



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Control interno basado en ISO 9001 para mejorar la calidad de servicio  
en la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C., Chiclayo”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Burgos Montenegro, María Angélica (ORCID: 0000-0001-9701-2793)

Peña Pintado, Roció Magali (ORCID: 0000-0002-4547-7537)

**ASESOR:**

Mg. Núñez Puse, Sonia Magali (ORCID: 0000-0001-9648-8108)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**CHICLAYO - PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

La presente tesis va dedicada a Dios, ya que gracias a él logre concluir mi Carrera. A mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional, su esfuerzo y consejos para ser de mí una gran persona. A mi hijo Santiago por su apoyo y su comprensión y por ser mi Fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más. A mi hermana, cuñado y sobrinos por cada consejo de aliento para poder seguir Adelante y cumplir una meta.

***Burgos Montenegro, María Angélica***

***Peña Pintado Roció Magali***

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a Dios todo poderoso por darme la vida y las bendiciones necesarias para lograr mis metas.

A mis padres por su dedicación, apoyo incondicional esfuerzo y sus consejos brindados para seguir Adelante, y poder hacer realidad esta meta trazada.

A mi hijo por ser la motivación e inspiración para cada día superarme y seguir Adelante con mis proyectos.

A mi hermana, sobrinos, cuñado por cada día darme sus consejos y motivación a realizarme como persona.

A la Universidad Cesar Vallejo, a sus docentes y nuestra asesora Mg. Magaly Núñez por su contribución de sus conocimientos brindados en el proceso para poder llegar a lograr la meta.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	v
Índice de tablas.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	2
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2. Variables .....	10
3.3. Operacionalización de variables .....	12
3.4. Participantes.....	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.6. Procedimiento.....	15
3.7. Método de análisis de datos .....	15
3.8. Aspectos éticos- medioambiente .....	15
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	46
ANEXOS.....	51

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Operacionalización variable independiente....</i>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 2.</b> <i>Distribución de la muestra.....</i>	13
<b>Tabla 3.</b> <i>Resumen del procesamiento de los casos.....</i>	15
<b>Tabla 4.</b> <i>Estadísticos de fiabilidad.....</i>	15
<b>Tabla 5.</b> <i>Estadísticos de fiabilidad por elemento.....</i>	15
<b>Tabla 6.</b> <i>Nivel de capacidad de respuesta.....</i>	17
<b>Tabla 7.</b> <i>Nivel de seguridad.....</i>	19
<b>Tabla 8.</b> <i>Nivel de elementos tangibles.....</i>	20
<b>Tabla 9.</b> <i>Nivel de empatía.....</i>	21
<b>Tabla 10.</b> <i>Contexto de la organización.....</i>	21
<b>Tabla 11.</b> <i>Nivel de liderazgo.....</i>	22
<b>Tabla 12.</b> <i>Nivel de planificación.....</i>	23
<b>Tabla 13.</b> <i>Nivel de soporte.....</i>	24
<b>Tabla 14.</b> <i>Nivel de operaciones.....</i>	25
<b>Tabla 15.</b> <i>Nivel de evaluación de desempeño.....</i>	26
<b>Tabla 16.</b> <i>Estrategias basadas en los problemas identificados con sus respectivas estrategias elaborados con los indicadores de control interno basado en iso 9001...</i>	28
<b>Tabla 17.</b> <i>Estrategias basadas en los problemas identificados con sus respectivas estrategias elaborados con los indicadores de control interno basado en iso 9001...</i>	29
<b>Tabla 18.</b> <i>Estrategias basadas en los problemas identificados con sus respectivas estrategias elaborados con los indicadores de control interno basado en iso 9001...</i>	30
<b>Tabla 19.</b> <i>Estrategias basadas en los problemas identificados con sus respectivas estrategias elaborados con los indicadores de control interno basado en iso 9001...</i>	31
<b>Tabla 20.</b> <i>Validación de la propuesta.....</i>	60
<b>Tabla 21.</b> <i>Matriz de consistencia.....</i>	61
<b>Tabla 22.</b> <i>Nivel de fiabilidad.....</i>	62
<b>Tabla 23.</b> <i>Operacionalización variable independiente.....</i>	63
<b>Tabla 24.</b> <i>Operacionalización variable dependiente.....</i>	64

## Resumen

La presente investigación titulada Control interno basado en la ISO 9001 para mejorar la calidad del servicio en la empresa de transporte Fernández SAC, Chiclayo, tiene como objetivo proponer estrategias de control interno, basadas en la ISO 9001 para mejorar la calidad del servicio de la empresa Transporte e Inversiones Fernández SAC - Chiclayo, para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptivo con un diseño no experimental - transversal. Se aplicaron instrumentos como el cuestionario, que se aplicó a la muestra, que estaba compuesta por 12 empleados de la empresa, y entre los resultados más relevantes, la dimensión de Elementos Tangibles tiene un nivel Bajo ya que el indicador muestra, 7 (58,0%). Finalmente, concluye que La propuesta de control interno, basada en la norma ISO 9001 para mejorar la calidad del servicio de la empresa Transport e Inversiones Fernández SAC - Chiclayo, debe considerar las siguientes dimensiones: Conocimiento del contexto de la organización, Liderazgo, Planificación de actividades, Apoyo logístico e informático, Evaluación del desempeño de la operación y mejora continua.

**Palabras clave:** Control interno, calidad de servicio, propuesta

## **Abstract**

The present research entitled Internal control based on iso 9001 to improve the quality of service in the transport company Fernandez sac, Chiclayo, aims to propose internal control strategies, based on ISO 9001 to improve the quality of service of the company Transport and Inversiones Fernandez SAC - Chiclayo, for which a descriptive type investigation was carried out with a non-experimental - transversal design. Instruments such as the questionnaire were applied, which was applied to the sample, which was made up of 12 company employees. Among the most relevant results, the Tangible Elements dimension has a Low level since the indicator shows, 7 (58.0%). Finally, it concludes that The internal control proposal, based on ISO 9001 to improve the quality of service of the company Transport e Inversiones Fernández SAC - Chiclayo, must consider the following dimensions: Knowledge of the context of the organization, Leadership, Planning of activities, Logistic and computer support, Operation Performance evaluation and continuous improvement.

**Keywords:** Internal control, quality of service, proposal

## I. INTRODUCCIÓN

Dentro de la realidad problemática, a nivel internacional Villalba (2015) indica que: “En las últimas décadas es viable entender lo que acontece en las organizaciones que manejen productos y/o servicios”. Las empresas están constantemente innovando, mejorando sus procesos, capacidades entre otros, como es el caso de Calidad de servicio en ese sentido. Por otro lado, Gallardo y Reynaldo (2014) también comenta sobre la calidad de servicio: “La identificación de expectativas y percepciones de los usuarios en base a la calidad de servicio es esencial en los sistemas”, se puede observar cuán importante es la calidad en el servicio de una determinada empresa hacia sus usuarios o cliente, el cual garantiza el regreso de los mismos en el futuro asegurando de esta manera la rentabilidad o ingresos para la empresa.

Otro aporte importante es el de Roque (2016) “La implementación y certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad NC-ISO 9001 requiere del cumplimiento de los principios y requisitos que esta norma establece”. Esto trae como consecuencia una buena imagen y reputación para la empresa o la organización. En ese sentido, es muy importante desarrollar actividades como el Control Interno, siendo un mecanismo realizado por la alta dirección en coordinación con cada área y trabajador de la empresa Quinaluisa y Otros (2018). En Resumen, la calidad de un servicio se mide por el nivel de satisfacción y aceptación que el cliente o el usuario recibe, el cual regresa nuevamente por el servicio o producto.

A nivel nacional Arellano (2015) informa que, el peruano promedio, ha evolucionado en su exigencia a la hora de adquirir un producto y/o servicio, debido a que cuenta con un mejor y mayor abanico de oportunidades donde los competidores luchan por lograr su preferencia; a ello se suma preferencias de seguridad y mejor calidad en productos y servicios (p.10). En un informe de Andina (2015) indica lo siguiente, que cuando no existen ganancias, es porque no se brinda calidad, el vender algo es un tema complejo, que, si bien puedes vender hoy, mañana ese mismo cliente, no volverá a adquirir el producto y/o servicio por las deficiencias que tuvo y peor aún devolverlo. Se puede apreciar cuán importante es la calidad en los servicios y productos de las empresas peruanas, hoy en día los clientes exigen calidad que les permita satisfacer sus necesidades o carencias.

Otro aporte importante es el de Lizarzaburu (2015) quien sostiene que Perú es uno de los países con menor número de empresas certificadas en gestión de calidad (...) en 2013, el Perú tenía en promedio unas 1,200 organizaciones certificadas con las normas ISO 9001, aunque significaba doscientas empresas adicionales a la comparación del 2012.

INDECOPI señala que estas cifras en porcentajes se traducen en 0,071% de las 1.713.272 empresas que están en el mercado (Contraloría General de la República, 2018).

A nivel local, una de las empresas que se ve afecta en este rubro es la empresa Transportes e Inversiones Fernández SAC, empresa dedicada al transporte de carga pesada, la cual cuenta con 4 sucursales a nivel nacional ubicados en Lima, Jaén, Bagua y Chiclayo. Siendo su sede principal en Chiclayo. Actualmente, cuenta como 12 personas a cargo de la empresa, distribuida en las sucursales y cuentan con 5 unidades destinadas para el transporte de carga pesada de 3, 7, 15, 20 y 30 toneladas. En ese sentido, a través de la observación se presentan las siguientes manifestaciones del problema: deficiente sistema de entrega de mercadería, personal poco preparado o con poca experiencia, procesos confusos sobre distribución o transporte, esta situación trae como consecuencia retraso en el servicio de entrega de productos, lo que ocasiona una deficiente servicio al cliente, generando en él insatisfacción lo que ocasiona en la empresa pérdidas porque el cliente no vuelve a contratar los servicios de la empresa. En ese sentido, se necesita buscar estrategias que permitan mejorar la situación planteada.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Los antecedentes o trabajos previos que se consideró permiten ser base para el desarrollo de este tema de investigación, el cual se desarrollará en tres niveles. En el plano internacional Según Bonifaz (2018), con su investigación titulada “Calidad de servicio, un modelo de gestión competitivo para el sector farmacéutico realizada en Ambato- Ecuador”. Se centra en determinar la incidencia de la gestión de calidad para hacer más competitiva la cadena farmacéutica. Como resultado, se muestra un alta competitiva referente al precio y calidad del servicio. Concluyendo que la propuesta de estrategias permite mejorar las dimensiones y fidelizar a los clientes, vitalizando la

imagen y la marca de la empresa, contando con personal capacitado y con adecuadas condiciones laborables, logrando el servicio de calidad cumplimiento con las expectativas del mercado.

En lo que respecta al contexto nacional Balla & López (2018) en su investigación denomina “El control interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador”, realizada en Milagros- Ecuador. Centra su investigación en la afectación del control interno para usarlo de instrumento dentro de la organización identificando objetivos para la toma de decisiones mediante estrategia aplicadas como medidas correctivas para un trabajo más eficaz y eficiente. Por ello, se debe tener una visión integral identificando el proceso y funciones que influye en la gestión administrativa. Concluyendo, que la aplicación del control interno permite eficiencia y eficacia, va desde trabajadores hasta la alta gerencia, logrando metas cumplimiento de expectativas y alcanzando los objetivos propuesto de la empresa.

Vásquez & José (2019), en su investigación titulada “Estrategias de Control Interno para la correcta administración de los bienes muebles e inmuebles en la Municipalidad Distrital de Colasay, Jaén -2017”, realizada en Pimentel- Perú, no existe procedimientos para la asignación de bienes muebles e inmuebles; revelando que existe una ineficiente admiración. El 80% indican que no conocen la ley que regula el control de bienes y no tienen claro procedimientos referentes a estos como dar de baja un bien, determinando que estos deben ser donados, incurriendo en pérdidas o hurtos de los bienes, sin determinar la responsabilidad de la persona que estuvo a cargo. Concluyendo que la aplicación de control permite establecer medidas para incrementar la eficiencia y eficacia de la asignación de bienes inmuebles mediante la determinación de las funciones de los empleados y aumentar la recaudación de los impuestos del área de rentas e incrementar ingresos que permita las mejoras para la población.

Goicochea (2018), con su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en la empresa de transportes de carga Rayter y Marc E.I.R.L, en el año 2017”, realizada en Lima- Perú. Centra su investigación en identificar la calidad del servicio considerando la gestión logística que realiza la empresa en la entrega oportuna de la mercadería, por ese motivo enfocarse en la satisfacción del cliente permite mejorar la competitiva del mercado mediante el cumplimiento de sus

expectativas. Los resultados demuestran que la empresa es cuidadosa y fiable para realizar el servicio, cuenta con seguridad generando confianza sintiéndose satisfecho por la entrega inmediata, con personal capacitado brindando respeto y amabilidad. Concluye, que la calidad permitirá una mayor rentabilidad, captar compradores y alcanzar a posicionar la empresa en el mercado.

En forma similar, Alvarado & Cevallos (2017) con su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección General de control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transporte y Comunicaciones 2014”, realizada en Lima –Perú. Como resultado de las cuatro fases de la gestión administrativas se encuentran con índice ineficaz y regular, los procedimientos se ven afectados por las restricciones legales, los procedimientos no son definidos generando demora en la atención de solicitudes y disconformidad del personal, por cumplir funciones que no se encuentran dentro de sus tareas principales, desperdiciando tiempo. Concluye, que adoptar medidas para mejorar la gestión y captar al público en base a las etapas de planeación, organización, dirección y control.

En otro sentido, Cadillo (2017) en su investigación titulada “Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016”, realizada en Lima- Perú. Se centró en identificar la relación entre ambas variables obteniendo como resultado se encuentra en estado regular con 86.4%, la dimensión de ambiente de control con 80% y su evaluación de riesgos con 81.8%. Concluye, que existe una relación entre la gestión administrativa y el control interno; para ello se tiene que capacitar al personal para una mejora continua, estableciendo metas para el desarrollo una manera integral.

Para concluir con los antecedentes, abordaremos el contexto local Díaz y Sánchez (2017) en su investigación denominada “Calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. Chiclayo- 2016”, realizada en Pimental- Perú. Se centró su investigación en determinar las dimensiones de calidad del servicio y la satisfacción del cliente para obtener así un posicionamiento y el nivel de aceptación. La evaluación de calidad influye en el análisis económico por ser una herramienta de satisfacción al cliente obteniendo así mayor rentabilidad y logrando la fidelización. Según los resultados el porcentaje de aceptación para elementos

tangibles de 80.93%, un 69,13% para empatía y para calidad de respuesta un 55.8%, concluyendo que la empresa si tiene un conocimiento sobre la relación que existe entre calidad del servicio y la satisfacción del cliente, sin embargo igual deben aplicar estrategias para mejorar las actividades en los procedimientos para lograr una calidad total e integral.

Asimismo, Noriega (2016) en su tesis de investigación denominada “Calidad de Servicio al cliente Banco BBVA Continental – Sucursal Moshoqueque”, realizada en Chiclayo, Perú, centra su investigación en determinar la calidad del servicio de la empresa utilizado un cuestionario para recolección de datos, debido a falencia del atención al cliente en relación a las actividades realizadas. El resultado es que no cuenta con límite de aforo y no se llevan a cabo las actividades diarias de la empresa; existe una gran demanda parte de los clientes generando demora de atención, ocasionando insatisfacción en los clientes. Concluyo, que la falta de capacidad de aforo ocasiona malestar sumada a la falta de información necesaria para la atención, por solicitarla a la central de lima, limitando así el tiempo de atención a los clientes.

Dentro de las teorías relacionadas al tema. Una de ellas, es control; proceso que implica un monitoreo constante de las actividades administrativas considerando las carencias de su diseño, permitiendo establecer medidas estratégica de manera armónica que permite alcanzar el logro de los objetivos (Hernández , 2016) . Otro aspecto importante es el control interno, se define como un instrumento que permite a la gerencia establecer medidas para llevar a cabo los objetivos y ser eficientes en el cumplimiento de las actividades asignadas, enfocado en reducir las deficiencias internas de la empresa. (Vivanco, 2017).

Una de las teorías sobre control interno, es la que indica la Contraloría General de la República (2016) conformada por 5 componentes, como: El ambiente de control, que determina la estructura a seguir de las actividades realizadas, considerando los procesos y normas que deben aplicarse de una forma transversal en la entidad con sus indicadores de procesos y normas; la evaluación de riesgo, enfocado en la realización de un proceso que permita enfrentar riesgos de una forma constante y determinar las medidas correctivas con sus indicadores de riesgos y medidas correctivas; la actividad

de control, que disminuye los riesgos que puedan afectar los objetivos considerando la revisión de las normas e instrucciones establecidas y verificando las actividades y procesos ejecutados para garantizar la gestión mediante procesos sistemáticos, lógicos, documentados, debidamente difundidos con sus indicadores de normas establecidas, actividades y procesos ejecutados y documentos definidos; la información y comunicación, centrado en el flujo de información para la toma de decisiones que le permita alcanzar los objetivos mediante el cumplimiento de compromisos con sus indicadores de veracidad y flexibilidad y; de supervisión, basado en la mejora continua, así como en la evaluación de las actividades mediante procesos de supervisión con la finalidad de determinar cómo se están realizando las actividades organizacionales con sus indicadores de evaluación y supervisión.

En el caso de un servicio de Calidad basado en normas ISO 9001. Al respecto (HERNANDEZ Y OTROS , 2013) indica: “Establece un desafío para las empresas la certificación y el seguimiento de sistemas de gestión de la calidad con ISO 9001, con el fin de satisfacer las necesidades de los compradores”, también se tiene el aporte de Montalvo y de la Hoz (2018) Modelo de la norma ISO 9001:2015 consigna modificaciones importantes para fomentar un recuerdo y efectos positivos en los potenciales clientes.

Según la nueva ISO 9001-2015 (s.f.), otro modelo de control interno, es basado a las normas ISO 9001:2015, que describe algunos componentes, que coadyuvarán a diseñar estrategias de control interno que permitirán mejorar la calidad de servicio, como son el contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación de desempeño y mejora.

El contexto de la organización trata sobre: entender a la organización y su contexto y entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas; el liderazgo: demostración de liderazgo y compromiso, desarrollo de la política de la calidad, comunicación de la política de la calidad y asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes quedan asignadas; Planificación: las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, los objetivos de calidad y planificación y, la planificación de control de cambios; soporte: estipular y proporcionar los recursos

necesarios, competencia (establecer y asegurar que las personas sean competentes), toma de conciencia, establecer las comunicaciones internas y externas e incluir la información documentada; operación: planificación y control operacional, requisitos para los productos y servicios, diseño y desarrollo de los productos y servicios, control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, producción y provisión del servicio, liberación de los productos y servicios y control de las salidas no conformes; evaluación de desempeño: establecer seguimiento, medición, análisis y evaluación, planificación de auditorías internas y revisión de las acciones por la alta dirección y; por último, la mejora: determinar y seleccionar todas las oportunidades de mejora, reacción para la no conformidad y acción correctiva y, mejorar de forma continua la idoneidad, adecuación y eficacia del control interno, según la ISO propuesta.

La calidad, definida como una característica del servicio ofrecido al cliente con la finalidad de obtener su aprobación mediante el cumplimiento de sus expectativas. (Ramírez, 2015). Identificando la interacción de la empresa con el entorno, evaluando el desarrollo desde el proveedor hasta el cliente resultado de la transacción de información específica. (Rey, 1999). Esto mediante las especificaciones del diseño plasmadas de acuerdo a las expectativas del cliente con la finalidad de su agrado. (Cuatrecasas, 2001) Permitiendo medir el grado de satisfacción mediante el desarrollo de las características de un determinado producto o servicio. (Asociación Española para la calidad AEC, 2019). Además, servicio, es bien económico que se ofrece a los consumidores para su venta o en relación a ella, que conlleva un conjunto de actividades en beneficio del consumidor (Fisher Y Navarro, 1994). Es decir, trabajo a favor de una persona determinada, principalmente de forma intangible (Kotler, 1997). Permitiendo el desarrollo de una determinada especificación con la finalidad de plasmarla o realizarla (Berry, Bennet, y Brown, 1989). Enfoca en la transacción; mediante actividades intangibles e identificables que permita la satisfacción del cliente. (Vargas y Aldana, 2007)

Por ello, se define calidad de servicio como un medio de diferenciación para ser más competitivo e incrementando su productividad en las actividades de la empresa, con una mayor satisfacción en el cliente; enfocada en la autoestima de los colaboradores

mediante un adecuado clima laboral y en la mejora de la gestión (Sánchez y Sánchez, 2016). Interviniendo en entorno más llamativo y con diseños atractivos con mayor probabilidad de adquisición y retención al cliente. (Dos Santos, 2016). Permitiendo evaluar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del cliente que influye en su intención de compra y lealtad del cliente para establecer una relación para el futuro. (Martin, 2016) De esta manera, las dimensiones de calidad de servicio están constituidas por 5 dimensiones; primera, la capacidad de respuesta: enfocada en respuesta que ofrece la empresa para brindar el servicio, disposición de ayudar a los clientes de una manera rápida.

Cumpliendo a tiempo de los compromisos, considerando la actitud de los trabajadores Druker (1993) y sus indicadores son el servicio, la disposición y el compromiso; segunda, la fiabilidad: orientada en describir la forma de realizar el servicio ofrecido, acorde a las especificaciones del cliente, segura y confiable. Resaltando la puntualidad y capacidad, ofreciendo desde el inicio un servicio adecuado y sus indicadores son la seguridad, la confiabilidad, la puntualidad y la capacidad; tercera, la seguridad: indica la relación del cliente con la organización o empresa, es decir, tener definido el servicio brindado y que el personal pueda transmitir confianza mediante un trato cortés del servicio ofrecido. (Parasuraman, Berry y Zeithman, 1991).

Se centra en el sentimiento del consumidor para resolver sus problemas de manera integral, honesta y creíble. (Druker, 1993), y sus indicadores son la confianza, la cortesía y la honestidad; cuarta, elementos tangibles (intangibilidad), también denominan intangibilidad: describe como bienes tangibles que se encuentran en la empresa considerando la apariencia de los equipos, instalaciones, así como los materiales de comunicación. (Parasuraman, Berry, y Zeithman, 1991), y sus indicadores son los equipos, instalaciones y materiales de comunicación y; quinta, la empatía: que se centra específicamente en la atención personalizada a los clientes con el objetivo de cumplir todas sus expectativas. (Parasuraman, Berry, y Zeithman, 1991), y sus indicadores son la atención y las expectativas.

La presente investigación se justifica de manera teórica porque permite la indagación de información de conceptos claves como control interno y calidad de servicio que sirve para el desarrollo de conocimientos que permitan sustentar y dar validar la

presente investigación mediante la recolección de datos que facilitará el desarrollo de la propuesta de control interno para mejorar la calidad de servicio mediante información sobre las pautas que se deben seguir para dicho proceso, consideran las teóricas y principios relacionados al tema.

A nivel práctico se justifica porque aportará un instrumento para buscar mejorar las capacidades de la empresa, permitiendo un beneficio a futuro del desarrollo adecuado de las actividades de los colaboradores dentro de la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C- Chiclayo. Cabe resaltar que la propuesta de control interno está enfocada en la norma ISO 9001. A nivel metodológico se justifica por el empleo de métodos y de diseños de investigación validados, en este caso es de diseño no experimental de corte transversal de tipo descriptiva y propositiva, mediante la aplicación de una encuesta y uso del análisis documental como técnicas de recolección de datos e información. Según (nueva-iso-9001-2015, s.f.), otro modelo de control interno, es basado a las normas Iso 9001:2015, que describe algunos componentes, que permitirán diseñar estrategias de control interno que permitirán mejorar la calidad de servicio.

Por lo antes mencionado, formula la siguiente interrogante ¿Como la propuesta de control interno, basada en ISO 9001, puede mejorar la calidad de servicio de la empresa Transporte e Inversiones Fernández SAC – Chiclayo?

Para resolver ello, se plantea el siguiente objetivo general: Proponer estrategias de control interno, basada en ISO 9001 que mejoren la calidad de servicio de la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C - Chiclayo y; para poder cumplirlo, hemos considerado los siguientes objetivos específicos: Diagnosticar las dimensiones de la calidad de servicio en la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C – Chiclayo; Analizar los componentes de control interno, basada en la ISO 9001 y; Diseñar estrategias de control interno, basada en la norma ISO 90001-2015 que mejoren la calidad de servicio en la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C. Validar la propuesta por juicio de expertos. De ahí que la hipótesis de la investigación sería: La propuesta de estrategias de control interno, basada en ISO 90001-2015, pueden mejorar la calidad de servicio de la Empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C- Chiclayo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptivo y enfoque mixto. Se describió la problemática de la calidad de servicios que brinda la empresa. Las variables fueron analizadas y diagnosticada en su estado natural, mediante un esquema proporcionado por la universidad. (Fernández, Hernández y Baptista, 2010).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

La investigación se basó en un diseño no experimental de corte transversal y de alcance propositivo; no experimental, ya que solo evaluaremos la variable calidad de servicio sin alterarla; transversal, porque solo lo haremos en un momento y tiempo determinado Fernández, Hernández y Baptista (2010) y alcance propositivo, porque analizaremos y estableceremos un marco teórico en control interno, basado en ISO 9001, diseñando estrategias, las mismas sean aplicadas en un futuro y por ende permitan mejorar la calidad de servicio de la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C- Chiclayo, como se muestra en el siguiente esquema Salazar (2014)

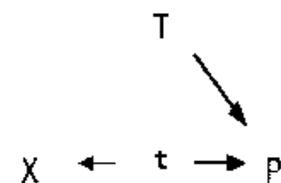
##### Dónde:

**X:** Realidad de Calidad de servicio de la empresa a través de la Encuesta

**t:** Técnica a usar: Análisis documental (VI)

**T:** Modelo Teórico

**P:** Propuesta de control interno, basados en la ISO 9001



##### 3.1.3. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

#### 3.2. Variables

**Variable independiente:** control interno

Otro aspecto importante es el control interno, se define como un instrumento que permite a la gerencia establecer medidas para llevar a cabo los objetivos y ser eficientes en el cumplimiento de las actividades asignadas, enfocado en reducir las deficiencias internas de la empresa. (Vivanco, 2017)

**Variable dependiente:** Servicio de calidad basado

Calidad de servicio como un medio de diferenciación para ser más competitivo e incrementando su productividad en las actividades de la empresa, con una mayor satisfacción en el cliente; enfocada en la autoestima de los colaboradores mediante un adecuado clima laboral y en la mejora de la gestión. (Sánchez y Sánchez, 2016).

### **3.3. Operacionalización de variables**

**Variable independiente:** Control Interno, basado en la ISO 9001

#### **Dimensiones**

- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Soporte
- Operación
- Evaluación de desempeño
- Mejora

**Variable dependiente:** Calidad de servicio

- Capacidad de respuesta
- Fiabilidad
- Seguridad
- Elementos tangibles (intangibilidad)
- Empatía

### **3.4. Participantes**

#### **3.4.1. Unidad de análisis**

Es el ente del que se recogerán los datos para el estudio, siendo en esta investigación, los trabajadores, como fuente de información de la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C. – Chiclayo.

#### **3.4.2. Población (N)**

Es un conjunto de elementos sobre los que se desea realizar una inferencia (Vivanco, 2005). Es el conjunto de individuos del objeto de análisis, siendo para esta investigación, 12 colaboradores de la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C. – Chiclayo.

#### **3.4.3. Muestra**

Es una colección de elementos de una población con el fin de estimar los valores que la caracterizan (Scheaffe, Mendenhall y Ott, 2006). Es aquel fragmento representativo de la población, además por ser pequeña, disminuirá los tiempos y costos de estudio, tomándose la misma cantidad, es decir 12 trabajadores de la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C. – Chiclayo.

#### **3.4.4. Muestreo**

Se utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia y por cuotas, debido a que la población es pequeña y por área, detallada de la siguiente manera:

### **TABLA 1**

Distribución de la muestra

Áreas u oficinas	N°	%
Administración	1	8%
Ventas	6	50%
Almacén y reparto	5	42%
Total	12	100%

**Fuente:** Empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnica**

Encuesta, permite la relación con las unidades de observación a través del instrumento establecidos de manera planificada (Tamayo y Silva, 2015), se tendrá en cuenta la técnica de la encuesta, aplicándose las a los trabajadores de la empresa Transporte e

Inversiones Fernández S.A.C. De la misma manera el instrumento está construido por la variable dependiente.

#### **Análisis documental o bibliográfico:**

Permitirá el uso de instrumentos como la documentación de libros relacionado al control interno, basado en el ISO 9001, que pueda existir (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

#### **3.5.2. Instrumentos:**

##### **Cuestionario:**

Está desglosado por 18 ítems con respecto a la variable de la calidad de servicio y relacionado a cumplir con su objetivo específico de evaluarla en esta investigación. (Tamayo y Silva, 2015)

##### **Ficha documentaria:**

Permitirá de manera operativa habilitar y defender la investigación, recogiendo información y/o datos de identificación de un libro o de algún documento escrito sobre el control interno, basado en ISO 9001 (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

#### **3.5.3. Validez:**

La validez se aplica mediante el juicio de expertos. Los expertos son profesionales colegiados, con grado de maestro, los cuales a través de su conocimiento de las variables, precisaron la conformidad y relevancia de los instrumentos y propuesta.

VALIDADORES	PUNTAJE
	ENCUESTA
Rios Incio Manuel	80
Castañeda Gonzales Jaime	83

Los instrumentos fueron validados por el juicio de tres expertos lo cuales asignaron un puntaje a cada uno de los instrumentos, dejando muestra de validez y confiabilidad de los mismos.

**3.5.4. Confiabilidad.** Para la confiabilidad se sometió a los instrumentos al coeficiente del alfa de Cron Bach, el cual arrojó 0,965, confirmando que los instrumentos son confiables para su aplicación.

**Tabla 2**

Resumen del procesamiento de los casos

		<b>N</b>	<b>%</b>
casos	Validos	18	100
	Excluidos	0	0
Total		18	100

**a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento****TABLA 3**

Estadísticos de fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>0,965</b>	18

**3.6. Procedimiento**

Se visitó la institución y se entregó previo permiso del Jefe de área, un cuestionario con las preguntas diseñadas en esta investigación, la cual durará 30 minutos, luego se procese al recojo para su posterior procesamiento, esto se realiza el 30 de mayo del 2019 a horas 9:30 am en la misma empresa; asimismo, se procederá a revisar documentación física de libros sobre control interno, basado en la ISO 9001, para analizarla y posteriormente seleccionar componentes para el diseño de estrategias, las mismas sirvan para la propuesta de control interno, basado en ISO 9001 que permitirá mejorar la calidad de servicio de la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C

**3.7. Método de análisis de datos**

Los datos se tabularán en una hoja de cálculo para luego ser exportadas al programa Estadístico SPSS Versión 22.0, en donde se programan las tablas y figuras en porcentajes para su posterior interpretación.

**3.8. Aspectos éticos- medioambiente**

La investigación que desarrollo no tiene absolutamente nada que ver con el medio ambiente es un proyecto que se desarrolla de forma tecnológica, administrativa y documental sin producción de agentes orgánicos que afecten al medio ambiente (Freund y Simon, 1992).

3.8.1. **Confidencialidad:** “La investigación guarda la reserva del caso de los actores que contribuyen con información para la elaboración de la presente investigación (Freund y Simon, 1992)”.

3.8.2. **Objetividad:** “Basado en la metodología de la investigación científica se asegura la objetividad de este estudio” (Freund y Simon, 1992)

3.8.3. **Originalidad:** “Las estrategias aplicadas que se proponen en esta investigación tienen fundamento teórico, pero de acciones originales por el tesistas” (Freund y Simon, 1992).

3.8.4. **Veracidad:** “La veracidad de la información está sustentada en la recolección de la información mediante los instrumentos y técnicas confiables” (Freund y Simon, 1992).

#### IV. RESULTADOS

4.1. **Calidad de servicios:** Objetivo específico: Diagnosticar las dimensiones de la calidad de servicio en la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C – Chiclayo.

**TABLA 5**

Nivel de capacidad de respuesta

Dimensión: Capacidad de respuesta	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Los colaboradores tienen una comunicación con los clientes para la entrega de sus pedidos	0	0,00	0	0,00	1	8,3	1	8,3	0	83,33	2	100
Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para contestar las preguntas de los clientes	0	0,00	1	8,3	1	8,3	6	50,00	4	33,33	2	100
La entidad tiene una política de mejora en los tiempos de entrega	1	8,3	2	16,6	1	8,3	5	41,66	3	25,00	2	100
La institución debe implementar sistemas tecnológicos para	0	0,00	0	0,00	1	8,3	4	33,33	7	58,33	2	100

mejorar la  
capacidad  
de  
respuesta

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Capacidad de respuesta	2	17.0	10	83.0	0	0.00	1	10
		0		0			2	0%

**Fuente:** Grupo de Investigación

**INTERPRETACIÓN:** La dimensión " Capacidad de respuesta ", se encuentra en un nivel Medio puesto que el indicador muestra, 10 (83,0%). Los encuestados que son 10 (83%) están totalmente de acuerdo que Los colaboradores tienen una comunicación con los clientes para la entrega de sus pedidos, un 1 (8%) es indiferente. Es importante que la empresa siempre mantenga una buena comunicación con sus clientes al momento de la entrega de sus pedidos. En el indicador Los colaboradores nunca están demasiados ocupados para contestar las preguntas de los clientes, un 6 (50%) está de Acuerdo que lo colaboradores siempre tienen tiempo para responder alguna inquietud que tenga el cliente con respecto al servicio, un 1 (8%) está en desacuerdo. Los colaboradores siempre deben procurar tener tiempo para poder responder las interrogantes que tengan los clientes. En el indicador La entidad tiene una política de mejora en los tiempos de entrega un 5 (41%) está de acuerdo, un 1 (8%) está totalmente en desacuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe mejorar continuamente sus tiempos de entrega de productos a los clientes. En el indicador La institución debe implementar sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta un 7 (58%) está totalmente de acuerdo y un 1 (8%) es indiferente. El sistema tecnológico que tiene la empresa le permite atender a los clientes de forma rápida.

**TABLA 6**

Nivel de fiabilidad

Dimensión: Fiabilidad		Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Servicio de calidad	de	0	0,00	1	8,3	6	50,00	4	33,33	1	8,3	12	100		
Atención de cambios	de	0	0,00	1	8,3	1	8,3	6	50,00	4	33,33	12	100		
Atención rápida		2	16,6	0	0,00	2	16,6	5	41,66	3	25,00	12	100		
		<b>Bajo</b>				<b>Medio</b>				<b>Alto</b>				<b>Total</b>	
<b>Fiabilidad</b>		<b>F</b>		<b>%</b>		<b>F</b>		<b>%</b>		<b>F</b>		<b>%</b>		<b>F</b>	<b>%</b>
		7		58,00		5		42,00		0		0,00		12	100%

**Fuente:** Grupo de Investigación

**INTERPRETACIÓN:** La dimensión " Fiabilidad ", se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 7 (58,0%). Los encuestados en 6 (50%) son indiferentes con respecto al indicador Servicio de Calidad y un 4 (33%) está de acuerdo. Estos indicadores muestran que los colaboradores no precisan realmente si la empresa brinda un servicio con estándares de calidad. En el indicador Atención de cambios un 6 (50%) está de acuerdo y un 1 (8%) está en desacuerdo. Este indicador muestra que los colaboradores si solucionan los problemas que tienen los clientes. En el indicador Atención Rápida un 5 (41%) está totalmente de acuerdo y un 2 (16%) está totalmente en desacuerdo. La empresa debe de procurar brindar una atención más rápida a sus clientes.

**TABLA 7**

Nivel de seguridad

Dimensión: Seguridad		Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Permanencia del cliente		0	0,00	1	8,3	4	33,33	5	41,66	2	16,6	12	100		
Competencia profesional		1	8,3	0	0,00	1	8,3	6	50,00	4	33,33	12	100		
		<b>Bajo</b>				<b>Medio</b>				<b>Alto</b>				<b>Total</b>	
<b>Seguridad</b>		<b>F</b>		<b>%</b>		<b>F</b>		<b>%</b>		<b>F</b>		<b>%</b>		<b>F</b>	<b>%</b>
		7		58,33		5		41,66		0		0,00		12	100%

**Fuente:** Grupo de Investigación

**INTERPRETACIÓN:** La dimensión "Seguridad", se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 7 (58,0%). Los encuestados en el indicador Permanencia del cliente un 5 (41%) está de acuerdo y un 1 (8%) en desacuerdo. Este indicador muestra que la empresa tiene personal capacitado para brindar una atención de calidad a sus

clientes. En el indicador Competencia profesional, un 6 (50%) esta Acuerdo y un 1 (8%) está totalmente en desacuerdo. Este indicador muestra que la empresa cuenta con profesionales competitivos para brindar el servicio.

**TABLA 8**

Nivel de elementos tangibles

Dimensión: Elementos tangibles	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Infraestructura	0	0,00	1	8,3	4	33,33	2	16,6	5	41,66	12	100
Distribución de áreas	1	8,3	1	8,3	1	8,3	4	33,33	5	41,66	12	100
Recursos materiales	2	16,6	2	16,6	0	0,00	3	25,00	5	41,66	12	100
Imagen	3	25,00	0	0,00	1	8,3	4	33,33	4	33,33	12	100
	<b>Bajo</b>				<b>Medio</b>				<b>Alto</b>			
<b>Elementos tangibles</b>	<b>F</b>		<b>%</b>		<b>F</b>		<b>%</b>		<b>F</b>		<b>%</b>	
	7		58,33		5		41,66		0		0,00	
	12		100%		12		100%		12		100%	

**Fuente:** Grupo de Investigación

**INTERPRETACIÓN:** La dimensión " Elementos tangibles", se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 7 (58,0%). En el indicador Infraestructura un 5 (41%) está totalmente de acuerdo y un 4 (33%) es indiferente. Este indicador muestra que los colaboradores no están precisos con respecto a que la empresa tenga una infraestructura atractiva para el cliente, por lo que la empresa debería mejorar su infraestructura. En el indicador Distribución de áreas un 5 (41%) está totalmente de acuerdo y un 1 (8%) está totalmente en desacuerdo. Este indicador muestra que la empresa si tiene una eficiente distribución de sus áreas. En el indicador Recursos materiales un 5 (41%) está totalmente de acuerdo y un 2 (16%) está totalmente en desacuerdo. Este indicador muestra que los recursos materiales con los que cuentan los colaboradores son limitados, por lo que la empresa debería dotar de un abastecimiento más eficiente. En el indicador Imagen un 4 (33%) está totalmente de acuerdo y un 3 (25%) está totalmente en desacuerdo. Este indicador muestra que los colaboradores consideran que la empresa no tiene una buena imagen hacia afuera, por lo que se debería trabajar más con la colectividad en temas de responsabilidad social empresarial.

**TABLA 9**

Nivel de empatía

Dimensión: Empatía	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Reglas de cortesía	0	0,00	2	16,6	3	25,00	4	33,33	3	25,00	12	100
Comunicación	0	0,00	1	8,3	1	8,3	6	50,00	4	33,33	12	100
Empatía	Bajo		Medio		Alto		Total					
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	7	58,33	5	41,66	0	0,00	12	100%				

**Fuente:** Grupo de Investigación

**INTERPRETACIÓN:** La dimensión " Empatía ", se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 7 (58,0%). Los encuestados en un 4 (33%) están totalmente de acuerdo que existe Reglas de cortesía y un 2 (16%) está en desacuerdo. Este indicador muestra que en la empresa el trato cortés hacia los colaboradores no es total. En el indicador Comunicación un 6 (50%) esta Acuerdo que existe una comunicación eficiente, un 1 (8%) está en desacuerdo. La empresa debe mejorar sus canales de comunicación con sus colaboradores, a través de una comunicación más horizontal.

Objetivo específico: analizar los componentes de control interno, basada en la iso 9001.

**TABLA 40**

Contexto de la organización

Dimensión: Contexto de la organización	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Entendimiento de la organización y su contexto	1	8,3	0	0,00	1	8,3	5	41,6	5	41,6	12	100
Entendimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	2	16,6	0	0,00	0	0,00	4	33,33	6	50,00	12	100
Conocimiento de la organización	Bajo		Medio		Alto		Total					
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	2	16,6	5	45,8	5	45,8	12	100%				

**Fuente:** Grupo de Investigación

**INTERPRETACIÓN:** La dimensión " Contexto de la organización ", se encuentra en un nivel Medio, y Alto puesto que el indicador muestra, 5 (45%), respectivamente. Los encuestados con un 5 (41,6%) están totalmente de acuerdo que tienen Entendimiento de la organización y su contexto. Un 1 (8,3%) está totalmente en desacuerdo que tiene entendimiento sobre la Organización. Es importante que Transporte Inversiones Fernández S.A.C logre que todos sus colaboradores tengan entendimiento sobre la organización y su contexto.

En el indicador Entendimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los encuestados con un 6 (50%) están totalmente de acuerdo que los colaboradores entienden lo que los colaboradores necesitan. Un 2 (16%) está totalmente en desacuerdo. Es necesario que los colaboradores en su totalidad comprendan lo que realmente requieren los clientes para brindar un mejor servicio.

**TABLA 11**

Nivel de liderazgo

Dimensión: Liderazgo	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Demostración de liderazgo y compromiso	1	8,3	0	0,00	1	8,3	6	50,00	4	33,33	12	100
Desarrollo de la política de la calidad	0	0,00	4	33,33	3	25,00	4	33,33	1	8,3	12	100
Comunicación de la política de la calidad	4	33,33	4	33,33	1	8,3	2	16,6	1	8,3	12	100
	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>		<b>Total</b>					
<b>Liderazgo</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
	12	100	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	100%		

**Fuente:** Grupo de Investigación

**INTERPRETACIÓN:** La dimensión "Liderazgo", se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 12 (100%). En el indicador Demostración de liderazgo y compromiso, los encuestados con 6 (50%) consideran que están totalmente de acuerdo

que existe un buen liderazgo, un 1 (8%) considera que están totalmente en desacuerdo. El liderazgo es importante para poder guiar a los colaboradores al logro de los objetivos, por lo tanto es necesario que el 100% perciba un liderazgo efectivo. En el indicador Desarrollo de la política de la calidad un 4 (33%) está en desacuerdo que Transporte Inversiones Fernández S.A.C tiene políticas de calidad, un 4 (33%) está de acuerdo que existen políticas de calidad, y finalmente un porcentaje importante de 3 (25%) son indiferentes. Por lo tanto se puede apreciar que las políticas de calidad no están bien definidas dentro de la organización, es por ello los porcentajes dispersos. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe implementar políticas de calidad y difundirlas al total de sus colaboradores.

Finalmente, en el indicador Comunicación de la política de la calidad un 4 (33%) está totalmente en desacuerdo que exista una comunicación de calidad, un 1 (8%) está totalmente de acuerdo. La comunicación es vital para toda organización, por lo que la empresa debe de mejorar sus canales de comunicación. Los encuestados están totalmente en desacuerdo que exista liderazgo y compromiso, Desarrollo de la política de la calidad y Comunicación de la política de la calidad. Estos indicadores muestran que no existe un liderazgo efectivo que contribuya a lograr que los colaboradores logren los objetivos trazados por la empresa. El indicador más resaltante es que 4 (33,33%) consideran que no se comunican las políticas de calidad.

**TABLA 12**

Nivel de planificación

Dimensión: Planificación	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades	4	33,33	3	25,00	2	16,66	1	8,3	2	16,66	12	100
Planificación de control de cambios	0	0,00	5	41,6	2	16,66	4	33,33	1	8,3	12	100
Objetivos de calidad y planificación	5	41,6	1	8,3	1	8,3	3	25,00	2	16,66	12	100
	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>		<b>Total</b>					
<b>Planificación</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
	12	100	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	100%		

**Fuente:** Grupo de Investigación

**INTERPRETACIÓN:** La dimensión " Planificación", se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 12 (100%). Los encuestados con un 4 (33%) están totalmente en desacuerdo que exista Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, un 2 (16%) está totalmente de acuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe establecer lineamientos para poder aprovechar las oportunidades que presenta el mercado. En el indicador Planificación de control de cambios, un 5 (41%) está en desacuerdo que Transporte Inversiones Fernández S.A.C tenga un plan para controlar los cambios del medio, un 1 (8%) está totalmente de acuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe tener planificado los posibles cambios del entorno, para enfrentarlos de manera eficiente. En el indicador Objetivos de calidad y planificación un 5 (41%) está totalmente en desacuerdo que la empresa plantee objetivos de calidad, un 2 (16%) está totalmente de acuerdo. La empresa debe de tener objetivos planificados y de calidad.

**TABLA 13**

Nivel de soporte

Dimensión: Operaciones	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Planificación y control operacional	0	0,00	4	33,33	1	8,3	7	58,33	0	0,00	12	100
Requisitos para los productos y servicios	1	8,3	1	8,3	1	8,3	5	41,66	4	33,33	12	100
Diseño y desarrollo de los productos y servicios	2	16,6	0	0,00	0	0,00	6	50,00	4	33,33	12	100
Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	1	8,3	0	0,00	1	8,3	4	33,33	6	50,00	12	100
	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>		<b>Total</b>					
<b>Operaciones</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
	7	58,3	5	41,6	0	0,00	12	100%				

**Fuente:** Grupo de Investigación

**INTERPRETACIÓN:** La dimensión " Soporte ", se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 7 (58,3%). Los encuestados en un 5 (41%) están totalmente en desacuerdo que exista Estipulación y abastecimiento de los recursos necesarios, un 7 (58%) esta acuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe abastecer de forma oportuna a las diversas áreas para que puedan realizar sus labores de forma correcta. En el indicador Competencia (establecimiento y aseguramiento que las personas sean competentes) un 4 (33%9 está totalmente en desacuerdo que las empresa incremente la competencia de sus colaboradores, un 2 (16%) está totalmente de acuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe capacitar a sus colaboradores para incrementar sus competencias técnicas y personales. En el indicador Toma de conciencia, un 4 (33%) está totalmente de acuerdo que los colaboradores son conscientes al momento de prestar el servicio, un 2 (16%) está totalmente en desacuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe buscar el compromiso de todos los colaboradores para que brinden un servicio con conciencia y empatía. En el indicador Establecimiento de las comunicaciones internas y externas un 5 (41%) está de acuerdo que la comunicación tanto interna como externa es efectiva, un 1 (8%) está totalmente en desacuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe estar siempre optimizando sus canales de comunicación, tanto internos como externos.

**TABLA 14**

Nivel de operaciones

Dimensión: Operaciones	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Planificación y control operacional	0	0,00	4	33,33	1	8,3	7	58,33	0	0,00	12	100
Requisitos para los productos y servicios	1	8,3	1	8,3	1	8,3	5	41,66	4	33,33	12	100
Diseño y desarrollo de los productos y servicios	2	16,6	0	0,00	0	0,00	6	50,00	4	33,33	12	100
Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	1	8,3	0	0,00	1	8,3	4	33,33	6	50,00	12	100
<b>Operaciones</b>	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>		<b>Total</b>					
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	7	58,3	5	41,6	0	0,00	12	100%				

**Fuente:** Grupo de Investigación

**INTERPRETACIÓN:** La dimensión " Operaciones ", se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 7 (58,3%). Los encuestados con un 7 (58%) están Acuerdo que en la empresa existe Planificación y control operacional, un 4 (33%) está en desacuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe planificar y controlar sus operaciones. En el indicador Requisitos para los productos y servicios un 5 (41%) esta Acuerdo que la empresa controla los productos y servicios suministrados externamente, un 1 (8%) está totalmente en desacuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe mantener el control sobre los productos y servicios suministrados. En el indicador Diseño y desarrollo de los productos y servicios un 6 (50%) esta Acuerdo que la empresa está desarrollando nuevos productos y servicios, un 2 (16%) está totalmente en desacuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe estar en constante innovación de los servicios que oferta. En el indicador Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente un 6 (50%) está totalmente de acuerdo que se controla a los suministrados que son entregados por los proveedores, un 1 (8%) está totalmente en desacuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe mantener control sobre sus proveedores.

**TABLA 15**

Nivel de evaluación de desempeño.

Dimensión: Evaluación de desempeño	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Establecimiento del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación	4	33,33	3	25,00	1	8,3	3	25,00	1	8,3	12	100
Planificación de auditorías internas	0	0,00	4	33,33	4	33,33	4	33,33	0	0,00	12	100
Revisión de las acciones por la alta dirección	1	8,3	0	0,00	2	16,6	4	33,33	5	41,6	12	100
	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>		<b>Total</b>					
<b>Evaluación de desempeño</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
	12	100	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	100%		

**Fuente:** Grupo de Investigación

**INTERPRETACIÓN:** La dimensión " Evaluación de desempeño ", se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 12 (100%). Los encuestados con un 4 (33%) están totalmente en desacuerdo que exista Establecimiento del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación, un 1 (8%) está totalmente de acuerdo que se realicen auditorías internas planificadas. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe realizar auditorías internas y hacer un seguimiento de los hallazgos encontrados, para una posterior corrección. En el indicador Planificación de auditorías internas un 4 (33%) está en desacuerdo que la empresa planifique auditoría internas, un porcentaje similar está en acuerdo e indiferente, es decir un 4 (33%). La dispersión de porcentajes, muestra que no está bien definido entre los colaboradores si la empresa planifica o no las auditorías internas, por lo que es función de la alta gerencia definir su planificación. En el indicador Revisión de las acciones por la alta dirección, un 5 (41%) está totalmente de acuerdo que la alta gerencia revisa las acciones realizadas por los subordinados, un 1 (8%) está totalmente en desacuerdo. La alta gerencia siempre debe monitorizar las acciones realizadas por sus colaboradores.

**OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Diseñar estrategias de control interno, basada en la norma ISO 9001-2015 que mejoren la calidad de servicio en la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C.**

**TABLA 16**

Estrategias basadas en los problemas identificados con sus respectivas estrategias

Objetivo	Estrategia	Actividad	Recurso y materiales	Fecha:	Hora	Lugar	Responsable	Presupuesto
Mejorar el conocimiento por parte de los colaboradores sobre el Contexto de la organización	<b>I. Compromiso:</b> Los colaboradores deben conocer sobre el rubro de la organización, además de entendimiento de las necesidades y expectativas de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar las principales deficiencias por parte de los colaboradores en función al rubro de la empresa.</li> <li>▪ Elección del tema.</li> <li>▪ Elegir encargado de la difusión.</li> <li>▪ Reunir a todos los colaboradores.</li> <li>▪ Selección del día, lugar y hora.</li> <li>▪ Determinar el tiempo y break.</li> <li>▪ Organizar el material a utilizar.</li> <li>▪ Alimentos que se brindarán en el break.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un salón para brindar la charla.</li> <li>▪ Proyector visual.</li> <li>▪ Hojas Bon.</li> <li>▪ Lapiceros</li> <li>▪ Sillas.</li> <li>▪ Banner.</li> <li>▪ Sonido.</li> <li>▪ Micrófono, etc.</li> </ul>	▪ Martes 3 de dic 2019	Inicio: 8:30 pm  Finaliza: 10:30 pm	Aula de IEP	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Materiales S/ 150.00 por las</li> <li>▪ Alimentos del Break S/ 220.00</li> </ul>
<b>Presupuesto total de las estrategias Contexto de la organización</b>								S/ 370.00
<b>Fuente:</b> elaboración propia en base a teorías relacionadas al tema								

ELABORADOS CON LOS INDICADORES DE CONTROL INTERNO BASADO EN ISO 9001

**TABLA 17**

Estrategias basadas en los problemas identificados con sus respectivas estrategias

Objetivo	Estrategia	Actividad	Recurso y materiales	Fecha:	Hora	Lugar	Responsable	Presupuesto
Implementar estrategias de liderazgo para los colaboradores de la empresa	<p><b>2. Compromiso:</b>                      Debe existir y compromiso por parte de los colaboradores. También políticas de la calidad en la organización. Las políticas deben ser comunicadas a todos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar las principales líderes de la empresa.</li> <li>▪ Selección del día, lugar y hora.</li> <li>▪ Determinar el tiempo y break.</li> <li>▪ Organizar el material a utilizar.</li> <li>▪ Alimentos que se brindarán en el break.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proyector visual.</li> <li>▪ Hojas Bon.</li> <li>▪ Lapiceros</li> <li>▪ Sillas.</li> <li>▪ Banner.</li> <li>▪ Sonido.</li> <li>▪ Micrófono, etc.</li> </ul>	▪ Martes 10 de dic 2019	Inicio: 8:30 pm  Finaliza: 10:30 pm	Aula de IEP	Couch externo por medio de convenio con Universidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Materiales S/ 150.00 por las</li> <li>▪ Alimentos del Break S/ 220.00</li> </ul>
<b>Presupuesto total de las estrategias Liderazgo</b>								S/ 620.00

**Fuente:** elaboración propia en base a teorías relacionadas al tema

ELABORADOS CON LOS INDICADORES DE CONTROL INTERNO BASADO EN ISO 9001

**TABLA 58**

Estrategias basadas en los problemas identificados con sus respectivas estrategias elaborados con los indicadores de

Objetivo	Estrategia	Actividad	Recurso y materiales	Fecha:	Hora	Lugar	Responsable	Presupuesto
Planificar acciones para aprovechar las oportunidades que se presentan en el mercado	<b>3. Compromiso:</b> Deben existir acciones para aprovechar las oportunidades que se presentan en el mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar las oportunidades en el mercado.</li> <li>▪ Priorización de oportunidades</li> <li>▪ Reunir a todos los colaboradores.</li> <li>▪ Selección del día, lugar y hora.</li> <li>▪ Determinar el tiempo y break.</li> <li>▪ Organizar el material a utilizar.</li> <li>▪ Alimentos que se brindarán en el break.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un salón para brindar la charla.</li> <li>▪ Proyector visual.</li> <li>▪ Hojas Bon.</li> <li>▪ Lapiceros</li> <li>▪ Sillas.</li> <li>▪ Banner.</li> <li>▪ Sonido.</li> <li>▪ Micrófono, etc.</li> </ul>	▪ Martes 17 de dic 2019	Inicio: 8:30 pm  Finaliza: 10:30 pm	Aula de IEP	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Materiales S/ 150.00 por las</li> <li>▪ Alimentos del Break S/ 220.00</li> </ul>
<b>Presupuesto total de las estrategias Planificación</b>								<b>S/ 370.00</b>

**Fuente:** elaboración propia en base a teorías relacionadas al tema

control interno basado en ISO 9001

**TABLA 19**

Estrategias basadas en los problemas identificados con sus respectivas estrategias elaborados con los indicadores de

Objetivo	Estrategia	Actividad	Recurso y materiales	Fecha:	Hora	Lugar	Responsable	Presupuesto	
Abastecer a los colaboradores de recursos necesarios para realizar las actividades.	<b>4. Compromiso:</b> Se debe abastecer de recursos necesarios para realizar las actividades. Se debe implementar mecanismos para asegurar la competitividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar recursos materiales necesarios</li> <li>▪ Priorización recursos materiales</li> <li>▪ Reunir a todos los colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Útiles de escritorio</li> <li>▪ Insumos</li> </ul>	▪ Martes 24 de dic 2019	Inicio: 8:30 pm  Finaliza: 10:30 pm	Almacén	Gerencia	▪ Materiales S/ 1,000 por las	
<b>Presupuesto total de las estrategias</b>								<b>Soporte</b>	<b>S/ 1,000.00</b>
<b>Fuente:</b> elaboración propia en base a teorías relacionadas al tema									

control interno basado en ISO 9001

## Validar la propuesta por juicio de expertos

### VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Mg: Castañeda Gonzales Jaime Laramie

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "Control Interno basado en ISO 9001 para mejorar la calidad de Servicio".

Realizado por: Burgos Montenegro Maria Angelica / Peña Pintado Rocío Marceli

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción</b>		✓			
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		✓			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		✓			
<b>II.</b>	<b>Estructura de la Propuesta</b>		✓			
2.1	Las actividades en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		✓			
2.2	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		✓			
2.3	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	✓				
2.4	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	✓				
<b>III</b>	<b>Fundamentación teórica</b>		✓			
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	✓				
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		✓			
<b>IV</b>	<b>Bibliografía</b>					

4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	/			
<b>V</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de la Propuesta</b>	/			
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	/			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	/			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	/			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el Magister .....

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 9 años

Cargo Actual: DTP - USS - USMP

Fecha: 13/10/2019

  
 -----  
 Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales  
 CLAD - 15345

Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales

DNI N° 41418490

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se discuten los objetivos, los cuales son contrastados con los trabajos previos, así como las teorías relacionadas al tema, logrando una triangulación de los mismos. Se analizan resultados similares y opuestos, para posteriormente llegar a las conclusiones respectivas.

### **Objetivo específico 1. Diagnosticar las dimensiones de la calidad de servicio en la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C – Chiclayo.**

En la primera dimensión Capacidad de respuesta, se encuentra en un nivel Medio puesto que el indicador muestra, Los encuestados que son 10 (83%) están totalmente de acuerdo que Los colaboradores tienen una comunicación con los clientes para la entrega de sus pedidos, un 1 (8%) es indiferente. Es importante que la empresa siempre mantenga una buena comunicación con sus clientes al momento de la entrega de sus pedidos. En el indicador Los colaboradores nunca están demasiados ocupados para contestar las preguntas de los clientes, un 6 (50%) está de Acuerdo que lo colaboradores siempre tienen tiempo para responder alguna inquietud que tenga el cliente con respecto al servicio, un 1 (8%) está en desacuerdo. Los colaboradores siempre deben procurar tener tiempo para poder responder las interrogantes que tengan los clientes. En el indicador La entidad tiene una política de mejora en los tiempos de entrega un 5 (41%) está de acuerdo, un 1 (8%) está totalmente en desacuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe mejorar continuamente sus tiempos de entrega de productos a los clientes. En el indicador La institución debe implementar sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta un 7 (58%) está totalmente de acuerdo y un 1 (8%) es indiferente. El sistema tecnológico que tiene la empresa le permite atender a los clientes de forma rápida.

**Estos resultados se relacionan con la investigación de Goicochea (2018), con su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en la empresa de transportes de carga Rayter y Marc E.I.R.L, en el año 2017”. Centra su investigación en identificar la calidad del servicio considerando la gestión logística. Los resultados demuestran que la empresa es cuidadosa y fiable para realizar el servicio. Concluye, la**

calidad permitirá una mayor rentabilidad, captar compradores y alcanzar a posicionar la empresa en mercado.

**Según la teoría de Parasuramán, Berry y Zeithaml, (1991).** La capacidad de respuesta es tener enfocada una respuesta que ofrece la empresa para brindar el servicio, también es la disposición de ayudar a los clientes de una manera rápida.

**En la segunda dimensión “Fiabilidad”,** se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 7 (58,0%). Los encuestados en 6 (50%) son indiferentes con respecto al indicador Servicio de Calidad y un 4 (33%) está de acuerdo. Estos indicadores muestran que los colaboradores no precisan realmente si la empresa brinda un servicio con estándares de calidad. En el indicador Atención de cambios un 6 (50%) está de acuerdo y un 1 (8%) está en desacuerdo. Este indicador muestra que los colaboradores si solucionan los problemas que tienen los clientes. En el indicador Atención Rápida un 5 (41%) está totalmente de acuerdo y un 2 (16%) está totalmente en desacuerdo. La empresa debe de procurar brindar una atención más rápida a sus clientes.

**Estos resultados guardan relación con la investigación de Bonifaz (2018),** con su investigación titulada “Calidad de servicio, un modelo de gestión competitivo para el sector farmacéutico”. Se centra en determinar la incidencia de la gestión de calidad para hacer más competitiva la cadena farmacéutica. Como resultado, se muestra un alta competitiva referente al precio y calidad del servicio. Concluyendo que la propuesta de estrategias permite mejorar las dimensiones y fidelizar a los clientes.

**Según la teoría de Parasuramán, Berry y Zeithaml, (1991).** La fiabilidad: orientada en describir la forma de realizar el servicio ofrecido, acorde a las especificaciones del cliente, segura y confiable. Resaltando la puntualidad y capacidad, ofreciendo desde el inicio un servicio adecuado

**En la tercera dimensión “Seguridad”,** se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 7 (58,0%). Los encuestados en el indicador Permanencia del cliente un 5 (41%) está de acuerdo y un 1 (8%) en desacuerdo. Este indicador muestra que la empresa tiene personal capacitado para brindar una atención de calidad a sus clientes. En el indicador Competencia profesional, un 6 (50%) esta Acuerdo y un 1 (8%) está totalmente en desacuerdo. Este indicador muestra que la empresa cuenta con profesionales competitivos para brindar el servicio.

**Este resultado tiene relación con la investigación de** “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección General de”. Como resultado de los cuatros fases de la gestión administrativas se encuentran con índice ineficaz y regular. Concluye, que adoptar medidas para mejorar la gestión y captar al público en base a las etapas de planeación, organización, dirección y control.

La seguridad: indica la relación del cliente con la organización o empresa, es decir, tener definido el servicio brindado y que el personal pueda transmitir confianza mediante un trato cortés del servicio ofrecido. (Parasuraman, Berry, & Zeithman, 1991).

**En la cuarta dimensión Elementos tangibles**, se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 7 (58,0%). En el indicador Infraestructura un 5 (41%) está totalmente de acuerdo y un 4 (33%) es indiferente. Este indicador muestra que los colaboradores no están precisos con respecto a que la empresa tenga una infraestructura atractiva para el cliente, por lo que la empresa debería mejorar su infraestructura. En el indicador Distribución de áreas un 5 (41%) está totalmente de acuerdo y un 1 (8%) esta totalmente en desacuerdo. Este indicador muestra que la empresa si tiene una eficiente distribución de sus áreas. En el indicador Recursos materiales un 5 (41%) está totalmente de acuerdo y un 2 (16%) está totalmente en desacuerdo. Este indicador muestra que los recursos materiales con los que cuentan los colaboradores son limitados, por lo que la empresa debería dotar de un abastecimiento más eficiente. En el indicador Imagen un 4 (33%) está totalmente de acuerdo y un 3 (25%) está totalmente en desacuerdo. Este indicador muestra que los colaboradores consideran que la empresa no tiene una buena imagen hacia afuera, por lo que se debería trabajar más con la colectividad en temas de responsabilidad social empresarial. **Estos resultados guardan relación** con la investigación de Díaz y Sánchez (2017) en su investigación denominada “Calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C. Chiclayo- 2016”. Se centró su investigación en determinar las dimensiones de calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Según los resultados el porcentaje de aceptación para elementos tangibles de 80.93%, un 69,13% para empatía y para calidad de respuesta un 55.8%, concluyendo que la empresa si tiene un conocimiento sobre la relación que existe entre calidad del servicio

y la satisfacción del cliente, sin embargo, igual deben aplicar estrategias para mejorar las actividades en los procedimientos para lograr una calidad total e integral.

Druker (1993), indica que los elementos tangibles y sus indicadores son la confianza, la cortesía y la honestidad; también denominan intangibilidad: describe como bienes tangibles que se encuentran en la empresa considerando la apariencia de los equipos, instalaciones, así como los materiales de comunicación.

**En la quinta dimensión “Empatía”**, se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 7 (58,0%). Los encuestados en un 4 (33%) están totalmente de acuerdo que existe Reglas de cortesía y un 2 (16%) está en desacuerdo. Este indicador muestra que en la empresa el trato cortes hacia los colaboradores no es total. En el indicador Comunicación un 6 (50%) esta Acuerdo que existe una comunicación eficiente, un 1 (8%) está en desacuerdo. La empresa debe mejorar sus canales de comunicación con sus colaboradores, a través de una comunicación más horizontal.

**Los resultados tienen relación con la investigación de “Calidad de Servicio al cliente Banco BBVA Continental – Sucursal Moshoqueque”**, centra su investigación en determinar la calidad del servicio de la empresa utilizado un cuestionario para recolección de datos, debido a falencia de la atención al cliente en relación a las actividades realizadas. El resultado es que no cuenta con límite de aforo y no se llevan a cabo las actividades diarias de la empresa. Concluyo, que la falta de capacidad de aforo ocasiona malestar.

La empatía: que se centra específicamente en la atención personalizada a los clientes con el objetivo de cumplir todas sus expectativas. (Parasuraman, Berry, & Zeithman, 1991), y sus indicadores son la atención y las expectativas.

**Objetivo específico 2 Analizar los componentes de control interno, basada en la ISO 9001.**

**En su primer componente tenemos “Contexto de la organización”** se encuentra en un nivel Medio, y Alto puesto que el indicador muestra, 5 (45%), respectivamente. Los encuestados con un 5 (41,6%) están totalmente de acuerdo que tienen Entendimiento de la organización y su contexto. Un 1 (8,3%) está totalmente en desacuerdo que tiene entendimiento sobre la Organización. Es importante que Transporte Inversiones

Fernández S.A.C logre que todos sus colaboradores tengan entendimiento sobre la organización y su contexto.

En el indicador Entendimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los encuestados con un 6 (50%) están totalmente de acuerdo que los colaboradores entienden lo que los colaboradores necesitan. Un 2 (16%) está totalmente en desacuerdo. Es necesario que los colaboradores en su totalidad comprendan lo que realmente requieren los clientes para brindar un mejor servicio.

**Los resultados guardan relación con la investigación de Balla & López (2018)** “El control interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador”. Centra su investigación en la afectación del control interno para usarlo de instrumento dentro de la organización. Concluyendo, que la aplicación del control interno permite eficiencia y eficacia, va desde trabajadores hasta la alta gerencia, logrando metas cumplimiento de expectativas y alcanzando los objetivos propuesto de la empresa.

**Contraloría General de la República, (2016)** indica que El ambiente de control, que determina la estructura a seguir de las actividades realizadas, considerando los procesos y normas que deben aplicarse de una forma transversal en la entidad con sus indicadores de procesos y normas.

**En su segundo componente tenemos "Liderazgo"**, se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 12 (100%). En el indicador Demostración de liderazgo y compromiso, los encuestados con 6 (50%) consideran que están totalmente de acuerdo que existe un buen liderazgo, un 1 (8%) considera que están totalmente en desacuerdo. El liderazgo es importante para poder guiar a los colaboradores al logro de los objetivos, por lo tanto, es necesario que el 100% perciba un liderazgo efectivo. En el indicador Desarrollo de la política de la calidad un 4 (33%) está en desacuerdo que Transporte Inversiones Fernández S.A.C tiene políticas de calidad, un 4 (33%) está de acuerdo que existen políticas de calidad, y finalmente un porcentaje importante de 3 (25%) son indiferentes. Por lo tanto, se puede apreciar que las políticas de calidad no están bien definidas dentro de la organización, es por ello los porcentajes dispersos. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe implementar políticas de calidad y difundirlas al total de sus colaboradores. Finalmente, en el indicador Comunicación de la política de la calidad un 4 (33%) está totalmente en desacuerdo que exista una comunicación de

calidad, un 1 (8%) está totalmente de acuerdo. La comunicación es vital para toda organización, por lo que la empresa debe de mejorar sus canales de comunicación. Los encuestados están totalmente en desacuerdo que exista liderazgo y compromiso, Desarrollo de la política de la calidad y Comunicación de la política de la calidad. Estos indicadores muestran que no existe un liderazgo efectivo que contribuya a lograr que los colaboradores logren los objetivos trazados por la empresa. El indicador más resaltante es que 4 (33,33%) consideran que no se comunican las políticas de calidad.

**Estos resultados guardan relación con Vásquez & JÓse (2019)**, en su investigación titulada “Estrategias de Control Interno para la correcta administración de los bienes muebles en la Municipalidad Distrital de Colasay, Jaén -2017”, no existe procedimientos para la asignación de bienes muebles e inmuebles; revelando que existe una ineficiente admiración. El 80% indican que no conocen la ley que regula el control de bienes Concluyendo que la aplicación de control permite establecer medidas para incrementar la eficiencia.

**Contraloría General de la República, (2016)** El liderazgo es la evaluación de riesgo, enfocado en la realización de un proceso que permita enfrentar riesgos de una forma constante y determinar las medidas correctivas con sus indicadores de riesgos y medidas correctivas.

**En el tercer componente tenemos “Planificación”**, se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 12 (100%). Los encuestados con un 4 (33%) están totalmente en desacuerdo que exista Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, un 2 (16%) está totalmente de acuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe establecer lineamientos para poder aprovechar las oportunidades que presenta el mercado. En el indicador Planificación de control de cambios, un 5 (41%) está en desacuerdo que Transporte Inversiones Fernández S.A.C tenga un plan para controlar los cambios del medio, un 1 (8%) está totalmente de acuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe tener planificado los posibles cambios del entorno, para enfrentarlos de manera eficiente. En el indicador Objetivos de calidad y planificación un 5 (41%) está totalmente en desacuerdo que la empresa plantee objetivos de calidad,

un 2 (16%) está totalmente de acuerdo. La empresa debe de tener objetivos planificados y de calidad.

**Estos resultados guardan relación con Cadillo (2017)** en su investigación titulada "Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú". Se centró en identificar la relación entre ambas variables. Concluye, que existe una relación entre la gestión administrativa y el control interno; para ello se tiene que capacitar al personal.

**Contraloría General de la República, (2016)** la Planificación es la actividad de control, que disminuye los riesgos que puedan afectar los objetivos considerando la revisión de las normas e instrucciones establecidas y verificando las actividades y procesos ejecutados para garantizar la gestión mediante procesos sistemáticos, lógicos, documentados, debidamente difundidos con sus indicadores de normas establecidas, actividades y procesos ejecutados y documentos definidos.

**En el cuarto componente tenemos "Soporte"**, se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 7 (58,3%). Los encuestados en un 5 (41%) están totalmente en desacuerdo que exista Estipulación y abastecimiento de los recursos necesarios, un 7 (58%) este acuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe abastecer de forma oportuna a las diversas áreas para que puedan realizar sus labores de forma correcta. En el indicador Competencia (establecimiento y aseguramiento que las personas sean competentes) un 4 (33%) está totalmente en desacuerdo que las empresas incrementen la competencia de sus colaboradores, un 2 (16%) está totalmente de acuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe capacitar a sus colaboradores para incrementar sus competencias técnicas y personales. En el indicador Toma de conciencia, un 4 (33%) está totalmente de acuerdo que los colaboradores son conscientes al momento de prestar el servicio, un 2 (16%) está totalmente en desacuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe buscar el compromiso de todos los colaboradores para que brinden un servicio con conciencia y empatía. En el indicador Establecimiento de las comunicaciones internas y externas un 5 (41%) está de acuerdo que la comunicación tanto interna como externa es efectiva, un 1 (8%) está totalmente en desacuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe estar siempre optimizando sus canales de comunicación, tanto internos como externos.

**Estos resultados son coherentes con la investigación de Alvarado & Cevallos (2017)** “Gestión administrativas y control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transporte y Comunicaciones 2014”. Como resultado de los cuatros fases de la gestión administrativas se encuentran con índice ineficaz y regular. Concluye, que adoptar medidas para mejorar la gestión y captar al público en base a las etapas de planeación, organización, dirección y control.

**Contraloría General de la República, (2016)** El soporte es La información y comunicación, centrado en el flujo de información para la toma de decisiones que le permita alcanzar los objetivos mediante el cumplimiento de compromisos con sus indicadores de veracidad y flexibilidad

**En el quinto componente tenemos “Operaciones”**, se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 7 (58,3%). Los encuestados con un 7 (58%) están Acuerdo que en la empresa existe Planificación y control operacional, un 4 (33%) está en desacuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe planificar y controlar sus operaciones. En el indicador Requisitos para los productos y servicios un 5 (41%) esta Acuerdo que la empresa controla los productos y servicios suministrados externamente, un 1 (8%) está totalmente en desacuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe mantener el control sobre los productos y servicios suministrados. En el indicador Diseño y desarrollo de los productos y servicios un 6 (50%) esta Acuerdo que la empresa está desarrollando nuevos productos y servicios, un 2 (16%) está totalmente en desacuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe estar en constante innovación de los servicios que oferta. En el indicador Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente un 6 (50%) está totalmente de acuerdo que se controla a los suministrados que son entregados por los proveedores, un 1 (8%) está totalmente en desacuerdo. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe mantener control sobre sus proveedores.

**Los resultados guardan relación con la investigación de Balla & López (2018)** “El control interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador”. Centra su investigación en la afectación del control interno para usarlo de instrumento dentro de la organización. Concluyendo, que la aplicación del control interno permite eficiencia y

eficacia, va desde trabajadores hasta la alta gerencia, logrando metas cumplimiento de expectativas y alcanzando los objetivos propuesto de la empresa.

**Contraloría General de la República, (2016)** Las operaciones son de Supervisión, basado en la mejora continua, así como en la evaluación de las actividades mediante procesos de supervisión con la finalidad de determinar cómo se están realizando las actividades organizacionales con sus indicadores de evaluación y supervisión.

**En el sexto componente tenemos "Evaluación de desempeño"**, se encuentra en un nivel Bajo puesto que el indicador muestra, 12 (100%). Los encuestados con un 4 (33%) están totalmente en desacuerdo que exista Establecimiento del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación, un 1 (8%) está totalmente de acuerdo que se realicen auditorías internas planificadas. Transporte Inversiones Fernández S.A.C debe realizar auditorías internas y hacer un seguimiento de los hallazgos encontrados, para una posterior corrección. En el indicador Planificación de auditorías internas un 4 (33%) está en desacuerdo que la empresa planifique auditorías internas, un porcentaje similar está en acuerdo e indiferente, es decir un 4 (33%). La dispersión de porcentajes, muestra que no está bien definido entre los colaboradores si la empresa planifica o no las auditorías internas, por lo que es función de la alta gerencia definir su planificación. En el indicador Revisión de las acciones por la alta dirección, un 5 (41%) está totalmente de acuerdo que la alta gerencia revisa las acciones realizadas por los subordinados, un 1 (8%) está totalmente en desacuerdo. La alta gerencia siempre debe monitorizar las acciones realizadas por sus colaboradores.

**Estos resultados guardan relación con Cadillo (2017)** en su investigación titulada "Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú". Se centró en identificar la relación entre ambas variables Concluye, que existe una relación entre la gestión administrativa y el control interno; para ello se tiene que capacitar al personal.

**Contraloría General de la República, (2016)** la Evaluación del desempeño es la actividad de control, que disminuye los riesgos que puedan afectar los objetivos considerando la revisión de las normas e instrucciones establecidas y verificando las actividades y procesos ejecutados para garantizar la gestión mediante procesos

sistemáticos, lógicos, documentados, debidamente difundidos con sus indicadores de normas establecidas, actividades y procesos ejecutados y documentos definidos.

**Objetivo específico 3 Diseñar estrategias de control interno, basada en la norma ISO 9001-2015 para mejorar la calidad de servicio en la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C – Chiclayo.** Las estrategias son: Contexto de la organización, Liderazgo, Planificación, Soporte, Operación, Evaluación de desempeño, Mejora.

**Contracción de hipótesis:**

**H: 1** La propuesta de estrategias de control interno, basada en ISO 9001-2015, pueden mejorar la calidad de servicio de la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C- Chiclayo.

**H: 0** La propuesta de estrategias de control interno, basada en ISO 9001-2015, no puede mejorar la calidad de servicio de la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C- Chiclayo.

**Decisión:**

De los resultados obtenidos se decide: Aceptar la H1 y rechazar la H: 0

Por lo tanto: La propuesta de estrategias de control interno, basada en ISO 9001-2015, pueden mejorar la calidad de servicio de la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C- Chiclayo.

## **VI. CONCLUSIONES**

- Las estrategias de control interno, basada en ISO 9001 son conocimiento del contexto de la organización, el liderazgo, la planificación, el soporte, la operación, la evaluación del desempeño y la mejora continua.
- La calidad de servicio en la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C – Chiclayo es deficiente, puesto que los indicadores arrojan porcentajes bajos en 4 dimensiones las cuales son fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y empatía, con un (58,0%) así lo indica. Solo la dimensión capacidad de respuesta muestra un nivel medio con un 83%.
- El control interno, basada en la ISO 9001 en la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C, es deficiente, esto debido a que, de las 7 dimensiones analizadas, 6 de estas muestran un porcentaje bajo con un 100%. Es decir, consideran que la empresa no tiene un sistema de control interno. Solo la dimensión Contexto de la organización, tiene un nivel de medio con 45%.
- Las estrategias de control interno, basada en la norma ISO 9001-2015 para mejorar la calidad de servicio en la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C – Chiclayo, son: Entendimiento de la organización y su contexto, Demostración de liderazgo y compromiso, Desarrollo de la política de la calidad, Comunicación de la política de la calidad, Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, Estipulación y abastecimiento de los recursos necesarios, Toma de conciencia, Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, Control de las salidas no conformes, Planificación de auditorías internas.
- La propuesta fue validada por el experto el cual después de revisar la estructura y diseño, firmo en señal de conformidad.

## **VII. RECOMENDACIONES.**

- Las estrategias de control interno, basada en ISO 9001 son conocimiento del contexto de la organización, el liderazgo, la planificación, el soporte, la operación, la evaluación del desempeño y la mejora continua.
- La empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C – Chiclayo debe mejorar su calidad de servicio implementado una adecuada comunicación con los clientes al momento de entregar sus encomiendas, deben también dedicarle tiempo a responder interrogantes por parte de los usuarios. Es necesario también que se mejoren los tiempos de entrega de los productos, teniendo un soporte tecnológico de vanguardia. Se debe también capacitar a los colaboradores para mejorar su desempeño laboral. Mejorar la infraestructura también es necesario, así como desarrollar el bienestar físico del colaborador. Finalmente se debe de tratar con amabilidad, responsabilidad equidad a los clientes.
- La empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C, debe mejorar los mecanismos de control interno buscando el que colaborador tenga un amplio entendimiento sobre el rubro de la organización y su contexto, también se debe buscar líderes que generen compromiso entre los trabajadores. Es necesario que se establezcan políticas de calidad y que estas sean comunicadas. Se debe tener mecanismos para aprovechar las oportunidades que se presentan en el mercado. El abastecimiento de recursos debe ser eficiente para que los colaboradores puedan realizar sus actividades. Finalmente se debe tener actualizada la información de la empresa y establecer mecanismos de control de las entradas y salidas de productos e insumos.
- La empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C – Chiclayo debe de aplicar las estrategias de control interno, basada en la norma ISO 90001-2015 para mejorar la calidad de servicio, es decir: Lograr Entendimiento de la organización y su contexto, demostrar liderazgo y compromiso, desarrollar políticas de la calidad, comunicar las políticas de calidad. También debe tener acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.
- Aplicar la propuesta fue validada por el experto implementado las siguientes estrategias: Identificar las principales deficiencias por parte de los colaboradores. Identificar los principales líderes de la empresa. Identificar las oportunidades en el mercado. Identificar recursos materiales necesarios. Identificar colaboradores con desempeño deficiente.

## REFERENCIAS

- Álvarez, G., y Delgado, J. (2015). Diseño de Estudios Epidemiológicos, El Estudio Transversal: Tomando una Fotografía El Estudio Transversal: Tomando una Fotografía. disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/bolclinhosinfson/bis-2015/bis151f.pdf>
- Andina (2015). *¿Por qué las empresas peruanas deben afanarse por dar un servicio de calidad?* disponible en <https://rpp.pe/lima/actualidad/por-que-las-empresas-peruanas-deben-afanarse-por-dar-un-servicio-de-calidad-noticia-920531>
- Ángels, D. (2008). *La Reflexiva en la formación inicial de maestros/as Evaluación de un modelo.* [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9346/Tesis\\_Angels\\_Domingo.pdf](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9346/Tesis_Angels_Domingo.pdf)
- Arellano, M. (2015). *El consumidor peruano prefiere calidad y seguridad en productos y servicios.* disponible en <https://peru21.pe/economia/consumidor-peruano-prefiere-calidad-seguridad-productos-servicios-170131>
- Asociación Española para la calidad AEC (2019). *Norma ISO 9000.* disponible en <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-iso-9000>
- Berry, L., Bennet, D., y Brown, C. (1989). *Calidad de servicio.* Madrid, España.
- Contraloría General de la República (2016). *Control Interno.* Lima, Perú.
- Contraloría General de la República (2018). *¿Qué es el Sistema de Control Interno?* [http://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTERNO\\_2016.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf)
- Cuatrecasas, A. (2001). *Gestión Integral de la calidad. Implementación: control y certificación.* Barcelona, España: Gestión.
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Scielo y Educación Superior* 45(178), Mexico, 79-95.
- Druker, P. (1993). *El ejecutivo eficaz.* Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

- Fernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México.
- Fisher, L., y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. Mexico: McGraw Hill Interamericana S.A.
- Freund, J., y Simon, G. (1992). *Estadística elemental* (8 ed.). México, México: Pearson.
- Gallardo , A., y Reynaldos, G. (2014). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. disponible en [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412011000100007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007)
- García, I., y Napoleón, B. (2016). *El control interno para la gestión de tecnologías de la información*. Ecuador: Caribeña de Ciencias Sociales.
- Hernández, R., y Fernández, C. (1996). *Metodología de la investigación*. disponible en <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Hernández, et al . (2013). *CALIDAD BASADO EN NORMAS ISO 9001* . Lima, Perú.
- Hernández, G., Arcos, J., y Sevilla, J. (2013). *Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México*. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-45652013000200004](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652013000200004)
- Hernández, M. (2016). *Management control and performance measurement systems: basic concepts as a framework for research*. Santo Domingo, República Dominicana: Ciencia y Sociedad, vol.42.
- Hernández, O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Redalyc y Actualidad Contable FACES*, 19 (33), 15-41.

- Instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual (INDECOPI). (2016). *Unas 800 empresas cuentan con certificación de gestión de calidad*. <https://www.redalyc.org/html/1872/187244133006/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2013). *Estructura empresarial 2012*. Depósito Legal Biblioteca de la Nación. <https://www.redalyc.org/html/1872/187244133006/>
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. Mexico: Prentice- Hall.
- Leda.Gil, H. (2015). *Sistema de estructuración integral de control interno por el área de inventarios del sector fabricante de carrocerías ubicado en el estado Aragua*. La Morita, Venezuela.
- León, K., y Guerra , R. (2016). *Las normas ISO 9000: una mirada desde la gestión del conocimiento, la información, innovación y el aprendizaje organizacional*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612016000200002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000200002)
- Lifeder,A. (2015). *Metodología de la investigación*. de [http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Lifeder,A. (2018). *Investigación Explicativa: Características, Técnicas y Ejemplos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-explicativa/>
- Lizarzaburu, E. (2015). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:rVEq30b6sLgJ:https://www.redalyc.org/html/1872/187244133006/+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Martin, M. (2016). Customers determination of service quality and satisfaction in a return/repair process: a quantitative study. *International Academy of Marketing Studies Journal*,20(1), 30-52.
- Martínez, V. (2015). *Métodos, Técnicas e instrumentos de Investigación*. [https://www.academia.edu/6251321/M%C3%A9todos\\_t%C3%A9cnicas\\_e\\_instrumentos\\_de\\_investigaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/6251321/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_investigaci%C3%B3n)

- montalvo y de la hoz . (2018). *modelo de la norma iso 9001-2015*. Lima, Perú.
- Montalvo, T., y De La Hoz, E. (2018). *Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana*.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062018000100035](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062018000100035)
- Navarro, F., y Ramos, L. (2016). Control interno en los proceso de producción de la industria litográfica en Baranquilla. *Index y Revista La Salle, Colombia*, 245-267.
- Norma ISO 9001:2015 (2015). *Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015*.  
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- Parasuraman, A., Berry, L., y Zeithman, V. (1991). Refinement and Reassessment of the of the Serqual Scale. *Journal of Retailing* 67(4), 420-450.
- Quero, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach*.  
<http://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Quinaluisa , N., Ponce , V., Muñoz , S., y Ortega , X. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)
- Ramírez, C. (2015). *Admisnitración Teorías y Enfoques*. Colombia: Marco EIRL.
- Rey, M. (1999). *Calidad del servicio al cliente y gestión de reclamos*. Servilla: Ceade Editorial S.L.
- Sánchez, M., y Sánchez, C. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategias para la competitividad en las organizaciones*. Mexico.
- Solarte, F., Enriquez, E., y Benavides, M. (2015). Metodología del análisis y evaluación de riesgos aplicados. *Revista Tecnológica ESPOL-RTE*,28(5),p. 492-507.
- Tamaño, C., y Silva, I. (2015). *Técnicas e Instrumentos de recolección de datos*.  
<http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>

- Vargas, C., y Lategana, J. (2015). La evolución de las herramientas de control de gestión. *Index y Revista Argentinica de Investigación de Negocios 1 (2)*, 71-84.
- Vargas, M., y Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Bogotá, Colombia: Universidad La Sabana, Dirección de Publicaciones y ECOE Ediciones.
- Vega, L., y Nieves, A. (2016). Procedimientos para la gestión de la Supervisión y Monitoreo del control interno. *Redalyc y Revista Ciencias Holguin,22(1)*, Cuba, 1-19.
- Villalba, C. (2015). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776917.pdf>
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Scielo y Revista Universidad y Sociedad, 9(2)*, Ecuador, 247-252.

## ANEXOS

### Anexo 1. Resolución de carrera profesional



#### RESOLUCIÓN DE CARRERA PROFESIONAL Nº 0598-2020-UCV-VA-P01/CEA

Pimentel, 18 de setiembre de 2020

#### VISTO

La solicitud de fecha 17 de setiembre de 2020, presentada al Coordinador de Escuela Profesional de Administración, en el cual solicita se emita la Resolución para la Sustentación de Tesis denominada: “Control interno basado en iso 9001 para mejorar la calidad de servicio en la empresa transporte e inversiones Fernández s.a.c., Chiclayo”, presentado por las Bachilleres, Burgos Montenegro Maria Angelica y Peña Pintado Rocio Magali, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, y;

#### CONSIDERANDO:

Que el proceso para optar el Título Profesional esta normado en el Reglamento General de la Universidad César Vallejo.

Que, haciendo cumplido con los requisitos de ley, el Coordinador de la Escuela Profesional de Administración, en uso de sus atribuciones conferencias:

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO 1°: DESIGNAR** como evaluador de la Tesis mencionada, a los profesionales siguientes:

- Presidente : Mg. Yosip Ibrahim Mejía Díaz
- Secretario(a) : Mg. Johanna Margoth Alarcón Torres
- Vocal : Dra. Teonila Colunche Campos

**ARTÍCULO 2°: SEÑALAR** como lugar, fecha y hora de sustentación el siguiente:

- Lugar : Plataforma Zoom
- Día : lunes 21 de setiembre de 2020
- Hora : 08:00 am.

**ARTÍCULO 3°: DISPONER** que el Secretario del Jurado evaluador redacte un Acta detallado del proceso de Sustentación en la que figuren los criterios de evaluación

**ARTÍCULO 4°: ELEVAR** el Acta de Sustentación, la carpeta de Título Profesional y 02 CDs de la Tesis a la Coordinación de Grados y Títulos

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



MBA. Yosip Mejía Díaz  
Coordinador Escuela de Administración  
Sede Chiclayo

C.C., Dirección de Escuela, Interesado, Archivo.

## Anexo 2. Carta de aceptación de la empresa

### CARTA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA

FECHA: 13/07/19

Ing. Carlos Javier Restrepo Muñoz  
Coordinador del Programa de formación para adultos - UCY

Mediante el presente para informar que el Srta. María Angélica Burgos Montenegro, alumnado de su curso de estudio Universidad Cesar Vallejo de la carrera profesional de Administración, ha sido aceptado para realizar su proyecto de tesis, profesional con nombre "Control interno Basado en las ISO para mejorar la Calidad de Servicio en la Empresa de Transportes e Inversiones Ferrovial SAC - Oxcayan", bajo la supervisión y asesoría de Rolando Ferrada Méndez quien representa el cargo de Gerente.

Así mismo se permite constatarle que el Srta. María Angélica Burgos Montenegro realizará el proyecto en referencia en el lapso comprendido del 02-04-19 al 20-07-19 en un horario de entrada de 8:00 hasta las 03:00 pm. Y 3:00 pm a 6:30 pm.

ATENTAMENTE:



## Anexo 3 .Cuestionario

### Cuestionario de control interno

Para responder a la siguiente encuesta, marcar con un aspa la alternativa a elegir.

Considerando que:

1 = totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo,

4 = De acuerdo y, 5 = Totalmente de acuerdo.

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: Contexto de la organización</b>					
1	Tiene usted amplio entendimiento sobre el rubro de la organización y su contexto					
2	Tiene usted entendimiento de las necesidades y expectativas de los clientes					
	<b>DIMENSIÓN: Liderazgo</b>					
3	Existe liderazgo y compromiso por parte de los colaboradores					
4	Existen políticas de la calidad en la organización					
5	Las políticas de la calidad son comunicadas a todos los colaboradores					
	<b>DIMENSIÓN: Planificación</b>					
6	Existen acciones para aprovechar las oportunidades que se presentan en el mercado					
	<b>DIMENSIÓN: Soporte</b>					
7	Existe abastecimiento de los recursos necesarios para realizar las actividades					

8	Existen mecanismos para asegurar la competitividad de las personas					
9	La información que maneja la empresa está debidamente documentada					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Operación					
10	Existe mecanismos de Planificación y control de las operaciones que realiza la empresa					
11	Existe control sobre los procesos, productos y servicios suministrados externamente					
12	Existe mecanismos de control de las salidas de productos					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Evaluación de desempeño					
13	Se Planifican las auditorías internas					
14	La alta dirección revisa las acciones realizadas por los colaboradores					

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Para responder a la siguiente encuesta, marcar con un aspa la alternativa a elegir.

Considerando que:

1 = totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo,

4 = De acuerdo y, 5 = Totalmente de acuerdo.

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
1	Los colaboradores tiene una comunicación con los clientes para la entrega de sus pedidos					

2	Los colaboradores nunca están demasiados ocupados para contestar las preguntas de los clientes					
3	La entidad tiene una política de mejora en los tiempos de entrega					
4	La institución debe implementar sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta.					
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>					
5	La entidad cumple con los plazos establecidos para la entrega de mercadería					
6	Cuando un cliente tiene un problema, la entidad muestra interés por solucionarlo					
7	Se tiene información actualizada y confiable sobre el servicio brindado					
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
8	El personal cuenta con personal capacitado para el desempeño de sus labores en el área comercial					
9	El personal cuenta con personal capacitado para el desempeño de sus labores en el área de entrega					
10	La organización brinda prioridad al conocimiento y atención de los colaboradores para inspirar confianza y credibilidad					
	<b>DIMENSIÓN: ELEMENTO TANGIBLE</b>					
11	La entidad brinda medidas que conlleven al bienestar físico del colaborador					
12	La entidad se cuenta con buena infraestructura para el desarrollo de las actividades					

13	Antes de incorporar elementos nuevos al servicio, analiza cuidadosamente cuál es la manera de ubicarlos					
14	Considera usted que la institución deba proporcionar materiales de seguridad al trabajador para efectuar labores riesgosas					
15	La empresa se preocupa por brinda una buena imagen					
	<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>					
16	El trato de los colaboradores con los clientes es siempre amable					
17	Los colaboradores siempre actúan con equidad y responsabilidad					
18	Los colaboradores siempre están dispuestos ayudar a los cliente					

Gracias

**TABLA 21**

## Estadísticos de fiabilidad por elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Pregunta01	15,14	24,810	,872	,965
Pregunta02	14,14	22,476	,870	,965
Pregunta03	14,57	23,619	,774	,968
Pregunta04	14,29	22,905	,894	,964
Pregunta05	15,00	24,333	,885	,964
Pregunta06	15,14	24,810	,872	,965
Pregunta07	14,43	21,619	,922	,964
Pregunta08	15,14	24,810	,872	,965
Pregunta09	15,00	24,333	,885	,964
Pregunta10	15,00	24,333	,885	,964
Pregunta11	15,14	24,810	,872	,965
Pregunta12	14,14	22,476	,870	,965
Pregunta13	14,57	23,619	,774	,968
Pregunta14	14,29	22,905	,894	,964
Pregunta15	15,00	24,333	,885	,964
Pregunta16	15,14	24,810	,872	,965
Pregunta17	14,43	21,619	,922	,964
Pregunta18	15,14	24,810	,872	,965

**TABLA 6**

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variab les	Definición	Metodología	Población
¿De qué manera la propuesta de control interno, basada en ISO 9001, mejorará la calidad de servicio de la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C – Chiclayo?	<b>Objetivo General</b>	La propuesta de control interno, basada en ISO 9001-2015, permitirá mejorar la calidad de servicio de la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C – Chiclayo.	<b>VI</b> Control Interno, ISO 9001	Es un instrumento que permite a la gerencia establecer medidas para llevar a cabo los objetivos y ser eficientes en el cumplimiento de las actividades asignadas, enfocado en reducir las deficiencias internas de la empresa. (Vivanco, 2017)	<b>Enfoque</b>	La población es un grupo de eventos que presentan las mismas características para el análisis de estudio, del cual se pretende obtener resultados, por ello es necesario determinar las características exactas para obtener una delimitación
	<b>Objetivos Específicos</b>			Es un medio de diferenciación para ser más competitivo e incrementando su productividad en las	<b>Técnica</b>	
	a. Evaluar el nivel de la calidad de servicio de la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C – Chiclayo.		<b>VD</b> Calidad de servicio		<b>Instrumento</b>	

---

<p>b. Analizar la teoría de control interno, basada en la ISO 9001.</p>	<p>actividades de la empresa, con una mayor satisfacción en el cliente; enfocada en la autoestima de los colaboradores mediante un adecuado clima laboral y en la mejora de la gestión. (Sánchez &amp; Sánchez, 2016).</p>	<p>adecuada. (Fernández, Fernández, &amp; Baptista, 2014)</p>
<p>c. Diseñar estrategias de control interno, basada en la Norma ISO 9001-2015 que permita mejorar la calidad de servicio de la empresa Transporte e Inversiones Fernández S.A.C – Chiclayo.</p>		<p>Cuestionario y Ficha documentaria</p>

---

Fuente: Elaboración propia.

### a. Operacionalización de variables

**TABLA 7**

Operacionalización variable independiente

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición
Control Interno, basado en la ISO 9001	Contexto de la organización	Entendimiento de la organización y su contexto	Tiene usted amplio entendimiento sobre el rubro de la organización y su contexto	TA:(5) "Totalmente de acuerdo"
		Entendimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Tiene usted entendimiento de las necesidades y expectativas de los clientes	A:(4) "De acuerdo"
	Liderazgo	Demostración de liderazgo y compromiso	Existe liderazgo y compromiso por parte de los colaboradores	I:(3) "Indiferente"
		Desarrollo de la política de la calidad	Existen políticas de la calidad en la organización	D:(2)
		Comunicación de la política de la calidad	Las políticas de la calidad son comunicadas a todos los colaboradores	En desacuerdo

	Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades		TD:(1)
Planificación	Objetivos de calidad y planificación	Existen acciones para aprovechar las oportunidades que se presentan en el mercado	Totalmente en desacuerdo
	Planificación de control de cambios		
	Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades		
	Objetivos de calidad y planificación		
Soporte	Estipulación y abastecimiento de los recursos necesarios	Existe abastecimiento de los recursos necesarios para realizar las actividades	
	Competencia (establecimiento y aseguramiento que las personas sean competentes)	Existen mecanismos para asegurar la competitividad de las personas	
	Toma de conciencia	La información que maneja la empresa está debidamente documentada	
	Establecimiento de las comunicaciones internas y externas		
	Inclusión de la información documentada		
Operación	Planificación y control operacional	Existe mecanismos de Planificación y control de las operaciones que realiza la empresa	
	Requisitos para los productos y servicios	Existe control sobre los procesos, productos y	

		servicios suministrados externamente
	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	
	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Existe mecanismos de control de las salidas de productos
	Producción y provisión del servicio	
	Liberación de los productos y servicios	
	Control de las salidas no conformes	
Evaluación de desempeño	Establecimiento del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación	Se Planifican las auditorías internas
	Planificación de auditorías internas	La alta dirección revisa las acciones realizadas por los colaboradores
	Revisión de las acciones por la alta dirección	
Mejora	Determinación y selección de todas las oportunidades de mejora	
	Reacción para la no conformidad y acción correctiva	La alta dirección revisa las acciones realizadas por los colaboradores
	Mejoramiento de forma continua la idoneidad, adecuación y eficacia del control interno	

**Fuente:** Elaboración propia

**TABLA 8**

Operacionalización variable dependiente

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Rapidez en la entrega del servicio	Los colaboradores tiene una comunicación con los clientes para la entrega de sus pedidos	TA:(5) "Totalmente de acuerdo"
			Los colaboradores nunca están demasiados ocupados para contestar las preguntas de los clientes	
			La entidad tiene una política de mejora en los tiempos de entrega	
			La institución debe implementar sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta.	
	Fiabilidad	Servicio de calidad de atención	La entidad cumple con los plazos establecidos para la entrega de mercadería	I:(3)
			Cuando un cliente tiene un problema, la entidad muestra interés por solucionarlo	"Indiferente"
			Se tiene información actualizada y confiable sobre el servicio brindado	
	Seguridad	Permanencia del cliente	El personal cuenta con personal capacitado para el desempeño de sus labores en el área comercial	D:(2) En desacuerdo
			El personal cuenta con personal capacitado para el desempeño de sus labores en el área de entrega	
		Competencia profesional	La organización brindad prioridad al conocimiento y atención de los colaboradores para inspirar confianza y credibilidad	TD:(1) Totalmente en desacuerdo
Elementos tangibles (intangibilidad)	Infraestructura	La entidad brinda medidas que conlleven al bienestar físico del colaborador		
	Distribución de áreas	La entidad se cuenta con buena infraestructura para el desarrollo de las actividades		

	Recursos materiales	Antes de incorporar elementos nuevos al servicio, analiza cuidadosamente cuál es la manera de ubicarlos
	Imagen	La empresa se preocupa por brindar una buena imagen La entidad brinda medidas que conlleven al bienestar físico del colaborador
Empatía	Reglas de cortesía	El trato de los colaboradores con los clientes es siempre amable
	Comunicación	Los colaboradores siempre actúan con equidad y responsabilidad Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los clientes

**Fuente:** Elaboración propia