

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO
DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, AÑO 2017**

TESIS PRESENTADO POR:

Bachiller QUISPE MAMANI, Pamela Judith

Bachiller YANEZ FERNANDEZ, Yorwi Eder

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO.**

ASESORA: C.P.C. HUAMANI PÉREZ, María
Isabel

PUERTO MALDONADO, 2017

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, AÑO 2017

TESIS PRESENTADO POR:

Bachiller QUISPE MAMANI, Pamela Judith

Bachiller YANEZ FERNANDEZ, Yorwi Eder

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO.

ASESORA: C.P.C. HUAMANI PÉREZ, María Isabel

PUERTO MALDONADO, 2017

PÁGINAS PREVIAS

Dedicatoria.

Dedico este trabajo de tesis a Dios, siempre es el primero en mi vida el que me da la oportunidad de concretizar lo que ansié; a mis papas, su crianza forjo mi espíritu luchador con valores; y a mis hermanos por su apoyo incondicional, alentadores que sin ello quizás no hubiera alcanzado verme titulada que anhele siempre.

**Atte. Pamela Judith Quispe
Mamani**

Con fe y cariño, siempre agradeciendo al Dios es el que ilumina mi diario caminar por permitirme un día más de vida junto a mi madre y hermanito que incondicionalmente me apoyan eso me da fuerzas para obtener los logros y metas que siempre trace.

Dedico con mucho cariño a mi hermano mayor, que fue guía en mi vida, alentándome y aconsejándome siempre. El recuerdo que tengo de él es el ejemplo de lucha constante. Por eso le brindo un homenaje a su recuerdo.



Atte. Yorwi Eder Yanez Fernandez

Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme la vida, a la UNAMAD, que facilito en todo momento el desarrollo profesional permitiéndome la participación; a las autoridades y profesores que siempre me apoyaron motivándome para culminar mi tesis.

Atte. Pamela Judith Quispe Mamani

Hay obstáculos en la vida pero tengo siempre a mi lado a Dios, por eso le agradezco siempre primero, es el que me dio la fortaleza y guió mis pasos y así los obstáculos que se presentaron fueron vencidos, lo cual tiene el resultado que logre culminar mi carrera; expreso mi agradecimiento como muestra de agradecimiento a mi madre, cuyo apoyo decidido fue constante en todos los años de estudio; finalmente agradecer a mi gran amigo Gyno Alberto Cruz Velásquez por apoyarme siempre, con sus consejos y orientaciones indispensables en el desarrollo de esta presente tesis, gracias.

Atte. Yorwi Eder Yanez Fernandez

Presentación

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE ECOTURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS.

SEÑORES INTEGRANTES DEL JURADO.

Cumpliendo el Reglamento General de Grados y Títulos de la UNAMAD aprobado con Resolución de Consejo Universitario N.º525-2017-UNAMAD-CU de fecha 21 de Agosto del 2017, con la consideraciones del caso otorgo a ustedes esta investigación denominado: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, AÑO 2017, cuya finalidad es poder optar el título Profesional de Contador Público. En la fase del trabajo hemos elegido por utilizar el Método de Investigación, tipo de estudio no experimental con un diseño Descriptivo – Correlacional de corte transversal, cuyo objetivo es de determinar la incidencia entre el control interno y la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la UNAMAD.

Se considera que el presente es de mucha importancia para las entidades públicas y privadas que cuentan con una Unidad de Almacén, por brindar información sobre la importancia de un eficiente control interno en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén con la finalidad de describir la problemática existente y así contar con una Unidad de Almacén eficiente y eficaz para satisfacer a las áreas usuarias.

Resumen

Se reconoce que el control interno es un medio que sirve a las organizaciones y así se obtenga el cumplimiento de sus objetivos institucionales pudiendo ella informar cómo está la gestión a los usuarios o interesados en ella, asimismo constituye un instrumento de gestión que trata de procedimientos y operaciones internas de la institución, partiendo por establecer de controles exactos en aspectos críticos de la calidad de servicio. El presente estudio tiene por objeto valorar la incidencia del control interno en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de UNAMAD. La investigación es de tipo descriptivo, correlacional de corte transversal, para lo cual se empleará técnicas y herramientas de recolección de datos mediante encuestas, entrevistas y revisión documentaria, las encuestas y entrevistas serán aplicadas a los servidores públicos de la UNAMAD.

Una vez realizado el análisis y la interpretación de los datos obtenidos por medio de la encuesta, conformada por 30 preguntas, se procederá a realizar la prueba de hipótesis, con la finalidad de determinar si es que existe correlación significativa entre ambas variables. Finalmente, los hallazgos que se van a obtener permitirán dar recomendaciones, referente a la importancia del control interno en la Unidad de Almacén, buscando sensibilizar a los servidores públicos, sobre el rol que cumplen en el ejercicio de sus funciones, proporcionándoles un instrumento adicional.

Palabras clave: Control, interno, calidad, servicio, gestión, capacidad, eficiencia.

Abstract

Internal control has been recognized as a tool for the management of all types of organization, obtains reasonable security for the fulfillment of its institutional objectives and is able to report on its management to the people interested in it, as well as a tool of management that favors the improvement of the processes and the internal operations of the entity, starting from the establishment of punctual controls in the most critical aspects of the quality of service. This study aims to evaluate the incidence of internal control in the quality of service of the Warehouse Unit of the National Amazonian University of Madre de Dios. The research is descriptive, cross-sectional correlational, for which techniques and instruments of data collection will be used through surveys, interviews and documentary review, the surveys and interviews will be applied to the public servants of the Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Once the analysis and interpretation of the data obtained through the survey, made up of 30 questions, the hypothesis test will be carried out, in order to determine if there is a significant correlation between the two variables. Finally, the findings will allow us to give recommendations regarding the importance of internal control in the Warehouse Unit, seeking to sensitize public servants on the role they play in the exercise of their functions, providing them with an additional instrument.

Keywords: Control, internal, quality, service, management, capacity, efficiency.

Introducción

El trabajo realizado tiene por objeto determinar de qué manera el control interno incide en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la UNAMAD, Año 2017.

En el Perú existe un órgano rector (la Contraloría General de la República) encargada de ejecutar el control y acciones a diferentes áreas con la finalidad de controlar, supervisar y ver el manejo de los recursos públicos, de acuerdo con los lineamientos y políticas establecidas. Una de las áreas que siempre se ha visto en el ojo de la tormenta es la Unidad de Almacén cuyos responsables hacen caso omiso a las herramientas proporcionadas por el Sistema Nacional de Control impidiendo el desarrollo efectivo en las tareas encomendadas a los mismos.

Lo indicado anteriormente motivó a realizar el desarrollo de este análisis, ejecutando a través de cuatro capítulos, indicándoles a continuación:

CAPITULO I, Problema de Investigación, Descripción del Problema, se formuló el Problema, los objetivos, variables, Operacionalización de Variables, Hipótesis, Justificación y consideraciones éticas.

CAPITULO II, Antecedentes, Marco Teórico, Definición de Términos.

CAPITULO III, Metodología de Investigación, Tipo, Diseño, Población y Muestra, Técnicas e instrumentos de recolección, validez y confiabilidad, Tratamiento de los Datos.

CAPITULO III, Resultado del trabajo de investigación, conclusiones, sugerencias y referencias bibliográficas.

Al finalizar, se muestran la bibliografía y los anexos de la investigación.

Índice

PAGINAS PREVIAS

Dedicatoria	
Agradecimientos	
Presentación	
Resumen	
Abstract	
Introducción	
Índice	
Índice de gráficos	
Índice de tablas	

CAPITULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.	Descripción del Problema	1
1.2.	Formulación del Problema	2
	1.2.1.Problema General	2
	1.2.2.Problemas Específicos.....	2
1.3.	Objetivo.....	2
	1.3.1.Objetivo General	2
	1.3.2.Objetivos Específicos	2
1.4.	Variables.....	3
	1.4.1.Identificación de variables	3
1.5.	Operacionalización de Variables	4
1.6.	Hipótesis.....	8
	1.6.1.Hipótesis General.....	8
	1.6.2.Hipótesis Específico	8
1.7.	Justificación	8
1.8.	Consideraciones éticas.....	9

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudios.....	11
------	-------------------------------	----

2.1.1.	Antecedentes Internacionales	11
2.1.2.	Antecedentes Nacionales.....	12
2.1.3.	Antecedentes Locales	17
2.2.	Marco Teórico.....	19
2.2.1.	Control interno.....	19
2.2.2.	Calidad de servicio	29
2.3.	Definiciones de Términos	47
CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN		
3.1.	Tipo de Estudio.....	49
3.2.	Diseño de la Investigación	49
3.3.	Población y muestra	51
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	53
3.4.1.	Técnicas de recolección de datos	53
3.4.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	53
3.4.3.	Validez de juicio de expertos para los instrumentos de recolección de datos.	54
3.4.4.	Confiabilidad de los Instrumentos de recolección de datos. ...	56
3.5.	Tratamiento de los Datos.....	57
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
4.1.	Análisis descriptivo	67
4.2.	Análisis inferencial	80
4.3.	Prueba de hipótesis	81
4.4.	Discusión	91
CONCLUSIONES		93
SUGERENCIAS.....		95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		97
ANEXOS.....		102

Índice de gráficos

Gráfico 1: Las dimensiones de la calidad del servicio de Garvín	35
Gráfico 2: Las dimensiones de la calidad del servicio de Grönroos.....	36
Gráfico 3: Esquema modelo Servqual de calidad de servicio	40
Gráfico 4: Análisis descriptivo variable 1 Control Interno.....	67
Gráfico 5: Análisis descriptivo dimensión 1 Actividades de Control Gerencial	69
Gráfico 6: Análisis descriptivo dimensión 2 Información y Comunicación....	70
Gráfico 7: Análisis descriptivo dimensión 3 Supervisión	72
Gráfico 8: Análisis descriptivo variable 2 Calidad de Servicio.....	73
Gráfico 9: Análisis descriptivo dimensión 4 Satisfacción de usuarios	75
Gráfico 10: Análisis descriptivo dimensión 5 Gestión de Calidad	76
Gráfico 11: Análisis descriptivo dimensión 6 Capacidad de respuesta	78

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de medición de las variables	51
Tabla 2: Distribución de la Población	
Tabla 3: Escala Valorativa del Control Interno	53
Tabla 4: Escala Valorativa del Calidad de Servicio	54
Tabla 5: Validación de juicio de expertos de instrumento Control Interno ...	55
Tabla 6: Validación de juicio de expertos de instrumento Calidad de Servicio	56
Tabla 7: Estadística de Fiabilidad de Control Interno.....	56
Tabla 8: Estadística de Fiabilidad de Calidad de Servicio	57
Tabla 9: Descriptores análisis variable1 Control Interno	59
Tabla 10: Descriptores análisis Dimensión 1 Actividades de Control gerencial	60
Tabla 11: Descriptores análisis Dimensión 2 Información y Comunicación .	61
Tabla 12: Descriptores análisis Dimensión 3 Supervisión	62
Tabla 13: Descriptores análisis variable 2 Calidad de Servicio	63
Tabla 14: Descriptores análisis Dimensión 4 Satisfacción de Usuarios.....	64
Tabla 15: Descriptores análisis Dimensión 5 Gestión de calidad.....	65
Tabla 16: Descriptores análisis Dimensión 6 Capacidad de Respuesta	66
Tabla 17: Análisis descriptivo para la variable 1 Control Interno.....	67
Tabla 18: Análisis descriptivo para la dimensión 1 Actividades de Control Gerencial	68
Tabla 19: Análisis descriptivo para la dimensión 2 Información y Comunicación	70
Tabla 20: Análisis descriptivo dimensión 3 Supervisión.....	71
Tabla 21: Análisis descriptivo variable 2 Calidad de Servicio	73
Tabla 22: Análisis descriptivo dimensión 4 Satisfacción de usuarios.....	74
Tabla 23: Análisis descriptivo dimensión 5 Gestión de Calidad	76
Tabla 24: Análisis descriptivo dimensión 6 Capacidad de respuesta.....	77
Tabla 25: Estadísticos de resumen.....	79
Tabla 26: Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra	80
Tabla 27: Control Interno * Calidad de servicio tabulación cruzada.....	81

Tabla 28: Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis general	82
Tabla 29: Medidas simétricas para la hipótesis general	82
Tabla 30: Actividades de Control Gerencial * Calidad de servicio tabulación cruzada	84
Tabla 31: Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica 1	84
Tabla 32: Medidas simétricas hipótesis específica 1	85
Tabla 33: Información y comunicación * Calidad de servicio tabulación cruzada	86
Tabla 34: Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica 2	87
Tabla 35: Medidas simétricas para la hipótesis específica 2	87
Tabla 36: Supervisión * Calidad de servicio tabulación cruzada.....	89
Tabla 37: Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica 3	89
Tabla 38: Medidas simétricas para la hipótesis específica 3	90

CAPITULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

La Unidad de Almacén es una unidad de servicio con el objetivo de resguardar, custodiar y dar ingreso a todos los bienes y elementos que son adquiridos, donados, obsequiados y cedidos a una entidad pública o privada. La doctrina refiere que la gestión de almacenes viene a ser el proceso de la función logística (Órgano Encargado de las Contrataciones), que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. La gestión de almacenes tiene como objetivo optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como son el abastecimiento y la distribución física, constituyendo una de las actividades más importantes para el funcionamiento de la organización.

La Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios es un centro de Educación Superior creada por Ley N. ° 27297, tiene por visión ser la Universidad líder en la región amazónica, holística, humanística, democrática, innovadora, con vocación de servicio, comprometida con la solución de los problemas de nuestra sociedad pluricultural, de la biodiversidad y del medio ambiente, orientada al desarrollo sostenible a través de principios y valores éticos, en el marco de una gestión eficiente, eficaz y transparente.

En la Unidad de Almacén de la universidad, se puede evidenciar una baja calidad en el servicio, el mismo que no contribuye eficientemente en el soporte estructural, organizacional y funcional de la misma. En ese orden de ideas, mediante la presente investigación demostraremos que el control interno incide directamente en la eficiencia y la calidad de servicios en la Unidad de Almacén de la UNAMAD.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el control interno incide en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

P.E.1. ¿De qué manera las actividades de control gerencial inciden en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017?

P.E.2. ¿De qué manera la información y comunicación incide en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017?

P.E.3. ¿De qué manera la supervisión incide en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017?

1.3. Objetivo

1.3.1. Objetivo General

Determinar de qué manera el control interno incide en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

O.E.1. Determinar de qué manera las actividades de control gerencial inciden en la calidad de servicio de la Unidad de

Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

O.E.2.Determinar de qué manera la información y comunicación incide en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

O.E.3.Determinar de qué manera la supervisión incide en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

1.4. Variables

1.4.1. Identificación de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE

Control interno.

DIMENSIONES

1. Actividades de control gerencial.
2. Información y comunicación.
3. Supervisión.

VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad de servicio

DIMENSIONES

1. Satisfacción de usuarios.
2. Gestión de Calidad.
3. Capacidad de respuesta

1.5. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;">CONTROL INTERNO VARIABLE INDEPENDIENTE</p>	<p>Definición 1: El control, incluye al plan de organización los procesos regulados y medidos, impartidos en la empresa, cuyo fin es proteger sus activos (patrimonio y bienes), para control y precisión y fiabilidad de sus datos contables, promueve la eficiencia operativa y tratar de adherir Políticas afianzadas. Rusenias, R.O. (1992).</p>	<p>Actividades de control gerencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Separación de tareas y responsabilidades.
	<p>Definición 2: El control interno proceso metódico, un medio sistemático que es llevado por personas que lideran en sus espacios, no son solo manuales de organización y proceso, solo pueden Contribuir un nivel razonable de seguridad no es una seguridad total que lleva a cabo o alcanzar objetivos. Holmes, A. (1994).</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Acceso restringido a los recursos, activos y registros.
	<p>Definición 3:</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de procesos, actividades y tareas.
	<p>Definición 3:</p>	<p>Información y comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información y responsabilidad.
			<ul style="list-style-type: none"> - Calidad y suficiencia de la información.
			<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación interna y externa.

	<p>El control interno cuyo proceso diseñado, implementado y continuo por aquellos a cargo de Gobierno empresarial, para proporcionando así seguridad prudente para logra objetivos en una empresa, otorgando confianza a la información financiera, efectividad, eficiencia de operaciones y cumpliendo la ley y regulaciones.</p> <p>Vizcarra, M. J. (2013).</p>	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> - Prevención y Monitoreo oportuno del control interno. -Evaluación del Control Interno. -Grado de cumplimiento de leyes y normas vigentes.
	<p>Definición 1:</p> <p>La calidad del servicio es la anuencia de un servicio con los detalles y perspectivas del cliente.</p> <p>Vargas, Q. M., & Aldana, d. V. (2006).</p> <p>Definición 2:H</p> <p>Hábito que es desarrollado, practicado por una empresa para conociendo e interpretando perspectivas de sus clientes, como resultado, servicio accesible, conveniente, ágil, dúctil, estimable,</p>	Satisfacción de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de calidad en el servicio ofrecido. -Nivel del cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

CALIDAD DE SERVICIO VARIABLE DEPENDIENTE	<p>favorable, pertinente, real y confiable, bajo contextos inesperada, así el cliente sienta comprensión, con entrega y vigor, impresionado valorando lo esperado, suministrando en resultado más entradas y mínimos costos de la empresa.</p> <p>Pizzo, M. (2013).</p> <p>Definición 3:</p> <p>Instrumento necesario para una cultura organizacional, conformidad, una responsabilidad que debe tener como valor, hacia un proceso continuo de evaluativo y mejora, y así obtener la confianza de los usuarios diferenciándose de la competencia que es una estrategia de ganancias.</p> <p>(2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamento. Revista Venezolana de Gerencia.</p>		- Porcentaje de quejas recibidas
		Gestión de calidad	- Análisis de la documentación.
			- Evaluación de la calidad.
			- Evaluación del nivel de capacitación de los trabajadores.
	- Prestación de un servicio rápido.		

		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none">- Disponibilidad para atender.- Voluntad para ayudar a los usuarios.
--	--	------------------------	---

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Hi. El control interno si incide de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

1.6.2. Hipótesis Específico

H.E.1. Hi. Las actividades de control gerencial si inciden de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

H.E.2. Hi. La información y comunicación si incide de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

H.E.3. Hi. La supervisión si incide de manera favorable en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

1.7. Justificación

El presente trabajo de tesis puesto a vuestra consideración lleva por título: “El control interno y su incidencia en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017”, se justifica por la misma que pretende demostrar la importancia significativa del control interno, a efectos de dar solución a la problemática descritas líneas arriba.

La realidad refleja que la Oficina Universitaria de Abastecimiento (Órgano Encargado de las Contrataciones) de toda institución, en

especial la Unidad de Almacén, es fundamental para lograr los fines de una organización desde el punto de vista del resguardo, provisión, almacén, registro y otros; lo cual a través de un estudio previo se verificó que no existe un control interno en la Unidad de Almacén de nuestra Alma Máter, razón por la cual no es eficiente en el desarrollo de sus funciones; por lo que se amerita realizar la presente investigación para la aplicación de un control interno, a fin de lograr eficiencia y calidad en los servicios de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Asimismo, mediante la metodología utilizada en el presente trabajo servirá de referencias a investigaciones futuras, por otro lado también servirá para los marcos teóricos, ya que es una investigación muy importante que coadyuva al logro de objetivos de las instituciones, cabe resaltar que los resultados de esta investigación servirá para la que las instituciones tomen en cuenta las sugerencias para mejorar efectivamente el área y la conducta de los trabajadores en el control interno y la calidad de servicio de la Unidad de Almacén.

A través de la presente investigación, la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios podrá contar con una herramienta fiable que le permita tomar las medidas necesarias en la Unidad de Almacén, a efectos de lograr eficiencia y calidad en los servicios; sirviendo como sistema de apoyo y soporte en la organización, estructura y funcionalidad del Centro de Estudio Universitario de Madre de Dios.

1.8. Consideraciones éticas

En el presente estudio se guardó identificar a cada una de los encuestados que colaboraron que respondieron los instrumentos de la investigación, asimismo se consideró también principios éticos que son necesarias para el desarrollo, tales como confidencialidad,

consentimiento informado, libre participación y anonimato de la información.

Confidencialidad. - Los resultados obtenidos en información no será revelada para otro fin.

Consentimiento informado. - El objetivo del consentimiento informado es solicitar autorización a la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, para la utilizar el nombre y la aplicación de instrumentos para ejecución del presente trabajo de investigación y la participación voluntaria.

Libre participación. - Es intervención de colaboradores sin exigencia alguna, motivándoles la importancia de la presente investigación para el desarrollo de las funciones.

Anonimidad. - Los colaboradores se mantendrán como anónimos, por ética de las respuestas que puedan brindar de forma sincera.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1. Internacionales

Para, Abad Acosta, María Gabriela; Pincay Díaz, David Enrique en su investigación titulada: “Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de la calidad en una empresa de seguros de Guayaquil”, tesis presentada para optar el Título de Ingeniería Comercial, en la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. En la investigación, se utilizó la siguiente información: La entidad de seguros estableció el nivel de satisfacción percibido por los consumidores y los usuarios externos, evidencias de carencias en la calidad del servicio y la organización de la cultura, que están influenciando no cumplan el 80% de la producción comunicable en relación con lo que presupuestaron para el año 2013.

Las encuestas efectuadas, viendo que las áreas más importantes son inconvenientes para los departamentos que están en contacto con los corredores y / o clientes, debido a más altitud que las demás funciones, tiempos de resolución de problemas. De 24 a 48 horas, tiempo que deben reducirse para obtener eficacia. (Abad Acosta & Pincay Díaz, 2014).

Según, Martínez, Mesías Ramiro Fernando, otorga dice mediante el trabajo “El control interno en la comercialización de pólizas de seguros de vehículos livianos como factor clave en la gestión de cobranzas en Sweaden compañía de seguros y reaseguros S.A.”, estudio cuyo fin es obtener el grado de Magíster en Gerencia Financiera Empresarial de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. En otorgando las conclusiones: El análisis del proceso

de control interno analiza el trabajo sobre las operaciones de la organización, el control es inadecuado en particular en la póliza de vehículos livianos en Quito, afectando la Gestión que efectúa el Área de Recaudaciones.

Hay falta de comunicación organizacional, una vez que se detecta un déficit en las políticas comerciales no existiendo consideración para las empresas. Es esencial que después de la aprobación, el Consejo de Administración según lo establecido por los estatutos de la compañía. (Martínez, 2014).

Asimismo, Solís, Solís Eulalia Alexandra, nos dice en su trabajo: “El sistema de control interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa del gobierno municipal del Cantón San Pedro de Pelileo”, tesis obtener el grado de Magister en Auditoría Gubernamental, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Concluye manifestando:

Los informes deben ser consistentes con los errores y las decisiones que consumen un informe de Excel y no pueden contarse automáticamente por un informe, lo que ocasiona retrasos; además en el área de cobro, en particular, en un período sensible de pérdida; en la administración del capital, sus importantes controles incrementales en los depósitos, el tesorero es el que acude al banco a ejecutar arriesgando. También aplica las normas de control interno formuladas por el Contralor General del Estado, se toma en cuenta la experiencia de los servidores y cubrir estos puestos. (Solís, 2014).

2.1.2. Nacionales.

Según, Flores Valencia Edson Adolfo, en su investigación titulada: “Repercusión del control interno en la gestión municipal de la municipalidad provincial de San Román”, investigación y así lograr

el grado de Magíster en Administración en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Concluyendo así: El control interno tiene un impacto significativo en la gestión del municipio de San Román - Juliaca 2013; los efectos comparativos en la indagación realizada, se estableció que la evaluación del riesgo de control interno tiene influencia mayormente en la calidad de vida de la localidad; también, las acciones de control en la ejecución del presupuesto contra el presupuesto de gastos.

Está disponible de manera significativa en relación con la administración del gobierno local, sin embargo con la recopilación de datos, aplicando la prueba de hipótesis, se ha establecido, el entorno de control no cumple metas y programas. Contexto que no está permitiendo que la gestión sea buena en el municipio de San Román - Juliaca 2013. (Flores, 2015).

Asimismo, Sánchez, Sánchez Liliana Ruth, dice según su trabajo nominada: "Evaluación del sistema de control interno basado en la metodología COSO ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial 2012-2014", tesis presentada cuyo fin es poder contar con el Grado de Maestro en Auditoría en la Gestión Empresarial en la UNMSM. Concluyendo: los resultados obtenidos mediante encuesta llevada a cabo con los empleados de la empresa, veremos que tenemos un 57% área créditos. El 65% de trabajadores en el área de cobranza desconoce de sus funciones así desarrollar adecuadamente la gestión de riesgos, principalmente las empresa que no capacita al personal en todos los asuntos afines con el área, los empleados no se identifican, no hay ideas claras de gestión eficientemente del personal no está establecido como tratar los riesgos que afectan el lograr objetivos. Asimismo, la metodología requerida para la optimización y evaluación en métodos, subprocesos de áreas de créditos y cargos del auditor, financiando evaluaciones, procesos y subprocesos del desempeño de esa institución, dirigida a

optimizar la validez usando recursos para el logro de los objetivos institucionales. (Sánchez, 2015).

También (Salazar, 2014), menciona que “El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy”, estudio presentado así contar con el grado de Magíster en Ciencia Política en la Universidad Católica del Perú. En su análisis arriba a las siguientes conclusiones: Se identificó dificultades en la estructura del Poder Ejecutivo, limitando un correcto trabajo de los Métodos de Control Interno en las organizaciones. El Órgano de Control Institucional es el ente rector según la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

Para, Vela Mori, Rafael; Zavaleta Cuevas, Lizdey Milagros, en su análisis investigativo denominada:” Influencia de la Calidad del Servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014, trabajo cuya finalidad es optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo. Concluyendo así: por medio del servicio eficiente que es ofrecido en la cadena CLARO-TOTTUS Stores media directamente en la atención y repercuten en el aumento de las ventas. También la necesidad de servicio y los niveles de vida están relacionados, calificando los usuarios, buenos y regulares; en las cadenas Claro Tottus, en Trujillo”. (Vela Mori & Zavaleta Cuevas, 2014).

Asimismo, Barbarán, Barragán Gloria María, dice según investigación titulada: “Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú”, trabajo y así contar con el grado de Magíster en Contabilidad y Finanzas en la Universidad de San Martín de

Porres. Concluyendo así: ejecutando el control interno se orienta la gestión del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú; ya que el ambiente de control interno socorre a fundar metas y objetivos corporativos; a través de la generalización del funcionamiento de la operación CGBVP influyendo en la conciencia del control personal. Asimismo, la evaluación de influencias en las políticas de CGBVP; acciones de control centradas en las habilidades usadas en el CGBVP; ya que estas acciones consisten en procesos aplicados a un programa que cumple con las directivas de la administración de CGBVP. (Barbarán, 2013).

Según, Crisologo Llallihuamán Marleni Flor, bajo este trabajo dice “Control interno en la gestión de los gobiernos locales del callejón de Huaylas-Ancash”, estudio dirigido a contar con el grado de Magíster en Contabilidad y Finanzas, en la escuela de postgrado de la Universidad de San Martín de Porres. Concluye así: efectivamente, en control interno tiene Influencia en los municipios en su gestión; eso significa que el grado de evaluación del riesgo afecta a la población; Del mismo modo, las acciones de control influyeron en el rendimiento de la ejecución del presupuesto frente al gasto. (Crisologo, 2013).

Asimismo, Samaniego, Montoya Celfa Monica, dice su investigación titulada: “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo”, y así poder contar con el grado de Magíster en Auditoría y Control de Gestión en la Universidad de San Martín de Porres. concluye así: El entorno de control puede influir estableciendo objetivos y metas de la compañía, y las funciones no están definidas, por ejemplo, no están optimizadas, pero los resultados no son buenos, los objetivos no son los mismos, más

no son comparables de un período a otro; las Acciones de Control impactan en el resultado de la producción; la Información y Comunicación influye en el valor de toda la estrategia, la compañía en su totalidad mantendrá una buena comunicación en el personal, es una forma de comunidad positiva y negativa que puede suceder, sirviendo de modelo para seguir lo positivo. (Samaniego, 2013).

Según, Vera, Rabines Rafael Teodoro, en su investigación titulada: “Implementación de políticas y procedimientos de control interno en empresas del Sistema Financiero en estado de liquidación”, tesis para contar con el grado de Magíster en Auditoría en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Concluyendo así: No existe un consejo de administración dentro de la Intendencia de Bancas, Seguros y Administradores de fondos privados, establece la ejecución del control interno para las compañías ligadas al sistema financiero en estado de liquidación.

De la misma manera, el control está presente en el sistema de control corporativo en situación de liquidación, básicamente se priorizan los controles contables, o el desempeño de la información en la información de supervisión y la atención de pautas. No hay politización que cree un contexto propicio para el interior, una administración de recursos humanos sobre la gestión de empresas; no hay carteles del personal de la organización ni manuales de trabajo de la organización que guíen el trabajo de los trabajadores; por qué grandes cantidades no están involucradas con los objetivos corporativos. (Vera, 2013).

Para, Suárez Bazalar Raúl, en su investigación titulada: “El nivel de Calidad de Servicio de un Centro de Idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 – 2012”. Investigación para

poder obtener el Grado de Magíster en Administración en Mercadotecnia en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Concluye así: analizando se dice que el patrón SERVQUAL expresa un nivel del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao, periodos 2011-2012, mencionado en una media ponderacion de 3.39. Se establece a la confiabilidad debe concentrar en la Complacencia del Consumidor del centro de idiomas, aprobándose con la correlación de Pearson para lograr el resultado positivo significativa de 0.937 y una regresión lineal simple con residuos mínimos. (Suárez, 2014).

Mientras, Castro Pulcha, Bernardo Elías, en su investigación denominada: “La Calidad de Servicio tercerizado en la banda ancha telefónica del Perú”. Tesis para optar el Grado de Magíster en Administración en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Arriba a las siguientes conclusiones: Se encontró el 77.65% de los técnicos tienen menos de 2 años de servicio, tiempo suficiente para contar y conocer técnicamente el servicio al cliente, como resultado de la rotación de los trabajadores por viaje a compromisos equivalentes en el extranjero de los peritos más experimentados.

Los resultados de la encuesta de satisfacción de los clientes, es como satisfecho o muy satisfecho, el (92.19%) aceptables para el proceso de reparación (86.37%), así como semejantes en el periodo de investigación. (Castro, 2007).

2.1.3. Locales.

Según, De la Peña, Álvarez, Pedro Alexander, en su trabajo denominado: “Control interno y las Contrataciones Directas de la Municipalidad Provincial de Tahuamanu, período 2016”. Y así obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo. Concluyendo así: se encontró

relación alta y significativa entre el control interno y la contratación directa del municipio de Tahuamanu, por esta razón, la correlación es 0.865 para Pearson R, implicando un coeficiente de determinación r^2 de 0.748; con una probabilidad de más del 95% el control interno, impacta directamente en el 74.8%. El control interno es regular en el Municipio Provincial de Tahuamanu 2016, apreciación realizada por servidores; con una puntuación de 84.07 de 140 puntos; así que, el control interno está en un 60.05% de lo establecido determinando un control interno bueno.

La contratación es regular en el Municipio Provincial de Tahuamanu 2016, la opinión de funcionarios está en un puntaje de 58.26 alrededor de 100 puntos; más bien, los contratos directos pesan solo el 58.26% de los parámetros establecidos para un contrato bueno.

El tamaño, de responsabilidades y obligaciones de servidores y funcionarios en la implementación del SCI, tiene gran impacto en la Contratación Directa del Municipio de Tahuamanu 2016, ya que el R de Pearson es 0.869, con el coeficiente de determinación r^2 (Nagelkerke) de 0.755; con un significado de menos del 5% (alfa = 0.000); La contratación directa siempre va depender de la dimensión, obligaciones y las responsabilidades de los funcionarios al ejecutar el ICS en un 75.5%, paralelo con otros resultados como el sistema de control interno con un coeficiente de determinación del 26.5%. (De la Peña, 2017).

Por su parte la autora Heredia, Pachas Andrea Janett, en su trabajo denominado: “El Control Interno y la Eficacia de la Ejecución Presupuestal del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2015”. Para logara el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo concluyendo así: hay

relación alta y significativa por parte del Control Interno y la efectividad ejecutando el presupuesto del GOREMAD, demuestra un índice de correlación es 0.891 para el R de Pearson, implicando un coeficiente de determinación r^2 de 0.793, con probabilidad mayor al 95%, el control interno incide sobre la efectividad de la ejecución del presupuesto en 0.793%.

Se demuestra que hay bajo Control Interno en el GOREMAD, percibido por trabajadores administrativos y funcionarios, llegando a una puntuación de 54,94 de 105 puntos, el Control Interno está en 52,32 %, establecido.

La eficacia es regular en la ejecución presupuestal en el GOREMAD 2015, según el personal administrativo y funcionarios la puntuación 56,11 de 105 puntos, por lo que la eficacia de la ejecución presupuestal llega a 53,43% para una muy buena eficacia ejecutando el presupuesto por los trabajadores y funcionarios.

La dimensión estructura del control interno incide de forma mayor al ejecutar el presupuesto del GOREMAD- 2015, por que el coeficiente de correlación de la ejecución presupuestal es 0,823 con el coeficiente de determinación de 0,677 la significancia es menor al 5%, ($\alpha=0,002$) se dice que la ejecución presupuestal va depender de la estructura de control interno en un 67,7%.,comparando el sistema de control interno y el objetivo de control interno pues tienen un coeficiente de determinación de 57,3% y de 58,0% respectivamente. (Heredia, 2017).

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Control interno

Según, Bravo, Cervantes Miguel Horacio el término "Control Interno" significa: "Todas las políticas y procedimientos (controles

internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable”.

La Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, (Ley 27785, 2002), y del sistema de control, conceptúa al control como: “las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior.

El control interno previo y simultáneo compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección.

El control interno posterior es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional según sus planes y programas anuales, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes del Estado, así como la gestión y ejecución llevadas a cabo, en relación con las metas trazadas y resultados obtenidos”. (Bravo, 2000)

“El control interno es un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”. (Mantilla, 2013). El que está a cargo de la institución tiene que precisar decisiones en los programas y planes anuales que se manifiesten, materia de verificaciones.

Asimismo al consultar al Magíster Vizcarra, Moscoso Jaime Ernesto, dice del control interno: “El control interno es un proceso diseñado, implementado y mantenido por los encargados del Gobierno Corporativo, la administración y otro personal para brindar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de una entidad, respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad, eficiencia de las operaciones, y a al cumplimiento de con leyes y reglamentos aplicables”. (Vizcarra, 2013)

Para el autor (Cepeda, 1997): “Es necesario que exista una cultura de control interno en toda la organización, que permita el cumplimiento de los objetivos generales de control. Los directivos son responsables de diseñar, instalar e implementar los controles, así como de mantenerlos y modificarlos, cuando sea necesario”.

Mientras el autor (Carpio, 1996) define que “Un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos. Es notorio manifestar, que el control interno tiene como misión ayudar en la consecución de los

objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa”.

Según (Holmes, 1994) manifiesta: “El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que conducen en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos. Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Estas acciones se hallan incorporadas a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad”.

Según el (Manual de Control Interno, 1992) citado por (Coopers & Lybrand, 1997): “El Control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas aplicables”.

Nos dice, (Rusenias, 1992) categóricamente dice: “El control comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidos, adoptadas dentro de una empresa, para salvaguardia de sus activos, (bienes o patrimonio), controlar la

exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y alentar la adhesión a las políticas gerenciales establecidas”.

Objetivos del control interno

Según la Contraloría General de la República, Ley 28716 (2006), son los siguientes:

- Suscitar y perfeccionar la validez, la claridad y el patrimonio en las actividades de la organización.
- Salvaguardar los capitales y beneficios del País de pérdidas, disminución, mal uso y actividad ilegal.
- Efectuar la normativa que se debe aplicar a la empresa y actividades.
- Avalar la fiabilidad y la puntualidad de la información.
- Originar la finalización de los servicios públicos y públicos de ingresos para sus afiliados y beneficiarios de un cargo y / o una misión a su cargo y aceptados.
- Promover el interés público en ofertas y servicios para la ciudadanía.

Importancia

La importancia de la ejecución del método de control interno en cualquier organismo público caso de la UNAMAD, serían los siguientes:

- El conocimiento de control ayuda el progreso de acciones corporativas e incrementa el beneficio.
- Aplicado de manera efectiva ayuda enérgicamente a lograr una gestión buena, porque crea asistencias a la dirección de la entidad, procesos, subprocesos y actividades en donde se realice.

- Combate la corrupción en todos sus niveles y previene futuros malos procesos.
- fortalece metas de desempeño, rentabilidad y advertir la merma de capitales.

Beneficios del control interno

El Marco Integrado de Control Interno (COSO, 2013) se caracteriza por tener en cuenta beneficios siguientes:

- Ascendentes perspectivas de gobierno corporativo.
- Más confusión en leyes, reglas, medidas y patrones.
- Posibilidades de capacidades y compromisos.
- Usar y dirigir la confianza en métodos en rápida evolución.
- Posibilidades afines, desalentar y detectar fraudes.

2.2.1.1. Actividades de control gerencial

El Marco Integrado de Control Interno lo define como: “Acciones que establece la Administración mediante políticas y procedimientos para alcanzar los objetivos y responder a los riesgos en el control interno, lo cual incluye los sistemas de información institucional”. (COSO, 2013).

Por su parte Claros, Cohaila R; León, Llerena O.A establece: “Que estas actividades se encuentran constituidos por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, principalmente encaminado a prevenir e interrumpir riesgos. Las acciones de control se llevan a cabo en todo nivel de la organización y en cada etapa de la gestión, comenzando con elaborar mapas de riesgos, si los controles se llevan a cabo por todos los medios, que

se pueden agrupar en tres categorías, dependiendo del propósito de la entidad con la que están relacionadas. Operaciones, contabilidad de información financiera y cumplimiento de leyes y regulaciones." (Claros & León, 2012).

Principios: Según el Marco Integrado , señala siguientes principios:

Principio 10: Diseñar Actividades de Control. - se debe trazar, renovar y avalar la adecuación y capacidad de las acciones de control determinadas y lograr objetivos colectivos y reconocer riesgos. En primer lugar, las Administraciones Responsables de los Controles Existentes para enfrentar Riesgos presentes en los procesos que llevan a cabo, incluidos los Riesgos de la Corrupción. Entre las acciones de control son útiles para toda entidad:

- Exámenes de gestión del rendimiento, nivel de función a actividad.
- Control de proceso de información.
- Inspecciones materiales de recursos y vulnerabilidades.
- Examen de estándares e indicadores de desempeño.
- Ejecución adecuada.

Principio 11: Diseñar actividades para los sistemas de información. – la gestión diseña sistemas de información corporativo y diligencias de control y responder a riesgos. Los puntos siguientes de interés ayudan a todos, la ejecución y la efectividad operativa del principio:

- Progreso de métodos de información.
- Esquema de los tipos de acciones de control adecuadas.
- Esquema de dirección de seguridad.

Principio 12: Implementar actividades de control.- La dirección, a su vez, implementa acciones de control en políticas, programaciones. En primer lugar, las direcciones son comprometidas de inspeccionar las ocupaciones documentadas y expresamente establecidas en su control, rendimiento, control de riesgos y procesos para abordar los riesgos que están expuestos en sus procesos.

Puntos de interés que contribuyen:

- Expediente y formalización de compromisos de política.
- Revisión periódica de las diligencias de control.

2.2.1.2. Información y comunicación

El Marco Integrado de Control Interno (COSO, 2013) define que: “La Administración utiliza información de calidad para respaldar el control interno. La información y comunicación eficaz son vitales para la consecución de los objetivos institucionales. La Administración requiere tener acceso a comunicaciones relevantes y confiables en relación con los eventos internos y externos”.

Según (Fonseca, 2011) establece que: “El componente Información y Comunicación está conformado por los métodos y procedimientos diseñados por la organización para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras que, generalmente, se muestran en una estructura formalizada denominada estados financieros. La calidad de información financiera que brinda el sistema de información de la organización, es una condición que podría afectar la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas y controlar con efectividad las operaciones. Una efectiva

comunicación proporciona a las personas un apropiado vehículo para obtener un adecuado entendimiento sobre el rol y las responsabilidades de las personas.

Principios: Según el Marco Integrado de Control Interno (COSO, 2013), señala siguientes principios:

Principio 13: Usar información de calidad. - La dirección, instruye las medidas que permiten obtener información pertinente y de una calidad cada vez más productiva y cumplir disposiciones que se aplican a la gestión financiera.

Los sucesivos puntos son de utilidad ayudan a la ejecución y certeza operativa:

- Caracterización de requisitos de investigación.
- Fichas distinguidos de fuentes.
- Datos de investigación de eficacia.

Principio 14: Comunicar internamente. - La Administración es comprometido de la comunicación internamente, a través de la información de calidad forzosa para ayudar lograr los objetivos institucionales y la gestión financiera.

Los puntos siguientes son de interés ya que ayudan a la implementación y efectividad operativa del principio:

- Comunicación a toda la corporación.
- Metodologías de comunicación apropiados.

Principio 15: Comunicar externamente. - es responsabilidad de la administración de que cada orden debe ser comunicada externamente, a través de canales propios de acuerdo a habilidades adaptables, al logro de los objetivos institucionales y la gestión financiera.

Los puntos siguientes son de interés ya que ayudan a la implementación y efectividad operativa del principio:

- Comunicar a toda la entidad.
- Técnicas de notificación adecuados.

2.2.1.3. Supervisión

El Marco Integrado de Control, determina: “que es un proceso dinámico que tiene que adaptarse continuamente a los riesgos y cambios a los que se enfrenta la institución, la supervisión del control interno es esencial para contribuir a asegurar que el control interno se mantiene alineado con los objetivos institucionales, el entorno operativo, las disposiciones jurídicas aplicables, los recursos asignados y los riesgos asociados al cumplimiento de los objetivos, todos ellos en constante cambio. La supervisión del control interno permite evaluar la calidad del desempeño en el tiempo y asegura que los resultados de las auditorías y de otras revisiones se atiendan con prontitud. Las acciones correctivas son un complemento necesario para las actividades de control, con el fin de alcanzar los objetivos institucionales”. (COSO, 2013)

Según (Claros & León, 2012) “ Determina que la supervisión implica la evaluación de las actividades requieren ser reforzadas o imponerse claramente su sustitución porque desaprovecharon su eficacia y no hubo resultados.

Principios: Según el Marco Integrado de Control Interno (COSO, 2013), señala siguientes principios:

Principio 16: Realizar actividades de supervisión.- debe establecer la administración sobre actividades para supervisar de formas adecuada al control interno y la evaluación de resultados, tratar con el área, en particular, las actividades generales de supervisión en apoyo de la

auditoría interna, que son los resultados del proceso de gestión del proceso.

Los puntos siguientes son de interés ya que ayudan a la implementación y efectividad operativa del principio:

- Establecimiento de líneas de base.
- Inspección de control interno.
- Estimación de resultados.

Principio 17: Evaluar los problemas y corregir las deficiencias: es responsabilidad de la gerencia de la corrección acertada de las faltas de control interno descubiertas.

Los puntos siguientes son de interés ya que ayudan a la implementación y efectividad operativa del principio:

- Reportar problemas.
- Evaluación de problemas.
- Acciones correctivas.

2.2.2. Calidad de servicio

Para comprender que es calidad de servicio primero se debe conceptualizar lo que se entiende por servicio y calidad.

Para definir qué es **servicio** tenemos a (Grande, 2005), quien indica que “un servicio es una prestación, un esfuerzo o una acción. Frecuentemente se confunden los conceptos de bien o producto, quedando el de servicio como algo ajeno a ellos”.

Mientras el autor (Bon, 2008) “Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos”.

Para conceptualizar el significado de la **calidad** (Alvarez, 2006) indica que “Representa un proceso de mejora continua, en el

cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios”.

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO), define a la calidad como “el grado en el que unos conjuntos de características inherentes cumplen con los requisitos” (ISO, 2005).

Asimismo, la **Calidad de servicio** Según (Vargas & Aldana, 2006) menciona que “la calidad del servicio es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente”.

Calidad es:

- Complementar metódicamente requisitos, y así compensar necesidades de los usuarios, etc.
- Complacencia de todos los clientes y las perspectivas de los usuarios igual o inferior apreciación de otros productos o servicios en la función "Valor" que se rebajan o cobran.
- Enlaza un paso de constante sondeo, en una dimensión en forma colaborativa i, así obtener posición de las características claras.

Manifiesta, (Parasuraman, A; Zeithaml, V.; Berry , L., 1988) que la calidad apreciada como se brinda el servicio se dice que es un acto completo de la supremacía de las organizaciones, y está relacionado en discrepancia y las expectativas y las apreciaciones.

Conjuntamente, define el constructo menciona que los clientes califican la eficacia de los servicios en función de sus conocimientos del proceso para los servicios en función de la

calidad del entorno físico donde se presta el servicio. (Brady & Cronin, 2001).

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

Existen pensadores que trazaron la imparcialidad de la calidad en el servicio. Dice (Zeithaml V. A., 1992) (citado por (Duque & Chaparro, 2012) “la calidad dentro de los servicios está sujeta a la calidad percibida, que es subjetiva, y se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”.

Para, Hernández, de Velasco Judith; Chumaceiro, Ana Cecilia; Atencio, Cárdenas manifiestan que “la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”. (Hernández, Chumaceiro, & Atencio, 2009)

Por lo que para (Juran, 1999) citado en (Hernández, Chumaceiro, & Atencio, 2009) otorgar buena atención es: “la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio”.

Según (Atencio & González, 2006), “Calidad de los servicios se denomina a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal. La calidad del servicio es responsabilidad de toda la organización donde se involucre a todo el que se relaciona directa e indirectamente con los clientes y el servicio que se le presta, porque es lo que en definitiva valora el cliente como una totalidad”.

Por lo que calidad de servicio, según Pérez, Fernandez de Velasco José Antonio, deviene de tres dimensiones: la primera calidad técnica (qué se da), el segundo la calidad funcional (cómo se da) y finalmente la imagen corporativa. Aquí se acopian los caracteres que logran mediar en el conocimiento de un consumidor ante un servicio. (Pérez, 2006)

Objetivos de la calidad de servicio

Como parte de la comercialización intangible el servicio, usted es esto no es para el simple tacto, pero bueno, usted alcanza a estimar; objetivos, manifiesta (Kleyman, 2009) la gestión de la complacencia por la producción de conocimientos positivos del servicio, alcanzando un valor descubierto en la marca.

Además, es una mejora constante en el servicio, porque la cultura en las organizaciones tiene la modernización según o requiere del entorno, el primer plano las necesidades del usuario que necesita la compañía. Según (Alvarez, 2006)

Contamos con un rol de objetivos a lograr:

- Reducir y excluir todas las pérdidas que producimos en el largo plazo del proceso de producción.

- Proporciona una réplica inmediata a atenciones de los usuarios.
- Disfruta de una condición de negocios aspirando a la perfección.

Importancia de la calidad de servicio

Tomo fuerza de acuerdo con el aumento de la competencia, ya que aunque no es malo, el cliente tiene la oportunidad de decisión sobre la obtención del producto o servicio que lo demanda, es aquél donde la importancia del perfeccionamiento y la adaptación de algunas de las necesidades de los clientes reside, dice (Anónimo, 2017):

- La competencia y el aumento, finalmente, de productos ofrecidos acrecientan significativamente siendo más variados, es necesario aumentar el valor agregado.
- Los clientes de niños cada vez más exigentes también pueden disfrutar de una buena relación calidad-precio, buen servicio, servicio personalizado y rápido.
- Si un usuario, descontento con el servicio de atención, es posible mediante rumores demuestre su malestar contando su mala experiencia a otros clientes.
- Si un usuario percibe un buen servicio, probablemente regrese a visitar para la compra de nuevos productos.

Características de la calidad de servicio

Según, Aniorte Hernández Nicanor muestra características que son las siguientes:

- Debe efectuar sus objetivos.
- Debes valer hacia lo que se ha proyectado.
- Debe ser conveniente para su uso.
- Tienes que satisfacer tus necesidades.
- Consecuencias de dígitos. (Aniorte, 2017)

Factores que interviene en la calidad de servicio al cliente

- **Comodidad:** se brinda al cliente cuando visita las instalaciones. Por ejemplo, cuando hay locales con grandes espacios, para que el cliente sea cómodo y cómodo.
- **Seguridad:** determinar que existe en el local y que, se brinda al cliente está en el instante que visita. ejemplo, se cuenta personal de seguridad calificado, lo que está visiblemente manifiesto las zonas de seguridad, o son claramente visibles con respecto a la evacuación, se tiene kits médicos disponibles, etc.
- **Higiene:** se refiere a limpieza que está dentro de las instalaciones de los empleados. Ejemplo se demuestra en los servicios higiénicos están permanentemente limpios, cuando no existe nada tirado en el suelo y la demostración que los trabajadores están bien presentados, etc.

Dimensiones de la calidad de servicio

La empresa muchas veces intenta lograr los horizontes más altos en la calidad del servicio, deben facilitar exclusiva atención al cliente y ciertos elementos del servicio que el cliente puede pagar para evaluar. Estos son factores precisos del conocimiento de la calidad del servicio, la literatura es un atributo considerado como dimensión.

Con el estudio de la dimensión de la calidad, la empresa estará informado pertinentemente indicando en qué aspectos debería centrarse en los esfuerzos que se aprecian efectivamente, el retorno de tasas en sus inversiones. (Ruiz, 2001).

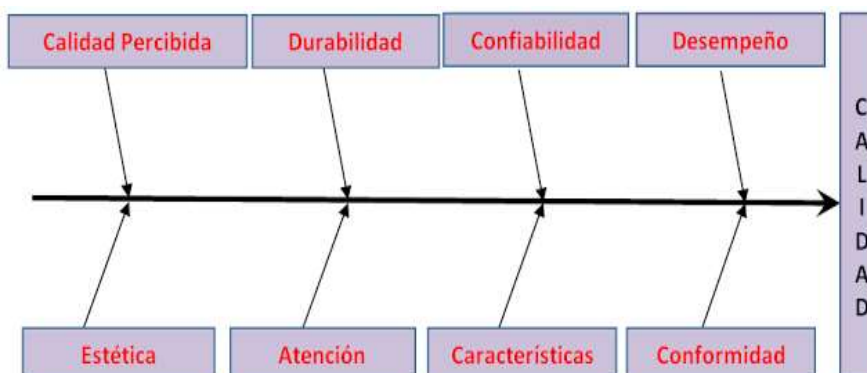
De otra parte (Lehtinen & Lehtinen, 1982) busca establecer tres dimensiones de la calidad del servicio: (1) calidad física, que incluye aspectos tangibles del servicio (equipos, instalaciones,

etc.); (2) calidad corporativa, afín con la perfil de la empresa; e (3) calidad interactiva, procedente de otros intervalos de ponderación, entre el cliente con otro cliente.

Referente a la atributo del producto, (Garvin, 1984) planteó ocho dimensiones (Martinez, 1996) adaptándolo para los servicios:

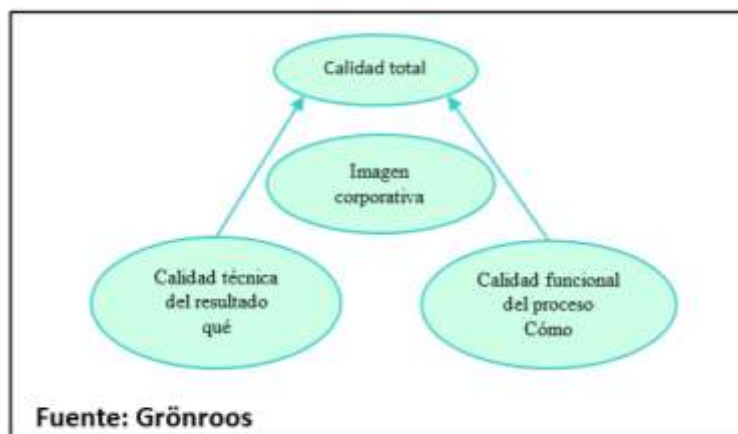
1. Desempeño: se trata de los atributos básicos de un producto, su funcionamiento;
2. Características: comprende aspectos secundarios, complementarios a lo esencial.
3. Conformidad: refleja el grado en el que las características del producto responden a patrones formales.
4. Confiabilidad: se trata de la probabilidad de mal funcionamiento del producto.
5. Durabilidad: expresa la vida útil de un producto.
6. Atención: comprende los factores que pueden afectar la percepción del cliente.
7. Estética: es la apariencia de un producto, el sentimiento o sensación que él provoca.
8. Calidad Percibida: es la trasferencia de la "reputación" del proveedor al producto.

Gráfico 1: Las dimensiones de la calidad del servicio de Garvín



El modelo dispuesto por Grönroos (Gráfico 2) menciona a la calidad observada por el usuario dice que es un resultados integrado a la calidad técnica (qué se da), la calidad funcional (cómo se da) y la imagen corporativa.

Gráfico 2: Las dimensiones de la calidad del servicio de Grönroos



- Calidad técnica: valorando el usuario en obtención del efecto competente del asunto, el representante. Puede medir muy objetivamente.

- Calidad funcional: Juzgamiento del comprador en la supremacía o experiencia usual del beneficio o servicio. (Eiglier & Langeard, 1989), desarrollando tres dimensiones de la calidad del servicio que están apretadamente afines entre sí, pero más bien la calidad del servicio si se logra en una estas tres dimensiones, son:

1. La calidad del output del servicio prestado resultado final, dependiendo de la calidad del servicio, no tiene necesidad ni las expectativas de los clientes.

2. La calidad de los métodos que intervienen en el proceso de prestación de servicios, como un ejercicio relacionado con la salud física (modernidad, limpieza,

etc.), el personal de contacto (disponibilidad, calificación, etc.), los clientes y la efectividad de su participación.

3. La calidad del proceso de prestigio del servicio, expresado por la eficiencia, seguridad, fluidez y facilidad de interacción y por su grado de adaptación a las necesidades y expectativas del cliente.

Indudablemente, para determinar las dimensiones de la calidad de servicio hay referencias lo que es aportada por (Parasuraman, Zeithaml , & Berry, 1985), Dentro de la Escuela Americana de Calidad de Servicio, puede encontrar **varios** criterios con clientes en la misma categoría de servicio. Estos autores identifican 10 dimensiones de la calidad del servicio, las categorías están interrelacionadas e importadas, según el tipo de servicio y el cliente. Estos son los siguientes:

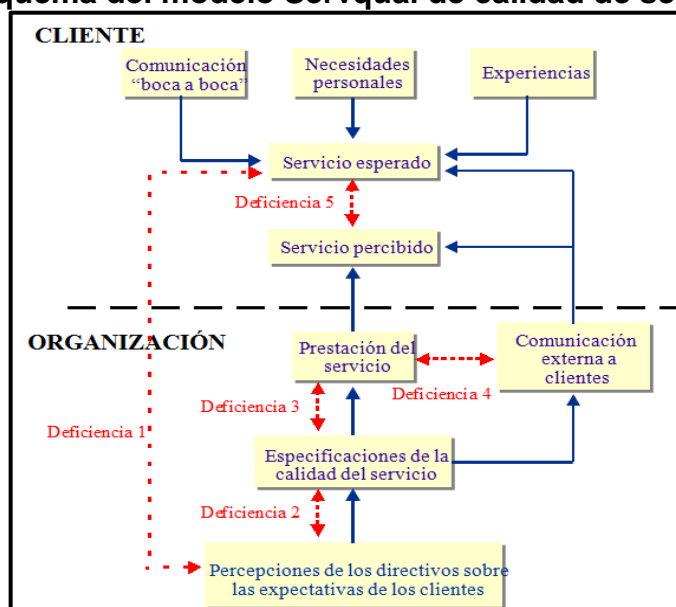
<p>1. Tangibilidad, historias tales como la apariencia de las instalaciones físicas, la administración y la modernidad de los equipos, la apariencia de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas.</p> <p>2. Fiabilidad, entendida como la capacidad de cumplir la primera con los compromisos asumidos.</p>	<p>6. Credibilidad, indicativo de veracidad y honestidad en la provisión del servicio.</p> <p>7. Seguridad, como sin riesgos, riesgos o dudas.</p>
<p>3. Capacidad de respuesta, que separa la disponibilidad para atender a los clientes rápidamente.</p>	<p>8. Accesibilidad, representación de facilidad en contacto.</p>
<p>4. Profesionalismo, que se refiere a la posición de las personas de las actitudes y aptitudes necesarias para la correcta representación del servicio.</p>	<p>9. La comunicación, como indicador, da la capacidad de escuchar o al cliente, mantenerlo informado y usar el mismo idioma.</p>
<p>5. Cortesía, entendida como la amabilidad, atención, consideración y respeto con que el cliente es atendido por el personal de contacto.</p>	<p>10. Comprensión del cliente, nombrar el enfriamiento para conocer al cliente y sus necesidades.</p>

Estas diez dimensiones y, hoy, se discurren cinco las dimensiones de la calidad de servicio:

1. Tangibilidad , la aparición de bases físicas, equipos y dispositivos de comunicación personal.
2. La fiabilidad o la capacidad para ejecutar el servicio se prometió de una manera confiable y confiable.
3. La capacidad de respuesta , voluntad de apoyar a los usuarios a brindar una asistencia rápida.
4. La seguridad o el conocimiento y la atención que muestran los impedimentos y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
5. Empatía , la capacidad de sentir y participar con los deseos de los demás, a través de un proceso de identificación, de atención individual al cliente.

Según, (Parasuraman, A; Zeithaml, V.; Berry , L., 1988). Las dimensiones permiten al consumidor informar orgánicamente de un servicio en sus cabinas para producir un producto de calidad. La parte de las expectativas del instrumento tiene que ver con los ideales proporcionados por el servicio de calidad.

Gráfico 3: Esquema del modelo Servqual de calidad de servicio



Fuente: Parasuraman, et al. (1988).

El indicador SERVQUAL, de Parasuraman, Zeithaml y Berry, Calcula las diferencias entre las expectativas del servicio y las percepciones en 22 criterios. Del mismo modo, Zeithaml, Berry y Parasuraman intentan aclarar la distinción entre el cliente satisfecho y la evaluación de la calidad del servicio utilizando un estándar en el que los datos son:

- Servicio ansiado, manifiesta lo que quiere el usuario.
- Una asistencia conveniente, es el patrón que el usuario está dispuesto a aceptar.
- Crear una zona de tolerancia que separe el servicio deseado del correspondiente.
- Servicio proporcionado es el nivel de servicio que el usuario piensa que es posible que se proporcione.

$$\text{Satisfacción} = \text{Percepción} - \text{Expectativa}$$

Percepción: Describe al rendimiento que el cliente considera, tendrá un seguimiento para obtener un producto o servicio. En

otras palabras, es el resultado de la percepción del cliente después de haber obtenido el producto que adquirió

(PROMONEGOCIOS, S.F.).

Las expectativas del cliente: patrones que se refiere al ejercicio que se comparan experiencias de los servicios prestados (percepción) (Contreras, 2006).

Las expectativas son una combinación de lo que el cliente cree y considera ser. En otras palabras, es lo que el cliente aguardo recibir.

2.2.2.1. Satisfacción del usuario

Nuestro objetivo es satisfacer a los clientes en un negocio de productos que ofrecen retornos totales, sugerencias de los clientes y expectativas que se pueden ofrecer, por esta razón, cautivar es un problema complejo y mantenerlos cara a cara.

El nivel de satisfacción es la diferencia entre el valor y las expectativas, si se consideran los niveles de satisfacción: si la percepción es menor que las expectativas, el cliente no está satisfecho; que la percepción y las expectativas son similares a lo que el cliente considera que la relación es justa; La percepción es que el alcalde que espera al cliente, este ideal está satisfecho (CEEI. Centro Europeo de Empresas Innovadoras, 2008). Por otro lado (Kotler & Keller, Dirección de marketing, 2012) definen la satisfacción del cliente como "el estado de ánimo de una persona que resulta del comparador de un producto de servicio con expectativas". Asimismo

(Franco, 2001) Señala que "la satisfacción del cliente es un proceso estándar. Se debe escuchar al cliente para

mejorar, luego, actuar rápidamente en concordancia a lo escuchado; y comunicarlo a la empresa para vender”.

Para (Farris, Bendle , Pfeifer, & Reibstein, 2010): “el número de clientes, o el porcentaje total de clientes, cuyas experiencias con una empresa, sus productos o sus servicios exceden determinados umbrales de satisfacción. La satisfacción del cliente es un indicador determinante de las intenciones y de la lealtad del cliente”.

Para los autores (Kotler, Bowen, Makens, & Moreno, 2003): “indican que la complacencia del cliente depende del alcance de la producción, aporta valor en relación con las expectativas del comprador. Si la contribución del valor es escasa, dadas las expectativas del cliente, el comprador no está satisfecho. Si la contribución alcanza las expectativas, el comprador está satisfecho. Si la contribución excede las expectativas, el comprador está contento.

Mientras para (ZEITHAML, PARASURAMAN, & BERRY, 1993) definen de la siguiente manera: “La satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto a un producto o servicio en términos de que si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Se presume que, al fracasar el cumplimiento de las necesidades y expectativas, el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho producto o servicio”.

Según (Rey, 1999) conceptualiza que: “La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar y busca que dependa tanto del servicio prestado como de los valores y expectativas de los propios usuarios, además de contemplar otros factores”.

Importancia de la medición de la satisfacción de los clientes

La medición de la calidad es un concepto más amplio que la medida de la satisfacción del cliente, implica la medición de los procesos internos por correo electrónico. Por lo tanto, la incautación es deseable, estableciendo una relación entre las medidas ponderadas con el objetivo de orientar los procesos de producción del servicio a la satisfacción. En esta sección, las razones serán discutidas como un medio para satisfacer a los clientes y necesario. (Ministerio de Fomento, 2005).

- Consiente estar al tanto con la percepción de los clientes hacia el servicio que reciben.
- Accede adecuar el servicio a sus necesidades.
- Viabiliza un mejor uso de recursos, colocándolos a solucionar las dificultades más decisivas.
- Consiente situar una información cuantificada para seguir el avance de los servicios facilitados (y de los de la competitividad).

Principios de la satisfacción del cliente

El autor Franco, R., dice para demostrar un cliente satisfecho tenemos principios primordiales que son:

- **Satisfacción del cliente:** Percepciones - Expectativas. todos esperamos algo, en el momento de comprar, es la diferencia aritmética en la satisfacción del cliente. El cliente, quede satisfecho, para que los clientes que nos compren hoy y tengamos su visita a diario y se vuelvan leales, tenemos que buscar estrategias de que salgan contentos con nuestros productos

- Para cada queja, sabemos que hay otras 24 que nunca nos llegan. Aquellos que no saben esto antes de su proveedor y le cuentan el problema a 4 o más personas.
- **Cliente muy satisfecho** = Cliente leal, creamos la satisfacción del cliente ya que pretendemos adquirir hoy, mañana, etc., para que los clientes nos compren, hay que satisfacerlo, si no logramos se convertirá en artillero lastimando a todos los demás clientes, pero lo que es verdad para mí son mis mejores vendedores y no cobran comisiones. (Franco, 2001).

2.2.2.2. Gestión de calidad

Según la Norma (ISO 9000, 2005) (Organización Internacional de Normalización) define de la siguiente manera: "La gestión de la calidad constituye actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en términos de calidad. La gestión y el control en relación con la calidad en general incluyen el establecimiento de políticas de calidad y objetivos de calidad, planificación de calidad, control de calidad, garantía de calidad y mejora de la calidad. "

Por otro lado, según (Miranda , Chamorro, & Rubio, 2014), define a la gestión de la calidad como: "Un conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la programación, el control, la protección y el progreso de la calidad, en el marco del sistema de la calidad".

(James, 1997), Afirma que la gestión de calidad es una filosofía de gestión generada por una orientación práctica,

que compite con un concepto que apunta a comprometer la supervivencia organizativa y organizacional, la decisión, la acción enfocada.

Principios de gestión de la calidad

Dice (Casadesús, Heras, & Merino, 2005). Puede identificar una gestión de calidad superior que puede ser útil en una dirección determinada para organizar un cuerpo por conjunto de instalaciones. El principio de gestión del testigo ocular de casos se basa en los estándares de los sistemas de gestión de calidad normas ISO 9000.

- **Servicio al cliente:** las empresas penden de sus compradores y comprenderán las necesidades presentes y futuras, satisfacer las necesidades de los clientes y afanarse por prevalecer perspectivas de los usuarios.

- Liderazgo: Instituyen el elemento de intención y la dirección de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno donde el equipo pueda participar plenamente en el logro de los objetivos de la organización.
- Participación del personal: En todos los niveles es la esencia de una organización y su pleno compromiso les permite utilizar sus habilidades para beneficiar a la organización.
- Enfoque basado en el proceso: el efecto ansiado se logra cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Acercar el sistema a la gestión: reconocer, comprender y gestionar procesos conectados, ya que un sistema contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.

- **Mejora continua:** Del rendimiento general de la empresa debe ser un objetivo perenne de la organización.

2.2.2.3. Capacidad de respuesta

Para el autor Cottle, David define como: "cualidad que se demuestra a los usuarios ayudándoles para proveer un servicio inmediato. Y para lograrlo. Significa que:

- Establecer relación con la organización debe ser fácil vía teléfono (constante comunicación y que raras veces se deje a los clientes en situación de <espera> en la línea).
- El período de expectativa en la aceptación no sea enorme.
- La persona clave de la empresa no esté afuera de la localidad las veces que los compradores lo necesitan.
- La localización de la oficina sea útil. (Cottle, 1991)

Mientras el autor Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; Berry, L., define a la capacidad de responder como "el deseo de ofrecer un servicio acelerado y ayudar a los clientes". Es una medida que pone énfasis en la atención y la capacidad de responder a las solicitudes, preguntas, quejas y problemas de los clientes. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

2.3. Definiciones de Términos

- **Sistema:** En un conjunto de elementos, los componentes que caracterizan por dominios los atributos identificables que están relacionados entre sí, porque trabajan para lograr uno en común.
- **Control:** Período del proceso administrativo que tiene como intención cooperar al logro de los objetivos.
- **Control Interno:** Comprender el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos de forma coordinada, así como realizar una operación de gestión de activos, verificar la gestión financiera operativa, lograr la eficiencia operativa, fomentar la adhesión a la política administrativa.
- **Sistema de Control Interno:** Conjunto metódico, relacionado de los objetivos del control interno.
- **Control Previo:** El conjunto de métodos y funciones adoptados por directores y organizaciones de gestión para la correcta administración de recursos, materiales y humanos. El conjunto de acciones precautorias que ocurren antes de la ejecución de los procesos de operaciones.
- **Control simultáneo:** Conjunto de labores de reserva que se ejecutan durante la realización de los conocimientos u operaciones.
- **Control posterior:** Conjunto de trabajos de reserva que se ejecutan posteriormente del cumplimiento de los procesos u operaciones.

- **Calidad en los servicios:** Es para cumplir con las expectativas que tiene o el cliente o que hay muchos servicios que satisfacen sus necesidades.
- **Informe COSO:** Documento que contiene las primordiales orientaciones para la creación, gestión y control de un sistema de Control Interno.
- **Órgano encargado de las contrataciones (logística):** La parte de gestión de la cadena de gestión que planifica, implementa y controla los flujos de distribución; Puede tener al cliente o al proveedor, para que su eficiencia, así como el almacenamiento de productos, servicios

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Estudio

La presente investigación es de tipo **no experimental**, porque no se manipulará las variables de estudio solo se observó y analizó la situación, ya que las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo por que ya acontecieron, al igual que sus efectos (R. Hernández Sampieri, C. Fernández- Collado y P. Baptista Lucio, 2010, pág. 149)

Según su naturaleza, es investigación **cuantitativa**, porque cuantifica los valores después de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y serán elaborados en base a las dimensiones e indicadores de las variables, asimismo se elaboran las tablas y figuras estadísticas coherentes con la metodología empírica.

Para esta investigación se adoptará un enfoque metodológico **cuantitativo**, los hallazgos, que se obtuvo ayudarán a la toma de decisión para establecer nuevos instrumentos para mejorar el control interno en la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Por su alcance temporal, es investigación de **corte transversal**, porque estudia un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado y buscará establecer la relación causalidad de variables medidas en una muestra, en un único momento del tiempo.

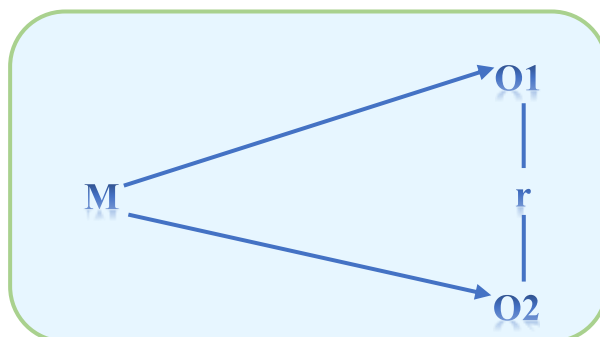
3.2. Diseño de la Investigación

Según su carácter la presente investigación es **Descriptivo-Correlacional de corte transversal, descriptivo** porque describió la variable control interno, así como lo relacionado a la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios” (R. Hernández Sampieri, C. Fernández-Collado y P.

Baptista Lucio, 2006, pág. 103) y **correlacional**, porque se centra principalmente en los aspectos visibles de cuantificación de los fenómenos, utiliza la metodología empírico-analítica y se obtendrán pruebas estadísticas. Pretenden analizar cómo se relacionan o inciden diversos conceptos, variables o características entre sí o, también si no se relacionan. (R. Hernández Sampieri, C. Fernández-Collado y P. Baptista Lucio, 2006, pág. 104).

Será una investigación **descriptiva** en un primer momento, luego “**correlacionada** buscando la incidencia de variables mediante la relación de acuerdo con la finalidad de la investigación, **de corte transversal** por la aplicación de instrumentos y estudio se realizará en un solo momento.

Usaremos el diseño es el Descriptivo – Correlacional de corte transversal, representado así.



Denotación:

M = Muestra.

O1 = Control Interno

O2 = Calidad de servicio

r = relación entre variables.

INTERVALOS	INTERPRETACION
-1,00	Correlación negativa perfecta (A mayor X, menor Y", de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante.) Esto también se aplica "a menor X, mayor Y".
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,10	Correlación positiva muy débil
0,25	Correlación positiva débil
0,50	Correlación positiva media
0,75	Correlación positiva considerable
0,90	Correlación positiva muy fuerte
1,00	Correlación positiva perfecta ("A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y", de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante.)

Fuente: Hernández et al (2010). Metodología de la investigación

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Conformada por ciento catorce (114) personal Administrativos de la UNAMAD, bajo el régimen laboral Plaza Orgánica y CAS, se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 2: Distribución de la Población

Cuadro de distribución de la población: Áreas	Población (N)
Rectorado	4
Vicerrectorado Académico	29
Vicerrectorado de Investigación	7
Secretaría General	6
Oficina de Control Institucional.	1
Dirección General de Administración	44
Dirección Universitaria de Asesoría Legal	2
Dirección Universitaria de Planificación y Presupuesto	8
Dirección Universitaria de Imagen Institucional	4
Dirección Universitaria de Relaciones Nacionales e Internacionales	1
Dirección Universitaria de Gestión de Calidad	1
Dirección Universitaria de Informática y Sistemas	7
TOTAL	114

3.3.2. Muestra

La muestra se tomó por el método de **muestreo no probabilístico por conveniencia**, según Ander-Egg, Ezequiel dice que se puede saber qué tamaño es el contenido de una muestra, se toma en cuenta el no probabilístico no está basado en la matemática-estadística, pende del investigador por eso se tuvo en cuenta lo dicho por este autor y la muestra está conformada por **60 servidores administrativos** de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios,. (Ander-Egg, 2003)

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

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

1) Encuesta

Se realizó a los trabajadores administrativos de la UNAMAD, para describir y buscar la determinación de la incidencia entre el control interno y la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la UNAMAD.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

1) Cuestionario

Se utilizó el cuestionario para conocer las apreciaciones de los encuestados.

Para la variable 1: Control Interno se ubicó una escala que sea fácil de responder por el encuestado que es la escala de Likert, efectuado a los trabajadores administrativos de la UNAMAD, para evaluar sus dimensiones: Actividades de control gerencial, Información – Comunicación y Supervisión. Consta de 15 ítems, distribuidos en 5 equitativamente para cada dimensión de la variable Control Interno.

Tabla 2: Escala Valorativa del Control Interno

RESPUESTA	VALOR
Muy deficiente	1
Deficiente	2
Regular	3
Eficiente	4
Muy eficiente	5

Fuente: Elaboración propia.

De igual manera para la variable 2: Calidad de Servicio, se efectuó la encuesta con escala de Likert, a los trabajadores administrativos de la de la UNAMAD, cuyo fin es de evaluar las dimensiones: Consta de 15 ítems en total, distribuidos en 5 equitativamente para cada una.

Tabla 3: Escala Valorativa del Calidad de Servicio

RESPUESTA	VALOR
Muy deficiente	1
Deficiente	2
Regular	3
Eficiente	4
Muy eficiente	5

Fuente: Elaboración propia.

3.4.3. Validez de juicio de expertos para los instrumentos de recolección de datos

En la tabla siguiente se observa los resultados de validación por juicio de expertos:

Tabla 4: Validación de juicio de expertos de instrumento Control Interno

N.º	CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	TOTAL
1	Redacción	82%	83%	90%	85,0%
2	Claridad	81%	82%	90%	84,3 %
3	Objetivo	90%	90%	90%	90%
4	Actualidad	90%	89%	90%	89,7%
5	Suficiencia	85%	86%	90%	87,7%
6	Intencionalidad	89%	90%	90%	89,7%
7	Organización	90%	90%	90%	90%
8	Consistencia	90%	90%	90%	90%
9	Coherencia	90%	90%	90%	90%
10	Metodología	90%	90%	90%	90%
PROMEDIO					88,57%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5: Validación de juicio de expertos de instrumento Calidad de Servicio

N.º	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	TOTAL
		1	2	3	
1	Redacción	82%	83%	90%	85,0%
2	Claridad	81%	82%	90%	84,3 %
3	Objetivo	90%	90%	90%	90%
4	Actualidad	90%	89%	90%	89,7%
5	Suficiencia	85%	86%	90%	87,7%
6	Intencionalidad	89%	90%	90%	89,7%
7	Organización	90%	90%	90%	90%
8	Consistencia	90%	90%	90%	90%
9	Coherencia	90%	90%	90%	90%
10	Metodología	90%	90%	90%	90%
PROMEDIO					88,57%

Fuente: Elaboración propia.

3.4.4. Confiabilidad de los Instrumentos de recolección de datos

Tabla 6: Estadística de Fiabilidad de Control Interno

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N de elementos
,919	,916	15

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N.º 07, observamos que el Alfa de Cronbach es de 0,919. Para el instrumento Control Interno, indicando que lo aplicado a los trabajadores administrativos de la de la UNAMAD es confiable para el estudio se realizó.

Demostrado, que $\alpha=0,919$ es mayor 0,800 el Instrumento N. ° 1 aplicado es altamente fiable y garantizando suficientemente la validez y confiabilidad.

Tabla 7: Estadística de Fiabilidad de Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,944	,954	15

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla N. ° 06, observamos que el Alfa de Cronbach es de 0,944. Para el instrumento Calidad de Servicio, indicando que lo aplicado a los trabajadores administrativos de la de la UNAMAD es fiable para.

En caso nuestro, por ser $\alpha=0,944$ es mayor a 0,800 el Instrumento N. ° 2 es fiable garantizando suficientemente su validez y confiabilidad.

En caso nuestro, por ser $\alpha=0,944$ es mayor a 0,800 el Instrumento N. ° 2 es fiable garantizando suficientemente su validez y confiabilidad.

3.5. Tratamiento de los Datos

a) Estadística descriptiva:

- Matriz de base de datos sobre el control interno y la calidad de servicios.
- Construcción de tablas de distribución de frecuencias
- Elaboración de gráficos estadísticos.

b) Estadística inferencial:

- Para procesar y si obtener resultados estadísticos descriptivos y la contrastación de las hipótesis, se utilizará el software de estadística para ciencias sociales (SPSS V22).

c) Baremos

Tabla 8: Descriptores de la variable1 Control Interno

CATEGORÍA:	PUNTAJE:	DESCRIPCIÓN:
Muy eficiente	65-75	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que el control interno es muy eficiente debido al que todos los elementos operacionales, procesos y estructuras que tiene la entidad son el soporte y efectuar un adecuado control interno.
Eficiente	52-64	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que el control interno es eficiente debido al que los elementos, operacionales, procesos y estructuras que tiene la entidad es adecuado el control interno.
Regular	40-51	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que el control interno es regular debido al que todos los elementos operacionales, procedimientos y estructuras que tiene la entidad no es base para llevar a cabo un adecuado control interno.
Deficiente	21-39	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que el control interno es deficiente debido al que el conjunto todos los elementos, operacionales, procesos y estructuras que tiene la entidad no es soporte para un adecuado control interno.
Muy Deficiente	1-20	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que el control interno es muy deficiente debido al que todos los elementos, operacionales, procesos y estructuras que tiene la entidad no son soporte para llevar a cabo un adecuado control interno.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9: Descriptores, Dimensión 1 Actividades de Control gerencial

CATEGORÍA:	PUNTAJE:	DESCRIPCIÓN:
Muy Eficiente	24-25	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD dicen que las actividades de control gerencial son muy eficientes porque se tiene políticas determinadas, asegurando se lleve a efecto las labores necesarias en la administración de los riesgos.
Eficiente	19-23	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que las actividades de control gerencial son eficientes porque se tiene políticas establecidas, para asegurar que se están llevando a cabo las labores necesarias en la administración de los riesgos.
Regular	15-18	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la actividad de control gerencial es regular porque se tiene políticas establecidas no tan buenas, para asegurar que se esté realizando las acciones necesarias en la administración de los riesgos.
Deficiente	8-14	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que las actividades de control gerencial son deficientes porque no se tiene en su totalidad políticas establecidas, para asegurar se lleve a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos.
Muy Deficiente	1-7	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que las actividades de control gerencial son muy deficientes porque no se tiene ninguna política establecida, para asegurar las acciones necesarias en la administración de los riesgos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10: Descriptores Dimensión 2 Información y Comunicación

CATEGORÍA:	PUNTAJE:	DESCRIPCIÓN:
Muy Eficiente	24-25	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la información y comunicación que se tiene en la entidad es muy eficiente, puesto que logra alcanzar los objetivos trazados.
Eficiente	19-23	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la información y comunicación que se tiene en la entidad es eficiente, puesto que logra alcanzar los objetivos trazados.
Regular	15-18	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la información y comunicación que se tiene en la entidad es regular, puesto que logra obtener en su totalidad las metas establecidas.
Deficiente	8-14	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la información y comunicación que se tiene en la entidad es deficiente, puesto que existen problemas entre ellos y no se logra en su totalidad llegar a las metas de la entidad.
Muy Deficiente	1-7	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la información y comunicación que se tiene en la entidad es muy deficiente, puesto que no se logra nada durante el año fiscal, tienen problemas de comunicación y falta de empatía entre ellos, las metas trazadas para ello quedan en documentación más no en ejecución.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11: Descriptores Dimensión 3 Supervisión

CATEGORÍA:	PUNTAJE:	DESCRIPCIÓN:
Muy Eficiente	24-25	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la supervisión es muy eficiente, gracias a ello se logra obtener las adquisiciones y contrataciones necesarias para desarrollar sus funciones.
Eficiente	19-23	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la supervisión es eficiente, gracias a ello se logra obtener las adquisiciones y contrataciones necesarias para desarrollar sus funciones.
Regular	15-18	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la supervisión es regular, a veces no se logra adquirir y contratar bienes y servicios para el desarrollo de sus funciones.
Deficiente	8-14	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la supervisión es deficiente, no se logra obtener las adquisiciones y contrataciones necesarias para el desarrollo de sus funciones.
Muy Deficiente	1-7	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la supervisión muy deficiente, no se logra obtener las adquisiciones y contrataciones necesarias para el desarrollo de sus funciones y no ayudan a cumplir los objetivos institucionales.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12: Descriptores variable 2 Calidad de Servicio

CATEGORÍA:	PUNTAJE:	DESCRIPCIÓN:
Excelente	65-75	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la calidad de servicio en la Unidad de Almacén es excelente, satisface las necesidades de los usuarios al momento de requerir sus materiales.
Bueno	52-64	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la calidad de servicio en la Unidad de Almacén es buena, satisface las necesidades de los usuarios en la medida posible al momento de requerir sus materiales.
Regular	40-51	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la calidad de servicio en la Unidad de Almacén es regular, casi no satisface las necesidades de los usuarios al momento de requerir sus materiales.
Deficiente	21-39	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la calidad de servicio en la Unidad de Almacén es deficiente, no satisface las necesidades de los usuarios al momento de requerir sus materiales.
Muy Deficiente	1-20	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la calidad de servicio en la Unidad de Almacén es muy deficiente, existe una atención mala y no se tiene todos los materiales en almacén para realizar las funciones encomendadas.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13: Descriptores Dimensión 4 Satisfacción de Usuarios

CATEGORÍA:	PUNTAJE:	DESCRIPCIÓN:
Excelente	24-25	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la satisfacción de usuarios es excelente, los usuarios se sienten muy satisfechos porque son atendidos con mucha empatía.
Bueno	19-23	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la satisfacción de usuarios es buena, los usuarios se sienten satisfechos porque son atendidos con empatía.
Regular	15-18	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la satisfacción de usuarios es regular, los usuarios se sienten un poco satisfecho porque son atendidos de forma adecuada.
Deficiente	8-14	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la satisfacción de usuarios es deficiente, los usuarios se sienten insatisfechos porque no son atendidos con empatía.
Muy Deficiente	1-7	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la satisfacción de usuarios es muy deficiente, los usuarios no se sienten satisfechos porque son atendidos de una manera inadecuada.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14: Descriptores Dimensión 5 Gestión de calidad

CATEGORÍA:	PUNTAJE:	DESCRIPCIÓN:
Excelente	24-25	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la gestión de calidad es excelente, se llega a obtener todos los materiales requeridos por los usuarios y se logran los objetivos institucionales.
Bueno	19-23	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la gestión de calidad es buena, se llega a obtener todos los materiales requeridos por los usuarios.
Regular	15-18	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la gestión de calidad es regular, se llega a obtener casi todos los materiales requeridos por los usuarios.
Deficiente	8-14	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la gestión de calidad es deficiente, no se obtiene casi todos los materiales requeridos por los usuarios.
Muy Deficiente	1-7	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la gestión de calidad es muy deficiente, no se tiene en almacén los materiales requeridos para que los usuarios realicen sus funciones.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15: Descriptores Dimensión 6 Capacidad de Respuesta

CATEGORÍA:	PUNTAJE:	DESCRIPCIÓN:
Excelente	24-25	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la capacidad de respuesta es excelente, la Unidad de Almacén logra tener en stock todos los materiales necesarios para la atención oportuna de los requerimientos solicitados por las áreas usuarias.
Bueno	19-23	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la capacidad de respuesta es buena, la Unidad de Almacén logra tener en stock los materiales para la atención oportuna de los requerimientos solicitados por las áreas usuarias.
Regular	15-18	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la capacidad de respuesta es regular, la Unidad de Almacén logra tener en stock casi todos los materiales necesarios para la atención oportuna de los requerimientos solicitados por las áreas usuarias.
Deficiente	8-14	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la capacidad de respuesta es deficiente, la Unidad de Almacén no logra tener en stock, los materiales necesarios para la atención oportuna de los requerimientos solicitados por las áreas usuarias.
Muy Deficiente	1-7	Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifiestan que la capacidad de respuesta es muy deficiente, la Unidad de Almacén no logra tener en stock ningún material para la atención oportuna de los requerimientos solicitados por las áreas usuarias.

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

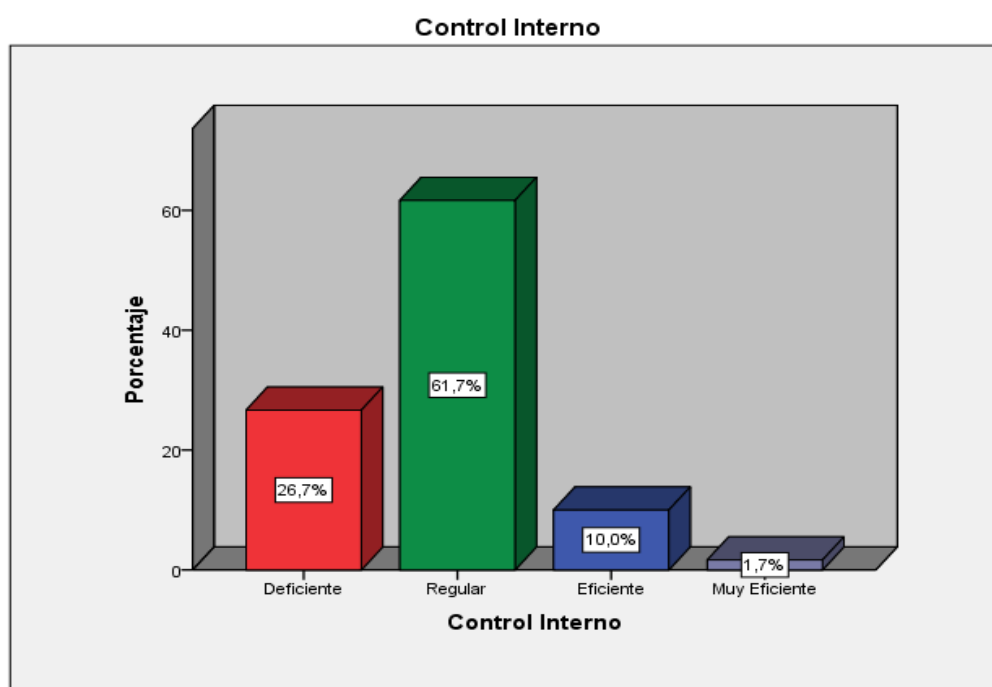
4.1. Análisis descriptivo

Tabla 16: Análisis descriptivo para la variable 1 Control Interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	16	26,7	26,7	26,7
	Regular	37	61,7	61,7	88,3
	Eficiente	6	10,0	10,0	98,3
	Muy Eficiente	1	1,7	1,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Statistics V.22

Gráfico 4: Análisis descriptivo variable 1 Control Interno



Fuente: SPSS Statistics V.22

Análisis:

Se puede visualizar en el gráfico 04, en un 61,7% (37) del personal administrativo de la UNAMAD, manifestaron la existencia de un control interno regular; mientras que el 26,7% (16) indicaron que el control interno es deficiente, en tanto el 10% (6) expresaron que es

eficiente y un mínimo de 1,7%(1) señaló que el control interno es muy eficiente.

Interpretación:

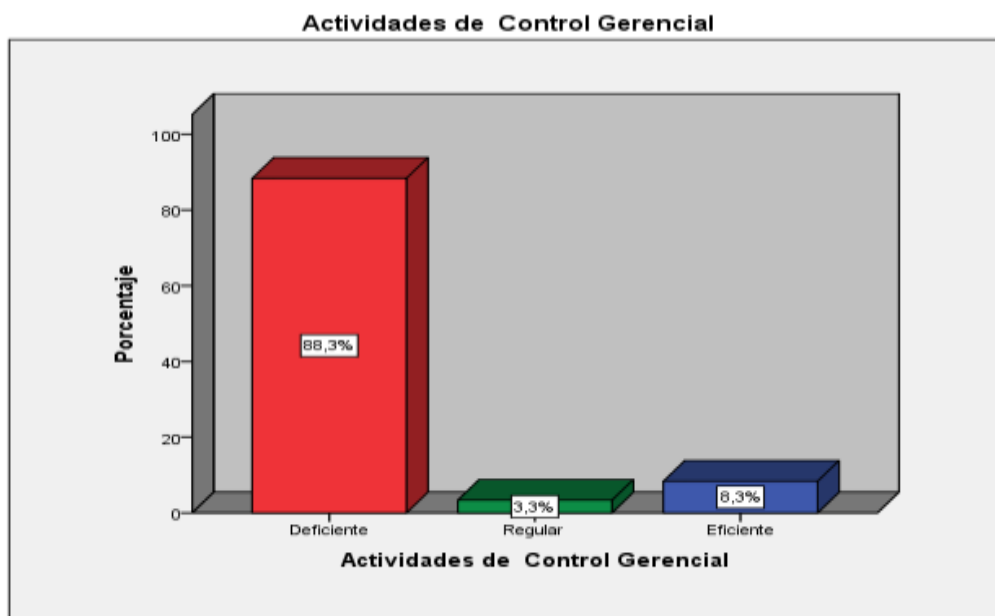
Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifestaron una aceptación regular al control interno, esto significa que la Unidad de Almacén al momento de atender a las áreas usuarias no cuenta con los bienes requeridos (materiales de escritorio, materiales de limpieza, tóneres, tintas, repuestos y otros) para que éste pueda cumplir sus funciones con normalidad.

Tabla 17: Análisis descriptivo para la dimensión 1 Actividades de Control Gerencial
Actividades de control gerencial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	53	88,3	88,3	88,3
	Regular	2	3,3	3,3	91,7
	Eficiente	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Statistics V.22

Gráfico 5: Análisis descriptivo dimensión 1 Actividades de Control Gerencial



Fuente: SPSS Statistics V.22

Análisis:

Se puede visualizar en el gráfico 05, los trabajadores administrativos encuestados en un 88.33% de la UNAMAD, manifestaron que las actividades de control gerencial son deficientes; mientras que el 8,3% (5) indicaron que es eficiente las actividades de control gerencial y el 3,3% (2) expresaron que es regular las actividades de control gerencial en la UNAMAD.

Interpretación:

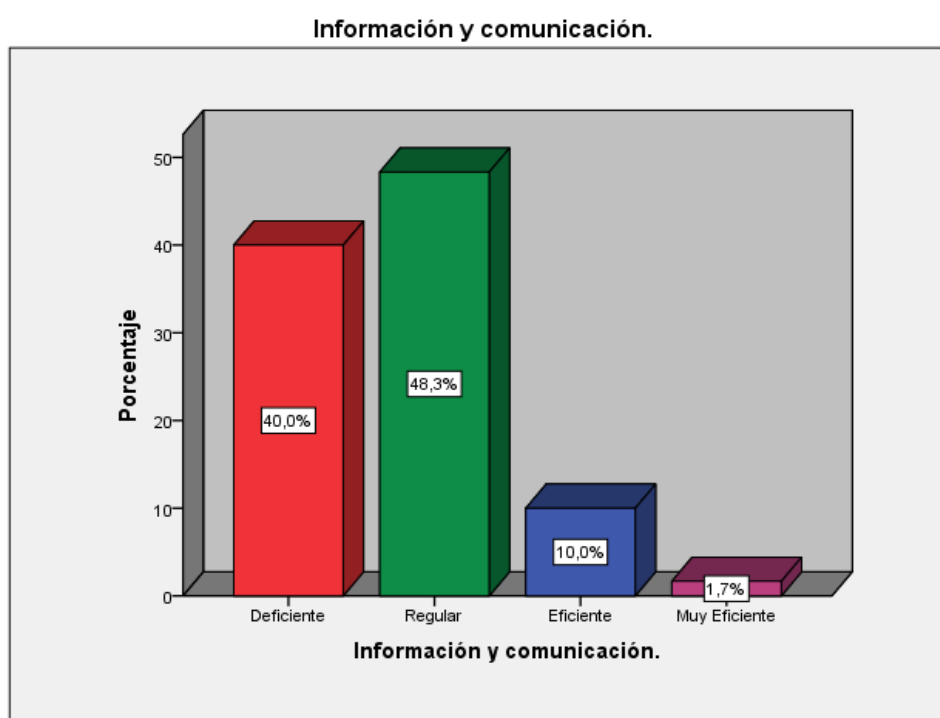
Los trabajadores administrativos de la UNAMAD, en su gran mayoría reconocen que existe una deficiente actividad de control gerencial en la Unidad de Almacén, puesto que no permite a la Administración establecer políticas y procedimientos que permitan alcanzar los objetivos y responder a los riesgos en el control interno.

Tabla 18: Análisis descriptivo para la dimensión 2 Información y Comunicación

		Información y comunicación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	24	40,0	40,0	40,0
	Regular	29	48,3	48,3	88,3
	Eficiente	6	10,0	10,0	98,3
	Muy Eficiente	1	1,7	1,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Statistics V.22

Gráfico 6: Análisis descriptivo para la dimensión 2 Información y Comunicación



Fuente: SPSS Statistics V.22

Análisis:

Se puede visualizar en el gráfico 06, el 48,3% (29) de los trabajadores administrativos manifestaron que la información y comunicación en la UNAMAD es regular; mientras que el 40% (24) indicaron que es deficiente, en cambio un 10% (6) expresaron que

es eficiente y en tanto el 1,7%(1) señaló que la información y comunicación en la UNAMAD es muy eficiente.

Interpretación:

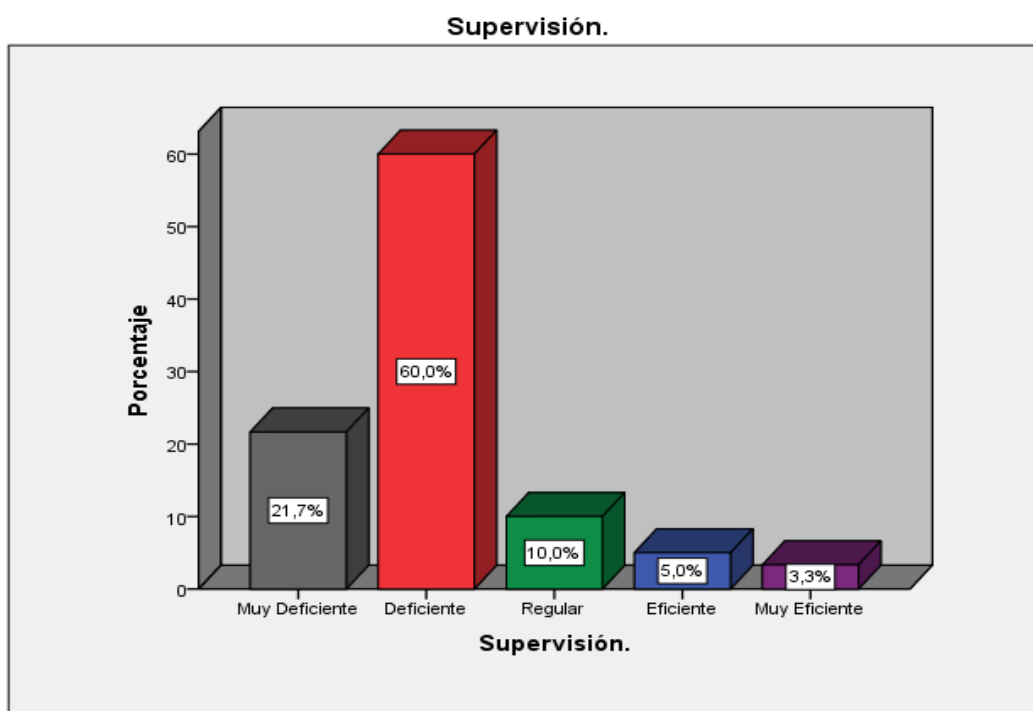
Los trabajadores administrativos de la UNAMAD, en su gran mayoría reconocen que existe una regular información y comunicación en la Unidad de Almacén, que permita a la Administración tener conocimiento del stock de materiales y equipos existentes en dicha Unidad, a fin de poder contar con información de calidad para respaldar el control interno. La información y comunicación constituyen una herramienta vital, puesto que la Administración requiere tener acceso a comunicaciones relevantes y confiables en relación con los eventos internos y externos, que le permitan tomar mejores decisiones para la consecución de los objetivos institucionales.

Tabla 19: Análisis descriptivo para la dimensión 3 Supervisión

		Supervisión			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Deficiente	13	21,7	21,7	21,7
	Deficiente	36	60,0	60,0	81,7
	Regular	6	10,0	10,0	91,7
	Eficiente	3	5,0	5,0	96,7
	Muy Eficiente	2	3,3	3,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Statistics V.22

Gráfico 7: Análisis descriptivo dimensión 3 Supervisión



Fuente: SPSS Statistics V.22

Análisis:

Se puede visualizar en la grafica 07, el 60,0% (36) de los trabajadores administrativos manifestaron que la supervisión en la UNAMAD, es deficiente; mientras que el 21,7% (13) indicaron que es muy deficiente, un 10% (6) expresaron que es regular, un 5,0% (3) señalaron que es eficiente, mientras que un 3,3% (2) afirmaron que la supervisión en la UNAMAD, es muy eficiente.

Interpretación:

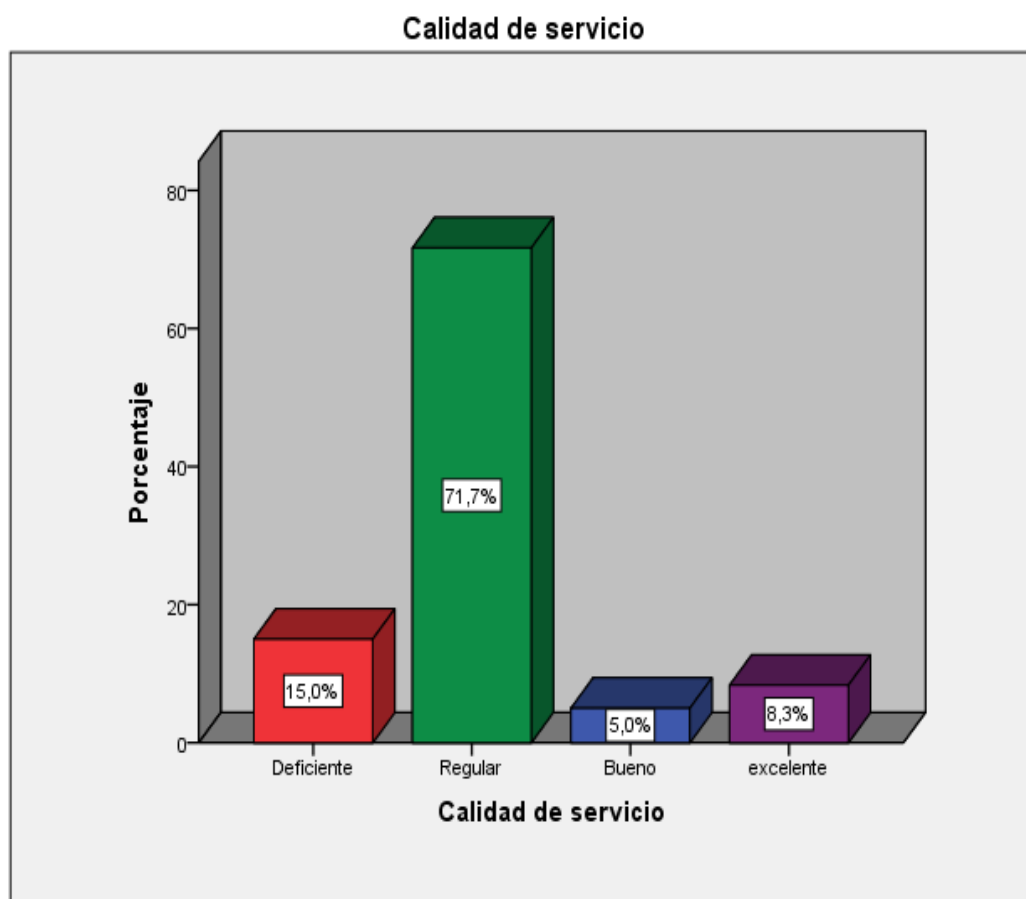
El personal administrativo de la UNAMAD, en su gran mayoría reconoce que existe una deficiente supervisión en la Unidad de Almacén, esto significa que no se realizan supervisiones continuas en cuanto a la protección y el control de las existencias en custodia, así como verificaciones constantes a fin de evitar pérdidas y/o deterioros.

Tabla 20: Análisis descriptivo para la variable 2 Calidad de Servicio

Calidad de Servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	15,0	15,0	15,0
	Regular	43	71,7	71,7	86,7
	Bueno	3	5,0	5,0	91,7
	excelente	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Statistics V.22

Gráfico 8: Análisis descriptivo variable 2 Calidad de Servicio



Fuente: SPSS Statistics V.22

Análisis:

Se puede visualizar en el gráfico 8, el 71,7% (43) del personal administrativo de la UNAMAD, manifestaron que existe una regular calidad de servicio; mientras que el 15,0% (9) indicaron que la calidad de servicio es deficiente, el 8,3 % (5) señalaron que es excelente, y en tanto el 5,0% (3) expresaron que la calidad de servicio es buena.

Interpretación:

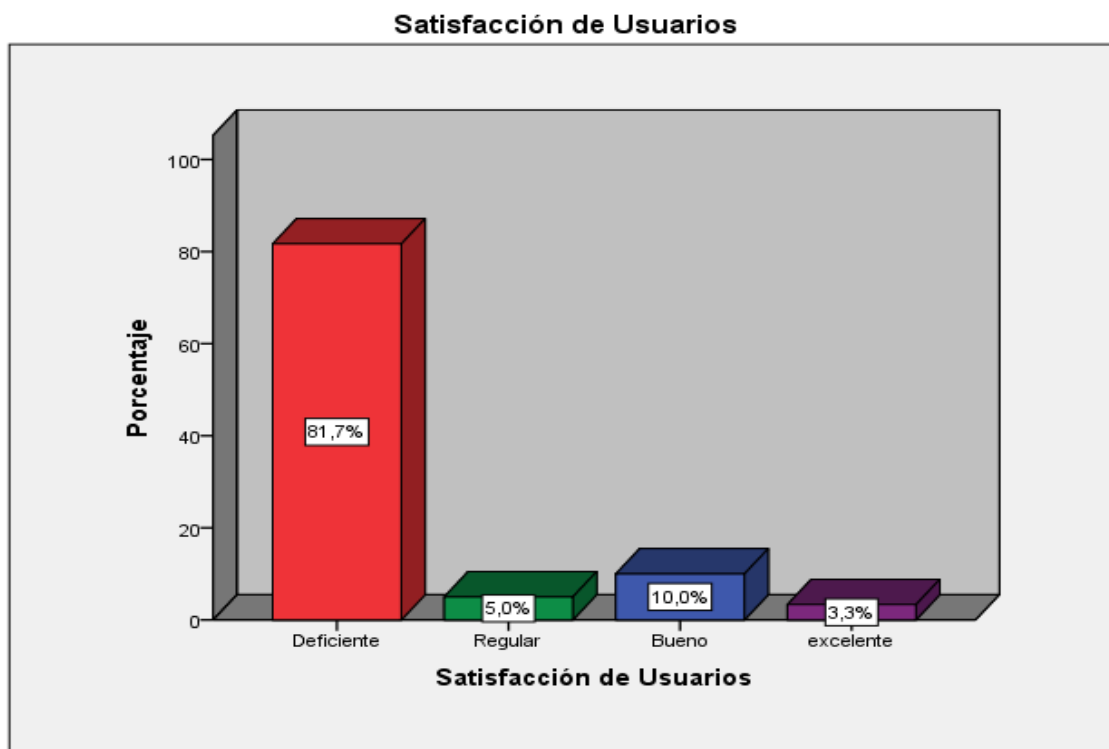
Los trabajadores administrativos de la UNAMAD, manifestaron una regular aceptación sobre la calidad de servicio que brinda la Unidad de Almacén, esto significa que no permite ofrecer un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el usuario se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado.

Tabla 21: Análisis descriptivo para la dimensión 4 Satisfacción de usuarios

Satisfacción de Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	49	81,7	81,7	81,7
	Regular	3	5,0	5,0	86,7
	Bueno	6	10,0	10,0	96,7
	excelente	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Statistics V.22

Gráfico 9: Análisis descriptivo dimensión 4 Satisfacción de usuarios

Fuente: SPSS Statistics V.22

Análisis:

Se puede visualizar en gráfico 9, el 81,7% (49) del personal administrativo de la UNAMAD, manifestaron que existe una deficiente satisfacción por parte de los usuarios; mientras que el 10,0% (6) indicaron que la satisfacción de usuarios es buena, el 5,0% (3) señalaron que es regular, y en tanto el 3,3% (2) expresaron que la satisfacción de usuarios es excelente.

Interpretación:

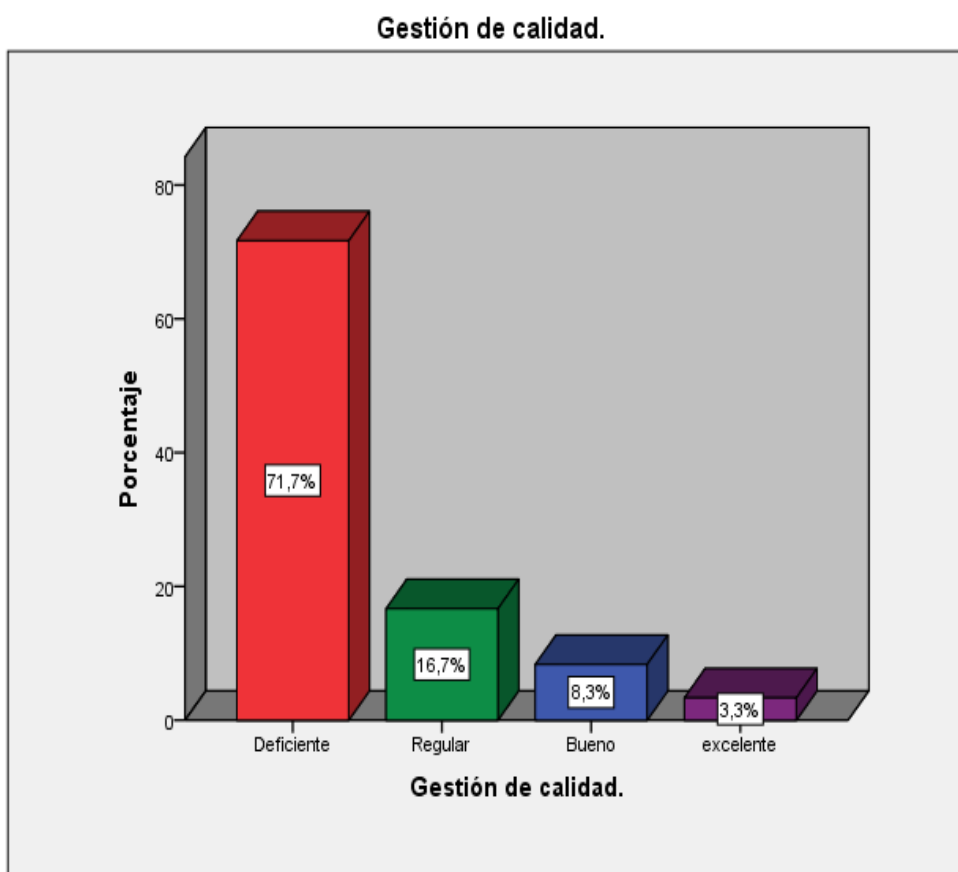
Los trabajadores administrativos de la UNAMAD manifestaron una satisfacción deficiente por el servicio brindado en la Unidad de Almacén, debido a que no responde a sus necesidades y expectativas, lo que conlleva a la insatisfacción del servicio brindado por la misma.

Tabla 22: Análisis descriptivo dimensión 5 Gestión de Calidad
Gestión de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	43	71,7	71,7	71,7
Regular	10	16,7	16,7	88,3
Bueno	5	8,3	8,3	96,7
excelente	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Statistics V.22

Gráfico 10: Análisis descriptivo dimensión 5 Gestión de Calidad



Fuente: SPSS Statistics V.22

Análisis:

Se puede visualizar en el gráfico 10, el 71,7% (43) del personal administrativo de la UNAMAD, manifestaron que existe una

deficiente gestión de calidad brindada por la Unidad de Almacén; mientras que el 16,7% (10) indicaron que la gestión de calidad es regular, el 8,3 % (5) señalaron que es bueno, y en tanto el 3,3% (2) expresaron que la gestión de calidad es excelente.

Interpretación:

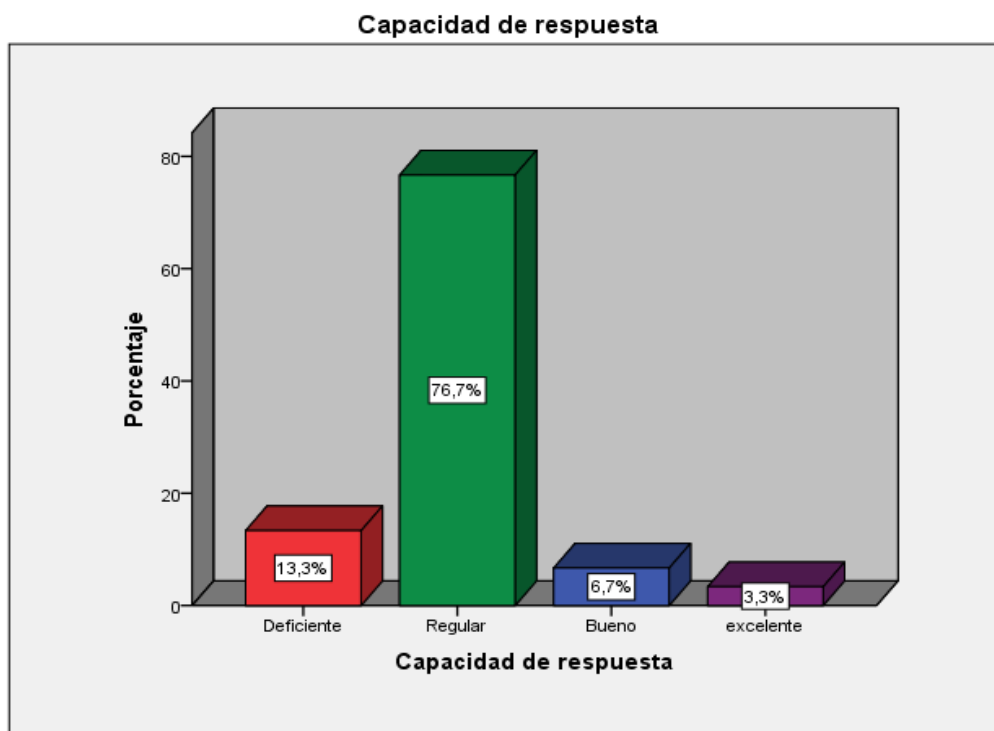
Los trabajadores administrativos de la UNAMAD, manifestaron una gestión de calidad deficiente brindado en la Unidad de Almacén, esto significa que dicha unidad no planifica, ejecuta y controla sus actividades necesarias para cumplir de manera efectiva las funciones asignadas a la misma.

Tabla 23: Análisis descriptivo para la dimensión 6 Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	13,3	13,3	13,3
	Regular	46	76,7	76,7	90,0
	Bueno	4	6,7	6,7	96,7
	excelente	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Statistics V.22

Gráfico 11: Análisis descriptivo dimensión 6 Capacidad de respuesta



Fuente: SPSS Statistics V.22

Análisis:

Se puede visualizar en la grafico 11, el 76,7% (46) del personal administrativo de la UNAMAD, manifestaron que existe una regular capacidad de respuesta por la Unidad de Almacén; mientras que el 13,3% (08) indicaron que la capacidad de respuesta es deficiente, el 6,7 % (4) señalaron que es bueno, y en tanto el 3,3% (2) expresaron que la capacidad de respuesta es excelente.

Interpretación:

Los trabajadores administrativos de la UNAMAD, manifestaron que existe una capacidad de respuesta regular brindado por la Unidad de Almacén. Este suceso demuestra que el personal responsable de la Unidad de Almacén pocas veces entra en contacto con el usuario y por ende no se llega a suministrar un servicio rápido, asimismo no se da la facilidad para poder lograrlo.

4.1.1. Estadística de resumen

Tabla 24: Estadísticos de resumen

		Estadísticos							
		V1	D1	D2	D3	V2	D4	D5	D6
		Control Interno	Actividades de Control Gerencial	Información y comunicación	Supervisión	Calidad de servicio	Satisfacción de Usuarios	Gestión de calidad	Capacidad de respuesta
N	Válido	60	60	60	60	60	60	60	60
	Media	41,53	13,40	16,27	11,87	47,00	14,97	14,80	17,23
	Desviación estándar	9,488	2,720	3,246	5,007	9,080	3,380	3,695	2,782
	Mínimo	27	10	12	5	33	10	10	10
	Máximo	72	22	25	25	75	25	25	25

Fuente: SPSS Statistics V.22

En la tabla N. ° 25 podemos observar que la media, es 41.53 puntos referente a la variable control interno, indicando que los trabajadores administrativos, manifiestan que existe un regular control interno, puntos en el rango 27 a 72. Proporción a la dimensión actividades de control gerencial la media es 13,40 puntos, es decir los trabajadores administrativos observan que existe una actividad de control gerencial deficiente, puntos en el rango de 10 a 22. Respecto a la dimensión información y comunicación la media llega a 16,27 puntos, significando que los administrativos mencionan tener una regular información y comunicación, puntos en el rango de 12 a 25, asimismo para la dimensión Supervisión la media llega a 11,87, lo cual indica que la supervisión en la UNAMAD, es deficiente. Relación a la variable calidad de servicio la media es 47,00 puntos, porque los trabajadores administrativos manifiestan tener una calidad de servicio regular en la Unidad de Almacén, puntos en el rango de 33 a 75; en relación a la dimensión satisfacción del usuario la media llega a 14,97 puntos, significando que la satisfacción del personal administrativo respecto a la atención en la

Unidad de Almacén es regular, puntos que están en el rango de 10 a 25; con la dimensión gestión de calidad la media llega a 14,80 puntos, por lo que los administrativos de la UNAMAD observan que la gestión de calidad está en un nivel deficiente, puntos en el rango de 10 a 25, en relación a la dimensión capacidad de respuesta la media llega a 17,23 puntos, significando que el personal administrativo mencionan que la capacidad de respuesta de la Unidad de Almacén es regular, puntos en el rango de 10 a 25.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba Normalidad

Tabla 25: Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra

		V1: Control Interno	V2: Calidad de servicio
N		60	60
Parámetros normales ^{a,b}	Media	41,53	47,00
	Desviación estándar	9,488	9,080
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,219	,261
	Positivo	,164	,261
	Negativo	-,219	-,173
Estadístico de prueba		,219	,261
Sig. asintótica (bilateral)		,000^c	,000^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Calculado a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: SPSS Statistics V.22

a) Planteamiento de hipótesis

H_0 : Los datos siguen una distribución normal

H_1 : Los datos siguen una distribución distinta a la normal

b) Nivel de significancia:

Alfa = 0.05 (5%)

c) Estadístico de Prueba:

Kolmogorov-Smirnov

Estimación del P- valor: 0.000

d) Toma de Decisión

Como el P-valor es inferior al nivel de significancia 0.05 (5%), utilizaremos pruebas estadísticas de distribución distinta a la normal como el CHI CUADRADA.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Pruebas de hipótesis general

4.3.1.1. Tabla de contingencia

Tabla 26: Control Interno * Calidad de servicio tabulación cruzada

Control Interno * Calidad de servicio tabulación cruzada

			Calidad de servicio				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	excelente	
Control Interno	Muy Eficiente	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%
	Eficiente	Recuento	0	2	1	3	6
		% del total	0,0%	3,3%	1,7%	5,0%	10,0%
	Regular	Recuento	7	27	1	2	37
		% del total	11,7%	45,0%	1,7%	3,3%	61,7%
	Deficiente	Recuento	2	14	0	0	16
		% del total	3,3%	23,3%	0,0%	0,0%	26,7%
	Total	Recuento	9	43	3	5	60
		% del total	15,0%	71,7%	5,0%	8,3%	100,0%

Fuente: SPSS Statistics V.22

Tabla 27: Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis general

Pruebas de <u>chi-cuadrado</u>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	39,182^a	9	,000
Razón de verosimilitud	22,211	9	,008
N de casos válidos	60		

a. 13 casillas (81,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Fuente: SPSS Statistics V.22

Tabla 28: Medidas simétricas para la hipótesis general

Medidas simétricas				
	Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo R de Pearson	,880	,099	3,424	,000 ^c
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	,720	,122	2,655	,000 ^c
N de casos válidos	60			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS Statistics V.22

En la tabla 27 observamos que un gran número de personas equivalente a 27 de un total de 60 señalan que el control interno es regular, asimismo reconocen que la calidad de servicio también es regular; por otro lado existen 14 personas que afirman que la calidad de servicio es regular, sin embargo el control interno es deficiente; un reducido número

equivalente a 7 trabajadores de un total de 60, indican que el control interno es regular y que la calidad de servicio en la Unidad de Almacén es deficiente.

Asimismo, en la tabla N.º 29 observamos el valor de R de Pearson es de 0,880 implicando un coeficiente de determinación de R^2 0,774, lo cual indica que con una significación menor al 5,0%, ($\alpha=0,002$) el control interno incide en la calidad de servicio en un 77,4%.

a) Planteamiento de hipótesis

Hi. El control interno **si** incide de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

Ho. El control interno **no** incide de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

b) Nivel de significancia

Alfa = 5% = 0,05

c) Estadístico de prueba

Chi Cuadrado

d) Estimación del p-valor

P-valor = 0,000 = 0,0%

e) Toma de decisiones

Como el P-valor es igual a **0,000**, resulta inferior al nivel de significancia (0.05), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna **Hi:** El control interno **si** incide significativamente en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la UNAMAD, año 2017.

4.3.2. Pruebas de hipótesis específicas

4.3.2.1. Hipótesis específica 1

4.3.2.1.1. Tabla de contingencia

Tabla 29: Actividades de Control Gerencial * Calidad de servicio tabulación cruzada

Actividades de Control Gerencial * Calidad de servicio tabulación cruzada

		Calidad de servicio					
		Deficiente	Regular	Bueno	excelente	Total	
Actividades de Control Gerencial	Efficiente	Recuento	0	3	1	1	5
		% del total	0,0%	5,0%	1,7%	1,7%	8,3%
	Regular	Recuento	0	1	0	1	2
		% del total	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%	3,3%
	Deficiente	Recuento	9	39	2	3	53
		% del total	15,0%	65,0%	3,3%	5,0%	88,3%
Total	Recuento	9	43	3	5	60	
	% del total	15,0%	71,7%	5,0%	8,3%	100,0%	

Fuente: SPSS Statistics V.22

Tabla 30: Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica 1

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,389 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	7,168	6	,000
N de casos válidos	60		

a. 10 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Fuente: SPSS Statistics V.22

Tabla 31: Medidas simétricas hipótesis específica 1

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,982	,005	2,296	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,840	,078	2,411	,000 ^c
N de casos válidos		60			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. se usa del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS Statistics V.22.

En la tabla 30 observamos que un gran número de personas equivalente a 39 de un total de 60 señalan que las actividades de control gerencial es deficiente, asimismo reconocen que la calidad de servicio es regular; por otro lado existen 9 personas que afirman que la calidad de servicio es deficiente y que las actividades del control gerencial también es deficiente; mientras un reducido número equivalente a 3 trabajadores de un total de 60, indican que las actividades de control gerencial son eficientes sin embargo la calidad de servicio es regular.

En la tabla N. ° 32 observamos el valor de R de Pearson es de 0,982 implicando un coeficiente de determinación de R^2 0,964, lo cual indica que con una significación menor al 5%, ($\alpha=0,002$) las actividades de control gerencial inciden en la calidad de servicio en un 96,4%.

a) Planteamiento de hipótesis

Hi. Las actividades de control gerencial **si** inciden de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

Ho. Las actividades de control gerencial **no** inciden de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

b) Nivel de significancia

Alfa = 5% = 0,05

c) Estadístico de prueba

Chi Cuadrado

d) Estimación del p-valor

P-valor = 0,000 = 0,0%

e) Toma de decisiones

Como el P-valor es igual a 0,000, resulta inferior al nivel de significancia (0.05), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna **H_i**: Las actividades de control gerencial si inciden de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

4.3.2.2. Hipótesis específica 2**4.3.2.2.1. Tabla de contingencia**

Tabla 32: Información y comunicación * Calidad de servicio tabulación cruzada

			Calidad de servicio				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	excelente	
Información y comunicación.	Muy Eficiente	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%
	Eficiente	Recuento	0	2	1	3	6
		% del total	0,0%	3,3%	1,7%	5,0%	10,0%
	Regular	Recuento	6	20	1	2	29
		% del total	10,0%	33,3%	1,7%	3,3%	48,3%
	Deficiente	Recuento	3	21	0	0	24
		% del total	5,0%	35,0%	0,0%	0,0%	40,0%
	Total	Recuento	9	43	3	5	60
		% del total	15,0%	71,7%	5,0%	8,3%	100,0%

Fuente: SPSS Statistics V.22

Tabla 33: Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica 2

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	40,270 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	24,200	9	,004
N de casos válidos	60		

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Fuente: SPSS Statistics V.22

Tabla 34: Medidas simétricas para la hipótesis específica 2

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,845	,099	3,580	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,741	,127	2,556	,000 ^c
N de casos válidos		60			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS Statistics V.22

En la tabla 33 observamos que 21 de un total de 60 personas indicaron que la información y comunicación en la UNAMAD, es deficiente, asimismo reconocen que la calidad de servicio en la Unidad de Almacén es regular, por otro lado existen 20 personas que afirman que la calidad de servicio es regular y que la información y comunicación también, un reducido número equivalente a 6 trabajadores de un total de 60, indican que el control interno es regular en consecuencia la calidad de servicio de la unidad de almacén es deficiente.

En la tabla N. ° 35 observamos el valor de R de Pearson es de 0,845 implicando un coeficiente de determinación de R^2 0,714 lo cual indica que con una significación menor al 5%, ($\alpha=0,002$) la información y la comunicación incide en la calidad de servicio en un 71,4%.

a) Planteamiento de hipótesis.

H_i . La información y comunicación si incide de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

H_o . La información y comunicación no incide de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

b) Nivel de significancia

Alfa = 5% = 0,05

c) Estadístico de prueba

Chi Cuadrado

d) Estimación del p-valor

P-valor = 0,000 = 0,0%

e) Toma de decisiones

Como el P-valor es igual a 0,000, resulta inferior al nivel de significancia (0.05), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna H_i : La información y comunicación si incide de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

4.3.2.3. Hipótesis específica 3

4.3.2.3.1. Tabla de contingencia

Tabla 35: Supervisión * Calidad de servicio tabulación cruzada

Supervisión * Calidad de servicio tabulación cruzada

			Calidad de servicio				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	excelente	
Supervisión	Muy Eficiente	Recuento	0	0	1	1	2
		% del total	0,0%	0,0%	1,7%	1,7%	3,3%
	Eficiente	Recuento	1	2	0	0	3
		% del total	1,7%	3,3%	0,0%	0,0%	5,0%
	Regular	Recuento	0	3	1	2	6
		% del total	0,0%	5,0%	1,7%	3,3%	10,0%
	Deficiente	Recuento	7	26	1	2	36
		% del total	11,7%	43,3%	1,7%	3,3%	60,0%
	Muy Deficiente	Recuento	1	12	0	0	13
		% del total	1,7%	20,0%	0,0%	0,0%	21,7%
	Total	Recuento	9	43	3	5	60
		% del total	15,0%	71,7%	5,0%	8,3%	100,0%

Fuente: SPSS Statistics V.22

Tabla 36: Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica 3

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	26,643 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	21,266	12	,000
N de casos válidos	60		

a. 17 casillas (85,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Fuente: SPSS Statistics V.22

Tabla 37: Medidas simétricas para la hipótesis específica 3

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de persona	,875	,138	2,596	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,750	,129	1,851	,000 ^c
N de casos válidos		60			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

En la tabla 36 se observa que 26 personas representando un 43,3% de un 100% indicaron que la supervisión es deficiente sin embargo la calidad de servicio es regular, por otro lado, existen 12 personas que afirman que la supervisión es muy deficiente y que la calidad de servicio es regular, un reducido número equivalente a 7 trabajadores de un total de 60, indican que supervisión es deficiente en consecuencia la calidad de servicio en la Unidad de Almacén es deficiente también.

De igual forma, en la tabla N. ° 38 observamos que el valor de R de Pearson es de 0,845 implicando un coeficiente de determinación de R^2 0,765 indicando que con una significación menor al 5%, ($\alpha=0,002$) la supervisión incide en la calidad de servicio en un 76,5%.

a) Planteamiento de hipótesis

Hi. La supervisión si incide de manera favorable en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

Ho. La supervisión no incide de manera favorable en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

b) Nivel de significancia

Alfa = 5% = 0,05

c) Estadístico de prueba

Chi Cuadrado

d) Estimación del p-valor

P-valor = 0,000 = 0,0%

e) Toma de decisiones

Como el P-valor es igual a 0,000, resulta inferior al nivel de significancia (0.05), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna **H_i**: La supervisión **si** incide de manera favorable en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

4.4. Discusión

En la discusión de resultados se propone interpretar y analizar lo obtenido de la investigación. De aquí saldrán los elementos para plantear la propuesta deseada y conclusiones de la presente investigación.

Primer hallazgo es que principal objetivo de esta investigación fue determinar de qué manera el control interno incide en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la UANAMAD, año 2017. Respecto a la variable control interno, el 61,7% (37) del personal administrativo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, manifestaron que existe un regular control interno; mientras que el 26,7% (16) indicaron que el control interno es deficiente y en tanto el 10% (6) expresaron que es eficiente y un mínimo de 1,7%(1) indicaron que el control interno es muy eficiente

Un segundo hallazgo es la existencia de una incidencia significativa y que el valor de R de Pearson es de 0,880 que implica un coeficiente de determinación de R² 0,774 lo cual indica que con una significación menor

al 5%, ($\alpha=0,002$) el control interno incide en la calidad de servicio en un 77,4%.

Un tercer hallazgo es que el P-valor es igual a 0,000, resultando inferior al nivel de significancia (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna H_1 : Las actividades de control gerencial si inciden de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.

También se observa que un gran número de personas equivalente a 27 de un total de 60 señalan que el control interno es regular asimismo reconocen que la calidad de servicio también es regular, por otro lado existen 14 personas que afirman que la calidad de servicio es regular sin embargo el control interno es deficiente, un reducido número equivalente a 7 trabajadores de un total de 60, indican que el control interno es regular y que la calidad de servicio en la Unidad de Almacén es deficiente.

Según (LAYME, 2014) indica que el grupo de normas y procedimientos implementados con 22 (36,7%) de 60 Normas internas y procedimientos implementados relacionados a los componentes del control interno, de los cuales, el 10% corresponden al ambiente de control; 1,7% a evaluación de riesgos; 10% en actividades de control gerencial; 10% en comunicación e información; y, 5% en supervisión; en éste primer grupo, destaca ambiente de control, actividades de control gerencial e información y comunicación con 10% de normas y procedimientos implementados, y el grupo de normas no implementadas representan 38 (63,3%) de 60, de este grupo corresponde un 3,3%, 8,3%, 13,3%, 10% y 28,3% para los componentes. En general, los componentes de control interno realizados se encuentran en el orden del 22 (36,7%) y las normas no efectuados se encuentran alrededor del 38 (63,3%), por lo que

concluimos, que la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la MPMN, tiene una eficacia de 36.7% en la implementación de normas y procedimientos internos.

Podemos ver que los resultados obtenidos por el anterior párrafo con el mío son muy distintos ya que en su investigación realizó en qué nivel se implementaron normas y lineamientos para el desarrollo de un buen control interno.

Según (REYES, 2014) en su obtención de sus resultados salió que el 72% de las personas encuestadas calificaron la calidad del servicio como buena y el 28% restante lo calificó como un servicio regular.

Estos resultados son muy similares a mis resultados en donde la calidad de servicio, el 71,7% (43) del personal administrativo de la UNAMAD, manifestaron que existe una regular calidad de servicio; mientras que el 15,0% (9) indicaron que la calidad de servicio es deficiente, el 8,03 % (5) señalaron que es excelente, y en tanto el 5% (3) expresaron que la calidad de servicio es buena.

CONCLUSIONES

- El control interno incide de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de

Dios durante el presente año; esto se debe a que el personal responsable de esta unidad y las áreas usuarias no realizan de forma efectiva el control interno, asimismo no realizan la supervisión y control de la documentación y los planes para las adquisiciones y contrataciones, que sirven como instrumento para el desarrollo de sus actividades, esta responsabilidad no solo recae en la Unidad de Almacén, sino que también es responsabilidad de cada usuario hacer seguimiento y monitoreo del procedimiento de atención o compra de su pedido, esta situación ocasiona una calidad de servicio inadecuada, lográndose evidenciar en la presente investigación.

- Las actividades de control gerencial inciden de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios durante el presente año, puesto que se ha comprobado en el presente estudio un nivel deficiente; y que no se está cumpliendo con las políticas y procedimientos establecidos que permitan llevar a cabo las acciones necesarias para contar con todos los materiales y bienes necesarios para el desarrollo de las funciones de las áreas usuarias, asimismo no existe evaluación de la administración de los riesgos, impidiendo alcanzar los objetivos de la Entidad en su totalidad en el presente año fiscal, y se ha demostrado que el personal que labora en ella no utiliza de manera apropiada los instrumentos de gestión, teniendo como consecuencia una calidad de servicio en la Unidad de Almacén regular.
- La información y comunicación inciden de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios durante el presente año, se ha comprobado en el presente trabajo de investigación que el personal que labora en la Unidad de Almacén y áreas usuarias no brindan ni cuentan con información oportuna, tampoco tienen una comunicación fluida entre sí, lo que impide al órgano encargado de las contrataciones (Abastecimiento – Unidad de

Almacén) abastecer las necesidades en los momentos oportunos, esto trae como consecuencia deficiencias en el desempeño de sus funciones.

- La supervisión incide de manera favorable en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios durante el presente año, se ha demostrado que la supervisión realizada por el personal responsable es deficiente, ya que no existe una vigilancia y/o procedimiento de la realización de las actividades por parte del personal administrativo, si existiría supervisión efectiva por el órgano competente y áreas usuarias, los pedidos y requerimientos serían atendidos en su totalidad; asimismo, los documentos de gestión que manejan en dicha unidad se encuentran desactualizados, lo que perjudica a la entidad en cumplir sus metas establecidas en el presente año fiscal.

SUGERENCIAS

- Para mejorar la calidad de servicio en la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, se recomienda a las

autoridades responsables hacer cumplir los lineamientos de gestión establecidos en la institución; asimismo, al personal administrativo de las áreas usuarias que se comprometan con la institución y demuestren su profesionalismo con sus funciones, con la finalidad de realizar un control oportuno y efectivo de los planes y programas establecidos, de esta manera poder contar con los materiales necesarios para que la Unidad de Almacén lo distribuya de manera eficaz, lo que ayudará a que la institución se desenvuelva de acuerdo a las exigencias de la SUNEDU y mejorar la calidad educativa, formando profesionales para el futuro.

- Para potenciar las actividades de control gerencial en la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, los responsables deben diseñar, actualizar, garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la entidad, para asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, a fin de atenuar los riesgos y mejorar la atención de la Unidad de Almacén para las distintas áreas usuarias de la entidad.
- Para mejorar la información y la comunicación en la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, se sugiere implementar un plan de mejora que asegure el registro, procesamiento, integración y flujo de información que integre a todas las áreas usuarias lo que traerá consigo la satisfacción de los usuarios.
- Para optimizar la supervisión en la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, se recomienda elaborar un plan de trabajo para capacitar al personal administrativo sobre las acciones de prevención y monitoreo, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de del control interno alcanzando así una gestión efectiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad Acosta, M. G., & Pincay Díaz, D. E. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de la calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. Guayaquil.
- Alvarez, G. I. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. España: Ideas Propias.
- Ander-Egg, E. (2003). *Métodos y técnicas de investigación social* (Vol. IV). Buenos Aires: Magisterio del Rio de la Plata.
- Aniorte, H. N. (2017). Recuperado el 11 de abril de 2017, de http://www.aniortenic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Anónimo. (2017). Recuperado el 11 de abril de 2017, de <http://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Atencio, C. E., & González, P. B. (2006). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*.
- Atkinson, F. (1990). *Creación del cambio cultural: la clave para una calidad total exitosa*. Londres: IFS Publications.
- Barbarán, B. G. (2013). *Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú*. Lima: Tesis Magistral publicada: Universidad de San Martín de Porres.
- Bon, J. V. (2008). *Gestión de Servicios de TI basada en ITIL*. Reino Unido: Editorial del Gobierno Británico.
- Brady, N., & Cronin, J. (2001). Algunos nuevos pensamientos sobre la conceptualización calidad de servicio. *Diario de marketing*.
- Bravo, C. M. (2000). *Control Interno*. Lima: San Marcos.
- Carpio, C. F. (1996). *Sistemas y procedimientos Contables*. Venezuela: McGraw Hill.
- Casadesús, M., Heras, S. I., & Merino, D. d. (2005). *Calidad Práctica: una guía para no perderse en el mundo de la calidad*. Madrid: Pearson Education.
- Castro Pulcha, B. E. (2007). *La Calidad de Servicio tercerizado en la banda ancha telefónica del Perú*. Lima.
- CEEI. Centro Europeo de Empresas Innovadoras. (2008). *Manual de Satisfacción del Cliente*. Valencia.
- Cepeda, A. G. (1997). *Auditoría y Control Interno*. México: Editorial McGraw Hill.
- Claros, C. R., & León, L. (2012). *El control interno como Herramienta de Gestión y Evaluación*. Lima: Pacífico Editores.

- Contreras, C. F. (2006). *Influencia del Sistema de Comunicación en la Calidad del Servicio Asistencial*. Lima: Tesis Magistral no publicada: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Coopers & Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. Madrid: Díaz Santos.
- COSO. (2013). *Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway. Marco Integrado de Control Interno*.
- Cottle, D. (1991). *El Servicio centrado en el Cliente*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Crisologo, L. M. (2013). *Control interno en la gestión de los gobiernos locales del callejón de Haylas - Ancash*. Lima: Tesis Magistral publicada: Universidad de San Martín de Porres.
- De la Peña, A. P. (2017). *Control interno y las Contrataciones directas de la Municipalidad Provincial de Tahuamanu, período 2016*. Puerto Maldonado: Universidad César Vallejo.
- Duque, O. E., & Chaparro, P. C. (2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Colombia: Criterio Libre.
- Eiglier, P., & Langeard, E. (1989). *Servucción: El marketing de servicios*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Farris, P. W., Bendle, N. T., Pfeifer, P. E., & Reibstein, D. J. (2010). *Métricas de marketing: la guía definitiva para medir el marketing*. New Jersey, U.S.: Pearson Education.
- Flores, V. E. (2015). *Repercusión del Control Interno en la gestión municipal de la municipalidad provincial de San Román*. Juliaca: Tesis Magistral publicada: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Fonseca, L. O. (2011). *Sistemas de Control interno para organizaciones: Guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno*. Lima: Editorial Instituto de Investigación en Accountability.
- Franco, R. (2001). *Customer Satisfaction. ¿Porqué Satisfacción del Cliente?* Buenos Aires: Paidós.
- Garvin, D. A. (1984). «What Does 'Product Quality' Really Mean?». *Sloan Management Review*.
- Grande, E. I. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: Esic Editorial.
- Gronroos, C. (1984). Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones en el mercado. *Diario Europeo de Marketing*.
- Heredia, P. A. (2017). *El Control Interno y la Eficacia de la Ejecución Presupuestal del Gobierno Regional de Madre de Dios-2015*. Puerto Maldonado: Universidad César Vallejo.

- Hernández, d. V., Chumaceiro, A. C., & Atencio, C. E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamento. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Holmes, A. (1994). *Auditoría: Principios y Procedimientos, soluciones de los problemas, auditoría práctica*. México: Hispanoamérica.
- ISO 9000. (2005). Recuperado el 11 de abril de 2017, de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- James, P. T. (1997). *La gestión de la calidad total : un texto introductorio*. Madrid: Prentice Hall.
- Johns, N. (1993). «Quality Management in the Hospitality Industry: Part 3. Recent Developments». *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Juran, J. M. (1999). *Planificación para la calidad*. Estados Unidos: Mc Millan.
- Kleyman, S. (2009). Recuperado el 11 de abril de 2017, de <http://expansion.mx/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente>
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. México: Pearson-Prentice Hall.
- Kotler, P., Bowen, J., Makens, J., & Moreno, R. (2003). *Marketing para Turismo*. España: Prentice Hall.
- LAYME, M. E. (2014). *Evaluación de los componentes del Sistema de Control Interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto 2014*. Moquegua.
- Lehtinen, U., & Lehtinen, J. (1982). Service Quality: A Study of Quality Dimensions. *Service Management Group*.
- Mantilla, B. S. (2013). *Auditoría del control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Manual de Control Interno. (1992).
- Martinez, C. (1996). *Planteamiento de un sistema de dirección participativo orientado hacia la calidad total con especial*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Martínez, M. R. (2014). *El control interno en la comercialización de pólizas de seguros de vehículos livianos como factor clave en la gestión de cobranzas en Sweaden compañía de seguros y reaseguros S.A*. Ecuador: Tesis Magistral publicada: Universidad Técnica de Ambato.
- Ministerio de Fomento. (2005). Orientación al cliente. *Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte por carretera*.
- Miranda , G. F., Chamorro, M., & Rubio, L. (2014). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Oakland, J. (1993). *Gestión de Calidad Total. Texto con Casos*. Elsevier, Butterworth - Heinemann. Londres.
- Parasuraman, A., Zeithaml , V., & Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de servicio Calidad y sus implicaciones para la investigación. *Diario de Marketing*.

- Parasuraman, A; Zeithaml, V.; Berry , L. (1988). SERVQUAL Escala de múltiples ítems para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Diario de Venta al por menor*.
- Pérez, F. d. (2006). *Gestión de la Calidad Empresarial*. España: Esic.
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Recuperado el 11 de abril de 2017, de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/>.html
- PROMONEGOCIOS. (S.F.). Recuperado el 11 de abril de 2017, de www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccioncliente.htm
- R. Hernández Sampieri, C. Fernández- Collado y P. Baptista Lucio. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. 5ª Edición). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. .
- R. Hernández Sampieri, C. Fernández-Collado y P. Baptista Lucio. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Rey, M. C. (1999). *La satisfacción del usuario: Un concepto de alza. Evaluación de Bibliotecas y Centros de Documentación e Información*. Barcelona: Trea.
- REYES, H. S. (2014). *CALIDAD DEL SERVICIO PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA ASOCIACIÓN SHARE, SEDE HUEHUETENANGO*. QUETZALTENANGO.
- Ruiz, M. C. (2001). *Gestión de la Calidad de Servicio a través de indicadores externos*. Madrid: Ediciones Asociación Española Contabilidad y Administración de Empresa.
- Rusenias, R. O. (1992). *Manual de Control Interno*. Buenos Aires, Argentina: Manchi.
- Samaniego, M. C. (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo*. Lima: Tesis Magistral publicada: Universidad de San Martín de Porres.
- Sánchez, S. L. (2015). *Evaluación del sistema de control interno basado en la metodología coso ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial 2012-2014*. Lima: Tesis magistral no publicada: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Solís, S. E. (2014). *El sistema de control interno en los procesos de recaudación y su incidencia en la gestión administrativa del gobierno municipal del Cantón San Pedro de Pelileo*. Ecuador: Tesis Magistral publicada: Universidad Técnica de Ambato.
- Suárez Bazalar, R. (2014). *El nivel de Calidad de Servicio de un Centro de Idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 - 2012*. Lima.
- Vargas, Q. M., & Aldana, d. V. (2006). *Calidad y Servicio*. Bogotá: Ecoe.
- Vela Mori, R., & Zavaleta Cuevas, L. M. (2014). *Influencia de la Calidad del Servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014*. Trujillo.

- Vera, R. R. (2013). *Implementación de políticas y procedimientos de control interno en empresas del Sistema Financiero en estado de liquidación*. Lima: Tesis Magistral no publicada: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Vizcarra, M. J. (2013). *Manual de Normas Internacionales de Auditoría y control de calidad - NIA*. Lima: Pacífico Editores S.A.C.
- Zeithaml, V. A. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. México: Díaz de Santos.
- ZEITHAML, V. A., PARASURAMAN, A., & BERRY, L. (1993). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente en la empresa*. Madrid: Díaz de Santos.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia de la Investigación

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las Variables

Anexo 3: Instrumentos

Anexo 4: Solicitud de autorización para realización de estudio

Anexo 5: Solicitud de validación de instrumento y fichas de validación

Anexo 6: Consentimiento informado

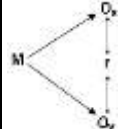
Anexo 7: Pruebas fotográficas de la Unidad de Almacén

Anexo 8: Pruebas documentales en la demora de la entrega de bienes a las áreas usuarias

Anexo 9: Prueba documental que no existe programación y consolidación en los requerimientos formulados por el Jefe de Almacén

Anexo 10: Base de datos de resultados de la investigación

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Título: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, AÑO 2017				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera el control interno incide en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar de qué manera el control interno incide en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: H_i. El control interno incide de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017. H_o. El control interno no incide de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.</p>	<p>VARIABLE 1. Control interno <u>DIMENSIONES</u> 1. Actividades de control gerencial. 2. Información y comunicación. 3. Supervisión.</p>	<p>Tipo de Investigación: Correlacional –No Experimental de corte transversal.</p>  <p>Dónde: M = Muestra O1. Observación variable 1 O2. observación variable 2 r =Posible incidencia o relación entre variables</p> <p>Población: total de población. Muestra: 60 Selección: muestreo probabilístico, al azar simple Tamaño: Técnicas de</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿De qué manera las actividades de control gerencial inciden en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017? ¿De qué manera la información y comunicación incide en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar de qué manera las actividades de control gerencial inciden en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017. Determinar de qué manera la información y comunicación incide en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS. Hipótesis específica 1 H_i. Las actividades de control gerencial inciden de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017. H_o. Las actividades de control gerencial no inciden de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén</p>	<p>VARIABLE 2. Calidad de servicio <u>DIMENSIONES</u> 1. Satisfacción de usuarios. 2. Gestión de Calidad. 3. Capacidad de respuesta.</p>	<p>Dónde: M = Muestra O1. Observación variable 1 O2. observación variable 2 r =Posible incidencia o relación entre variables</p> <p>Población: total de población. Muestra: 60 Selección: muestreo probabilístico, al azar simple Tamaño: Técnicas de</p>

<p>Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017?</p> <p>¿De qué manera la supervisión incide en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017?</p>	<p>Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.</p> <p>Determinar de qué manera la supervisión incide en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.</p>	<p>de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.</p> <p>Hipótesis específica 2 Hi. La información y comunicación incide de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.</p> <p>Ho. La información y comunicación no incide de manera significativa en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.</p> <p>Hipótesis específica 3 Hi. La supervisión incide de manera favorable en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.</p> <p>Ho. La supervisión no incide de manera favorable en la calidad de servicio de la Unidad de Almacén de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, año 2017.</p>	<p>Análisis de Datos: Estadística inferencial, con programa SPSS versión 22.</p>
--	--	---	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CONTROL INTERNO VARIABLE 1	<p>Definición 1: El control comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidos, adoptadas dentro de una empresa, para salvaguardia de sus activos, (bienes o patrimonio), controlar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y alentar la adhesión a las políticas gerenciales establecidas.</p> <p>Rusenias, R.O. (1992). Manual de Control Interno. Buenos Aires, Argentina. Ediciones Manchi.</p> <p>Definición 2: El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que conducen en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos.</p> <p>Holmes, A. (1994). <i>Auditoría: Principios y Procedimientos, soluciones de los problemas, auditoría práctica</i>. México: Hispanoamérica.</p>	Actividades de control gerencial	- Separación de tareas y responsabilidades.
			- Acceso restringido a los recursos, activos y registros.
			- Revisión de procesos, actividades y tareas.
		Información y comunicación	- Información y responsabilidad.
			- Calidad y suficiencia de la información.
			- Comunicación interna y externa.
		-	- Prevención y Monitoreo oportuno del control interno.
-Evaluación del Control Interno.			

	<p>Definición 3:</p> <p>El control interno es un proceso diseñado, implementado y mantenido por los encargados del Gobierno Corporativo, la administración y otro personal para brindar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de una entidad, respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad, eficiencia de las operaciones, y a al cumplimiento de con leyes y reglamentos aplicables.</p> <p>Vizcarra, M. J. (2013). Manual de Normas Internacionales de Auditoría y control de calidad - NIA. Lima: Pacífico Editores S.A.C.</p>	Supervisión	<p>-Grado de cumplimiento de leyes y normas vigentes.</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">CALIDAD DE SERVICIO VARIABLE 2</p>	<p>Definición 1:</p> <p>La calidad del servicio es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente.</p> <p>Vargas, Q. M., & Aldana, d. V. (2006). Calidad y Servicio. Bogotá: Editorial Ecoe.</p> <p>Definición 2:</p> <p>Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el</p>	Satisfacción de usuarios	<p>- Nivel de calidad en el servicio ofrecido.</p>
			<p>-Nivel del cumplimiento de las expectativas de los usuarios.</p>
			<p>- Porcentaje de quejas recibidas</p>

<p>cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.</p> <p>Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 11 de abril de 2017, de http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html</p> <p>Definición 3:</p> <p>La calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio.</p> <p>Hernández, d. V., Chumaceiro, A. C., & Atencio, C. E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamento. Revista Venezolana de Gerencia.</p>	Gestión de calidad	- Análisis de la documentación.
		- Evaluación de la calidad.
		- Evaluación del nivel de capacitación de los trabajadores.
	Capacidad de respuesta	- Prestación de un servicio rápido.
		- Disponibilidad para atender.
		- Voluntad para ayudar a los usuarios.

ANEXO 3: INSTRUMENTOS

ENCUESTA PARA EVALUAR

“El Control Interno en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2017”

INSTRUCCIONES:

La presente encuesta está dirigida a los trabajadores administrativos de la **Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios – 2017**, mediante el cual se quiere determinar el nivel de control interno de la institución, se les pide que en las preguntas que a continuación se acompañan tengan a bien responder de la manera más objetiva posible, toda vez que los datos que mencione serán de gran interés para el presente trabajo. Esta encuesta es anónima, se agradece su participación.

Las respuestas se realizarán bajo la siguiente escala de Likert

1. Muy deficiente 2. Deficiente 3. Regular 4. Eficiente 5. Muy eficiente

N.º	PREGUNTAS	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
DIMENSION 1. ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL						
1	Controla sus materiales.					
2	Usted cree que la Unidad de Almacén detecta en el debido momento las deficiencias que puedan tener algunos materiales.					
3	Cuando no cuenta con los materiales necesarios adopta medidas correctivas para el mejoramiento de las labores.					
4	Usted cree que los directores evalúan los materiales que se requieren para cumplir con sus labores.					
5	Desarrolla métodos y procedimientos para asegurar la transparencia y legalidad en los resultados.					
DIMENSIÓN 2. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
6	La Institución cuenta con una página actualizada para dar a conocer sobre la gestión institucional.					

7	La Institución cuenta con un adecuado procedimiento para asegurar la atención de los usuarios.					
8	La Unidad de Almacén comunica en el debido momento con los materiales que cuentan.					
9	Aporta con sus conocimientos en otras áreas de la entidad, a fin de lograr las metas y objetivos previstos.					
10	La Unidad de Almacén, requiere en el debido momento con lo que no cuenta en el almacén.					
DIMENSION 3. SUPERVISIÓN						
11	La Dirección revisa en forma oportuna los indicadores de desempeño relacionados con las actividades, objetivos estratégicos y procesos, para garantizar la idoneidad y calidad de las operaciones y servicios que su oficina desarrolla.					
12	En la oficina se evalúa los materiales que se van a requerir.					
13	Cuando tiene la documentación en sus manos realiza una revisión para el cumplimiento mínimo para el trámite.					
14	Realiza el análisis respectivo y el seguimiento de su pedido y/o requerimiento.					
15	Colabora con la supervisión de las adquisiciones de materiales que su unidad requirió.					

Gracias por su participación

CUESTIONARIO PARA EVALUAR

“Calidad de servicio de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios– 2017”

INSTRUCCIONES:

Estimado colega, a continuación, te presento un cuestionario relacionado con **“Calidad de servicio de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios– 2017”** para nuestra investigación, tu respuesta es sumamente relevante; por ello debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas ya que está en forma comprensible, pidiéndote además las respuestas con absoluta sinceridad.

Las respuestas se realizarán bajo la siguiente escala de Likert

1. Muy deficiente 2. Deficiente 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente

N.º	PREGUNTAS	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
DIMENSION 4. SATISFACCIÓN DE USUARIOS						
1	El pedido y/o requerimiento solicitado a la Unidad de Almacén es atendido en su totalidad.					
2	Todo pedido y/o requerimiento solicitado por su Dirección, Oficina o Unidad se encuentra en la Unidad de Almacén de la institución.					
3	La atención de los responsables es cordial.					
4	El pedido y/o requerimiento solicitado a la Unidad de Almacén le permite realizar sus funciones de forma efectiva.					
5	Cuando necesita algún material urgente la Unidad de Almacén le da solución a su necesidad.					
DIMENSIÓN 5. GESTIÓN DE CALIDAD						

6	Realiza el respectivo análisis de la documentación otorgada por la Unidad de Almacén.					
7	Evalúa la calidad de los materiales proporcionados por la Unidad de Almacén.					
8	Los materiales entregados por la Unidad de Almacén le permiten cumplir de forma efectiva las funciones asignadas a su cargo.					
9	La Unidad de Almacén evalúa con anticipación los materiales que van a ser requeridos por su Dirección, Oficina o Unidad.					
10	La Unidad de Almacén consolida los pedidos y/o requerimientos que van a ser ejecutados en el año fiscal (cuadro de necesidades).					
DIMENSIÓN 6. CAPACIDAD DE RESPUESTA						
11	Al formular su pedido y/o requerimiento es atendido de manera inmediata por el personal encargado de la Unidad de Almacén.					
12	La Unidad de Almacén atiende todos sus pedidos y/o requerimientos.					
13	Usted cuando solicita algún material lo atiende en el menor tiempo posible.					
14	Las acciones que toman al momento de no tener los materiales en almacén son las correctas.					
15	Le dan alguna solución cuando no tienen en almacén algún material requerido.					

Gracias por su participación

ANEXO 4: SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA REALIZACIÓN DE ESTUDIO



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"



Puerto Maldonado, 06 de junio de 2017

CARTA S/N – 2017

SEÑOR (A):
C.P.C.C. MELCHOR GASPAR CHALLCO VERGARA

Presente.-

ASUNTO. SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS Y UTILIZAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD PARA INVESTIGACION.

Universidad Nacional Amazónica de Mdd.	
Dirección General de Administración	
RECEPCIÓN - CARGO	
Fecha:	06 JUN 2017
Reg:.....Folio:	01
Hora: 11:30	Firma: [Firma]

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en condición de alumno de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios de la Escuela de Contabilidad y Finanzas, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, AÑO 2017.

Por tal razón, solicito mediante un documento, me de la autorización para realizar la aplicación de mis instrumentos y utilizar el nombre de la entidad para poder proseguir con la presente investigación.



Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

Br. Yorwi Eder Yanez Fernandez
DNI N° 47062005

Br Pamela Judith Quispe Mamani
DNI N° 72645083

ANEXO 5: SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO Y FICHAS DE VALIDACIÓN

	UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS	
<p>"Año del Buen Servicio al Ciudadano"</p> <p>CARGO</p> <p>Puerto Maldonado, 06 de junio de 2017</p>		
<p><u>CARTA S/N – 2017</u></p>		
<p>SEÑOR (A): Mg. C.P.C. Gyno Alberto Cruz Velasquez</p>		
		
<p><u>Presente.-</u></p>		
<p><u>ASUNTO.</u> SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.</p>		
<p>Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en condición de alumno de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios de la Escuela de Contabilidad y Finanzas, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo titulo es:</p>		
<p>EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, AÑO 2017.</p>		
<p>Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.</p>		
<ul style="list-style-type: none">• Matriz de consistencia de la investigación.• Matriz de definición conceptual y operacional de variables de investigación.• Instrumentos y ficha técnica• Cronograma del plan de intervención.		
<p>Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.</p>		
<p>Atentamente,</p>		
		
Br. Yorwi Eder Yanez Fernandez DNI N° 47807085	Br Pamela Judith Quispe Mamani DNI N° 72645033	



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, AÑO 2017.

Nombre del instrumento: Cuestionario para personal administrativo

Investigadores: Yorwi Eder Yanez Fernadez
Pamela Judith Quispe Mamani

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					82
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					81
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					85
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					89
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					90
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					90
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					90
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					90

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Sello y Firma
Mg. CPC Orlando Alberto Cruz Velasco
DNI: 74619631



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, AÑO 2017.

Nombre del instrumento: Cuestionario para personal administrativo

Investigadores: Yorwi Eder Yanez Fernandez
Pamela Judith Quispe Mamani

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Gyino Alberto Cruz Velasquez

Lugar y fecha: 06-06-17

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Buena

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítemes y dimensiones)

Buena

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítemes)

Buena

IV. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

procede a la aplicación

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Sello y Firma

Mg.C.P.C.: Gyino Alberto Cruz Velasquez

DNI: 7461963



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

CARGO

Puerto Maldonado, 06 de junio de 2017

CARTA S/N – 2017

SEÑOR (A):
Mg. C.P.C.C. YENI VERONICA TAYPE CALLA

Presente.-

ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en condición de alumno de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios de la Escuela de Contabilidad y Finanzas, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, AÑO 2017.

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de definición conceptual y operacional de variables de investigación.
- Instrumentos y ficha técnica
- Cronograma del plan de intervención.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

Br. Yorwi Eder Yanez Fernandez
DNI N° 77607805

Br Pamela Judith Quispe Mamani
DNI N° 72645038



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, AÑO 2017.

Nombre del instrumento: Cuestionario para personal administrativo

Investigadores: Yorwi Eder Yanez Fernandez
Pamela Judith Quispe Mamani

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítemes están redactados considerando los elementos necesarios.					83
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					82
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					89
	5. SUFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad.					86
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					90
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					90
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					90
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítemes, indicadores, dimensiones y variables					90
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					90

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse

Sello y Firma

Mg. CPC Yeni Verónica Taype Calla

DNI: 40689932



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, AÑO 2017.

Nombre del instrumento: Cuestionario para personal administrativo

Investigadores: Yorwi Eder Yanez Fernandez
Pamela Judith Quispe Mamani

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Yeni Veronica Taype Calla

Lugar y fecha: 06-06-17

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Bueno

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítemes y dimensiones)

Bueno

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítemes)

Bueno

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

Procede para su aplicación

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
Debe corregirse

Sello y Firma

Mg.C.P.C.: Yeni Veronica Taype Calla

DNI: 40689932



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

CARGO

Puerto Maldonado, 06 de junio de 2017

CARTA S/N – 2017

SEÑOR (A):

Mg. Alberto Martín Cruz Valdez

Presente.-

ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en condición de alumno de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios de la Escuela de Contabilidad y Finanzas, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, AÑO 2017.


Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de definición conceptual y operacional de variables de investigación.
- Instrumentos y ficha técnica
- Cronograma del plan de intervención.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,


Br. Yonni Eder Yañez Fernandez
DNI N° 49687805


Br Pamela Judith Quispe Mamani
DNI N° 72645033

*Recibido
06-06-17*



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, AÑO 2017.

Nombre del instrumento: Cuestionario para personal administrativo

Investigadores: Yorwi Eder Yanez Fernandez Pamela Judith Quispe Mamani

Table with 7 columns: CRITERIO, INDICADORES, CRITERIOS, Deficiente 0-20%, Regular 21-40%, Bueno 41-60%, Muy Bueno 61-80%, Excelente 81-100%. Rows include Form, Contenido, and Estructura with sub-rows for indicators like REDACCIÓN, CLARIDAD, etc.

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación [] Debe corregirse []

Sello y Firma Mg. Alberto Martín Cruz Valdez DNI: 0480338



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE ALMACÉN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, AÑO 2017.

Nombre del instrumento: Cuestionario para personal administrativo

Investigadores: Yorwi Eder Yanez Fernandez
Pamela Judith Quispe Mamani

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

Alberto Martin Cruz Valdez

Lugar y fecha:

06-06-17

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Buena

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítemes y dimensiones)

Buena

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítemes)

Buena

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Sello y Firma

Mg: *Alberto Martin Cruz Valdez*

DNI: *04801338*

ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO



Universidad Nacional Amazónica De Madre De Dios
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"
Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"

AUTORIZACIÓN

El que Suscribe, Director de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, quien otorga la presente:

AUTORIZACIÓN:

Al Br. Yorwi Eder Yanez Fernandez y la Br. Pamela Judith Quispe Mamani en condición de alumno de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, quien realiza el trabajo de investigación cuyo título es :El Control Interno y su Incidencia En La Calidad De Servicio de la Unidad De Almacén de la Universidad Nacional Amazónica De Madre De Dios, Año 2017, para realizar la **APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS Y UTILIZAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD PARA INVESTIGACIÓN.**

Puerto Maldonado, 06 de Junio del 2017.


Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios
Dirección General de Administración
CPCC Melchor Gaspar Chalcó Vergara
DIRECTOR (a)

C.c.
Archivo

Puerto Maldonado – Madre de Dios

ANEXO 7: PRUEBAS FOTOGRÁFICAS DE LA UNIDAD DE ALMACÉN









PECOSA.TXT

AFIDIDO COMPORANTE DE SALIDA

Dependencia solicitante: UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MAURSE DE DIOS Puerto Maldonado.11/07/2017

Solicitado entregar a: DELGADO BERNAL MANUEL JACOB Pecosá N° 100710
Con destino a: ESCUELA PROF.MED/VET/20 Los siguientes articulos o/c N° 268-2017 REG.SIAF: 1801

N° CUENTA	PARTIDA	CANTIDAD	DESCRIPCION	FTE.FTO	U-MED.	P.UNIT.	TOTAL
1	1301.1002	2.00	HORMONA FOLICULO ESTIMULANTE (FSH) LIOPILIZADO ALTAMENTE PORIFICADO (PRESENTACION FRASCO X 20 ML)	RECURSOS ORDINA	FRASCO	980.0000	1,960.00

TOTAL 1,960.00
Formularios Utilizados:
1 Uno

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MAURSE DE DIOS
Oficina Administrativa & Almacenes

Dr. Américo S. Casco, Adonmirene
Jefe de Sección Logística

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MAURSE DE DIOS
Oficina de Almacenes

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MAURSE DE DIOS
Oficina de Almacenes

Récibí, Conforme
16/08/18 N° 10064706 *



ORDEN DE COMPRA
GUÍA DE INTERNAMIENTO

REG.SIAF: 1952

No 300

FECHA DE EMISIÓN		
DIA	MES	AÑO
03	07	2017

SEÑOR (ES)	COMERCIAL ONIMAD E.I.R.L.
DIRECCIÓN	AV. BOLIVARIANA 5805 SAN BENTO ANTOCACHA DE LA CIUDA GRUPO PATIAM MADRE DE DIOS - TAMBOPATA - LAGERINTO
RUC	20527391955
RRE	RDR
CALENDARIO	Jul-17
PROGRAMA	0066
META	0017/0001
FACTURAR A	UNAMAD - RUC: 2052807291 - DIRECCION AV. JORGE CHAVEZ N°1160 MADRE DE DIOS - TAMBOPATA - TAMBOPATA
REFERENCIA	I.T. EXP N°1528-2017-DIGA / FURBYS N°002-2017-DCCGLE.

LUGAR DE ENTREGA
Le agradecemos enviar a nuestro ALMACÉN CENTRAL AV. Jorge Chávez N°1160/Ciudad Universitaria - UNAMAD, lo siguiente:

ARTICULOS							
CODIGO	CANT	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCION	MARCA	PRECIO UNITARIO	TOTAL	
231312	1	UNIDAD	GAS ARGON PARA ELECTRODINO DE APLICACION ATOMICA - 99.99% PUREZA FISICA ANÁLISIS EN UN APLICACION ATOMICA CROMATOGRAFIA DE GASES	-	1,400.00	1,400.00	
2316199	1	UNIDAD	CIENGRUPO SPIDERMAN (PALE DOT 2000 1000 PRESS 10240)	-	150.00	150.00	
23199199	1	UNIDAD	SALVATAJES TERNOS REGATA REGOS DE VITICULTA CHEBROTTICA 90% BURELINA GRUPO ALMA LT - 300 1200 1200 1200 1200	-	1,300.00	1,300.00	
SON:					DOS MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA CON OCHOCIENTOS	SUB-TOTAL	2,850.00
Subtotal por:					DIRECCION DE CONTROL DE CALIDAD Y CALIDAD DE LABORATORIO Y PLANTAS DE TRANSFORMACION Y PRODUCCION	I.G.V.(18%)	-
Plazo de Ejecucion:					01 DIA CALENDARIO	TOTAL	2,850.00

ADQUISICION AUTORIZADA POR: OFICINA UNIVERSITARIA DE ABASTECIMIENTO			Afect. Presupuestal	
 Responsable de Adquisiciones	 Director de Abastecimiento	 Oficina Universitaria de Abastecimiento	Programa	0066
			Meta	0017/0001
<p>NOTA 01. Este orden es emitido con la firma del Director de la Oficina Universitaria de Abastecimiento y del Jefe de Adquisiciones. Proveedor que acompaña con la entrega de la mercadería en el plazo establecido, será considerado como proveedor que cumple con el Art. 112 y Art. 113 del D.S. 156,2015-01. Reglamento de la Ley de Contratación del Estado (LEY N°30221), así como el numeral 7.8.1 y 7.8.2 de la Ley N°2001-2006 Ley de Contratación del Estado que manda las Contrataciones de Bienes y Servicios que se realizan mediante licitación o referencial a (P) Unidades Ejecutorias Ejecutorias (EJE).</p> <p>Las licitaciones de Bienes y Servicios que se realizan mediante licitación o referencial a (P) Unidades Ejecutorias Ejecutorias (EJE) deben de tenerse en cuenta en un contrato que se suscriba con la Oficina Universitaria de Abastecimiento, así como que se encuentre a la Unidad de Abastecimiento y central, una copia que quedará en la Oficina Ejecutiva de Abastecimiento para el archivo.</p> <p>NOTA 02. El plazo de entrega se considerará a partir del día siguiente a la recepción del presente documento que suscriba.</p> <p>NOTA 03. En el caso de la contratación de Bienes y Servicios que se realizan mediante licitación o referencial a (P) Unidades Ejecutorias Ejecutorias (EJE) se le aplicará el artículo 112 y 113 de la Ley N°30221-06 que manda las Contrataciones del Estado.</p>			<p>Fecha Emisión:</p> <p>FECHA: 03 JUL 2017</p>	

NOTA 04 - Para consultas por favor dirigirse al teléfono 052-02312111.
 QUAGABANC
 Ca
 Av
 Proveedor
 COMERCIAL ONIMAD E.I.R.L.

PECOSA.TXT

MEDIDO COMPROBANTE DE SALIDA

Dependencia Solicitante: UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS

Puerto Maldonado.17/07/2017

Solicito entregar a: RODRIGUE ACHATA LISET

Pecosa N° :00743

Con destino a: DIR.CALIDAD Y GEST.LABO Los siguientes art;culos O/C N° 300-2017

REG.SIAF: 1952

N° CUENTA	PARTIDA	CANTIDAD	DESCRIPCION	FTE.FTO	U-MED.	P.UNIT.	TOTAL
1	1301.0302	1.00	GAS ARGON PARA ESPECTROMETRO DE ABS ORCION ATOMICA (PZ, CANTIDAD 10 M3 X INCLUIDO TANQUE, 99.999% PUREZA FINES ANALITICOS USO EN ABSORCIÓN ATOMICE CROMATOGRÁFICO DE GASES)	RECURSOS DIREC.	UNIDAD	1400.0000	1,400.00
2	1301.0659	1.00	CILINDRO TIPO TF/OXIGENO (50 LT), D OT 2990 (COD. FRAX. 342482).	RECURSOS DIREC.	UNIDAD	150.0000	150.00
3	1301.9999	1.00	VALVULA PARA CILINDRO DE GAS ARGON (PZ), VALVULA DE BRONCE CGA 580 SHERCHECK GRPV SERIE 3/4" DOT 2990 (COD.FMX. 322482)	RECURSOS DIREC.	UNIDAD	1300.0000	1,300.00

TOTAL 2,850.00

Formularios Utilizados:
3 Tres



Recibí Conforme
LE/DNI N° 24005298

..... Jefe de Logística Control Patrimonial

ANEXO 9: PRUEBA DOCUMENTAL QUE NO EXISTE PROGRAMACIÓN Y CONSOLIDACIÓN EN
LOS REQUERIMIENTOS FORMULADOS POR EL JEFE DE ALMACÉN

03

Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"
"Madre de Dios, Capital de La Biodiversidad del Perú"

INFORME N° 02-2017-UNAMAD-CHR

A : Lic. AMERICO BETANCURT PALOMINO
Director de la Oficina Universitaria de
Abastecimiento.
De : Lic. CARLOS HUACHACA ROMAN
Unidad de Almacén Central
Asunto : REQUERIMIENTO N° 01
FECHA : Puerto Maldonado 11 de Enero de 2017.

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA MDD. Oficina Universitaria de Abastecimiento	
RECEPCIÓN - CARGO.	
Fecha:	11 ENE 2017
Hora:	2:30 p.m. Folios: 03
Exp:	160 Firma: <i>[Firma]</i>

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo remitirle adjunto el requerimiento N° 01 correspondiente a materiales de escritorio, siendo necesarios para el reparto oportuno a las diferentes oficinas de la UNAMAD.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión, para expresarle mis más grandes consideraciones y estima personal.

Atentamente.

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
Oficina de Abastecimiento
[Firma]
Carlos Huachaca Roman
UNIDAD DE ALMACÉN

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS OFICINA GENERAL DE ABASTECIMIENTO	
PASA A:	ADQUISICIONES COPIAS CONVENIO MORLA
FECHA:	18/01/2017
FIRMA:	<i>[Firma]</i>

Oficina D DIDA.
Solucionado

19/01/2017



02

FORMATO N° 01
FORMULARIO UNICO DE REQUERIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS - FURBYS

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS

ORDEN DE REQUERIMIENTO: **N° 01 - 2017**
FECHA: **11/01/2017**

TIPO DE REQUERIMIENTO		PROGRAMACION			PAC 2017
<input checked="" type="checkbox"/> BIENES	<input type="checkbox"/> SERVICIO	<input type="checkbox"/> PROGRAMADO	<input checked="" type="checkbox"/> NO PROGRAMADO	<input type="checkbox"/>	NERO REF. P

UNIDAD SOLICITANTE: **UNIDAD DE ALMACEN CENTRAL**

OBRA:

META:

REFERENCIA (Documento precedente):

OBJETO: **ADQUISICION DE MATERIALES DE ESCRITORIO Y TONERS**

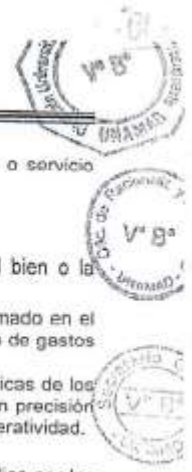
JUSTIFICACION: **ADQUISICION DE MATERIALES DE ESCRITORIO Y TONERS PARA LAS DIFERENTES OFICINAS DE LA UNAMAD**

ITEM	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCION DE LOS BIENES U OBJETO DE CONTRATACION
MATERIALES DE ESCRITORIO:			
1	1000	BOLSAS	FOLDER MANILA A-4 DE 25 UNIDADES
2	600	BOLSA	FOLDER MANILA T=OFICIO
3	400	UNIDAD	CINTA DE EMBALAJE TRANSPARENTE
4	3000	PQTES.	PAPEL BOND A-4 DE 75 GR.
5	400	UNIDAD	CINTA ADHESIVA MASKING
6	400	UNIDAD	BORRADOR DE PVC COLOR BLANCO
7	200	UNIDAD	CUADERNO SIMPLE CUADRICULADO DE 50 HOJAS
8	200	UNIDAD	CUADERNO SIMPLE CUADRICULADO DE 100 HOJAS
9	1000	UNIDAD	LAPIZ DE MADERA
10	1000	UNIDAD	BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR AZUL
11	1000	UNIDAD	BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR ROJO
12	1000	UNIDAD	BOLIGRAFO D/TINTA LIQUIDA COLOR NEGRO
13	2000	UNIDAD	BOLIGRAFO DE TINTA SECA COLOR ROJO
14	2000	UNIDAD	BOLIGRAFO DE TINTA SECA COLOR AZUL
15	2000	UNIDAD	BOLIGRAFO DE TINTA SECA COLOR NEGRO
16	400	UNIDAD	TAMPON COLOR AZUL
17	400	UNIDAD	TAMPON COLOR ROJO
18	1000	UNIDAD	REGLA DE 30 CM
19	2000	UNIDAD	PLUMONES RECARGABLES PARA PIZARRA ACRILICO COLOR AZUL
20	2000	UNIDAD	PLUMONES RECARGABLES PARA PIZARRA ACRILICO COLOR ROJO
21	2000	UNIDAD	PLUMONES RECARGABLES PARA PIZARRA ACRILICO COLOR NEGRO
22	2000	UNIDAD	PLUMONES RECARGABLES PARA PIZARRA ACRILICO COLOR VERDE
23	400	UNIDAD	PLUMON INDELEBLE GRUESO COLORES VARIADOS
24	400	UNIDAD	PLUMON INDELEBLE DELGADOS COLORES VARIADOS PARA CD
25	400	UNIDAD	PLUMONES PARA PAPELOTE

26	400	UNIDAD	CUCHILLA PARA CORTAR PAPEL (CUTTER)
27	12000	UNIDAD	SOBRE MANILA A-4
28	10000	UNIDAD	SOBRE MANILA TAMAÑO OFICIO
29	800	UNIDAD	PERFORADOR DE 25 HOJAS
30	1000	CAJITAS	CLIC PEQUEÑO
31	30	UNIDAD	CALCULADORAS DE MESA
32	1000	UNIDAD	TINTA PARA TAMPON COLOR AZUL
33	600	UNIDAD	TINTA PARA TAMPON COLOR ROJO
34	300	UNIDAD	ENGRAPADOR TIPO ALICATE
35	200	UNIDAD	FECHADOR
36	2000	UNIDAD	CORRECTOR LIQUIDO TIPO BOLIGRAFO
37	2000	UNIDAD	RESALTADOR COLOR AMARILLO
38	2000	UNIDAD	GOMA EN BARRA
39	20	UNIDAD	USB DE 8 GB
40	20	UNIDAD	USB DE 16 GB
41	20	UNIDAD	USB DE 32 GB
			TONERS:
36	25	UNIDAD	TONER 80-A o 80X ✓
37	25	UNIDAD	TONER 83-A o 83X ✓
38	37	UNIDAD	TONER 55-A o 55X ✓
39	25	UNIDAD	TONER TK-352 ✓
OBSERVACIONES O CONDICIONES ESPECIALES:			
PLAZO DE EJECUCION			
LUGAR DE ENTREGA: Almacén central, dentro de la Ciudad Universitaria			
SE ADJUNTA (marcar con "x")			
TERMINOS DE REFERENCIA (PARA EL CASO DE SERVICIOS)			<input type="checkbox"/>
ESPECIFICACIONES TECNICAS (PARA EL CASO DE BIENES)			<input checked="" type="checkbox"/>
APROBACION: FIRMA Y SELLO			
 UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS Oficina de Abastecimiento  Carlos Hirschman Roman UNIDAD DE ALMACEN	 Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios Oficina Universitaria de Abastecimiento  Jc. Américo Betancurt Palomino DIRECTOR	 DIRECCION DE ADMINISTRACION	
UNIDAD DE ALMACEN	DIRECCION DE ABASTECIMIENTOS	DIRECCION DE ADMINISTRACION	



UNAMAD
GUÍA DE PROCEDIMIENTO



- Justificación, donde se indique para que acciones se necesitará el bien o servicio solicitado de forma detallada.
- Ítem, cantidad
- Unidad de medida: metros, kilos, litros, caja, unidad, par o servicio.
- Plazo de ejecución, donde deberá consignar el plazo de la entrega del bien o la ejecución del servicio.
- Total en \$/., donde deberá establecer un importe de acuerdo a lo programado en el cuadro de necesidades, plan anual de contrataciones o de cuadro analítico de gastos de corresponder a una ejecución de obra por proyectos de inversión.
- Descripción del bien o servicio solicitado, adjuntando especificaciones técnicas de los bienes o términos de referencia de los servicios requeridos, definiendo con precisión sus características y cantidades en relación a sus objetivos, funciones y operatividad.
- Muestra, diseño y/o plano, de ser el caso.
- Sustento avalado por un profesional o técnico del área, que se responsabilice por las cantidades y características de los bienes o servicios solicitados
- Sello y firma de los responsables del área usuaria (titulares de Oficinas o Direcciones y en caso de ejecución de obras, los únicos responsables son el Residente de Obra y el Supervisor de la Obra).

5.5. El área usuaria deberá imprimir los ejemplares necesarios del requerimiento para ser tramitados de la siguiente manera:

- Uno original para su archivo como cargo del área usuaria, debidamente firmado y visado por los responsables de la actividad (gestión de Administración) o proyecto de inversión (obra).
- Un original para ser presentado a la Dirección General de Administración, quien recepcionará solamente firmando el cargo del área usuaria.
- La Dirección General de Administración, sacará una copia de dicho requerimiento para su archivo, para lo cual en señal de autorización sellará y firmará y derivará el original a la Oficina Universitaria de Abastecimiento para su procedimiento de compra.
- La Oficina Universitaria de Abastecimiento, realiza las cotizaciones, cuadros comparativos y solicita la certificación de crédito presupuestario y procesa de acuerdo al valor estimado, si es compra directa o procedimiento de selección en cumplimiento a las directivas internas o la Ley de Contrataciones del Estado, según corresponda.

Entiéndase que el objetivo de este procedimiento es la no existencia de informes u otros documentos adicionales al formulario único de requerimiento de bienes y servicios "FURBYS", a fin de evitar trámites burocráticos, con la finalidad de que el pedido de compra sea viable de la manera más rápida a fin de agilizar la ejecución presupuestal en los tiempos previstos.

5.6. Es competencia de la Dirección General de Administración la autorización del gasto y de la Dirección Universitaria de Planificación y Presupuesto el otorgar la Certificación de Crédito Presupuestario.

5.7. Todos los requerimientos deberán sujetarse a los criterios de razonabilidad y objetividad y ser coherentes con la contratación en función a los objetivos y metas contenidos en el Plan Operativo y/o Plan Estratégico Institucional.

ANEXO 10: BASE DE DATOS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Control Interno															
N.º	Actividades de Control Gerencial					Información y comunicación					Supervisión				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	2	3	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2
5	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
6	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2
7	1	3	2	2	2	2	1	2	2	5	1	1	1	1	1
8	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2
9	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4
10	1	3	2	2	2	2	1	2	2	5	1	1	1	1	1
11	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2
13	3	3	2	3	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5
14	1	3	2	2	2	2	1	2	2	5	1	1	1	1	1
15	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4
16	1	3	2	3	2	2	1	2	2	5	1	1	1	1	1
17	2	3	2	2	2	2	1	2	2	5	1	1	1	1	1
18	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4
20	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3

21	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
22	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
23	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
24	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
25	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
26	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
27	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
28	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
29	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
30	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
31	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
32	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
33	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
34	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
35	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
36	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
37	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
38	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
39	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
40	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
41	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	1	3	2	3	2	2	1	2	2	5	1	1	1	1	1
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
44	2	3	2	3	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5
45	1	2	2	3	2	2	1	2	2	5	1	1	1	1	1
46	1	2	3	2	3	2	1	2	2	5	1	1	1	1	1

	Calidad de servicio														
	Satisfacción de Usuarios					Gestión de calidad					Capacidad de respuesta				
N.º	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	2	3	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2
7	1	3	2	2	2	2	1	2	2	5	1	1	1	1	1
8	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2
9	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2
13	3	3	2	3	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5
14	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
15	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4
16	2	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	3	2	2	2	2	3	2	2	5	3	3	3	3	1
18	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4
20	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3

23	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
24	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
25	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
26	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
27	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
28	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
29	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	2	2	2
30	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
32	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
33	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3
34	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
35	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
36	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
37	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
38	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
39	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
40	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3
41	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	1	3	2	3	2	2	1	2	2	5	1	1	1	1	1
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
44	2	3	2	3	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5
45	1	2	2	3	2	2	1	2	2	5	1	1	1	1	1
46	1	2	3	2	3	2	1	2	2	5	1	1	1	1	1
47	1	2	3	3	3	2	1	2	2	5	1	1	1	1	1
48	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2

