto, existe una relación positiva perfecta entre el control interno y la calidad de servicio entonces se acepta la hipótesis alterna.

Asimismo, se determinaron los objetivos específicos

Determinar la relación entre el control interno con el liderazgo y compromiso de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018.

Tabla 7

Relación entre el control interno y el liderazgo

		<u>Liderazgo</u>		
			<u>Regular</u>	<u>Total</u>
Control Interno	Regular	Recuento	4	4
		<u>% del total</u>	<u>100,0%</u>	<u>100,0%</u>
Total		Recuento	4	4
		<u>% del total</u>	<u>100,0%</u>	<u>100,0%</u>

Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

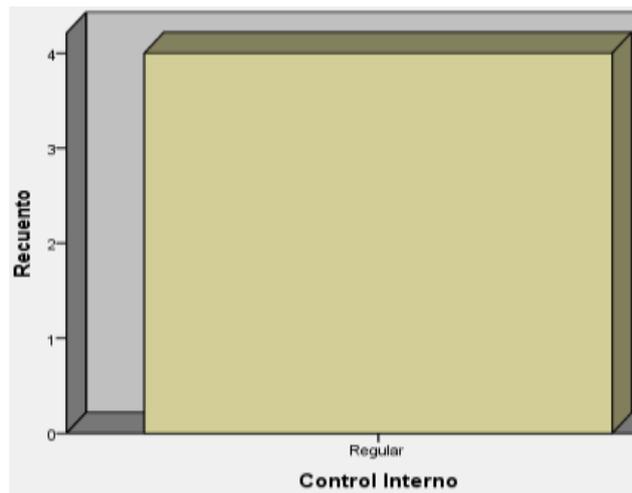


Figura 2 Relación entre el control interno y el liderazgo

Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

En la tabla 7, figura 2 se observa del 100% de los colaboradores encuestados consideran al control interno y al liderazgo en un nivel regular en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y representaciones SAC. en la ciudad de Piura.

Hipótesis

H₁: Existe relación entre el control interno y el liderazgo en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018.

H₀: No existe relación entre el control interno y el liderazgo en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018.

Tabla 8

Correlación entre control interno y liderazgo en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018.

Correlaciones			
		Control Interno	Liderazgo
Control Interno	Correlación de Pearson	1	,942
	Sig. (bilateral)		,058
	N	4	4
Liderazgo	Correlación de Pearson	,942	1
	Sig. (bilateral)	,058	
	N	4	4

Se visualiza en la tabla 8 de contingencia las variables control interno y liderazgo con un nivel de significancia es 0,058 con dos colas el coeficiente de correlación entre control interno y liderazgo. El control interno no se relaciona con el liderazgo en la empresa Serigrafía Olavarría y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018

El resultado muestra que la correlación de Pearson tiene el p valor de significación 0,058 es mayor que $p < 0,05$ ($0,058 > 0,050$) con dos colas. Por tanto, no existe una relación entre el control interno y el liderazgo en la empresa

Serigrafía Olavarría y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018 entonces se acepta la hipótesis alterna

Con respecto al objetivo específico en cuanto a la determinación entre la relación el control interno y la satisfacción del usuario en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018. Se visualiza en la siguiente tabla

Tabla 9

Relación entre el control interno y la satisfacción del usuario en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018

		Satisfacción del usuario			
			Regular	Aceptable	Total
Control Interno	Regular	Recuento	2	2	4
		% del total	50,0%	50,0%	100,0%
Total		Recuento	2	2	4
		% del total	50,0%	50,0%	100,0%

Fuente: Encuesta
Elaboración Propia

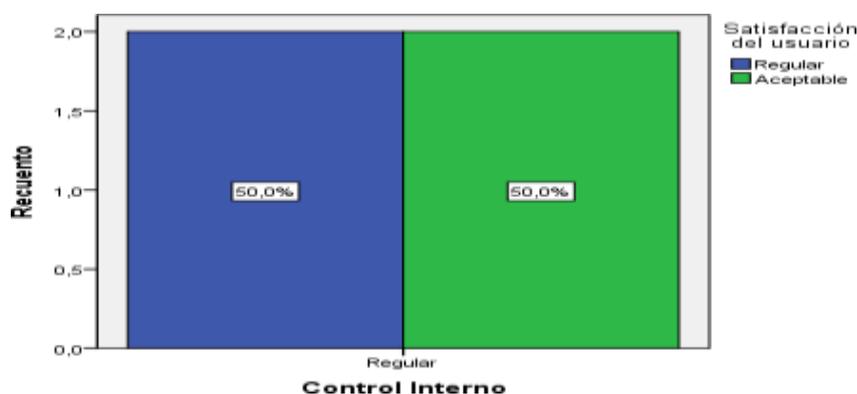


Figura 3 Relación entre el control interno y la satisfacción del usuario en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018

En la tabla 9 y figura 3, se observa del 100% de los colaboradores encuestados; el 50% consideran al control interno y la satisfacción del cliente

se encuentra en un nivel regular y el otro 50% se encuentra en un nivel aceptable en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y representaciones SAC. en la ciudad de Piura.

H1: Existe relación entre el control interno y la satisfacción del usuario de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018

H0: No existe relación entre el control interno y la calidad del servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018.

Tabla 10

Correlación entre el control interno y la satisfacción de los clientes de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018

Correlaciones			
		Control Interno	Satisfacción de los clientes
Control Interno	Correlación de Pearson	1	,978*
	Sig. (bilateral)		,022
	N	4	4
Satisfacción de los clientes	Correlación de Pearson	,978*	1
	Sig. (bilateral)	,022	
	N	4	4

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se visualiza en la tabla N° 10 de contingencia las variables control interno y satisfacción de los clientes con un nivel de significancia es 0,022 con dos colas el coeficiente de correlación entre control interno y satisfacción del cliente es 0,978 indica una correlación positiva muy fuerte. El control interno se relaciona con la satisfacción del cliente en la empresa Serigrafía Olavarría y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018

El resultado muestra, la correlación de Pearson tiene el p valor de significación 0,022 es menor que $p < 0,05$ con dos colas y el coeficiente 0,978 indica una correlación positiva perfecta. Por tanto, existe una relación positiva perfecta entre el control interno y la satisfacción del cliente en la empresa Serigrafía Olavarría y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018. Entonces se acepta la hipótesis alterna

Con respecto al objetivo específico en cuanto a la Determinación entre la relación el control interno y la vocación de servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018 se detalla:

Tabla 11

Nivel del control interno y la vocación de servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018

Control Interno*Vocación de Servicio tabulación cruzada					
			<u>Vocación de Servicio</u>		
			Regular	Aceptable	Total
Control	Regular	Recuento	3	1	4
Interno		% del total	75,0%	25,0%	100,0%
Total		Recuento	3	1	4
		% del total	75,0%	25,0%	100,0%

Fuente: Encuesta

Elaboración Propia

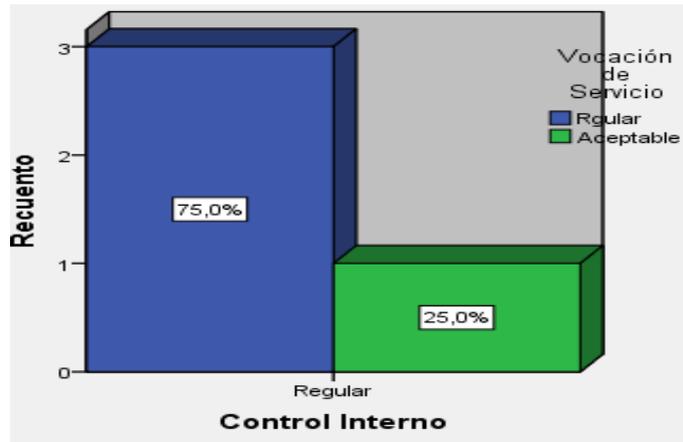


Figura 4 Relación el control interno y la vocación de servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018

En la tabla 11 y figura 4, se observa del 100% de los colaboradores encuestados; el 75% consideran al control interno y la vocación de servicio se encuentra en un nivel regular y el 25% se encuentra en un nivel aceptable en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y representaciones SAC. en la ciudad de Piura.

Contrastando las hipótesis

H₁: Existe relación entre el control interno y la vocación de servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018

H₀: No existe relación entre el control interno y la vocación del servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018.

Tabla 12

Relación el control interno y la vocación de servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018

Correlaciones			
		Control Interno	Vocación de servicio
<u>Control Interno</u>	Correlación de Pearson	1	,989*
	Sig. (bilateral)		,011
	N	4	4
Vocación de servicio	Correlación de Pearson	,989*	1
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	4	4

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se visualiza en la tabla de contingencia las variables control interno y vocación de servicio con un nivel de significancia es 0,011 con dos colas el coeficiente de correlación entre control interno y la vocación de servicio es 0,989 indica una correlación positiva muy fuerte. El control interno se relaciona con la vocación de servicio en la empresa Serigrafía Olavarría y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018

El resultado muestra, la correlación de Pearson tiene el p valor de significación 0,011 es menor que $p < 0,05$ con dos colas y el coeficiente 0,989 indica una correlación positiva perfecta. Por tanto, existe una relación positiva perfecta entre el control interno y la satisfacción del cliente en la empresa Serigrafía Olavarría y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018. Entonces se acepta la hipótesis alterna

IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general la determinación de la relación del control interno en la calidad de servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018, para lo cual se aplicó una encuesta cuyos datos al ser procesados dieron resultados, los que se pasan a confrontar; para ello se tiene a Horovitz (2009), precisa la calidad de servicio que satisface al valor que el cliente está presto a pagar en función si cumple la satisfacción de sus necesidades, por lo que, en la medida del alcance de la satisfacción de las necesidades del cliente, se tiene el nivel de calidad. Todo ello difiere con lo encontrado en este estudio, donde el control interno y la calidad de servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018, se encuentran en un nivel regular con un nivel de significancia de 0,000 ambos variables se relacionan con una correlación positiva perfecta, dichos resultados similares con lo encontrado por Wilson (2017), quien en su investigación tuvo como objetivo, identificar la relación del control interno con la calidad de servicio de la Administración Tributaria, 2016, concluyendo, la correlación que existe es fuerte entre el control interno y la calidad de servicio de dicha organización.

En el objetivo específico determinación de la relación del control interno con la calidad del servicio en la dimensión el liderazgo en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018, se tiene la teoría del MEF (2019), el conjunto de elementos o procedimientos organizados, dirigen y guían impulsado el control interno en las empresas a través del liderazgo de los directivos organizacionales y en la empresa en estudio; se encuentran en un nivel regular, con un nivel de significancia de 0,058 por lo que, se concluye, no existe relación entre el control interno con el liderazgo dimensión de la calidad de servicio. Lo indicado concuerda con Vega y Nieves-Julbe (2016), cuyo objetivo fue diseñar un procedimiento para implementar la supervisión y monitoreo, realizó un análisis de los elementos y la limitada segregación de las funciones en de cada uno de los procesos de la organización e incluso el desconocimiento de los directivos no permitieron realizar las correcciones de los errores e irregularidades durante las actividades de control concluyendo la necesidad del diseño de la

implementación del control interno pero relacionado con la calidad del servicio.

Para el objetivo específico determinación de la relación del control interno en la calidad del servicio en la dimensión satisfacción al cliente en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018; se tiene a Estupiñan (2006), puntualiza al Control Interno es la herramienta que tiene formas diferentes para evaluar y verificar las tareas realizadas por todo el personal de la organización; lo cual no concuerda con los resultados de esta investigación son valorados pues el 50% considera los procesos del CI en un nivel aceptable, 50% lo considera de nivel regular de la empresa Serigrafía Olavarría; encontrando relación entre los procesos de control interno con la calidad de servicio en la dimensión satisfacción de los clientes. Lo encontrado se relaciona con la investigación de Ramos (2015), cuyo objetivo fue diseñar el sistema de control interno en la Empresa “AB OPTICAL” de la ciudad de Loja, concluye la empresa tiene el propósito de trabajar la información en el momento oportuno, es de mucha importancia para la satisfacción de los clientes y el desarrollo eficaz de la empresa,

Finalmente, en lo relacionado al objetivo determinación de la relación entre el control interno y la calidad de servicio en la dimensión vocación de servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018, se presenta a COSO (2013), quien define el CI como el proceso para ofrecer seguridad que a través de la realización de las tareas con eficacia y eficiencia de las operaciones se llega a los resultados propuestos, además con la confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables; sin embargo, esto no sucede en la empresa Serigrafía Olavarría, en vista que el 75% colaboradores consideran al control interno se relaciona con la vocación de servicio en un nivel regular y el 25% en un nivel aceptable concluyendo que existe relación entre el Control interno y la vocación de servicio. Frente a ello se tiene a Rojas (2017) el control interno se relaciona con la calidad de servicio en la dimensión vocación de servicio en forma positiva pero débil.

V. CONCLUSIONES

El Control Interno y la Calidad de Servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018, se relacionan considerando un nivel de significancia de 0,000 así mismo, ambas variables se relacionan. Referente a los objetivos específicos, se concluye:

- (1) En la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018, el control interno y la calidad de servicio en su dimensión liderazgo se encuentran con una significancia 0,058 ambas variables están consideradas en un nivel regular, no existiendo relación entre el control interno con el liderazgo dimensión de la calidad de servicio de la empresa en mención.
- (2) La satisfacción del cliente en la empresa Serigrafía Olavarría se encuentran el 50% en nivel aceptable y el 50% lo considera de nivel regular; con un nivel de significancia de 0,22 y el coeficiente de correlación de 0,978 correlación positiva muy fuerte entre control interno con la calidad de servicio en su dimensión satisfacción del cliente ofrecido por la empresa.
- (3) La vocación de servicio en la empresa Serigrafía Olavarría se encuentran el 75% en nivel regular y el 25% lo considera de nivel aceptable; con un nivel de significancia de 0,11 y el coeficiente de correlación de 0,989 correlación positiva muy fuerte entre control interno con la calidad de servicio en su dimensión vocación de servicio en la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

Realizar capacitación a todos los colaboradores de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura, a fin de conocer todo lo relacionado al Control Interno y la calidad del servicio, con la finalidad se realice un trabajo en equipo y que la empresa logre salir de la situación en que se encuentra.

- (1) Realizar talleres referentes al control interno y calidad de servicio en cuanto al liderazgo, clave labor de los propietarios para la renovación, reflatamiento y con visión de futuro de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura,
- (2) Realizar talleres a todo el personal de la empresa referente al control interno y calidad de servicio en cuanto a la satisfacción del cliente; quienes deben comprometerse para enfrentar el desafío en la satisfacción de los clientes, en razón el cambio empieza por la atención esmerada de cada integrante de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura.
- (3) Realizar capacitaciones a todo el personal de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura, referente al control interno y calidad de servicio en cuanto a la vocación de servicio porque todos deben comprometerse a la atención especial y natural al cliente para el logro del cambio.

VII. REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- BBC, M. (14 de diciembre de 2017). *Las diez empresas más valiosas del mundo (Y cuáles son las cinco que lideran América latina)*. Obtenido de Corporation British Broadcasting: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-42327754>
- Basolano (2016). Ciencia y tecnología. Cinco grandes empresas que no se adaptaron a su tiempo y fracasaron. Disponible en: <https://www.lainformacion.com>
- Berry. (1985). *Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de santos.
- Berry, L. (1996). Un buen servicio ya o basta. Cuatro principios del servicio excepcional al cliente. Editorial Norma.
- Cabezas E. y Torres J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación Científica. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Disponible <http://www.espe.edu.ec>
- Centty, D. (2006). *Manual Mitológico para el Investigador Científico*. Lima: Edición Electrónica Gratuita.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO. (2013). Control Interno - Marco Integrado - Resumen Ejecutivo. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Contraloría General de la República. (2014). Marco Conceptual del Control Interno. Obtenido de <http://doc.contraloria.gob.pe/>
- Contraloría General de la República del Perú. (2019). Control Interno. Perú. Obtenido de <http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/index.html>
- Coz P., y Pérez, J. (2017). Control Interno para la eficiencia Administrativa de las empresas tercerizadoras del Sector Eléctrico de la Región Central

- del País. *Tesis para optar por el Título de Contador Público en la Universidad del Centro del Perú*. Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe>
- Deming, W. (1989) *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*; Madrid: Editorial Díaz de Santos
- Estupiñán R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis de informe COSO I y II*. . Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Gelvez, S. (2010). *Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente*. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista,. M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Horovitz, (2009) *Componentes de la calidad en el servicio*, España: McGraw-Hill
- Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. (15 de octubre de 2013). *Norma Internacional de Auditoría (NIA - 315) - Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno. Adaptación para su aplicación en España*. España. Obtenido de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20315%20p%20def.pdf>
- Jiménez K. (2017). *Factores de contingencia relevantes para el diseño del control interno*. Tesis de Grado de Bachiller Universidad ESAN Lima. Perú. Disponible en: <https://repositorio.esan.edu.pe/>
- Kloter P. (2005). *El marketing del siglo XXI*, (8a edición) México: Pearson Education.
- Lau T. y Takakuwa R. (2018). *Estudio del Alfa de Crobach*.
- Leedy, P. (1993). *Practical Research Planning and Design*, (5ª. ed., Ed.). United States of América: McGraw-Hill,
- Ley N° 28716 (2017) *Ley de control interno en las entidades del estado*
- Ley 27785 (2001) *Ley orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*

- Malca M. (2016). El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en Lima Metropolitana . 2015; *Tesis para optar el grado de Contador Público en la universidad San Martín de Porres*. Lima. Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/>
- Méndez, A. (s.f.). Confiabilidad. Taller CES. <Http:200.11.208.195/blogRedDocente/> Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). Sistema de Control Interno. Perú. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/sistema-control-interno>
- Méndez (2013). Calidad, concepto filosofías Deing, Juran, Ishikawa y Crosby. Disponible en <https://www.gestiopolis.com/>
- Morocho Y. (2018). Eficacia del sistema de Control Interno y la eficiencia de la ejecución del gasto público en la Municipalidad Distrital 26 de Octubre - Piura, 2015-2016. *Tesis para obtener el grado de Licenciada en Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional de Piura*. Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1208/ADM-MOR-ACU-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Navarro F. y Ramos L. (enero - junio de 2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad & Desarrollo*, 25, 245-267. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>
- Parasuraman, A. (1992). *Modelo SERVQUAL*. Estados Unidos: Michelsen Consulting.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual modelo of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*.
- Pareja D. (2018) Conozca el caso WorldCom y evite fraude contable en su empresa. Disponible en: <https://www.riesgoscero.com/blog/conozca-el-caso-worldcom-y-evite-fraude-contable-en-su-empresa> (01.08.2018).

- Ramos Calle, M. E. (2015). Diseño del Sistema de Control Interno en la Empresa Ab Optical de la Ciudad de Loja. *Tesis para para obtener grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Nacional de Loja*. Loja, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec>
- Real Academia Española. (2019). Diccionario de la lengua española. Obtenido de <http://www.rae.es/>
- Resolución de Contraloría N° 146 (2019) Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado. Disponible en: <controlinterno/RC-Nro.146-2019-CG.pdf>
- Ríos R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. España: Servicios Académicos Intercontinentales S.: L. Disponible en <eumed.net>
- Risco León, G. I. (2017). La Incidencia de las buenas prácticas de Transparencia presupuestaria en el control interno de la Dirección Regional de Agricultura - Piura. *Tesis para optar el título de Contador Público en la Universidad César Vallejo - Piura*. Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/> Robbins, S., y De Cenzo, D. (2011). *Principios de Administración*. México: PEARSON Educación.
- Rodríguez M. (2016). ¿Por qué fallan los sistemas de control interno de las empresas? Disponible en <https://www.auditool.org/>.
- Rojas S. (2019). Control interno y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pariahuanca. Año 2017. Tesis de Título Profesional de la Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Sabino C. (2000). El Proceso de investigación Caracas Venezuela: Lumen Humánitas
- Sabino, C. (2009) Cómo hacer una tesis, Guía para elaborar y redactar trabajos científicos Caracas, Venezuela Ediciones Panapo.
- Servín L. (s.f.). ¿Por qué es importante el control interno en las empresas?

- Sevillano, M. (2018). *MERCO - Monitor Empresarial de Reputación Corporativa*. Obtenido de <http://merco.info/pe/ranking-merco-empresas>
- Sosa L. (2015). El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C. (2015). *Tesis para obtener el Título de Contador Público en la universidad Autónoma del Perú*. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bi>
- Sotomayor, A. A. (2002). *Control interno y auditoría su aportación en las organizaciones. 2002*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/>
- Tamayo (1998). El proceso de a investigación científica, Aprender a investigar – La investigación (3era. Edición) Santa Fe de Bogotá: ICFES
- Tamayo, M. (1999). El proceso de a investigación científica, Aprender a investigar – La investigación (3era. Edición) Santa Fe de Bogotá: ICFES.
- Tiziana I (2018). La nueva economía parecía un mundo lleno de posibilidades. Disponible en: https://elpais.com/economia/2018/09/19/actualidad/1537359803_404702.html
- Urzúa A. (2017). UDP-Marketing Cinco grandes empresas que no supieron adaptarse a su tiempo y fracasaron disponible en: <https://es.scribd.com/>
- Vara A. (2010). ¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? *Manual breve para los tesistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing*. (Segunda edición). Perú: Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres
- Vega de la Cruz, L., y Nieves , A. (enero-marzo de 2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín, Revista trimestral*, 22(1). Obtenido de <http://www.ciencias.holguin.cu>

Wilson Gil, J. C. (2017). El control interno y su relación con la calidad del Servicio de Administración Tributaria de Piura, percibida por sus trabajadores. *Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo - Piura*. Piura, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	
¿Cuál es la relación entre el control interno y la calidad del servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018?	Determinar la relación entre el control interno y la calidad de servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018.	Existe relación entre el control interno y la calidad del servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018.	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	
¿Cuál es la relación del control interno en el liderazgo y compromiso en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018?	Determinar la relación entre el control interno con el liderazgo y compromiso de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018.	Existe relación entre el control interno y el liderazgo en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018.	Diseño No experimental. Tipo de investigación: aplicada Corte transversal Enfoque: Cuantitativo Muestra: 4 colaboradores
¿Cuál es la relación entre el control interno y la satisfacción de los usuarios en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018?	Determinar la relación entre el control interno y la satisfacción del usuario en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018	Existe relación entre el control interno y la satisfacción del usuario de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018	
¿Cuál es la relación entre el control interno y la vocación de servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018?	Determinar la relación entre control interno y la vocación de servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura 2018.	Existe relación entre el control y la vocación del servicio de la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. en Piura, 2018	

CUESTIONARIO

Es grato para mí, dirigirme a su persona saludándolo cordialmente y al mismo tiempo solicitarle su apoyo dando respuesta a las preguntas del presente cuestionario de manera real u objetiva; esta información se utilizara exclusivamente con fines académicos en el proceso de investigación que estoy desarrollando.

El objeto del cuestionario es acopiar datos e información para el trabajo de investigación titulado “Control Interno y Calidad del Servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018”

Instrucciones: Tenga la amabilidad de contestar de manera real u objetiva las preguntas teniendo en cuenta la siguiente escala:

Totalmente de acuerdo 5

De acuerdo 4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3

En desacuerdo 2

Totalmente en desacuerdo 1

Control interno						
N°	Ítem	TD	ED	NIA-NID	AC	TA
1	¿Aplica, políticas estrategias entre otros Los propietarios para el establecimiento y mantenimiento del control interno con la finalidad del reflotamiento para competir en el mercado?					
2	¿La gerencia evalúa los riesgos de Control de las operaciones?					
3	¿Existe segregación de funciones, se evalúa el desempeño de los colaboradores cumpliendo con la documentación de procesos, actividades tareas?					
4	¿La Serigrafía tiene establecido los canales de comunicación adecuados para desarrollar acciones de control?					
5	¿Se realiza el monitoreo oportuno para implantar las medidas correctivas necesarias en su oportunidad?					
6	La gestión se ejecuta conforme al proceso de planificación del control interno?					
7	¿La gerencia supervisa las acciones de control esporádicamente?					
8	¿Los responsables superiores verifican si las actividades y tareas desarrolladas por el personal a su cargo están de acuerdo a los pedidos de los clientes?					
9	Está de acuerdo que exista, política del autocontrol en el sistema de control interno					
10	¿El departamento de diseño y producción realizan acciones para conocer si los procesos y operaciones en los que intervienen se desarrollan de forma adecuada?					
11	¿La serigrafía no cuenta con los mecanismos o medios que garantizan el adecuado cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?					

Calidad de servicio						
	Ítem	TD	ED	NIA-NID	AC	TA
12	¿Existe un liderazgo autocrático por parte de los propietarios?					
13	¿Usted está capacitado para la atención de las necesidades de los clientes en las instalaciones?					
14	¿En la Serigrafía las labores se realizan con la tecnología					
15	¿Los empleados atienden amablemente a los clientes en todo momento?					
16	¿El personal está capacitado para brindar un buen servicio al cliente?					
17	¿Considera usted que los resultados de la atención causa satisfacción en los clientes					
18	¿Con el trabajo que desempeña, usted considera que satisface o ayuda a los clientes?					
19	¿Existe empatía al atender a los clientes?					
20	¿Usted atiende adecuadamente y orienta a los clientes donde obtener el producto como desea el cliente en forma desinteresada sin ningún interés particular?					

Anexo 03: Validación de expertos.

Instrumentos validados

Piura 10 de julio 2019

Estimado Maestro

Dra. Isidora C. Zapata Periche

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO, para ´revisar el contenido del cuestionario que se pretende utilizar para determinar la relación entre **Control interno y calidad del servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018.**

A continuación, presento una lista de afirmaciones ítems relacionados a cada concepto teórico. Lo que se le solicita marcar X el grado de pertenencia a 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

Br. Arlem Yesmith, Gutiérrez Valdivieso
Bachiller de Contabilidad

Piura 10 de julio 2019

Mg.

Estimado Magister

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO, para ´revisar el contenido del cuestionario que se pretende utilizar para determinar la relación entre **Control interno y calidad del servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018.**

A continuación, presento una lista de afirmaciones ítems relacionados a cada concepto teórico. Lo que se le solicita marcar X el grado de pertenencia a 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

Br. Arlem Yesmith, Gutiérrez Valdivieso
Bachiller de Contabilidad

Piura 10 de julio 2019

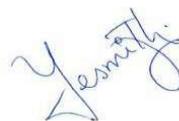
Mg.

Estimado Magister

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO, para ´revisar el contenido del cuestionario que se pretende utilizar para determinar la relación entre **Control interno y calidad del servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018.**

A continuación, presento una lista de afirmaciones ítems relacionados a cada concepto teórico. Lo que se le solicita marcar X el grado de pertenencia a 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



Br. Arlem Yesmith, Gutiérrez Valdivieso
Bachiller de Contabilidad



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Reynir Vitorino Tupa con DNI N° 02666472 Magister
 en Contabilidad y Finanzas
 N° ANR/COP 1130404 de profesión Contador Público
 desempeñándome actualmente como docente
 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 17 días del mes de febrero de Dos mil diecinueve.

Mgtr. o Dr. : Román Vilchez Inga
DNI : 02666472
Especialidad : Contabilidad
E-mail : romanvilchez@hotmail.com


R. Román Vilchez Inga
PROFESOR DE EDUCACIÓN SUPERIOR
N° 416 RUC: 1002606477

**CONTROL INTERNO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA SERIGRAFÍA OLAVARRÍA SERVICIOS
Y REPRESENTACIONES S.A.C. – PIURA 2018**

FICHA DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO: GUIA DE PAUTAS O CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																75					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																75					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																75					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																76					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																76					



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Lidia M. Utray Guerrero con DNI N° 03598710 Magister en EDUCACIÓN (Docencia y Gestión Educativa)
N° ANR/COP A1662281 de profesión Economista Contador Público
desempeñándome actualmente como Docente
en UCV - Piura y 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					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

Questionario 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 28 días del mes de junio de Dos mil diecinueve.

Mgtr. o Dr. :
DNI :
Especialidad :
E-mail :

Lidia H. Olaya Guerrero
03598710
Educación
lolya@UCV-EDU.PE


Mg. Lidia H. Olaya Guerrero

CONTROL INTERNO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA SERIGRAFÍA OLAVARRÍA SERVICIOS Y REPRESENTACIONES S.A.C. – 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	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95		100
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		X				
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 items																		X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		X				

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Vegas Palomino, Isidro Iván con DNI N° 8847776 Magister
 en Adm. Negocios y Relaciones Internacionales
 N° ANR/COP 467466 de profesión contador público
 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:

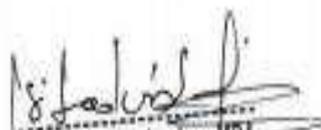
Guía de Pautas y Cuestionario

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

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Plura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Cantidad				✓	
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 12 días del mes de Julio de Dos mil diecinueve.


 Iván Vegas Palomino, MBA
 44110001017

Mgtr. o Dr.
 DNI
 Especialidad
 E-mail

Vegas Palomino, Iván Iván
 ce847716
 Adm. Neg. y Relac. Internacional
 cpc_ivp@hotmail.com

**CONTROL INTERNO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA SERIGRAFÍA OLAVARRÍA SERVICIOS
Y REPRESENTACIONES S.A.C – 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	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															75											
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															75											
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 cantidad y calidad.															75											

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
--	--	----------------------------------

Anexo 04: Confiabilidad

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE:	Gutiérrez Valdivieso Arlem Yesmith
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	Control Interno y calidad del servicio en la empresa Serigrafía Olavarría Servicios y Representaciones S.A.C. – Piura 2018.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL:	Contabilidad
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar):	Encuesta
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach. (x)</i>
1.6. FECHA DE APLICACIÓN:	16 de diciembre 2019
1.7. MUESTRA APLICADA:	4 Colaboradores

II. CONFIABILIDAD

INDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO	
Control interno	0,805
Calidad de servicio	0,828

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Estudiante: Arlem Yesmith, Gutiérrez Valdivieso
DNI :

Docente :

Análisis de confiabilidad: Control interno

Reliability

/Variables=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11

/Scale('All Variables') All

/Model=Alpha.

Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	11

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 ¿Aplica, políticas estrategias entre otros Los propietarios para el establecimiento y mantenimiento del control interno con la finalidad del reflatamiento para competir en el mercado?	29,00	32,667	,305	,805
P2 ¿La gerencia evalúa los riesgos de Control de las operaciones?	29,00	22,000	,900	,724
P3 ¿Existe segregación de funciones, se evalúa el desempeño de los colaboradores cumpliendo con la documentación de procesos, actividades tareas?	29,00	30,000	,572	,778
P4 ¿La Serigrafía tiene establecido los canales de comunicación adecuados para desarrollar acciones de control?	28,25	28,250	,922	,747
P5 ¿Se realiza el monitoreo oportuno para implantar las medidas correctivas necesarias en su oportunidad?	28,00	32,667	,700	,782
P6 La gestión se ejecuta conforme al proceso de planificación del control interno?	28,25	40,917	-,447	,860
P7 ¿La gerencia supervisa las acciones de control esporádicamente?	28,75	37,583	-,141	,828
P8 ¿Los responsables superiores verifican si las actividades y tareas desarrolladas por el personal a su cargo están de acuerdo a los pedidos del clientes?	29,00	30,000	,572	,778
P9 Está de acuerdo que exista, política del autocontrol en el sistema de control interno	27,25	34,250	,209	,811
P10 ¿El departamento de diseño y producción realizan acciones para conocer si los procesos y operaciones en los que intervienen se desarrollan de forma adecuada?	28,75	25,583	,740	,753
P11 ¿La serigrafía no cuenta con los mecanismos o medios que garantizan el adecuado cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?	27,25	28,250	,922	,747

Análisis de confiabilidad: Calidad de servicio

Reliability

/Variables=P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20

/Scale('All Variables') All

/Model=Alpha.

Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	9

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
P12 ¿Existe un liderazgo autocrático por parte de los propietarios ?	22,50	36,333	-,677	,912
P13 ¿Usted está capacitado para la atención de las necesidades del clientes en las instalaciones ?	24,75	20,917	,971	,756
P14 ¿En la Serigrafía las labores se realizan con la tecnología	24,25	21,583	,881	,768
P15 ¿Los empleados atienden amablemente a los clientes en todo momento?	23,75	20,917	,971	,756
P16 ¿El personal está capacitado para brindar un buen servicio al clientes ?	23,50	25,667	,483	,816
P17 ¿Considera usted que los resultados de la atención causa satisfacción en los clientes	23,00	18,000	,974	,741
P18 ¿Con el trabajo que desempeña, usted considera que satisface o ayuda a los clientes?	23,50	29,667	,000	,860
P19 ¿Existe empatía al atender a los clientes?	23,25	22,917	,709	,790
P20 ¿Usted atiende adecuadamente y orienta a los clientes donde obtener el producto como desea el cliente en forma desinteresada sin ningún interés particular?	23,50	24,333	,662	,798

Anexo 05: Análisis Descriptivo: Control Interno

Tabla 13

Aplicación en el establecimiento y mantenimiento del control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	25,0	25,0	25,0
Desacuerdo	1	25,0	25,0	50,0
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	2	50,0	50,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 1 y la figura 1; Del 100% de los encuestados el 25 % está totalmente en desacuerdo, el 25% en desacuerdo y el 50% ni de acuerdo ni desacuerdo con los propietarios sobre el apoyo al establecimiento y mantenimiento del control interno a través de sus estrategias, políticas, documentos, reuniones y capacitaciones.

Tabla 14

Evaluación de los riesgos de control de las operaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	2	50,0	50,0	50,0
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	1	25,0	25,0	75,0
Acuerdo	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Según la tabla 2 y la figura 2; Del 100% de los encuestados, se observa el 25 % está de acuerdo con los propietarios sí evalúan los riesgos del control y opinan esta medida es aceptable; sin embargo, el 25% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo visualizándose indiferencia ante este control de riesgos, y el 50% de los encuestados manifiestan los propietarios se encuentra en desacuerdo considerando este comportamiento como inaceptable.

Tabla 15

Funciones y desempeño de los colaboradores en la gestión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	25,0	25,0	25,0
Desacuerdo	1	25,0	25,0	50,0
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	2	50,0	50,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Considerando la tabla 3 y la figura 3; el 25. % está totalmente en desacuerdo y 25% este desacuerdo porque no existe una adecuada segregación de funciones y además no se evalúa el desempeño de los colaboradores en razón no se cumple con la documentación de procesos, actividades y tareas lo que se considera inaceptable, mientras el 50% al responder ni estar de acuerdo ni en desacuerdo denotando una indiferencia al respecto.

Tabla 16

Comunicación para el desarrollo de las tareas del control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	25,0	25,0	25,0
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	2	50,0	50,0	75,0
Acuerdo	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Observando la tabla 4 y la figura 4; Del 100% el 25 % está totalmente en desacuerdo, el 50 % se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo visualizándose indiferencia sin embargo el 25% están de acuerdo por lo que se consideran una situación aceptable

Tabla 17

El Monitoreo oportuno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	3	75,0	75,0	75,0
Acuerdo	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Conforme a la tabla 5 y la figura 5; Del 100% el 75 % no está de acuerdo ni en desacuerdo se evidencia una indiferencia para la aplicación de las medidas correctivas o retroalimentación en el momento oportuno y sólo el 25% está de acuerdo con el monitoreo oportuno

Tabla 18

Planificación del control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	25,0	25,0	25,0
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	2	50,0	50,0	75,0
Acuerdo	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Según tabla 6 y la figura 6; del 100% de los encuestados el 25% % está de acuerdo porque la gestión se ejecuta conforme al proceso de planificación del control interno considerando una situación aceptable, pero el 50% no están de acuerdo ni en desacuerdo se evidencia muestra de indiferencia, sin embargo, el 25 % opina en desacuerdo.

Tabla 19

Acciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	2	50,0	50,0	50,0
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	2	50,0	50,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Según la tabla 7 y la figura 7; el 50 % responden no estar de acuerdo ni en desacuerdo mostrando indiferencia sobre la situación, también se cuenta con un 50% el cual se encuentra en desacuerdo por lo tanto se considera inaceptable.

Tabla 20

Cumplimiento y verificación de las actividades y tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	25,0	25,0	25,0
Desacuerdo	1	25,0	25,0	50,0
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	2	50,0	50,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En base a los datos de la tabla el 50% no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 25% en desacuerdo y el 50% ni de acuerdo ni en desacuerdo en la revisión y seguimiento y verificación de las labores realizadas por los colaboradores

Tabla 21

Autocontrol en el sistema de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	1	25,0	25,0	25,0
Acuerdo	2	50,0	50,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Con respecto a la tabla 9 Del 100% de los encuestados el 25% contesto estar de acuerdo y el 50% están de acuerdo manifestando que exista seguimiento de autocontrol, considerando esto una situación aceptable, por otro lado, el 25 % al no estar de acuerdo ni en desacuerdo muestra una indiferencia sobre el tema.

Tabla 22

Conocimiento de los procesos y operaciones para el funcionamiento adecuado de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	25,0	25,0	25,0
Desacuerdo	1	25,0	25,0	50,0
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	1	25,0	25,0	75,0
Acuerdo	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

De la Tabla 10 del 100% del total de encuestados el 25% está de acuerdo en realizar capacitaciones de serigrafía para aplicarlo en los procesos y operaciones de su labor, pero el 25% no estar de acuerdo ni en desacuerdo y el 25% en desacuerdo y el 25% en total desacuerdo.

Tabla 23

Mecanismos de garantía del cumplimiento de las funciones y responsabilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	1	25,0	25,0	25,0
Acuerdo	2	50,0	50,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Se observa en la tabla 11; del total de los encuestados el 25% está totalmente de acuerdo y el 50% de acuerdo que la empresa Serigrafía Olavarría no cuenta con los mecanismos o medios adecuados que garantiza el cumplimiento de las funciones considerándose inaceptable, sin embargo, el 25 % opina no está de acuerdo ni en desacuerdo manifiesta no intervenir al respecto.

Anexo 06: Análisis Descriptivo: Calidad de servicio

Tabla 24

Liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	1	25,0	25,0	25,0
De Acuerdo	2	50,0	50,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

En base a la tabla 12; muestra del 100%; el 25% totalmente de acuerdo y el 50% de acuerdo en la empresa existe liderazgo por parte de los propietarios, sin embargo, el 25% no está de acuerdo ni en desacuerdo sobre el liderazgo y por lo tanto no opina.

Tabla 25

Atención a las necesidades del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	2	50,0	50,0	50,0
Desacuerdo	1	25,0	25,0	75,0
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Según la Tabla 13 del 100%; de los encuestados el 25% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 25% está en desacuerdo y el 50% responde estar en total desacuerdo según el trabajo de campo el servicio a mejorado notablemente, pero la empresa no tiene la maquinaria o los medios para atender las necesidades que demanda el cliente.

Tabla 26

Trabajo articulado y en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente Desacuerdo	1	25,0	25,0	25,0
Desacuerdo	1	25,0	25,0	50,0
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	2	50,0	50,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Según la Tabla 14 del 100%; de los encuestados el 25% responde totalmente en desacuerdo y el 25% está en desacuerdo y el 50% no está de acuerdo ni en desacuerdo, según el trabajo de campo porque no se aplica la tecnología y actualmente se realiza manualmente se cuenta con maquinaria que no ayuda a competir en el mercado.

Tabla 27 Atención a los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	2	50,0	50,0	50,0
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	1	25,0	25,0	75,0
Acuerdo	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Según la Tabla 15 de los colaboradores encuestados; solo el 25 % responde estar de acuerdo que los colaboradores atienden con amabilidad hacia los clientes, pero el 25% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 50% expresan en desacuerdo revelando una indiferencia de la importancia de la atención al usuario.

Tabla 28

Capacitación a los colaboradores sobre la atención al usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	25,0	25,0	25,0
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	2	50,0	50,0	75,0
Acuerdo	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Según la Tabla 16; el 25% está de acuerdo porque considera estar capacitado para el otorgamiento de un buen servicio, el 50% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 25% está en desacuerdo dando muestra de indiferencia al respecto.

Tabla 29 *Percepción de satisfacción de los clientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	25,0	25,0	25,0
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	1	25,0	25,0	50,0
Acuerdo	1	25,0	25,0	75,0
Totalmente de Acuerdo	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Vista la Tabla 17, Del 100% de los encuestados el 25 % está totalmente de acuerdo y el 25% están de acuerdo se deduce, los resultados brindan satisfacción en los clientes lo que se considera como una situación satisfactoria, en cambio el 25% están en desacuerdo y el 25% no están de acuerdo ni en desacuerdo, demostrando indiferencia al respecto.

Tabla 30

Percepción sí el desempeño laboral satisface a los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	25,0	25,0	25,0
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	2	50,0	50,0	75,0
Acuerdo	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 18, del 100% de los encuestados; el 25 % están en desacuerdo el 50% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 25% de acuerdo con el trabajo que desempeña

Percibe empatía con los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	25,0	25,0	25,0
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	1	25,0	25,0	50,0
Acuerdo	2	50,0	50,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Como se observa en la Tabla19, Del 100% de los encuestados el 50% está de acuerdo, percibiendo que existe empatía con los clientes, se considera como una situación aceptable, el 25% al no estar de acuerdo ni en desacuerdo muestra una indiferencia y el 25% está en desacuerdo, no percibiendo empatía

Tabla 31

Atención y orientación al cliente según el servicio solicitado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	25,0	25,0	25,0
Ni de acuerdo Ni desacuerdo	2	50,0	50,0	75,0
Acuerdo	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Según Tabla 20 Del 100% de los encuestados, el 25% están de acuerdo cumpliendo con atender y orientar a los clientes el 50% al no estar de acuerdo ni en desacuerdo muestra una indiferencia y el 25% están en desacuerdo no cumplen ni orientan a los clientes brindando una atención inaceptable.

Tabla 32

Resumen de los resultados de los instrumentos según la recogida de datos medidos en porcentajes Control Interno.

	TD	D	Ni de acuerdo <u>Ni desacuerdo</u>	Acuerdo	TA
	% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla
P1	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%
P2	50,0%	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%
P3	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%
P4	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%
P5	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
P6	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%
P7	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
P8	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%
P9	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%
P10	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%
P11	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%

Tabla 33

Resumen de los resultados de los instrumentos según la recogida de datos medidos en porcentajes Calidad de Servicio.

	TD	D	Ni de acuerdo <u>Ni desacuerdo</u>	Acuerdo	TA
	% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla
P12	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%
P13	50,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%
P14	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%
P15	0,0%	50,0%	25,0%	25,0%	0,0%
P16	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%
P17	0,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
P18	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%
P19	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%
P20	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%

*Sin titulo3.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ID	Numérico	8	0	ID	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
2	P1	Numérico	8	0	P1 ¿Aplica, poli...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
3	P2	Numérico	8	0	P2 ¿La gerenci...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
4	P3	Numérico	8	0	P3 ¿Existe seg...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P4	Numérico	8	0	P4 ¿La Serigraf...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P5	Numérico	8	0	P5 ¿Se realiza ...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P6	Numérico	8	0	P6 La gestión s...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P7	Numérico	8	0	P7 ¿La geren...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P8	Numérico	8	0	P8 ¿Los respo...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P9	Numérico	8	0	P9 Está de acu...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P10	Numérico	8	0	P10 ¿El depart...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P11	Numérico	8	0	P11 ¿La serigr...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P12	Numérico	8	0	P12 ¿Existe un...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P13	Numérico	8	0	P13 ¿Usted est...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P14	Numérico	8	0	P14 ¿En la Ser...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P15	Numérico	8	0	P15 ¿Los empl...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P16	Numérico	8	0	P16 ¿El person...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P17	Numérico	8	0	P17 ¿Consider...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
19	P18	Numérico	8	0	P18 ¿Con el tra...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P19	Numérico	8	0	P19 ¿Existe e...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
21	P20	Numérico	8	0	P20 ¿Usted ati...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
22	CI	Numérico	8	0	Control Interno	Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
23	CS	Numérico	8	0	Calidad de Serv...	Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
24	C_CI	Numérico	8	0	Componentes d...	Ninguna	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Pr

Escribe aquí para buscar

*Sin titulo3.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
19	P18	Numérico	8	0	P18 ¿Con el tra...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P19	Numérico	8	0	P19 ¿Existe e...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
21	P20	Numérico	8	0	P20 ¿Usted ati...	{1, TD}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
22	CI	Numérico	8	0	Control Interno	Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
23	CS	Numérico	8	0	Calidad de Serv...	Ninguna	Ninguna	2	Centrado	Escala	Entrada
24	C_CI	Numérico	8	0	Componentes d...	Ninguna	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
25	L	Numérico	8	0	Liderazgo	Ninguna	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
26	S_U	Numérico	8	0	Satisfacción de...	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
27	V_S	Numérico	8	0	Vocación de se...	Ninguna	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
28	Proc_C	Numérico	8	0	Procesos de co...	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
29	Políticas_C	Numérico	8	0	Políticas de co...	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Escala	Entrada
30	CI1	Numérico	8	0	Control Interno	{1, Inaccepta...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
31	CS1	Numérico	8	0	calidad de Servi...	{1, Inaccepta...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
32	C_C1	Numérico	8	0	Componentes d...	{1, Inaccepta...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
33	L1	Numérico	8	0	Liderazgo	{1, Inaccepta...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
34	S_U1	Numérico	8	0	Satisfacción de...	{1, Inaccepta...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
35	V_S1	Numérico	8	0	Vocación de S...	{1, Inaccepta...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
36	Proc_C1	Numérico	8	0	Procesos	{1, Inaccepta...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
37	Políticas_...	Numérico	8	0	Políticas de Co...	{1, Inaccepta...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
38											
39											
40											
41											
42											
43											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics F

Escribe aquí para buscar