



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

EL CONTROL INTERNO Y LA RELACIÓN CON LA  
CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA EMPRESA GRUPO  
PALACIOS SAC- HUARAZ, 2017.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS

AUTOR:

HUERTA RAMOS JULIO EFRAIN

ORCID: 0000-0002-4348-8064

ASESOR:

RUBINA LUCAS, FÉLIX

ORCID: 0000-0001-7265-874X

HUARAZ- PERÚ

2018

EL CONTROL INTERNO Y LA RELACIÓN CON LA  
CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA EMPRESA GRUPO  
PALACIOS SAC- HUARAZ, 2017.

Título del trabajo de investigación

Jurado evaluador

.....  
MGTR. Eladio Germán Salinas Rosales  
Presidente

.....  
MGTR. Nélide Rosario Broncano Osorio  
Miembro

.....  
MGTR. Justina Maritza Sáenz Melgarejo  
Miembro

.....  
DR. Félix Rubina Lucas  
Asesor

## Dedicatoria

A mis queridos padres por el apoyo incondicional que brindaron a lo largo del proceso de estudios, por los consejos que me brindaron.

## **Agradecimiento**

A mis queridos padres y docentes por el apoyo incondicional que brindaron a lo largo del proceso de estudios, por los consejos que me brindaron.

## Resumen

Esta investigación lleva por nombre “El control interno y la relación con la calidad de los servicios en la empresa grupo Palacios SAC-Huaraz 2017” esta investigación se enfocó en ver la relación del control interno con la calidad y como se enlazan estos dos aspectos, se propuso como objetivo general determinar cómo se relaciona el control interno y la calidad de servicios en la empresa grupo PALACIOS SAC-HUARAZ 2017, este trabajo busco realizar un diagnóstico de como el control interno se relaciona con la calidad de los servicios de una empresa vigente actualmente en el mercado, es una investigación de tipo descriptiva, no experimenta y correlacional se buscó la existencia de relación entre variables para ellos se tomó como población de a los 13 trabajadores de la empresa en mención, a los cuales se les aplico una encuesta, obteniendo como resultado que un 84.62% afirma que la empresa aplico una política de control interno, que busca generar un control adecuado para la empresa, mientras y el 15.48% indico que no se establecieron políticas de control, la principal finalidad que se persigue la implementación de un Sistema de control interno es poder cumplir con todas las expectativas que establece el cliente El control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios y así poder cumplir con todas las expectativas que establece el cliente, la correcta aplicación de políticas de control interno mejorara la funcionabilidad y productividad de la empresa.

**Palabras claves:** calidad servicio, control interno.

### Abstract

This research is called “Internal control and the relationship with the quality of services in the company Palacios SAC-Huaraz 2017 group” This research focused on seeing the relationship of internal control with quality and how these two aspects are linked, It was proposed as a general objective to determine how the internal control and the quality of services in the PALACIOS SACHUARAZ 2017 group company are related, this work sought to make a diagnosis of how the internal control is related to the quality of the services of a current company currently in the market, it is a descriptive research, it does not experiment and correlational the existence of a relationship between variables was sought for them, it was taken as a population of the 13 workers of the company in question, to which a survey was applied, obtaining as a result that 84.62% affirm that the company applied an internal control policy, which seeks to generate adequate control For the company, while 15.48% indicated that no control policies were established, the main purpose of the implementation of an internal control system is to be able to meet all the expectations established by the client. Internal control in companies is an unavoidable task for those who wish to achieve competitiveness in their businesses and thus be able to meet all the expectations established by the client, the correct application of internal control policies will improve the functionality and productivity of the company.

**Keywords:** internal control, quality service.

## Índice

| Contenido  | Página |
|--|--------|
| Título del trabajo de investigación.....                   | ii     |
| Jurado evaluador .....                                     | iii    |
| Dedicatoria.....   | iv     |
| Agradecimiento.....  | v      |
| Resumen.....   | vi     |
| Abstract.....  | vii    |
| I.Introducción.....  | 1      |
| II. Revisión de literatura .....                           | 6      |
| 2.1. Antecedentes .....                                    | 6      |
| 2.2. Bases teóricas de la investigación.....               | 22     |
| 2.3. Marco conceptual.....                                 | 32     |
| III. HIPÓTESIS .....                                       | 46     |
| 3.1. Hipótesis general: .....                              | 46     |
| 3.2. Hipótesis específicas:.....                           | 46     |
| IV. Metodología.....                                       | 47     |
| 4.1. Diseño de la investigación .....                      | 47     |
| 4.2 Población y muestra.....                               | 48     |
| 4.3. Definición y operacionalización de variables .....    | 49     |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 54     |
| 4.5. Plan de análisis.....                                 | 55     |
| 4.6. Matriz de consistencia .....                          | 56     |
| 4.7. Principios éticos.....                                | 57     |
| V. Resultados .....  | 59     |
| 5.1. Resultados.....                                       | 59     |
| 5.2. Análisis de resultados .....                          | 71     |
| VI. Conclusiones.....                                      | 78     |
| 6.1. Recomendaciones .....                                 | 79     |
| VII. Referencias bibliográficas .....                      | 81     |
| Anexos .....   | 84     |



## Índice de tablas

| Contenido   | Página |
|---|--------|
| Tabla 1   |        |
| <i>Distribución de la muestra según, conocimiento sobre establecimiento de las políticas de control interno de la empresa .....</i>                                     | 59     |
| Tabla 2   |        |
| <i>Distribución de la muestra según, las políticas de control interno ayudan al mejor funcionamiento de la empresa .....</i>  | 60     |
| Tabla 3   |        |
| <i>Distribución de la muestra según, riesgos que se detectaron para cumplir las políticas de control interno.....</i>   | 60     |
| Tabla 4   |        |
| <i>Distribución de la muestra según, los riesgos detectados afectan al negocio .....</i>  | 61     |
| Tabla 5   |        |
| <i>Distribución de la muestra según, las capacidades actuales y potenciales de la empresa.....</i>  | 62     |
| Tabla 6   |        |
| <i>Distribución de la muestra según, cumplimiento los objetivos de la empresa.....</i>  | 62     |
| Tabla 7   |        |
| <i>Distribución de la muestra según, comunicación oportuna de las políticas establecidas en la empresa .....</i>  | 63     |
| Tabla 8   |        |
| <i>Distribución de la muestra según, comunicación de la delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad de los integrantes de la empresa.....</i> | 64     |
| Tabla 9   |        |
| <i>Distribución de la muestra según, cumplimiento de las políticas establecidas en la empresa.....</i>  | 64     |
| Tabla 10  |        |
| <i>Distribución de la muestra según, consideración de que los procedimientos de la empresa están bien dirigidos .....</i>   | 65     |
| Tabla 11  |        |
| <i>Distribución de la muestra según, consideración sobre la imagen de la empresa en el exterior.....</i>  | 65     |
| Tabla 12  |        |
| <i>Distribución de la muestra según, búsqueda de mejoras tecnológicas y de capacidades de la empresa .....</i>  | 66     |
| Tabla 13  |        |
| <i>Distribución de la muestra según, la atención oportuna.....</i>  | 67     |
| Tabla 14  |        |
| <i>Distribución de la muestra según, calificación de la atención que brinda .....</i>   | 67     |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 15  |    |
| <i>Distribución de la muestra según, consideración de que el cliente cuenta con el respaldo de la empresa .....</i> | 68 |
| Tabla 16  |    |
| <i>Distribución de la muestra según, conocimiento de errores en la atención al cliente .....</i>                    | 68 |
| Tabla 17  |    |
| <i>Distribución de la muestra según, sobre si se brinda servicio deseado por el cliente .....</i>                   | 69 |
| Tabla 18  |    |
| <i>Distribución de la muestra según, sobre si el servicio que brinda es bueno .....</i>                             | 69 |
| Tabla 19  |    |
| <i>Distribución de la muestra según, la calidad de atención que percibe el cliente .....</i>                        | 70 |
| Tabla 20  |    |
| <i>Distribución de la muestra según, la calidad del servicio que brinda es superior al de la competencia .....</i>  | 70 |

## Índice de figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1   |    |
| <i>Distribución de la muestra según, las políticas de control interno ayudan al mejor funcionamiento de la empresa</i> .....   | 89 |
| Figura 2   |    |
| <i>Distribución de la muestra según, las políticas de control interno ayudan al mejor funcionamiento de la empresa</i> .....   | 89 |
| Figura 3   |    |
| <i>Distribución de la muestra según, riesgos que se detectaron para cumplir las políticas de control interno</i> .....   | 90 |
| Figura 4   |    |
| <i>Distribución de la muestra según, los riesgos detectados afectan al negocio</i> .....   | 90 |
| Figura 5   |    |
| <i>Distribución de la muestra según, las capacidades actuales y potenciales de la empresa</i> .....  | 91 |
| Figura 6   |    |
| <i>Distribución de la muestra según, cumplimiento los objetivos de la empresa</i> .....  | 91 |
| Figura 7   |    |
| <i>Distribución de la muestra según, comunicación oportuna de las políticas establecidas en la empresa</i> .....   | 92 |
| Figura 8   |    |
| <i>Distribución de la muestra según, comunicación de la delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad de los integrantes de la empresa</i> ..... | 92 |
| Figura 9   |    |
| <i>Distribución de la muestra según, cumplimiento de las políticas establecidas en la empresa</i> .....  | 93 |
| Figura 10  |    |
| <i>Distribución de la muestra según, consideración de que los procedimientos de la empresa están bien dirigidos</i> .....  | 93 |
| Figura 11  |    |
| <i>Distribución de la muestra según, consideración sobre la imagen de la empresa en el exterior</i> .....  | 94 |
| Figura 12  |    |
| <i>Distribución de la muestra según, búsqueda de mejoras tecnológicas y de capacidades de la empresa</i> .....   | 94 |
| Figura 13  |    |
| <i>Distribución de la muestra según, la atención oportuna</i> .....  | 95 |
| Figura 14  |    |
| <i>Distribución de la muestra según, calificación de la atención que brinda</i> .....  | 95 |

|   |    |
|---|----|
| Figura 15   |    |
| <i>Distribución de la muestra según, consideración de que el cliente cuenta con el respaldo de la empresa .....</i> | 96 |
| Figura 16   |    |
| <i>Distribución de la muestra según, conocimiento de errores en la atención al cliente .....</i>                    | 96 |
| Figura 17   |    |
| <i>Distribución de la muestra según, sobre si se brinda servicio deseado por el cliente .....</i>                   | 97 |
| Figura 18   |    |
| <i>Distribución de la muestra según, sobre si el servicio que brinda es bueno .....</i>                             | 97 |
| Figura 19   |    |
| <i>Distribución de la muestra según, la calidad de atención que percibe el cliente .....</i>                        | 98 |
| Figura 20   |    |
| <i>Distribución de la muestra según, la calidad del servicio que brinda es superior al de la competencia .....</i>  | 98 |

## I.Introducción

Como punto de partida tomamos las líneas de investigación. «La gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión en las entidades del Perú».

A continuación de los mecanismos de control interno podemos decir que es un conglomerado de reglas, normas y disposiciones 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 integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella. Contribuye fuertemente a obtener una Gestión óptima, toda vez que genera muchos beneficios a la administración de la organización, en todos los niveles de la entidad, así como, en todos los procesos, sub procesos y actividades.

Calidad en el servicio: Según Pizzo (2013) 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.

Es así como el presente trabajo plantea realizar un diagnóstico y una posterior propuesta de como el control interno mejora la calidad de los servicios de una empresa vigente actualmente en el mercado. Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de la investigación es el siguiente: ¿Cómo se relaciona el control interno y la calidad de servicios en la empresa grupo PALACIOS SAC HUARAZ 2017?

Para dar solución al enunciado planteamos el siguiente objetivo general determinar la relación del control interno y la calidad de servicios en la empresa grupo PALACIOS SAC HUARAZ 2017.

Para lograr objetivo de la investigación se planteó los siguientes objetivos específicos.

- Establecer ventajas de la aplicación del control interno y como mejora la calidad de servicio de la empresa grupo PALACIOS SAC-HUARAZ.
- Comprobar en qué medida los procesos del control interno influyen positivamente en la calidad del servicio en la empresa grupo PALACIOS SAC-HUARAZ.
- Analizar si la falta de políticas de control interno influye negativamente en la calidad del servicio en la empresa grupo PALACIOS SAC-HUARAZ.

La metodología que se seguirá en el trabajo consiste en una investigación de tipo descriptivo, por que trabajaremos con realidades de hecho describiendo características con interpretaciones correctas, nivel correlacional porque vamos a tratar de explicar la relación que existe entre el control interno y su relación con la calidad de los servicios en la empresa grupo PALACIOS SAC, HUARAZ, 2017.

La investigación acerca del control interno y su relación con la calidad de los servicios en la empresa grupo PALACIOS SAC, HUARAZ,2017, nos permitirá aclarar los mecanismos del control interno que posibilitan el desarrollo de la calidad de servicios en la empresa, y así mejorar y diseñar estrategias que favorezcan la competitividad empresarial, Esta investigación también servirá como precedente para realizar futuras investigaciones que busquen profundizar más en el tema de control interno y relación calidad de servicio de las empresas.

Siendo el control interno una herramienta indispensable para el logro de objetivos de las entidades planteamos determinar si el control interno y su relación con la calidad de los servicios en la empresa grupo PALACIOS S.A.C, HUARAZ 2017, ayudará a mejorar la competitividad empresarial de la misma.

Cualquier empresa, debe mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente. El seguimiento continuo de las políticas de atención, de sus mecanismos y del capital humano involucrado es necesario para mantener un nivel de calidad del servicio siempre superior a la competencia, esto hace que las entidades generen estrategias para que los funcionarios de las áreas directamente relacionadas con el cliente puedan estar atentos al cumplimiento de las políticas de control interno implementadas.

La norma ISO 9000 define la Calidad de los servicios, como el aseguramiento de un resultado satisfactorio procedente de una actividad, en el intercambio entre el proveedor y el cliente, siendo el servicio generalmente intangible. Se planteó el siguiente enunciado ¿Cómo se relación el control interno y la calidad de servicios en la empresa grupo PALACIOS SAC HUARAZ 2017?

La presente investigación se enfocó en estudiar acerca del control interno y su relación con la calidad de los servicios en la empresa grupo PALACIOS SAC, HUARAZ, 2017, nos permitirá aclarar los mecanismos del control interno que posibilitan el desarrollo de la calidad de servicios en la empresa, y así mejorar y diseñar estrategias que favorezcan la competitividad empresarial, Esta investigación también sirvió como precedente para realizar futuras investigaciones que busquen profundizar más en el tema de control interno y relación calidad de servicio de las empresas. Los resultados de la investigación, servirán como fuente de información en la comunidad académica de ULADECH – CATÓLICA a más de llenar un vacío existe el sistema de conocimientos teóricos, carentes en este campo. Como bases teóricas se consideran un conjunto de teorías, conceptos, definiciones, principios y leyes para darle un sustento teórico aplicado a la investigación.

La investigación fue útil para los involucrados en la medida en que nos dio la posibilidad de profundizar sus conocimientos a fin de aplicarlos en su vida laboral y profesional; ya que con la investigación buscamos optar el título de bachiller.

Así mismo, la investigación contribuyo a reflejar la importancia de contar con la implementación del control interno en las instituciones privadas, por cuanto permitió el logro de metas y objetivos planteados.



Para la recolección de datos se podrá utilizar la técnica de la encuesta donde su instrumento el cuestionario. La ejecución del proyecto es viable porque se contamos con los recursos, humanos, materiales y financieros adecuados y necesarios para el logro de los objetivos que se ha propuesto alcanzar.

## II. Revisión de literatura

### 2.1. Antecedentes

#### **Internacional**

Asubadin (2011). En su tesis de título control interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial yucailla cia. Ltda. Latacunga durante el año 2010 tiene como objetivo Estudiar las consecuencias del inadecuado Control Interno del proceso de compras para determinar la incidencia en la liquidez de la empresa Comercial Yucailla, durante el año 2010 esta investigación es bibliográfica-documental como resultado consiste en aplicar los componentes con el que las actividades serán controladas y evaluadas mensualmente dando resultados óptimos para la empresa, de esta manera los administradores podrán conocer la situación a la que se enfrentan a diario, permitiéndoles tener un amplio conocimiento de la liquidez mediante estos conocimientos las decisiones serán tomadas bajo una responsabilidad que les ayude a orientar de mejor manera el control en las compras.

Pacheco (2004). en tesis titulada “El Control Interno y su proceso Sistemático en las Empresas del Sector Comercial”, Tesis presentada para optar el grado de Licenciado en Contaduría, de la Universidad de Michoacana, el autor hace un análisis de la importancia que tiene el control interno dentro de la “La investigación es el conjunto estructurado de procedimientos teóricos metodológicos y técnicos que emplea el investigador para conocer e interpretar los aspectos esenciales y las relaciones fundamentales de un determinado objeto o fenómeno de la realidad”. La Investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna (digna de fe y crédito), para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento. Para obtener algún resultado de manera clara y precisa es necesario aplicar algún tipo de investigación, la

investigación está muy ligada a los seres humanos, ésta posee una serie de pasos para lograr el objetivo planteado o para llegar a la información solicitada. La investigación tiene como base el método científico y éste es el método de estudio sistemático de la naturaleza que incluye las técnicas de observación, reglas para el razonamiento y la predicción, ideas sobre la experimentación planificada y los modos de comunicar, los resultados experimentales y teóricos. Además, la investigación posee una serie de características que ayudan al investigador a regirse de manera eficaz en la misma. La investigación es tan compacta que posee formas, elementos, procesos, diferentes tipos, entre otros.

### **Antecedentes nacionales**

Trinidad (2015). En su tesis de título Mecanismos de control interno en el inventario de las empresas comerciales de ferretería a nivel nacional, periodo 2013 nos dice que la investigación tuvo como objetivo general, identificar y describir los mecanismos de control interno en el inventario de las empresas comerciales de ferreterías a nivel nacional. Periodo 2013. La investigación fue de tipo descriptivo para el recojo de información y se utilizó las fichas bibliográficas. El principal resultado: La segregación de funciones en los empleados, para prevenir el 98% del fraude interno en la organización y poder detectar el 99% de errores involuntarios o desfalcos económicos por parte de los empleados. La principal conclusión: se considera, que la segregación de funciones de control interno es importante aplicarlos el 100% en una entidad, en la cual las empresas entreguen a cada área correspondiente la delegación de funciones y que cada cargo tenga su manual de funciones y procedimientos donde se especifique únicamente las funciones a las

cuales tiene que ceñirse, evitando así que se incurra en actos de errores involuntarios y no se llegue a cometer desfalcos ni fraudes.

Bautista (2015) En su trabajo de grado Caracterización de los mecanismos de control interno en la empresa del sector servicio, rubro transporte interprovincial de pasajeros en la ciudad de Piura, 2014, nos señaló que el objetivo general determinar las principales características de los Mecanismos de control interno de las empresas del sector servicio rubro Transporte Interprovincial de pasajeros en la ciudad de Piura en el periodo 2014. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 13 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a una muestra representativa no aleatoria por conveniencia conformada por 20 empresas del sector y rubro en estudio, obteniendo como principales resultados :

a) El 100% de los encuestados respondieron que cuentan con controles para la preparación de planillas de sueldo, b) El 30% de los encuestados cuentan con un manual de políticas adecuado y procedimientos que orientan las actividades y garantizan un buen control interno, c) El 100% de los encuestados respondieron que sus unidades móviles cuentan con 2 chóferes en rutas largas, para evitar accidentes de tránsito debido al cansancio.

García (2013) en su tesis titulada Deficiencias en el sistema de control interno en el área de almacén y su incidencia en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2012. La investigación tuvo como objetivo general, describir las incidencias que genera las deficiencias de un sistema de Control Interno en el área de almacén para una buena gestión de las empresas comerciales del Perú 2012. La investigación fue cualitativa – descriptiva, para el recojo de información se utilizó las fichas

bibliográficas. Los resultados de la investigación son: Al no contar con un Sistema Control Interno en almacén surgen deficiencias en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2012, ya que, al no contar con dicho sistema de control, estas se encuentran expuestas al desorden originando riesgos como robos, costos falsos, mermas, desmedros, excesos o insuficiencia de inventarios, desorden entre otros, causando muchas veces deficiencias que afectan directamente a la gestión de la empresa. Finalmente he llegado a la conclusión más importante que: La existencia de un sistema de control interno de inventarios permite la obtención de una buena gestión en beneficio de la empresa. El no contar con información fidedigna respecto de las cantidades en existencias, propicia que la administración utilice información errónea en cuanto a tomar decisiones a favor de la empresa.

Pimentel (2014) En su tesis de título La gestión financiera, el control interno y los tributos de las empresas del sector servicios rubro hotelería, de la ciudad de Chiclayo, nos dice que el objetivo es describir las principales características de la gestión financiera, el control interno y los tributos de las empresas del sector hotelero en la ciudad de Chiclayo, 2014. La metodología de la investigación fue cuantitativo-descriptiva, diseño no experimental descriptivo, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Para su realización se escogió una población dirigida de 50 empresas, correspondiendo a una muestra no aleatoria por conveniencia de 10 empresas del sector y rubro en estudio, a los que se le aplicó un cuestionario de 23 preguntas, los principales resultados encontrados fueron: Respecto a la Gestión financiera, El 10% del Sector Hotelero tiene un financiamiento Propio, mientras que el 90% es financiado por el sistema financiero. Respecto al control interno: El 80% de los encuestados manifestó que el control se realiza mensual, mientras que el 20%

realiza controles trimestrales. Respecto a los tributos: El 100% de los encuestados manifestó que pertenecen al Régimen general del Impuesto a la Renta y el 100% de los encuestados manifestó que están afectos al IGV e impuesto a la renta.

Peña (2015) En su tesis de título diseño de un sistema de control interno para el área de compras y ventas del restaurante tonderos restobar provincia de Sullana año 2014, tiene como objetivo diseñar un sistema de control interno en la cubichería Tonderos restobar; para mejorar los procesos del área de compra y ventas., al evidenciar sus deficiencias al no contar con sistema de control interno. Debido a las exigencias de mercado y política de satisfacción para sus clientes, deben utilizarse excelentes equipos de producción, almacenamiento, preparación e higiene, para prestar excelente servicio a sus clientes, en tanto un sistema de control interno ayudaría a la empresa a mejorar sus servicios y lograr que los clientes se sientan satisfechos con el servicio que se les brinda. En el desarrollo de la presente tesis se ha tenido en cuenta principios básicos de control interno y normas de contabilidad relacionados con rubros que involucran el manejo en toda empresa, por lo que la investigación es descriptiva bibliográfica y documental, obteniéndose como resultado la falta de aplicación de un manual de procedimientos no permite que la cubichería lleve sus actividades financieras – administrativas de una manera factible para la toma de decisiones, por lo cual es necesario el diseño de un sistema de control interno para mejorar los procesos del área de compra y venta.

Ávila (2015) En su trabajo de grado titulado el control interno y el área de logística para la mejora de la empresa servicios y suministros SRL - Huánuco 2015, nos señala que la investigación realizada tuvo como objetivo general, determinar la correlación existente entre un eficiente control interno y el área de Logística para

mejorar la solvencia en la Empresa Servicios y Suministros SRL - 2015. La investigación fue no experimental; en la Empresa Servicios y Suministros SRL. existe una población total de 15 personas, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 03 personas quienes laboran dentro del Área de Logística; a quienes se les aplico un cuestionario de 19 preguntas cerradas y 1 pregunta abierta, aplicando la técnica de la encuesta. Luego de un exhaustivo análisis de los resultados de nuestras encuestas, se puede dar por satisfactorio y arribar a la conclusión de decir que, La aplicación del Control Interno influye de manera positiva muy fuerte en el Área de Logística para la mejora de la solvencia de la Empresa Servicios y Suministros SRL.

Anticona (2016) En su tesis que lleva por título el control interno en el área administrativa de comercial Trujillo S.A periodo 2015, nos manifiesta El objetivo general de la presente investigación fue conocer el control interno en el Área administrativa de la empresa comercial Trujillo periodo 2015. El ambiente de control es el fundamento para el funcionamiento de los demás componentes, se basa en la práctica de valores. La evaluación de riesgos identifica los riesgos en la organización y el impacto que puede causar su manifestación. Las actividades de control conllevan al cumplimiento y la forma correcta de hacer las funciones encomendadas. La calidad y oportunidad de la información y comunicación permite a la gerencia tomar decisiones adecuadas, El Monitoreo evalúa la calidad de funcionamiento del control interno y permite identificar controles débiles. Finalmente se obtuvo las siguientes conclusiones: 1) El ambiente de control de la empresa comercial Trujillo de Huaraz cuenta con un plan y manual de ética que regula un comportamiento y la disciplina dentro de la organización. 2) La evaluación de riesgos es deficiente, porque no se ha

establecido un plan de contingencias. 3) Las actividades de control se realizan adecuadamente para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad. 4) La información y comunicación son los resultados de la gestión y la información sobre el nivel del desempeño 5) El monitoreo de las operaciones se realiza dentro y fuera de la organización y en todas las áreas orgánicas.

Zafra (2016) En su tesis que lleva por título El control interno de calidad como herramienta en la toma de decisiones en la empresa de servicios de mensajería Santos SAC Surco 2015 Con la investigación se pretende establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará la gestión financiera en la Empresa Servicios de Mensajería SANTOS SAC., rubro servicios de mensajería del distrito de Surco., teniendo en cuenta que el control interno es parte fundamental en la toma de decisiones que beneficiaran a la empresa para ello se necesitara la implementación del control interno que tengan injerencia en todas las áreas de la empresa. El objetivo principal de esta investigación radica en la implementación adecuada de un sistema de control que contemple la aplicación del sistema COSO, como resultados podemos resumir que en nuestro caso es necesaria la implementación de un adecuado sistema de control interno. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda la empresa de servicios de mensajería Santos SAC., Las conclusiones se resumirían en la necesidad de la implementación de un adecuado sistema de control interno para una buena toma de decisiones.

Rojas (2014) En su tesis de título Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión de servicios públicos de la municipalidad



provincial de huamanga 2013 nos señala El Control Interno en el Sector Público, ya que como es notorio en la actualidad principalmente en las municipalidades de nuestra región y del país, se han producido hechos en el que los mismos pobladores que han elegido a su alcalde ahora lo rechazan por presuntos malos manejos de los fondos recibidos del Gobierno Central y los generados como recursos propios, uno de nuestros objetivos, es indagar las diversas situaciones que se vienen dando en las municipalidades, y cómo podemos mejorar implantando un Sistema de Control Interno en el que estén involucrados los propios alcaldes, regidores, funcionarios y otras personas que han sido designados para salvaguardar los intereses de la entidad ya sea muebles e inmuebles, la seguridad razonable a los informes administrativos y operativos y ver que todo los reglamentos y normas se cumplan debidamente y de esta manera demostrar la situación real del municipio. Se dice que el control interno, no es un fin sino un medio, porque es un conjunto de procedimientos, que se dan en un plan de organización para tener una correcta y oportuna información, que promueva la eficiencia en todo los sectores administrativos y operativos prescritos por la alta dirección, tomando una real conciencia para el cumplimiento de los objetivos.

Acosta (2013) en su tesis de título Aplicación de un sistema de control interno en el área de ventas y su repercusión en la gestión comercial en la empresa Guzmán Distribuciones SAC Trujillo 2013. Señala la empresa dedicada a la actividad económica es la venta mayorista de alimentos. La importancia que tiene el trabajo de investigación es que no existe confianza en los créditos aprobados, en el manejo documentario, en la información de los clientes para no ser clasificados como no habidos o que estos se conviertan en cobranza dudosa, las comisiones por ventas

se elevan los pedidos y por este existen reclamos, existen problemas en la amortización de créditos, liquidaciones de ventas, reclamos por mercaderías incompletas, despachos de mercaderías no solicitadas, manejo de letras atrasadas, cuenta con un sistema (software que no contribuye con el control), existen demasiadas notas de debidos registradas, es decir la empresa no cuenta con políticas y funciones que permita un buen manejo en el área de ventas. El propósito es mejorar la operatividad y salvaguardar el patrimonio (mercaderías) Mediante el uso del control Interno, utilizando metodologías como la encuesta, la entrevista, observación, contrastación documentaria, cruce de información y la evaluación de riesgos. El control Interno aplicado al área de ventas en la Gestión comercial se han identificados los riesgos a que está expuesta la empresa a través del mapa de riesgos, se proponen mejoras operativas y se muestran las debilidades encontradas en el ambiente de control, en las operaciones de control y en las de supervisión, se logra contentar la hipótesis afirmativamente en la presente investigación.

### **Antecedentes regionales**

Caro (2014) En su tesis que lleva por título El sistema de control interno y su aplicación en las empresas comerciales en el Perú – 2014. El objetivo que se logró en la presente investigación consistió en: Determinar que el control interno incide en la administración de los recursos humanos en el Gobierno Local del Distrito de Yungar – Provincia de Carhuaz 2013. La investigación fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo, no experimental, diseño de investigación descriptivo simple, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 23 directivos y trabajadores de la Municipalidad de Yungar, a quienes se les aplicó un cuestionario de 6

preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 57% opinaron que cumplir con las leyes es un objetivo fundamental del control interno, el 61% indicaron aplicar todas las clases de control interno, el 53% afirmaron aplicar los objetivos de los recursos humanos para la contratación del personal y el 52% opinaron favorablemente sobre las medidas que tomaban en la municipalidad sobre los recursos humanos. Finalmente, la conclusión es: el control interno incide directamente en la administración de los recursos humanos en el Gobierno Local del Distrito de Yungar – Provincia de Carhuaz 2013, evidenciados con el 52% que afirmaron todas las anteriores acerca de la opinión sobre las medidas en la administración de recursos humanos y otros resultados teóricos y empíricos que respaldan el estudio de las variables control interno y administración de los recursos humanos.

Paredes (2015) En su trabajo de grado que tiene por título Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios - caso empresa R y L servicios generales S.R.L Chimbote 2013. El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, Identificar y describir la participación del control interno en los procedimientos administrativos de la empresa R y L servicios Generales S.R.L Chimbote - 2013. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió una empresa de servicios que forma parte de las empresas del Perú, a la cual se le aplicó una encuesta de 10 preguntas sobre el tema principal planteado, obteniendo los siguientes resultados, principalmente que el control interno es indispensable y esencial en las entidades ya que conducirá a conocer la situación real que está pasando la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinara el grado de fortaleza que cuenta. En la Tabla n° 1, 30% de los

trabajadores mencionan que el C.I es beneficioso ya que aporta a los trabajadores a que desarrollen actividades y cumplan sus responsabilidades, el otro 30% menciona que el ambiente del control interno elimina riesgos relacionado con el cumplimiento de objetivos y por último el 40% respondió que proporciona seguridad al trabajo realizado. La principal conclusión es que el C.I participa promoviendo la eficiencia y asegurando la efectividad en las gestiones en el área administrativa, dando a conocer la situación real que está pasando la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinara el grado de fortaleza que cuenta.

Andrade (2015) En su tesis de título Importancia del control interno y su efecto en la rentabilidad de las MYPEs del Perú y Chimbote. Año 2013 nos da conocer que el trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar y describir la importancia del control interno y su efecto en la rentabilidad de las MYPES del Perú y Chimbote, año 2013. Encontrando como principal resultado que es de gran utilidad y beneficio la implementación de un control interno en las empresas ya que su importancia radica en la organización por lo que constituye una herramienta primordial de control, permitiendo observar de forma clara y precisa la eficiencia y eficacia de las operaciones que realizan las empresas, así como el cumplimiento de las normas, procedimientos y leyes que estas empresas aplican. Asimismo se concluye que la implementación de un control interno permitirá reducir costos, aumentar las utilidades, mejorara los recursos ya sea humanos, materiales y financieros ya que la meta es el logro del objetivo de la empresa, permitiendo aplicar de manera organizada y planificada los procedimientos, normas que serán ejecutadas por las personas implicadas, conduciendo de esta manera a la mejora de la

rentabilidad, la cual estaría reflejada en la capacidad para poder obtener financiamiento, obtención de utilidades, reducción de costos, entre otros.

Beltrán (2016) Con su trabajo de grado titulado Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa “Servicios Importados de Repuestos Industriales” S.A.C. de Nuevo Chimbote, 2015, nos señala que el objetivo general: determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del Perú y de la empresa “SERVICIOS IMPORTADOS DE REPUESTOS INDUSTRIALES S.A.C” de Nuevo Chimbote, 2015. La mayoría de los autores nacionales señalan las características del control interno en las empresas privadas del Perú, como una herramienta de gestión que permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismos, por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas; sin embargo son aplicadas inadecuadamente, por responder a una estructura organizativa de tamaño reducido de personal; no hay un ambiente laboral apropiado; no capacitan al personal generando deficiencia y retraso en el desarrollo de su gestión; asimismo se pudo determinar en el estudio de caso, que la empresa servicios importados de repuestos industriales S.A.C. no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, lo cual no permitió identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados, tal y como lo establece el informe COSO, para mejorar su gestión administrativa.

Mostacero (2015) En su trabajo de grado de título La calidad del servicio al cliente y su influencia en la rentabilidad en las entidades financieras del Perú: caso Banco BBVA Continental – Chimbote, 2014, La investigación tuvo como objetivo general, Determinar y describir la influencia de la calidad del servicio al cliente en la rentabilidad en las instituciones financieras del Perú y del Banco BBVA Continental – Chimbote, 2014. La investigación fue no experimental – descriptivo, para el recojo de la información se recopiló de fuentes de información obtenidas del propio Banco, textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de Internet. Obteniéndose los siguientes resultados: El Banco BBVA Continental en el 2014 alcanzó un Índice de Recomendación Neta del 38% colocándose en el primer lugar sobre las cuatro entidades financieras, así también alcanzó el 26.69% de rentabilidad, para establecer su rentabilidad es el ROA, el cual, consiste en la relación entre el beneficio obtenido en un determinado período y los activos globales el BBVA Continental obtuvo el 2.26% y en Ratio de eficiencia el banco obtuvo el 36.42 %. Finalmente, las conclusiones son: Para aumentar la rentabilidad del Banco BBVA Continental este debe implementar estrategias de calidad de atención al cliente e incentivar al personal.

### **Antecedentes locales**

Malpica (2013) En su trabajo de grado titulado: “Caracterización Del Control Interno En Las Empresa De Transporte De Pasajeros Ruta Huaraz – Caraz, 2012”, tuvo como objetivo determinar las principales características del Control Interno en empresas de transporte de pasajeros ruta Huaraz – Caraz. Esta investigación fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo; su muestra 25 personas entre propietarios, gerentes, administradores, contadores de las 19 empresas que se encuentran ubicados en las

ciudades de Huaraz, Carhuaz y Caraz. Los resultados fueron: El 88% de empresas no cuentan con Sistema de Control Interno. En relación a los objetivos del Control Interno: a) Objetivo 1: Eficacia y eficiencia de las operaciones: No desarrollan operaciones, con eficacia 60 % y con eficiencia 80%. b) Objetivo 2: Confiabilidad de la información financiera: el 72% la información financiera no es confiable para la toma de decisiones. c) Objetivo 3: Cumplimiento de las normas, el 86% no se rige a normas. En relación a los componentes del Control Interno: 1) Ambiente de control: Entre el 72% y el 96% no desarrollan acciones enfocados a los factores del ambiente de control. 2) Evaluación de riesgos: El 88% revelaron que no se ha elaborado un plan. 3) Actividades de control: El 86%, las actividades de control no se ejecutan en las etapas de gestión, 4) Información y comunicación: El 76% no cuenta con adecuado suministro de información. 5) Supervisión: El 60% no se realiza acciones de monitoreo. Finalmente, las conclusiones son: Las empresas encuestadas no cuentan con un Sistema de Control Interno, no alcanzan los objetivos propuestos del Control Interno según C.O.S.O. y presentan debilidades en la implementación de componentes.

León (2013) En su tesis de título el control interno y la rentabilidad de las empresas del sector comercio rubro bazares de la Provincia de Huaraz 2012, el cual tuvo como objetivo general determinar las principales características del control interno y la rentabilidad de las empresas del sector comercio rubro bazares de la Provincia de Huaraz 2012. El tipo investigación fue cuantitativo y de nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 15 personas, entre propietarios, administradores y contadores, las mismas que representan el 40 % de la población de estudio a quienes se les aplico un cuestionario de 10 preguntas, aplicando la técnica

de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: se concluye que las empresas vienen haciendo uso del modelo coso por que cumplen con sus factores fundamentales y define al control interno como un proceso llevado por el Consejo de Administración diseñado para proporcionar una seguridad razonable para el logro de los objetivos de cada empresa teniendo en cuenta la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información, cumplimiento con las leyes y tienen la capacidad de generar utilidad y ganancias, por lo cual el 53% afirmaron que siempre cubren oportunamente con sus deudas a corto plazo estos resultados se dieron por que los encuestados afirmaron que sus ventas siempre son satisfactorias.

Crisoles (2014) en su tesis de título el control interno en las empresas comerciales de electrodomésticos en la ciudad de Huaraz – 2012. Nos señala que esta investigación tuvo como objetivo general determinar el control interno en las empresas comerciales de electrodomésticos en la ciudad de Huaraz -2012. Para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 5 empresas de una población de 5, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta; Obteniéndose los siguientes resultados: el 60% de las empresas comerciales de electrodomésticos reciben asesoría de un contador. En cuanto al cumplimiento de las metas y objetivos un 60% manifiesta que si funciona y un 40% cree que no. Finalmente de acuerdo al estudio realizado se determinó que las empresas comerciales en la ciudad de Huaraz tienen implementado su sistema de control interno basado en el modelo COSO, si bien todas las organizaciones necesitan llevar a cabo prácticas de control, este informe está especialmente orientado a aquellas en las que por su envergadura, requieren y están en condiciones de aplicar mecanismos formales y preestablecidos de control para



evitar o reducir los fraudes, riesgos y conductas inadecuadas que puedan surgir, tanto por parte del personal, como de clientes y proveedores.

Casio (2013) En su tesis titulada “calidad de servicio y su relación con el desarrollo socio económico en las MYPES Turísticas en la provincia de Huaraz, 2011; El objetivo logrado consistió en determinar si la calidad de servicio se relaciona con el desarrollo socioeconómico de las MYPES turísticas en la ciudad de Huaraz, 2011, En la elaboración del presente estudio se cumplieron las siguientes fases metodológicas: Formulación del Proyecto de Investigación y presentación al Departamento de Metodología de la Investigación –DEMI para su aprobación; trabajo de campo y el Trabajo Final del Tesis, proceso en, él que se aplicó la metodología en cada fase de investigación, y por último el Informe final de Tesis, de acuerdo al Esquema del DEMI. La calidad de servicio es un problema generalizado a nivel de los servicios turísticos de las MYPES que se dedican a esta actividad; ya que tienen un conjunto de factores causales tales como: la inversión financiera que permita mejorar la presentación de la infraestructura, el equipamiento y el mobiliario adecuado a los tiempos modernos. quedan descritos los procesos de calidad de servicio en las MYPES turísticas de Huaraz, según el 83% satisfacen de la mejor manera a su clientela, el 97% le brinda buena información a su clientela y el 100% respondieron las MYPES turísticas realizan campañas de motivación para su negocio.

Inti (2013) En su tesis que lleva por título El control interno y su incidencia en la gestión de la empresa de transporte 18 S.A. de Huaraz, 2011, que tiene como objetivo determinar las incidencias del control interno en la gestión de la Empresa de Transporte 18 S.A. de Huaraz, 2011. La población estuvo conformada por los

Directivos y trabajadores de la Empresa de Transporte 18 S.A. y el tamaño de la muestra fue igual a 40, para el plan de análisis se aplicó el programa Microsoft Excel. Los resultados: el 52% sabía de la antigüedad de la empresa, el 82% conocía la cantidad de trabajadores, el 88% conocía el servicio que presta la empresa, el 58% tenían de 41 a 60 años de edad, el 98% de directivos y trabajadores son varones, el 45% tienen educación secundaria, el 78% son choferes profesionales, el 32% son convivientes, el 70% afirmaron que no lograron sus objetivos y metas, el 68% negaron utilizar los recursos de manera racional, el 42% afirmaron cumplir con las normas y políticas de la Empresa y del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, solo el 42% opinaron que a veces aplican los valores éticos, el 42% a veces reciben información que proporciona la empresa, el 88% afirmaron actuar según la estructura orgánica y el 52% indicaron no utilizar ninguna de las estrategias para mejorar la empresa y el 73% se preocuparon por la capacitación del personal.

## 2.2. Bases teóricas de la investigación

Tomando como punto de partida la moderna definición de Peña (2002), el cual define el control interno como aquel que se ejerce por la misma empresa, con personal vinculado a ella y con suficiente capacidad objetiva e identificación empresarial con su objeto, que amerita credibilidad a sus conclusiones.

El Control Interno debe ser construido tomando en consideración las particularidades objetivas que cada empresa donde va a ser aplicado tenga en cuenta. Sin embargo, lo que debe ser transversal a todo Sistema de Control Interno es que contribuya a la eficiencia, que sirva para generar orden y sobre todo que ponga en funcionamiento los

procedimientos e instrumentos disciplinarios, que se han logrado formar en la sociedad.

Control Interno es utilizado por las organizaciones para el logro de sus metas, por lo que se cree que en él también se configuran las dinámicas del poder disciplinario.

Alirio Charry Rodríguez (1997) agrega también que, de forma similar a como lo hacen el Informe COSO, es un proceso que lleva a cabo la alta Dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa.

El Control Interno tiene por objeto el de ayudar a la Administración a alcanzar las metas y objetivos previstos dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios.

El Control Interno se define como cualquier acción tomada por la Gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas sean cumplidos.

La Gerencia establece el Control Interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logrados. Los objetivos primarios del Control Interno deben lograr:

- Confiabilidad e integridad de la información.

- Cumplimiento de políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones.

-Salvaguardia de los bienes.

-Uso eficiente y económico de los recursos.

-Cumplimiento de objetivos establecidos y de metas de operaciones y programas  
(Charry, 1997)

El Sistema de Control Interno permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas. Es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica. En otras palabras, es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

El control interno, según el COSO 2013, se define de la siguiente manera: El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales.

El control interno:

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías operaciones, información y cumplimiento.

- Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas, es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.
- Es efectuado por las personas no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable-no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- Es adaptable a la estructura de la entidad flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.

### **Fundamentos del sistema de control**

Autocontrol: Capacidad de evaluar nuestro trabajo, valorarlo y aplicar correcciones para mejorar procesos, tareas o acciones.

Autorregulación: Facultad que tiene toda la institución para reglamentar y evaluar sus procesos y tareas con la finalidad de mejorar y hacer más transparente sus acciones.

Autogestión: Competencia que tiene la institución para interpretar, coordinar y desarrollar la correcta gestión administrativa delegada por la Constitución o las Normas Legales.

### **Objetivos**

Entre los principales objetivos del control interno respecto a la gestión de la propia entidad pública, podemos señalar los siguientes:

### **Objetivos operacionales:**

Promover la eficiencia, eficacia y transparencia en la entidad.

Resguardar los recursos y bienes.

### **Objetivos de cumplimiento:**

Cumplir la normatividad aplicable a la entidad.

Promover la rendición de cuentas.

### **Objetivos de información:**

Garantizar la confiabilidad de la información.

### **Objetivos organizacionales:**

Fomentar la práctica de valores institucionales y la rendición de cuentas.

### **El informe coso**

El informe COSO brinda el enfoque de una estructura común para comprender al control interno, el cual puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones, tanto en entidades privadas, como en públicas.

El concepto de control interno se aplica por cinco componentes:

- 1) ambiente de control:** Se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad.

Es de aplicación transversal a la organización.

### **Instrumentos de gestión asociados al control interno**

- Declaración de Misión, Visión y Valores.
- Código de ética institucional suscrito por la Alta Dirección.
- Planes aprobados.
- Plan Anual de Contrataciones debidamente aprobado y autorizado
- Estructura orgánica - Organigrama
- Manuales de Perfiles de Puesto - MPP actualizado, aprobado y vinculado al PEI y al ROF (Reemplaza al MOF)
- Reglamento de Organización
- Funciones actualizado (ROF) Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) actualizado y aprobado
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) actualizado y aprobado
- Reglamento Interno de Trabajo aprobado y actualizado y Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal y Otros relacionados

**2) evaluación del riesgo** Se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente los objetivos de la institución.

### **Instrumentos de gestión asociados al control interno**

- Lineamientos, políticas o directiva para implementar la administración de riesgos aprobada por la Alta Dirección.
- Establecer procedimientos para la administración de riesgos.

- Inventario de riesgos a nivel entidad. Matriz de riesgos (probabilidad e impacto)
- Definir en el plan de administración de riesgos la estrategia de respuesta a los riesgos.
- Reportes del monitoreo
- Otros relacionados

**3) actividades de control.** Se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos por la entidad para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.

**Instrumentos de gestión asociados al control interno**

- Procedimientos de autorización, aprobación de procesos y actividades documentados en normas internas.
- Procesos de la entidad diseñados, documentados e implementados - Mapa de procesos y Matrices de segregación de funciones de procesos claves: Realización de la operación, actividades de control, custodia, registro de la operación.
- Reporte de arqueos, inventarios físicos, procesos de adquisiciones, reportes de personal u otros actos de verificación de data sensible efectuados periódicamente.
- Políticas y procedimientos documentados para la administración de los sistemas de información.
- Otros relacionados



- 4) información y comunicación.** Se refiere a la información (interna y externa) que requiere la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos.

**Instrumentos de gestión asociados al control interno**

- Políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información al personal de la entidad para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.
- Procedimientos documentados para el funcionamiento de los sistemas de información.
- Información interna (Intranet, boletines, revistas, folletos, periódicos murales) confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades
- Información externa (Portal web institucional, Portal de transparencia, etc.) confiable oportuna para el desarrollo de las actividades
- Otros relacionados

- 5) supervisión o monitoreo.** Se refiere al conjunto de actividades de control incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de evaluación y mejora continua.

**Instrumentos de gestión asociados al control interno**

- Lineamientos (diseño y metodología) aprobados por la entidad para desarrollar acciones de prevención y monitoreo
- Registro de deficiencias reportadas por el personal.

- Procedimiento documentado para el manejo de hallazgos, ya sean deficiencias u oportunidades de mejora, implementación de las medidas más adecuadas y seguimiento.
- Registro de medidas adoptadas para desarrollar oportunidades de mejora, de haberse detectado
- Otros relacionados

Estos componentes se integran en el proceso de gestión y operan en distintos niveles de efectividad y eficiencia, los que permiten que los directores se ubiquen en el nivel de evaluadores de los sistemas de control, en tanto que los gerentes que son los verdaderos ejecutivos, se posicionen como los propietarios del sistema de control interno, a fin de fortalecerlo y dirigir los esfuerzos hacia el cumplimiento de sus objetivos.

### **Calidad en servicio**

En la actualidad existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que, para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Es lo que se ha dado en llamar calidad del servicio. Por tanto, si satisfacer las expectativas del cliente es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades, con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido.

La calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.

De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

### **Dimensiones de la calidad de servicio**

Una organización que pretenda alcanzar altos niveles en la calidad del servicio que suministra debe prestar una especial atención a los atributos en los que se fijan los clientes para evaluarlas, es decir, a los elementos del servicio que el cliente puede percibir y cuya valorización le permitirá juzgar un servicio como de buena o mala calidad. Se trata de factores determinantes de la percepción de la calidad de servicio, y la literatura se refiere a estos atributos con el término de dimensiones.

Respecto a la calidad del producto Garvin (1987-1988) propuso 8 dimensiones de la calidad y Martínez (1996) las adapta para el caso de los servicios resultando:

- 1) Las prestaciones: Que comprenden los atributos mensurables y dependen, en general, de las preferencias de carácter subjetivos de los clientes.
- 2) Las peculiaridades: Todo aquello que sirve de complemento al funcionamiento básico del servicio, se trata de atributos de carácter objetivo y susceptible de ser medidos.

- 3) La fiabilidad: forma cuidadosa de prestar el servicio, atención personalizada.
- 4) La conformidad: Las especificaciones que en los servicios consiste, en general, en precisión y puntualidad.
- 5) La durabilidad o cantidad de uso que una persona obtiene de un servicio.
- 6) La disposición del servicio referida a rapidez, cortesía y competencia en el trabajo.
- 7) La estética
- 8) La calidad percibida que depende generalmente de la imagen de la empresa.

Dado que estas dimensiones fueron planteadas para los productos y supone cierta dificultad adaptarlas a los servicios, pasamos a identificar las dimensiones atribuidas por la literatura o los servicios específicamente.

Por otra parte el autor Gronroos 1984, señala que la calidad percibida por el cliente es una variable multidimensional formada por dos componentes. La calidad técnica o dimensión técnica del resultado, que se refiere a "qué" servicio recibe el cliente, siendo susceptible de ser medida por la empresa y de ser evaluada por el cliente; la calidad funcional o dimensión funcional de los procesos, que se ocupa de "como se traslada el servicio al cliente"

### 2.3. Marco conceptual

Para tener un conocimiento relacionado al Control Interno utilizamos las definiciones relacionadas al tema de control como:

**Control:** Conjunto de acciones que se ejecutan para comprobar la aplicación de las políticas del Estado, así como del cumplimiento del plan de la economía y su presupuesto.

**Órganos del Sistema de Control Interno:** Se consideran componentes estructurales y orgánicos del sistema de control interno, la administración, la Auditoría interna y cualquier otra estructura administrativa que realice actividades de supervisión e inspección en su ámbito y que tengan como misión esencial y básica asegurar los recursos que se disponen para el desarrollo de sus objetivos y funciones.

**Componentes del Sistema de Control Interno:** Son elementos que de manera integrada ejercen una función específica para el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Control Interno; se estructuran en normas de carácter general.

**Control interno:** Proceso integrado a las operaciones con un enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuyen a prever y limitar los Riesgos internos y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas.

**Sistema de Control Interno (SCI):** Garantiza la integración de todos los procesos de gestión en su diseño. La máxima dirección debe asegurarse de que los sistemas de control interno se correspondan con las particularidades de las instituciones que dirige.

**Diagnóstico de control interno:** Consiste en la elaboración de un documento o evaluaciones que muestre la situación de la entidad respecto al control interno y a partir de sus resultados, confeccionar un plan de medidas para erradicar

los problemas detectados y completar los aspectos que faltan para diseñar e implementar el sistema.

**Servicio de diseño e implementación del Sistema de Control Interno:** es la continuidad del Diagnóstico, que puede o no haber sido realizado por el mismo equipo de consultores.

**Tareas claves del Proceso:** Tareas cuya concentración en las competencias de una sola persona, podría permitir la realización o el ocultamiento de fraudes, errores, omisiones o cualquier tipo de irregularidades, y en consecuencia debilitar el sistema de control interno y el logro de los objetivos.

### **Control interno**

Según García (2012) El control interno es el proceso integrado a la operación es efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes: Confiabilidad de la información. Eficiencia y eficacia de las operaciones. Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas. Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

El control interno, tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

El Control Interno debe intervenir en aquellas actividades que por mínúsculas que sean, puedan afectar el cumplimiento de los objetivos principales de la organización.

Desde las entradas y salidas a cierta hora, pasando por la utilización del espacio y de los tiempos hasta los movimientos y acciones en la máquina o en la oficina. Inventarios, informes, revisiones, segregaciones, todo hace parte de ese mecanismo que ha apropiado la empresa para tener control sobre el menor movimiento que sucede a su interior. Más que un derrotero reglamentario, el Control Interno es intervención sobre las actividades de quienes participan en la empresa, haciendo de estos seres inteligibles, a quienes se pueda observar, evaluar, normalizar e individualizar. Al hacer esto se logra conformar seres a quienes, a pesar de que gocen de libertad, también sean manejables y se acomoden a los requerimientos de la entidad.

El Control Interno con todas sus técnicas, reglamentos y procedimientos permite ajustar los comportamientos de los que están al interior de la empresa adaptándose a las normas, logrando que estos puedan ser más eficientes. E introduciéndolos en un campo en el cual se pueda comparar, diferenciar, clasificar, examinar, excluir, homogenizar y normalizar.

El control interno no solo es importante aplicarlo por el hecho de adquirir algún tipo de certificación, que es uno de los objetivos ya que con estas certificaciones es más fácil la adquisición de nuevos contratos, y, es más, en muchas ocasiones son requisitos para lograr a algún tipo de acuerdo comercial o contractual. También es importante porque si en una empresa se realiza una comparación del antes y después de la implementación del control interno se va a dar cuenta que mejora todo tipo de proceso en cuanto a tiempos, seguridad, calidad, desarrollo, confiabilidad etc. Lo cual implica más crecimiento de las empresas ya que va a tener mejores garantías para generar seguridad ante sus clientes.

En el momento de la implementación es obvio que este genere una inversión económica por parte de la empresa y de tiempo por parte de sus directivos como también de empleados, lo cual ha llegado a ser el limitante que impide principalmente a las pequeñas empresas implementar el control interno, olvidando por supuesto que el resultado económico derivado del incremento de la eficiencia y eficacia en la operatividad de la empresa supera con creces lo invertido en el control interno.

Es un plan de organización de todos los métodos coordinados con la finalidad de Proteger los activos, Verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera y Promover la eficiencia de las operaciones.

El control interno se clasifica en:

Control interno administrativo y Control interno contable.

**Control interno administrativo:**

Métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia.

**Control interno contable:**

Métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver principalmente con la protección de los activos y a la confiabilidad de los datos de contabilidad.

Todo sistema de control interno debe contener las siguientes características:

Organización de manera tal que se pueda diferenciar la autoridad y la responsabilidad relativas a las actividades de la empresa.



Autorización y registro operacional de manera que sea de la atribución del departamento de contabilidad el hacer los registros de las informaciones y de mantener el control

Eficiencia para evitar que en determinado tipo de operaciones intervengan cuando menos tres personas para evitar fraude.

Control Interno del Efectivo.

Lo constituye una serie de procedimientos bien establecidos, con el propósito de monitorear todas las actividades de la Empresa, que puedan afectar el manejo del efectivo. Estos procedimientos tienen por objetivo salvaguardar los activos, garantizando la exactitud y confiabilidad de los registros mediante:

División del trabajo

Delegación de autoridad

Asignación de responsabilidades

Promoción de personal eficiente

Identificación del personal con las políticas de la Empresa.

**Objetivos del control interno:**

1. La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
2. Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.

3. Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
4. Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
5. Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

### **Elementos del control interno:**

Todos los elementos que componen el control interno deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran:

Planeación, Organización, Procedimientos, Personal, Autorización, Sistema de información, Supervisión.

### **Subelementos del control interno**

Estos son los objetivos y planes perfectamente definidos con las siguientes características:

Posibles y razonables, Definidos claramente por escrito, Útiles, Aceptados y usados, Flexibles, Comunicado a todo el personal, Controlables.

### **Componentes del control interno**

Ambiente de control, Valoración de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Monitoreo.

### **Sistema de control interno:**

El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.

Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

### **Elementos del sistema de control interno:**

- ✓ Definición de los objetivos y las metas tanto generales, como específicas, además de la formulación de los clientes operativos que sean necesarios.
- ✓ Definición de las políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
- ✓ Utilizar o adoptar un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- ✓ Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- ✓ Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- ✓ Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
- ✓ Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.

- ✓ Establecimiento de mecanismos que les permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen sus usuarios o clientes sobre la gestión desarrollada.
- ✓ Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
- ✓ Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
- ✓ Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.
- ✓ Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

En resumen, el ambiente de control, el sistema contable, los controles internos, contables y administrativos.

**Procedimientos para mantener un buen control interno:**

- ❖ Delimitación de responsabilidades.
- ❖ Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
- ❖ Segregación de funciones de carácter incompatible.
- ❖ Prácticas sanas en el desarrollo del ejercicio.
- ❖ División del procesamiento de cada transacción.
- ❖ Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad.
- ❖ Rotación de deberes.
- ❖ Pólizas.

- ❖ Instrucciones por escrito.
- ❖ Cuentas de control.
- ❖ Evaluación de sistemas computarizados.
- ❖ Documentos pre numerados.
- ❖ Evitar uso de efectivo.
- ❖ Uso mínimo de cuentas bancarias.
- ❖ Depósitos inmediatos e intactos de fondos.
- ❖ Orden y aseo.
- ❖ Identificación de puntos claves de control en cada actividad, proceso o ciclo.
- ❖ Gráficas de control.
- ❖ Inspecciones e inventarios físicos frecuentes.
- ❖ Actualización de medidas de seguridad.
- ❖ Registro adecuado de toda la información.
- ❖ Conservación de documentos.
- ❖ Uso de indicadores.
- ❖ Prácticas de autocontrol.
- ❖ Definición de metas y objetivos claros.
- ❖ Hacer que el personal sepa por qué hace las cosas.

Algunos procedimientos de control interno en una empresa:

- Arqueos periódicos de caja para verificar que las transacciones hechas sean las correctas.
- Control de asistencia de los trabajadores.
- Al adquirir responsabilidad con terceros, estas se hagan solamente por personas autorizadas teniendo también un fundamento lógico.
- Delimitar funciones y responsabilidades en todos los estamentos de la entidad.
- Hacer un conteo físico de los activos que en realidad existen en la empresa y cotejarlos con los que están registrados en los libros de contabilidad.
- Analizar si las personas que realizan el trabajo dentro y fuera de la compañía es el adecuado y lo están realizando de una manera eficaz.
- Tener una numeración de los comprobantes de contabilidad en forma consecutiva y de fácil manejo para las personas encargadas de obtener información de estos.
- Controlar el acceso de personas no autorizadas a los diferentes departamentos de la empresa.
- Verificar que se están cumpliendo con todas las normas tanto tributarias, fiscales y civiles.
- Analizar si los rendimientos financieros e inversiones hechas están dando los resultados esperados

Existen muchos más y variados procedimientos de control interno que se le pueden aplicar a la empresa, ya que cada una implementa los que mejor se acomoden a la actividad que desarrolla y le brinden un mayor beneficio.

### **Limitaciones de un sistema de control interno**

Ningún sistema de control interno puede garantizar su cumplimiento de sus objetivos ampliamente, de acuerdo a esto, el control interno brinda una seguridad razonable en función de:

Costo beneficio

El control no puede superar el valor de lo que se quiere controlar.

La mayoría de los controles hacia transacciones o tareas ordinarias.

Debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias, existe la posibilidad que el sistema no sepa responder

El factor de error humano

Posibilidad de conclusiones que pueda evadir los controles.

Polución de fraude por acuerdo entre dos o más personas.

No hay sistema de control no vulnerable a estas circunstancias.

### **Calidad de Servicio**

Es un concepto que deriva definición de Calidad, que entiende como la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Toda empresa que brinde bienes o servicios, de tener en cuenta que la prestación principal debe enriquecerse con un buen servicio. Esto es, con una serie de elementos añadidos y con una forma de entrega de la prestación adecuada; con Calidad de Servicio.

## **Calidad**

Se define calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

## **Servicio**

Se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

## **Cliente**

Persona con necesidades y preocupaciones, que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar en la visión del negocio.

## **Componentes de la calidad en el servicio**



**Confiabilidad.** La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

**Accesibilidad.** Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.

**Respuesta.** Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.

**Seguridad.** Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.

**Empatía.** Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

**Tangibles.** Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Para finalizar es importante identificar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad de servicio, esta es más difícil de definir en comparación a la calidad en los productos. La calidad de servicio siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y de la interacción entre el empleado y el cliente.

### III. HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis general:

- Si el control interno se lleva a cabo en forma integral entonces influirá satisfactoriamente en la calidad de servicios que ofrece la empresa grupo PALACIOS SAC, 2017.

#### 3.2. Hipótesis específicas:

- Desarrollar un Control Interno adecuado en la empresa permitirá optimizar la utilización de recursos de manera óptima para alcanzar una adecuada calidad en los servicios que brinda, logrando mejores niveles de productividad en la empresa grupo PALACIOS SAC, 2017.

- El control interno tiene una influencia dominante sobre la manera en que se estructuran las actividades que realiza, como se establecen los objetivos y se evalúan los riesgos. También influye en las actividades de control, los sistemas de información y comunicación, las actividades de monitoreo. Esto es el reflejo que se dará en la calidad de servicio que se brinde día a día la empresa grupo PALACIOS SAC, 2017.

- La falta de políticas de control de calidad afecta la habilidad que tiene una empresa para sobrevivir y para competir exitosamente; para mantener su fortaleza financiera, su imagen pública positiva y la calidad general de sus productos o servicios en la empresa grupo PALACIOS SAC, 2017.

## IV. Metodología.

### 4.1. Diseño de la investigación

La investigación es de diseño no experimental porque no realizamos ninguna alteración de datos obtenidos.

Según Palella y Martins (2010), define: El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen.

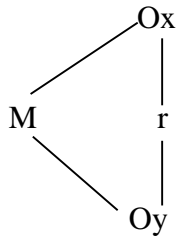
#### 4.1.1. El tipo de investigación

La investigación que realizamos es una Investigación descriptiva porque se trabaja sobre hechos reales y se caracteriza por presentar una correcta interpretación. En este tipo de investigación se puede incluir los siguientes tipos de estudios: Encuestas, Casos, Exploratorios, causales.

Según Arias (2012), define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

#### 4.1.2. Nivel de la investigación

El nivel de la investigación es correlacional porque se busca entender la relación o asociación entre variables.



Dónde: M = muestra

Ox = observación primera variable

Oy= observación segunda variable

r = relación

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. Al igual que la investigación que hemos descrito anteriormente, puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad.

#### 4.2 Población y muestra

En esta parte, explicamos cuál es el universo de la investigación, y como fue la forma de obtención de la muestra representativa del estudio, para el adecuado procesamiento de datos y obtención de resultados confiables

##### 4.2.1. Población

Es el conjunto total de individuos que reúnen características de lo que es objeto de estudio; contando que la población de la investigación está conformada por personas entre damas y caballeros (trabajadores y clientes) de la empresa grupo PALACIOS SAC para la investigación tomare de universo los 20 trabajadores.

#### 4.2.2 Muestra.

La muestra es un porcentaje o parte de la población total que se desea investigar con métodos de muestreo en ese sentido se tomó como el tamaño de la muestra a todos los trabajadores de la empresa que eran 13 trabajadores.

#### 4.2.3. Criterios de inclusión.

Contamos con la participación de todos los trabajadores que mostraron su disponibilidad a ser parte del proyecto aceptando responder el cuestionario.

#### 4.2.4. Criterios de exclusión.

Algunos trabajadores no colaborarían con responder de forma verídica el cuestionario.

#### 4.3. Definición y operacionalización de variables

En base a la hipótesis formulada, la cual plantea qué relación tiene el control interno y la calidad de servicios en la empresa grupo PALACIOS SAC, HUARAZ, 2017

| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN  | VARIABLES       | DEFINICION CONCEPTUAL   | DEFINICION OPERACIONAL   | DIMENSIÓN   | INDICADORES                              | ITEMS  |
|--|-----------------|---|--|---|--|--|
| DETERMINAR CÓMO ES LA RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA GRUPO PALACIOS SAC HUARAZ 2017. | CONTROL INTERNO | Según COSO, el control interno es un proceso y un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas dirigidas a un fin o resultado. No se trata de acciones añadidas, si no de acciones incorporadas a los procesos e integradas a la gestión de la entidad como parte inseparable de su naturaleza. El control interno lo llevan a cabo las | Es un proceso efectuado por la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos, que son: Eficacia y eficiencia de las operaciones. Fiabilidad de la información financiera. | AMBIENTE DE CONTROL   | Integridad, valores éticos y competencia | ¿Conoce si se establecieron políticas de control interno?                              |
|  |                 |   |  | ¿Considera que las políticas de control interno ayudan al mejor funcionamiento de la empresa? |  |  |
|  |                 |   |  | VALORACION DE RIESGOS   | Identificación de riesgos                | ¿Conoce usted que riesgos se detectaron para cumplir las políticas de control interno? |
|  |                 |   |  | ¿Considera que los riesgos detectados afectan al negocio?                                     |  |  |

|  |  |   |  |                            |                                   |   |
|--|--|---|--|----------------------------|-----------------------------------|---|
|  |  | personas en cada nivel de la entidad, no se trata solo de la dirección si no de todas las personas que componen la organización |  | ACTIVIDADES DE CONTROL     | Cumplimiento de objetivos         | ¿Conoce usted cuáles son las capacidades actuales y potenciales de la empresa?<br>¿Usted cree que se están cumpliendo los objetivos de la empresa?  |
|  |  |   |  | INFORMACION Y COMUNICACIÓN | Cumplimiento de responsabilidades | ¿Se les comunica oportunamente las políticas establecidas en la empresa?<br>¿Se les comunica la delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad de los integrantes de la empresa? |

|            |                      |   |  |                     |  |   |
|------------|----------------------|---|--|---------------------|--|---|
|            |                      |   |  | MONITOREO           | Evaluaciones   | ¿Se cumplen las políticas establecidas en la empresa?                 |
|            |                      |   |  |                     |  | ¿Considera que los procedimientos de la empresa están bien dirigidos? |
|            | CALIDAD DE SERVICIOS | Es el habito desarrollado y practicado por cada organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles en consecuencia un servicio accesible, ágil, flexible, apreciable, oportuno, seguro y | La calidad en el servicio es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen | ELEMENTOS TANGIBLES | Personal y equipos   | ¿Considera que la imagen de la empresa en el exterior es buena?       |
|            |                      |   |  |                     | ¿Considera que la empresa está en búsqueda de mejoras tecnológicas y de capacidades? |   |
| FIABILIDAD |                      |   |  | Habilidades         | ¿Considera que la atención que brindo es oportuna?                                   |   |
|            |                      |   |  |                     |  | ¿Calificaría como buena la  |



|  |  |  |   |                        |                        |   |
|--|--|--|---|------------------------|------------------------|---|
|  |  | confiable, aun bajo situaciones imprevistas o ante errores de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente con dedicación y eficacia, sorprendido con mayor valor proporcionado en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. | consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes |                        |                        | atención que brinda?  |
|  |  |  |   | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Disposición            | ¿Considera que el cliente cuenta con el respaldo de la empresa?           |
|  |  |  |   |                        |                        | ¿Cree usted que se están cometiendo se errores en la atención al cliente? |
|  |  |  |   | SEGURIDAD              | Conocimientos técnicos | ¿Considera que brinda un servicio deseado por el cliente?                 |
|  |  |  |   |                        |                        | ¿Considera que el servicio que brindo usted es bueno?                     |
|  |  |  |   | EMPATÍA                | Atención personalizada | ¿Considera que la calidad de atención que percibe el cliente es buena?    |

|  |  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  |  | ¿Considera usted que la calidad del servicio que brinda es superior al de la competencia? |
|--|--|--|--|--|--|---|

#### 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que hemos de utilizar en nuestra investigación será la encuesta se utilizará preguntas estandarizadas. El formato de respuestas para las preguntas será de forma abierta, las preguntas permiten a los entrevistados dar repuesta más apropiada

Encuesta estará dirigida a los trabajadores y los clientes de las empresas del rubro en estudio.

El análisis documental para obtener datos de las fuentes de información tales como normas, libros, manuales Reglamentos, tesis, directivas relacionados a las revistas, periódicos, trabajos de investigación en el sistema de información contable.

## **Descripción de los instrumentos**

**Ficha bibliográfica.** - Instrumento que se utilizó para recolectar datos legales de la muestra establecida y con el propósito de investigación en Internet relacionados con el sistema de información contable para fines de control.

**Guía de entrevista.** - Instrumento que se utilizó para llevar a cabo las entrevistas a especialistas en el tema de nuestra investigación.

**Guía de encuesta.** - Este instrumento de recopilación se utilizó para obtener datos de la muestra establecida y con el propósito de contrastar las hipótesis de nuestra investigación

### 4.5. Plan de análisis

La técnica de procesamiento de los datos que se realizó en base a los resultados que se obtendrán a través de la aplicación de las encuestas a aplicadas a la muestra.

La información se descargó en el software Excel, y se analizó e interpreto los resultados del control y la relación con la calidad de servicio de la empresa grupo PALACIOS SAC, HUARAZ, 2017.

#### 4.6. Matriz de consistencia

| <b>EL CONTROL INTERNO Y LA RELACION CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA EMPRESA GRUPO PALACIOS SAC, 2017.</b>  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <b>PROBLEMA</b>  | <b>OBJETIVO</b>  | <b>HIPÓTESIS</b>   | <b>METODOLOGÍA</b>  |
| <p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo es relación entre el control interno y la calidad de servicios en la empresa grupo PALACIOS SAC, HUARAZ, 2017?</p> | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>determinar cómo es la relación del control interno y la calidad de servicios en la empresa grupo PALACIOS SAC HUARAZ.</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer ventajas de la aplicación del control interno y como mejora la calidad de servicio de la empresa grupo PALACIOS SAC- HUARAZ.</li> <li>- Comprobar en qué medida el cumplimiento del control interno mejora la calidad de servicios en la</li> </ul> | <p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Si el control interno se lleva a cabo en forma integral entonces influirá satisfactoriamente en la calidad de servicios que ofrece la empresa grupo PALACIOS SAC, 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar un Control Interno adecuado en la empresa permitirá optimizar la utilización de recursos de manera óptima para alcanzar una adecuada calidad en los servicios que brinda, logrando mejores niveles de productividad en la empresa grupo PALACIOS SAC, 2017.</li> <li>- El control interno tiene una influencia dominante sobre la manera en que se estructuran las actividades que realiza,</li> </ul> | <p>Tipo: Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo y Explicativo</p> <p><b>Diseño:</b> de corte transversal</p> <p><b>Población:</b> total de trabajadores de la empresa grupo PALACIOS S.A.C.</p> <p><b>Muestra:</b> 13 personas, trabajadores.</p> <p><b>Variables:</b></p> <p><b>Variable independiente:</b> Control Interno.</p> <p><b>Variable dependiente:</b> calidad de servicios.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b> Los datos se obtendrán de manera directa y el instrumento de recolección de datos será la “Encuesta”.</p> |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <p>empresa grupo PALACIOS SAC-HUARAZ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la calidad de servicio brindada y como se relaciona con el control interno en la empresa grupo PALACIOS SAC-HUARAZ.</li> </ul> | <p>como se establecen los objetivos y se evalúan los riesgos. También influye en las actividades de control, los sistemas de información y comunicación, las actividades de monitoreo. Esto es el reflejo que se dará en la calidad de servicio que se brinde día a día la empresa grupo PALACIOS SAC, 2017.</p> <p>- La falta de políticas de control de calidad afecta la habilidad que tiene una empresa para sobrevivir y para competir exitosamente; para mantener su fortaleza financiera, su imagen pública positiva y la calidad general de sus productos o servicios en la empresa grupo PALACIOS SAC, 2017.</p> | <p><b>Plan de Análisis:</b> El análisis y procesamiento de los datos se realizará mediante el Software Excel.</p> |
|--|--|---|---|

#### 4.7. Principios éticos

La investigación cumplió con respetar la ética, que en sentido práctico se relacionan con el conocimiento del bien y su incidencia en las decisiones de los seres humanos; así como las condiciones que ponen de manifiesto una conducta apropiada y por consiguiente moral, respeto por la integridad, confidencialidad y protección de

datos de los involucrados en la investigación. En general, consideramos que, durante el desarrollo de la investigación, es cuanto más se pone a prueba la validez y vigencia de los valores, porque se está tratando con el conocimiento, se está en la búsqueda de nuevos conocimientos o nuevas explicaciones a la realidad, procurando que la investigación genere más aspectos positivos que negativos en los participantes y entorno porque el investigador va a llegar a sus conclusiones, pero debe saber valorar y respetar, las que han obtenido otros investigadores.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados.

Presentación de resultados del cuestionario estructurado aplicado a los trabajadores de la empresa grupo PALACIOS SAC.

Tabla 1

*Distribución de la muestra según, conocimiento sobre establecimiento de las políticas de control interno de la empresa*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 11 | 84.62%  |
| No          | 2  | 15.38%  |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** En la tabla 1 y figura 1 se puede observar, que del 100 % de los 13 encuestados, 15.38% afirmaron no conocer las políticas de control interno de la empresa y el 84.62% afirmaron si conocer las políticas de control interno de la empresa.

Tabla 2

*Distribución de la muestra según, las políticas de control interno ayudan al mejor funcionamiento de la empresa*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 11 | 84.62%  |
| No          | 2  | 15.38%  |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Se observa en la tabla 2 y figura 2, que del 100 % de los 13 encuestados, 15.38% afirmaron que no considera que las políticas de control interno ayudan al mejor funcionamiento de la empresa y el 84.62% afirmaron sí ayudan a mejorar el funcionamiento.

Tabla 3 *Distribución de la muestra según, riesgos que se detectaron para cumplir las políticas de control interno*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 5  | 38.46%  |
| No          | 8  | 61.54%  |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC



**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla 3 y figura 3, del 100 % de los 13 encuestados, 0% afirmaron no considerar que la calidad del servicio que brinda es superior al de la competencia y el 100% afirmaron si considerar que la calidad del servicio que brinda es superior al de la competencia.

Tabla 4

*Distribución de la muestra según, los riesgos detectados afectan al negocio*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 4  | 30.77%  |
| No          | 9  | 69.23%  |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla 4 y figura 4, del 100 % de los 13 encuestados, 69.23% afirmaron no considerar que los riesgos detectados afectan al negocio y el 30.77% afirmaron si considerar que los riesgos detectados afectan al negocio.

Tabla 5

*Distribución de la muestra según, las capacidades actuales y potenciales de la empresa*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 12 | 92.31%  |
| No          | 1  | 7.69%   |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla 5 y figura 5, del 100 % de los 13 encuestados, 7.69% afirmo no conocer cuáles son las capacidades actuales y potenciales de la empresa y el 92.31% afirmo si conocer cuáles son las capacidades actuales y potenciales de la empresa.

Tabla 6

*Distribución de la muestra según, cumplimiento los objetivos de la empresa*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 13 | 100.00% |
| No          | 0  | 0.00%   |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla 6 y figura 6, del 100 % de los 13 encuestados, 0% manifestó que no se cumple los objetivos la empresa y el 100% afirmaron que si se cumplen.

Tabla 7

*Distribución de la muestra según, comunicación oportuna de las políticas establecidas en la empresa*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 5  | 38.46%  |
| No          | 8  | 61.54%  |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla 7 y figura 7, del 100 % de los 13 encuestados, 61.54% afirmaron que no se les comunica oportunamente las políticas establecidas en la empresa y el 38.46% afirmaron que si se les comunica oportunamente las políticas establecidas en la empresa.

Tabla 8

*Distribución de la muestra según, comunicación de la delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad de los integrantes de la empresa*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 7  | 53.85%  |
| No          | 6  | 46.15%  |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla 8 y figura 8, del 100 % de los 13 encuestados, 46.15% afirmaron que no se les comunica la delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad de los integrantes de la empresa y el 53.85% afirmaron que si se les comunica la delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad de los integrantes de la empresa.

Tabla 9

*Distribución de la muestra según, cumplimiento de las políticas establecidas en la empresa*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 10 | 76.92%  |
| No          | 3  | 23.08%  |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla 9 y figura 9, del 100 % de los 13 encuestados, 23.08% afirmaron no se cumplen las políticas establecidas en la empresa y el 76.92% afirmaron si se cumplen las políticas establecidas en la empresa.

Tabla 10

*Distribución de la muestra según, consideración de que los procedimientos de la empresa están bien dirigidos*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 4  | 30.77%  |
| No          | 9  | 69.23%  |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla 10 y figura 10, del 100 % de los 13 encuestados, 30.77% considera que los procedimientos de la empresa no están bien dirigidos 69.23% afirmaron si considerar que los procedimientos de la empresa están bien dirigidos.

Tabla 11

*Distribución de la muestra según, consideración sobre la imagen de la empresa en el exterior*

| Alternativa | Fi | %      |
|-------------|----|--------|
| Si          | 12 | 92.31% |

|       |    |         |
|-------|----|---------|
| No    | 1  | 7.69%   |
| Total | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla 11 y figura 11, del 100 % de los 13 encuestados, 7.69% consideraron que la imagen de la empresa en el exterior no es buena y el 92.38% afirmaron que la imagen de la empresa en el exterior es buena.

Tabla 12

*Distribución de la muestra según, búsqueda de mejoras tecnológicas y de capacidades de la empresa*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 11 | 84.62%  |
| No          | 2  | 15.38%  |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla 12 y figura 12, del 100 % de los 13 encuestados, 15.38% afirmaron que no consideran que la empresa está en búsqueda de mejoras tecnológicas y de capacidades y el 84.62 % afirmaron considerar que la empresa está en búsqueda de mejoras tecnológicas y de capacidades.

Tabla 13

*Distribución de la muestra según, la atención oportuna*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 13 | 100.00% |
| No          | 0  | 0.00%   |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla 13 y figura 13, del 100 % de los 13 encuestados, 0% afirmaron no considerar que la atención que brinda es oportuna y el 100% afirmaron si considerar que la atención que brinda es oportuna.

Tabla 14

*Distribución de la muestra según, calificación de la atención que brinda*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 11 | 84.62%  |
| No          | 2  | 15.38%  |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla 14 y figura 14, del 100 % de los 13 encuestados, 15.38% afirmaron no calificar como buena la atención que brinda y el 84.62% afirmaron calificar como buena la atención que brinda.

Tabla 15

*Distribución de la muestra según, consideración de que el cliente cuenta con el respaldo de la empresa*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 12 | 92.31%  |
| No          | 1  | 7.69%   |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla 15 y figura 15, del 100 % de los 13 encuestados, 7.69% afirmaron no considerar que el cliente cuenta con el respaldo de la empresa? y el 92.31% afirmaron si considerar que el cliente cuenta con el respaldo de la empresa

Tabla 16

*Distribución de la muestra según, conocimiento de errores en la atención al cliente*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 0  | 0.00%   |
| No          | 13 | 100.00% |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla 16y figura 16, del 100 % de los 13 encuestados, 100 % afirmaron no creer que se están cometiendo se errores en la



atención al cliente y el 0 % afirmaron si creer que se están cometiendo se errores en la atención al cliente.

Tabla 17 *Distribución de la muestra según, sobre si se brinda servicio deseado por el cliente*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 12 | 92.31%  |
| No          | 1  | 7.69%   |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla 17 y figura 17, del 100 % de los 13 encuestados, 7.69% afirmaron que no brinda un servicio deseado por el cliente y el 92.31% afirmaron que si brinda un servicio deseado por el cliente

Tabla 18

*Distribución de la muestra según, sobre si el servicio que brinda es bueno*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 12 | 92.31%  |
| No          | 1  | 7.69%   |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla 18 y figura 18, del 100 % de los 13 encuestados, 7.69% afirmaron considerar que el servicio que brindo no es bueno y el 92.31% afirmaron considerar que el servicio que brindo si es bueno.

Tabla 19

*Distribución de la muestra según, la calidad de atención que percibe el cliente*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 9  | 69.23%  |
| No          | 4  | 30.77%  |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Así como se observar en la tabla 19 y figura 19, del 100 % de los 13 encuestados, 30.77% afirmaron no considera que la calidad de atención que percibe el cliente es buena y el 69.23% afirmaron si considera que la calidad de atención que percibe el cliente es buena.

Tabla 20

*Distribución de la muestra según, la calidad del servicio que brinda es superior al de la competencia*

| Alternativa | Fi | %       |
|-------------|----|---------|
| Si          | 13 | 100.00% |
| No          | 0  | 0.00%   |
| Total       | 13 | 100.00% |

**Fuente:** trabajadores y propietarios del grupo PALACIOS SAC

**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla 20 y figura 20, del 100 % de los 13 encuestados, 0% afirmaron no considerar que la calidad del servicio que brinda es superior al de la competencia y el 100% afirmaron si considerar que la calidad del servicio que brinda es superior al de la competencia.

## 5.2. Análisis de resultados

El análisis de resultados tiene por propósito el de analizar los resultados para los problemas que se plantearon

Objetivo: determinar cómo se relaciona del control interno y la calidad de servicios en la empresa grupo PALACIOS SAC HUARAZ 2017.

Para lograr objetivo de la investigación se planteó los siguientes objetivos específicos.

Establecer ventajas de la aplicación del control interno y como mejora calidad de servicio de la empresa grupo PALACIOS SAC.

Con la aplicación de una política de control interno se logra mejorar la calidad de la empresa ya que este ente llevará un control adecuado de todas las actividades que realice y este control se verá reflejado en la imagen que de la misma.

Comprobar en qué medida los procesos del control interno influyen positivamente en la calidad del servicio en la empresa grupo PALACIOS SAC-HUARAZ.

La existencia de una relación entre el control interno y la calidad de servicio se verá en la optimización de los procesos que realiza la empresa estos procesos se realizaran

de forma controlada no se dejará nada al azar y será el reflejo que de la empresa a los clientes. Porque al controlar todos los aspectos de la empresa se mejoran las capacidades técnicas y personales de los que participan en ella.

Analizar si la falta de políticas de control interno influye negativamente en la calidad del servicio en la empresa grupo PALACIOS SAC-HUARAZ.

Al analizar la falta de políticas en una entidad se puede determinar que si una organización no tiene un plan, objetivos ni normas que lo regulen se verá reflejado en la calidad de servicio, ya que la empresa con la aplicación de una política de control interno será beneficiada con la mejora de aspectos como mejoras del personal, evitar despilfarros, mejorar las capacidades ya sea de personal y tecnológicas, y mejorar el control en todos los aspectos operativos de la empresa.

Es así que de la aplicación de la encuesta se obtuvo la información que se reflejó en las tablas y gráficos por consiguiente podemos decir hacer de la información que se obtuvo que:

La tabla 01 nos da respuesta a la interrogante que se planteó ¿conoce si se establecieron políticas de control interno? Se observó que de los 13 encuestados que viene a representar el 100% de nuestra muestra, 11 encuestados que representan 84.62% nos afirmaron que la empresa aplicó una política de control interno con lo cual busca generar un control adecuado para la empresa, mientras y el 15.48% que es igual a 2 encuestados nos dio una respuesta indicando que no se establecieron políticas de control, es así que podemos expresar que en la entidad de aplicación de la encuesta se aplica una política de control interno, por lo se llegó a dar un análisis que las políticas de control interno las empresas son de suma importancia ya que

mejora las condiciones de manejo y funcionabilidad para cada empresa, se tiene que establecer una política de control de acuerdo al tamaño y actividades que realice cada empresa.

La tabla 02 nos arrojó la información que del 100% de la muestra que es similar a 13 participantes a la interrogante ¿considera que las políticas de control interno ayudan al mejor funcionamiento de la empresa? un 15.38% manifestó que no considera que las políticas de control interno ayudan al mejor funcionamiento de la empresa y el 84.62% afirmaron su respuesta por lo cual podemos decir que una política de control aplicada de manera correcta mejorara la realización de actividades, para entender la importancia del control interno en las empresas, es importante entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

La tabla 03 nos da detalle que a la pregunta ¿conoce usted que riesgos se detectaron para cumplir las políticas de control interno? del 100% de la muestra que son 13 encuestados se obtuvo que la proporción de 61.35% indicaron no conocer si se detectaron riesgos para cumplir las políticas de control interno y el 38.46% afirmaron estar al tanto, saber que se detectaron riesgos para cumplir las políticas de control. Por lo cual explicamos que los riesgos de control, Riesgo es el impacto y la probabilidad de que una amenaza (o de una serie de eventos/ amenazas) puedan afectar de manera adversa la consecución de los objetivos. Por lo cual se puede decir que los integrantes de la empresa encuestados no están detectando los riesgos que

afectan la funcionabilidad de la empresa. Hay que tener en cuenta que también existen riesgos que favorecerán la empresa he ahí la importancia de identificarlos

En la tabla 04 el detalle que se obtuvo fue que para responder la pregunta ¿considera que los riesgos detectados afectan al negocio? la población encuestada en un 69.23% que representa 9 personas encuestadas manifestó no considerar que los riesgos detectados afectan al negocio y el 30.77% que representa a 4 encuestados afirmo considerar que los riesgos detectados afectan al negocio. Por lo cual se llegó a explicar cómo se clasifican los riesgos, como los identificamos y como los reducimos.

Categorizamos los riesgos más relevantes desde la perspectiva de un inversionista los vemos a través de 4 categorías son:

Riesgos estratégicos: riesgos tanto para los objetivos estratégicos como de los objetivos estratégicos. La alta gerencia o encargados del manejo identifican los riesgos más importantes a través del proceso de planificación y obtiene aprobación de la Junta.

Riesgos Operativos: grandes riesgos que afectan la habilidad de la organización para lograr el plan estratégico.

Riesgos Financieros: incluyen información financiera, valoración, cobertura, riesgos de mercado y liquidez y riesgos de crédito en instituciones financieras.

Riesgos de Cumplimiento – riesgos no compensados, generalmente el foco principal para las actividades de gestión de riesgo empresarial.

Estos tipos de riesgo van relacionados por los deben estar relacionados entre sí, y amoldados al tamaño y actividades de cada empresa.

La tabla 05 nos da respuesta a la interrogante ¿Conoce usted cuáles son las capacidades actuales y potenciales de la empresa? El 100% de la muestra que es igual a 13 encuestados, nos indicó que en un 7.69% afirmo no conocer cuáles son las capacidades actuales y potenciales de la empresa y el 92.31% afirmo si conocer cuáles son las capacidades actuales y potenciales de la empresa.

Tabla 06 es el resultado de la interrogante, del 100 % de los 13 encuestados, 0% manifestó que no se cumple los objetivos de la empresa y el 100% afirmaron que si se cumplen.

Como se puede observar en la tabla 7 y figura 7, del 100 % de los 13 encuestados, 61.54% afirmaron que no se les comunica oportunamente las políticas establecidas en la empresa y el 38.46% afirmaron que si se les comunica oportunamente las políticas establecidas en la empresa

Como se puede observar en la tabla 8 y figura 8, del 100 % de los 13 encuestados, 46.15% afirmaron que no se les comunica la delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad de los integrantes de la empresa y el 53.85% afirmaron que si se les comunica la delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad de los integrantes de la empresa

Como se puede observar en la tabla 9 y figura 9, del 100 % de los 13 encuestados, 23.08% afirmaron que no se cumplen las políticas establecidas en la empresa y el 76.92% afirmaron si se cumplen las políticas establecidas en la empresa.

Como se puede observar en la tabla 10 y figura 10, del 100 % de los 13 encuestados, 30.77% considera que los procedimientos de la empresa no están bien dirigidos 69.23% afirmaron si considerar que los procedimientos de la empresa están bien dirigidos.

Como se puede observar en la tabla 11 y figura 11, del 100 % de los 13 encuestados, 7.69% consideraron que la imagen de la empresa en el exterior no es buena y el 92.38% afirmaron que la imagen de la empresa en el exterior es buena.

Como se puede observar en la tabla 12 y figura 12, del 100 % de los 13 encuestados, 15.38% afirmaron que no consideran que la empresa está en búsqueda de mejoras tecnológicas y de capacidades y el 84.62 % afirmaron considerar que la empresa está en búsqueda de mejoras tecnológicas y de capacidades.

Como se puede observar en la tabla 13 y figura 13, del 100 % de los 13 encuestados, 0% afirmaron no considerar que la atención que brinda es oportuna y el 100% afirmaron si considerar que la atención que brinda es oportuna.

Como se puede observar en la tabla 14 y figura 14, del 100 % de los 13 encuestados, 15.38% afirmaron no calificar como buena la atención que brinda y el 84.62% afirmaron calificar como buena la atención que brinda.

Como se puede observar en la tabla 15 y figura 15, del 100 % de los 13 encuestados, 7.69% afirmaron no considerar que el cliente cuenta con el respaldo de la empresa y el 92.31% afirmaron si considerar que el cliente cuenta con el respaldo de la empresa

Como se puede observar en la tabla 16 y figura 16, del 100 % de los 13 encuestados, 100. % afirmaron no creer que se están cometiendo errores en la atención al



cliente y el 0 % afirmaron si creer que se están cometiendo se errores en la atención al cliente

Como se puede observar en la tabla 17 y figura 17, del 100 % de los 13 encuestados, 7.69% afirmaron que no brinda un servicio deseado por el cliente y el 92.31% afirmaron que si brinda un servicio deseado por el cliente.

Como se puede observar en la tabla 18 y figura 18, del 100 % de los 13 encuestados, 7.69% afirmaron considerar que el servicio que brindo no es bueno y el 92.31% afirmaron considerar que el servicio que brindo si es bueno.

Así como se observar en la tabla 19 y figura 19, del 100 % de los 13 encuestados, 30.77% afirmaron no considera que la calidad de atención que percibe el cliente es buena y el 69.23% afirmaron si considera que la calidad de atención que percibe el cliente es buena.

Como se puede observar en la tabla 20 y figura 20, del 100 % de los 13 encuestados, 0% afirmaron no considerar que la calidad del servicio que brinda es superior al de la competencia y el 100% afirmaron si considerar que la calidad del servicio que brinda es superior al de la competencia.

## VI. Conclusiones

- el control interno y la calidad de servicio, se ha determinado que hay una similitud que en muchos aspectos tienen ambos sistemas y cuya combinación dentro de una misma organización permite disminuir sus riesgos, potenciando la continuidad y sostenimiento de la misma, el control interno es aquel que no daña las relaciones de la empresa- cliente y establece relaciones correctas entre dirigentes y subordinados los cuales serán reflejados al cliente es así que el control interno adecuado nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad.
- El control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya que una empresa que implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera, los entes reguladores lo catalogarán como una empresa que cumple las leyes y regulaciones y a su vez generarán un impacto positivo en su negocio, pudiendo inclusive atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento del mismo.
- la principal finalidad que se persigue de la implementación de políticas de control interno es poder cumplir con todas las expectativas que establece el cliente. Todo el proceso se encuentra orientado hacia ese objetivo, se encuentran definidas las tareas y los procedimientos. La actividad productiva de la organización comienza a ser llevada a cabo siguiendo la normativa de calidad por la que se rigen.

- Con la comparación de las respuestas brindadas a las interrogantes se puede establecer que si no se implementa una política de control interno de manera óptima esta organización no va a tener un funcionamiento adecuado y no va a ser competitiva, puesto que se establece que el control interno se realiza por todos los involucrados en la empresa, se debe establecer políticas, normas y funciones para que cada participante esté involucrado y este sea reflejado en la calidad de servicio que se dé al cliente.

#### 6.1. Recomendaciones

- En ambos sistemas, se deben definir los objetivos, las técnicas y procedimientos que guiarán su consecución, realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos con los instrumentos necesarios e implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados por la compañía.
- La correcta implementación de un sistema control interno ayudara mejorara la calidad y competitividad de la empresa es así que se genera la necesidad de su correcta aplicación, la recomendación es que se haga el seguimiento correspondiente a la correcta aplicación de este sistema.
- La aplicación del sistema de control mejora la calidad de servicio que se da a los clientes, Cuando ya tienes los procesos definidos, es imprescindible contar con el personal que va a participar en ellos. Para ello debes capacitar y contratar cuando sea necesario al personal que tenga la actitud y aptitud para que, con el desarrollo de su potencial, genere impacto en la productividad de la empresa.

- Mediante la evaluación realizada, se presenta una propuesta de mejoramiento el cual está a disposición de la administración de la empresa, para poner en práctica los procedimientos que ayuden a la mejora de la gestión de la empresa y a la vez permita una adecuada utilización de sus recursos humanos, financieros y materiales.

## VII. Referencias bibliográficas

- Andrade Teevin L, (2015). *Importancia del control interno y su efecto en la rentabilidad de las MYPEs del Perú y Chimbote. 2013*
- Ávila Rojas, E (2015). *El control interno y el área de logística para la mejora de la empresa servicios y suministros SRL - Huánuco 2015*
- Bautista Távora, H (2015). *Caracterización de los mecanismos de control interno en la empresa del sector servicio, rubro transporte interprovincial de pasajeros en la ciudad de Piura, 2014*
- Beltrán Chávez, M (2016). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa “Servicios Importados de Repuestos Industriales” S.A.C. de Nuevo Chimbote, 2015*
- Cabello Yacolca J (2013) *Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales año 2013*
- Caro Haro, C (2014). *Control interno en la administración de recursos humanos en el gobierno local del distrito de Yungar - provincia de Carhuaz 2014,*  
Carhuaz, Perú: ULADECH
- Castillo Gómez, E (2015) *Control interno y su incidencia en la gestión empresarial en la empresa grupo Marquina SAC 2013*
- Charry Rodríguez, J (1997). *Gerencia del control interno en entidades y organismos del Estado*, Bogotá, Colombia: Editora Jurídica de Colombia.

- Crisoles Vega, S (2014). *El control interno en las empresas comerciales de electrodomésticos en la ciudad de Huaraz – 2012*, Chimbote, Perú
- García Trujillo, S (2013). *Deficiencias en el sistema de control interno en el área de almacén y su incidencia en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2012*, Perú: ULADECH
- Herrera Bustamante, B (2015). *Participación del control interno en los procedimientos administrativos y económicos de las empresas pesqueras del Perú 2013*
- León Ramírez E, (2013) *El control interno y la rentabilidad de las empresas del sector comercio rubro bazares de la provincia de Huaraz, 2012*, Huaraz, Perú: ULADECH
- Malpica Rodríguez, M (2013). *Caracterización del control interno en las empresas de transportes de pasajeros ruta Huaraz - Caraz, 2012*, Huaraz, Perú: ULADECH
- Negreiros Matos, M (2015). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales - caso comercial Rojas S.R.L. Sihuas 2013*
- Obispo Chumpitaz, D (2014). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú. Caso empresas comerciales. Período 2013*
- Paredes Carranza, J (2015) *Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios - caso empresa R y L servicios generales S.R.L Chimbote 2013* Chimbote, Perú: ULADECH

- Peña Apolo, C (2015). *Diseño de un sistema de control interno para el área de compras y ventas del restaurante tonderos restobar provincia de Sullana año 2014*
- Peña Bermúdez, J (2002). *Control, la auditoría y la revisoría fiscal incluye contraloría y ética profesional*, Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones
- Pimentel Castillo, J (2014). *La gestión financiera, el control interno y los tributos de las empresas del sector servicios rubro hotelería, de la ciudad de Chiclayo, 2014*
- Ramírez Vásquez, J (2014). *El sistema de control interno y su aplicación en las empresas comerciales en el Perú*, Huaraz, Perú: ULADECH
- Trinidad Vega, E (2015) *Mecanismos de control interno en el inventario de las empresas comerciales de ferretería a nivel nacional, periodo 2013*

Anexos  
Anexo 01



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

### OBJETIVO

#### DETERMINAR

LA RELACIONEL CONTROL INTERNO Y LA RELACION CON LA CALIDAD  
DE SERVICIO EN LA EMPRESA GRUPO PALACIOS SAC 2017

INSTRUCCIÓN: El presente cuestionario es un componente importante para recolección de datos de del trabajo de investigación contable. Por ésta razón se solicita a usted, se digne responder de manera veraz las preguntas que a continuación se consignan o indican, marcado la respuesta con una (x)

1. ¿conoce si se establecieron políticas de control interno?

A.) si

B.) no

2. ¿considera que las políticas de control interno ayudan al mejor funcionamiento de la empresa?



A.) si

B.) no

3. ¿conoce usted que riesgos se detectaron para cumplir las políticas de control interno?

A.) si

B.) no

4. ¿considera que los riesgos detectados afectan al negocio?,

A.) si

B.) no

5. ¿Conoce usted cuáles son las capacidades actuales y potenciales de la empresa?

A.) si

B.) no

6. ¿usted cree que se están cumpliendo los objetivos de la empresa?

A.) si

B.) no

7. ¿Se les comunica oportunamente las políticas establecidas en la empresa?

A.) si

B.) no

8. ¿se les comunica la delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad de los integrantes de la empresa?

A.) si

B.) no

9. ¿Se cumplen las políticas establecidas en la empresa?

A.) si

B.) no

10. ¿considera que los procedimientos de la empresa están bien dirigidos?

A.) si

B.) no

11. ¿considera que la imagen de la empresa en el exterior es buena?

A.) si

C.) no

12. ¿considera que la empresa está en búsqueda de mejoras tecnológicas y de capacidades?

A.) si

C.) no

13. ¿considera que la atención que brindo es oportuna?

A.) si

B.) no

14. ¿Calificaría como buena la atención que brinda?

A.) si

B.) no

15. ¿considera que él cliente cuenta con el respaldo de la empresa?

A.) si

B.) no

16. ¿Cree usted que se están cometiendo se errores en la atención al cliente?

A.) si

B.) no

17. ¿considera que brinda un servicio deseado por el cliente?

A.) si

B.) no

18. ¿considera que el servicio que brindo usted es bueno?

A.) si

B.) no

19. ¿Considera que la calidad de atención que percibe el cliente es buena?

A.) si

B.) no

20. ¿considera usted que la calidad del servicio que brinda es superior al de la competencia?

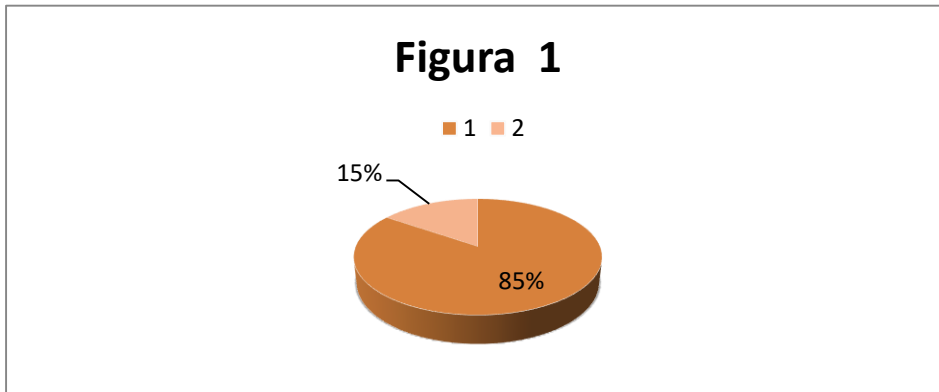
A.) si

B.) no

Anexo 02

Figura 1

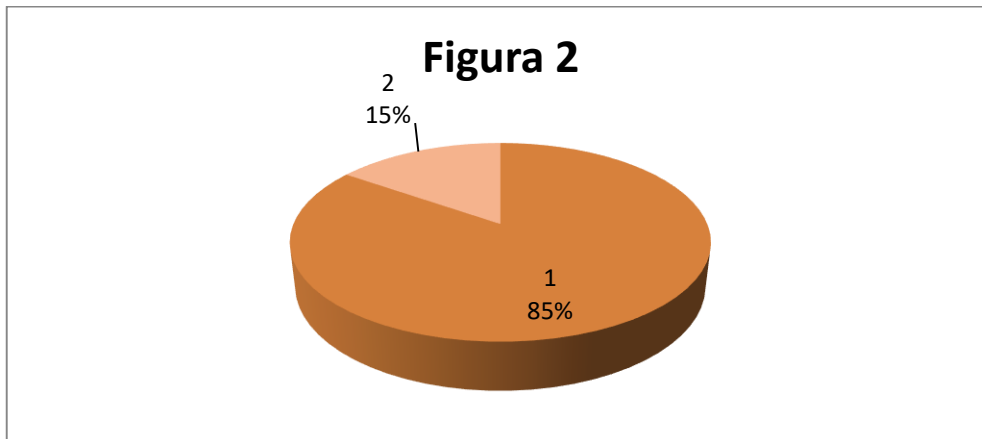
*Distribución de la muestra según, las políticas de control interno ayudan al mejor funcionamiento de la empresa*



Fuente: **Tabla 1**

Figura 2

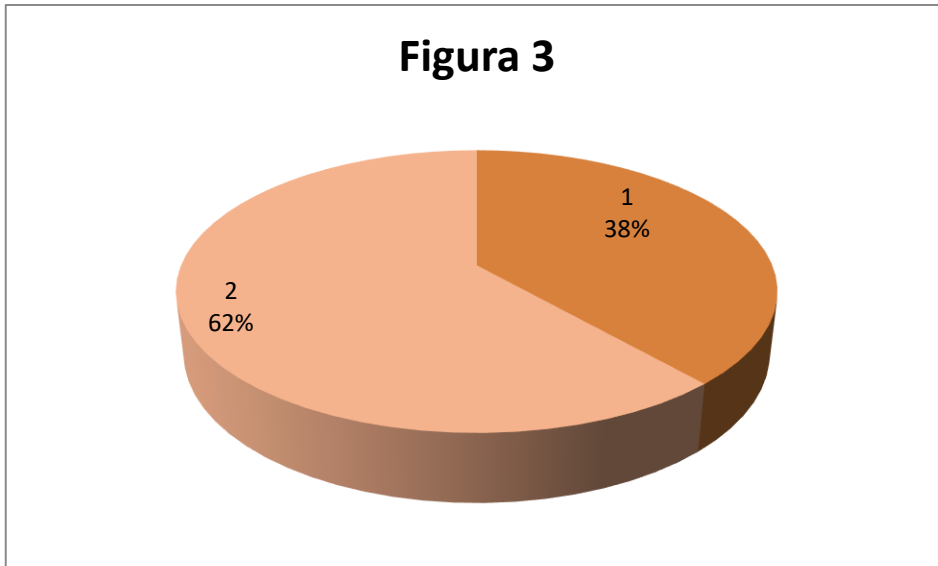
*Distribución de la muestra según, las políticas de control interno ayudan al mejor funcionamiento de la empresa*



Fuente: **Tabla 2**

Figura 3

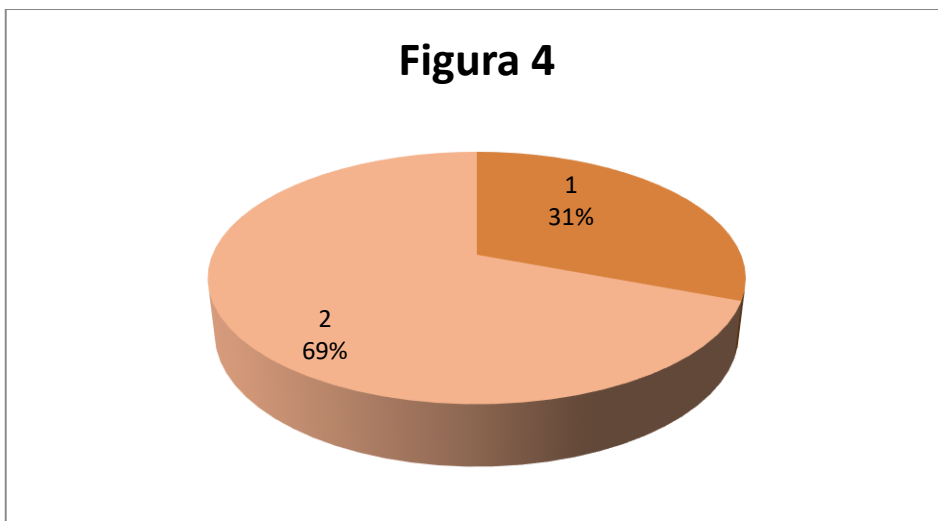
*Distribución de la muestra según, riesgos que se detectaron para cumplir las políticas de control interno*



**Fuente:** Tabla 3

Figura 4

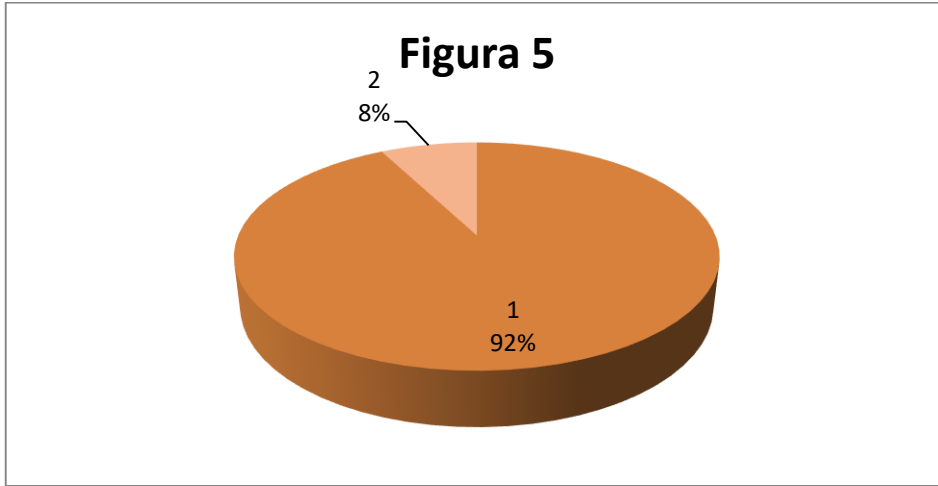
*Distribución de la muestra según, los riesgos detectados afectan al negocio*



**Fuente:** Tabla 4

Figura 5

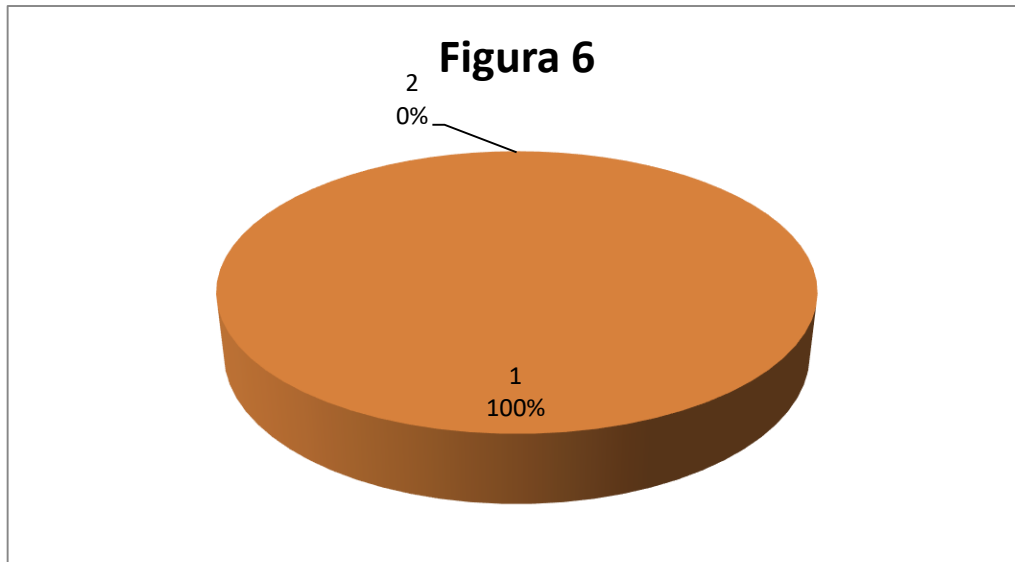
*Distribución de la muestra según, las capacidades actuales y potenciales de la empresa*



**Fuente:** Tabla 5

Figura 6

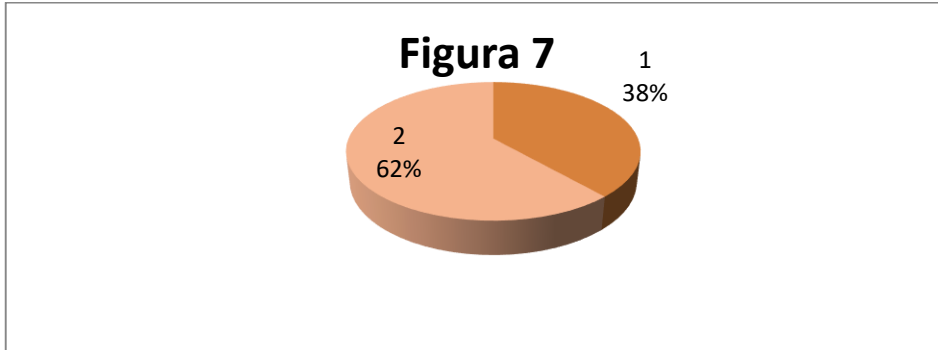
*Distribución de la muestra según, cumplimiento los objetivos de la empresa*



**Fuente:** Tabla 6

Figura 7

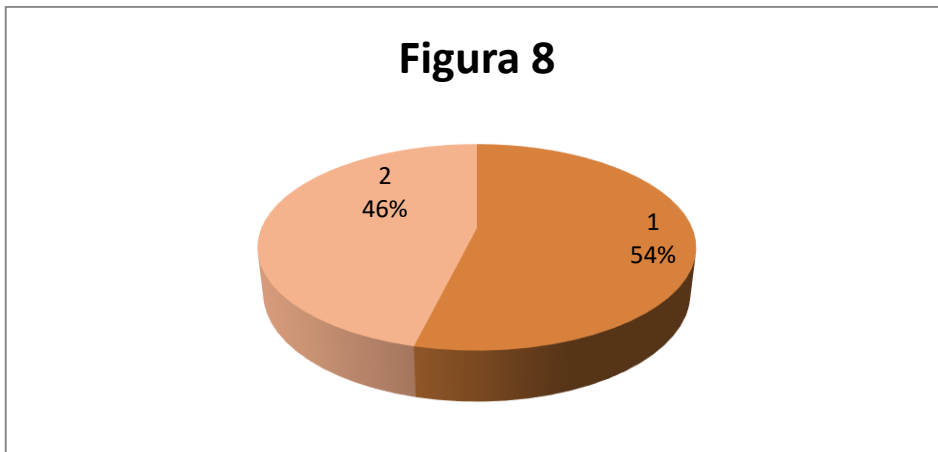
*Distribución de la muestra según, comunicación oportuna de las políticas establecidas en la empresa*



**Fuente:** Tabla 7

Figura 8

*Distribución de la muestra según, comunicación de la delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad de los integrantes de la empresa*

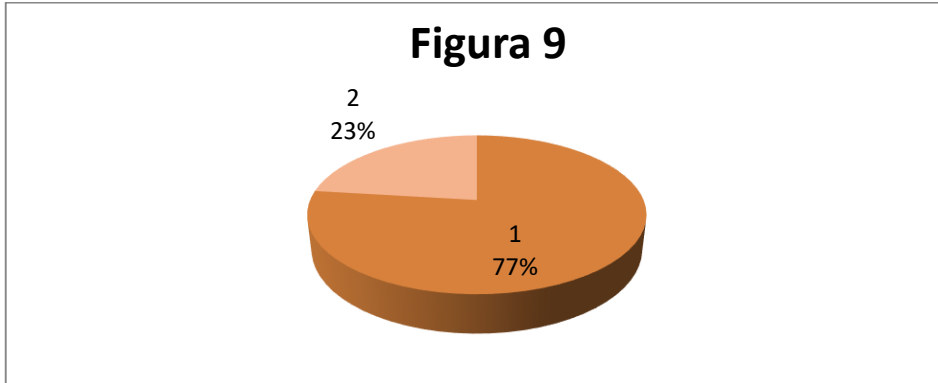


**Fuente:** Tabla 8



Figura 9

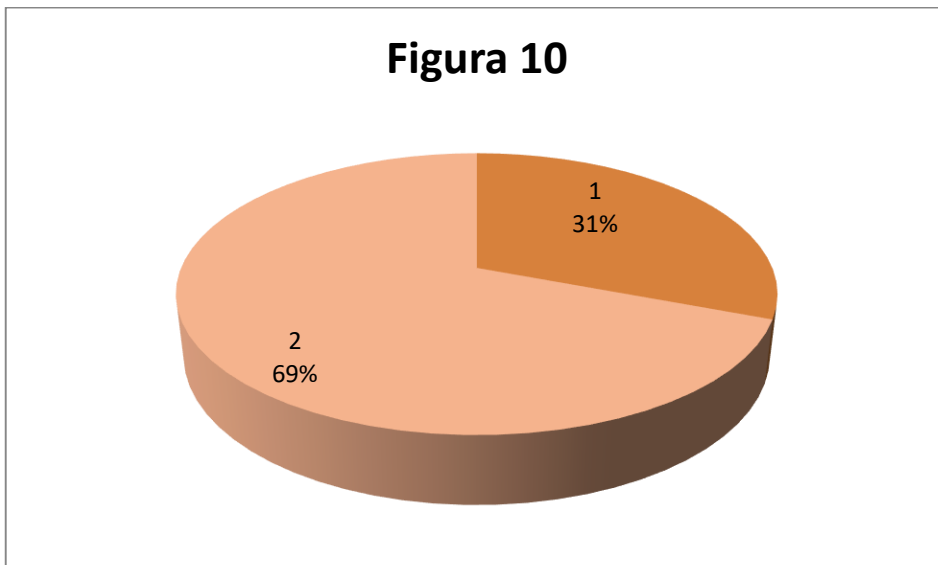
*Distribución de la muestra según, cumplimiento de las políticas establecidas en la empresa*



**Fuente:** Tabla 9

Figura 10

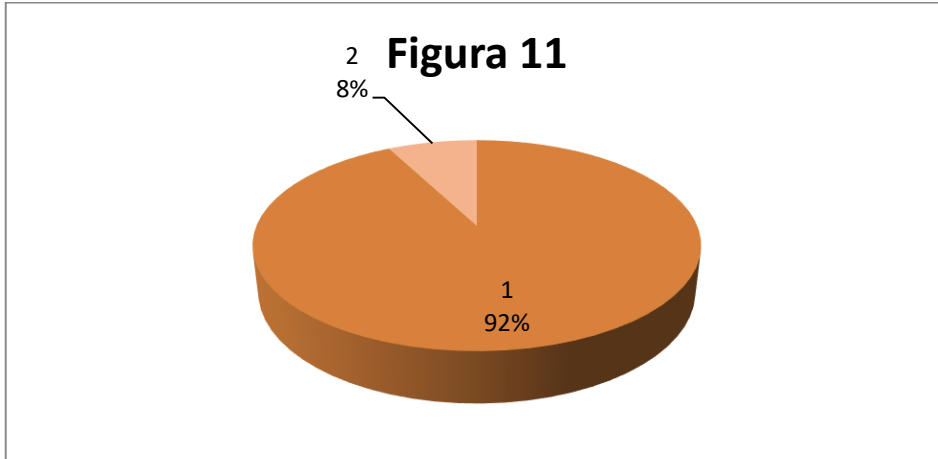
*Distribución de la muestra según, consideración de que los procedimientos de la empresa están bien dirigidos*



**Fuente:** Tabla 10

Figura 11

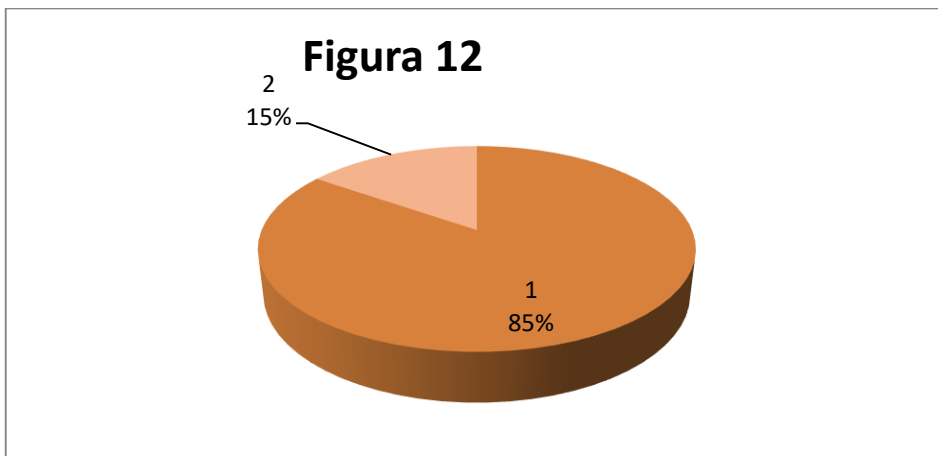
*Distribución de la muestra según, consideración sobre la imagen de la empresa en el exterior*



**Fuente:** Tabla 11

Figura 12

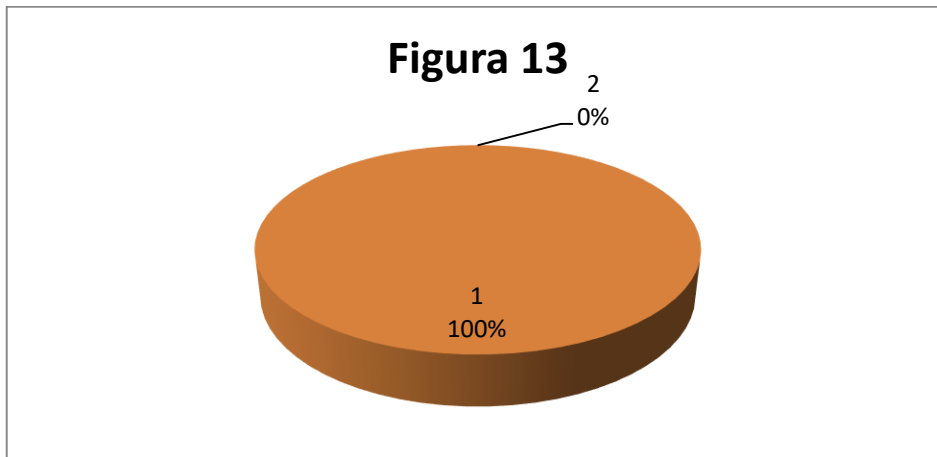
*Distribución de la muestra según, búsqueda de mejoras tecnológicas y de capacidades de la empresa*



**Fuente:** Tabla 12

Figura 13

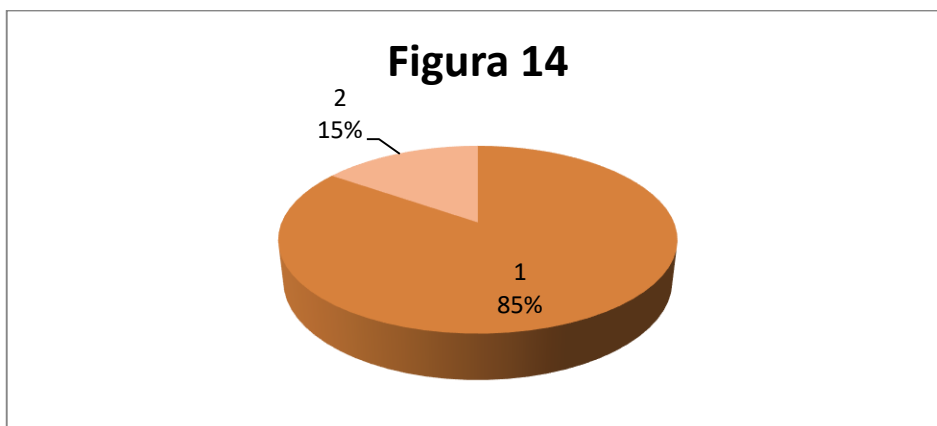
*Distribución de la muestra según, la atención oportuna*



**Fuente:** Tabla 13

Figura 14

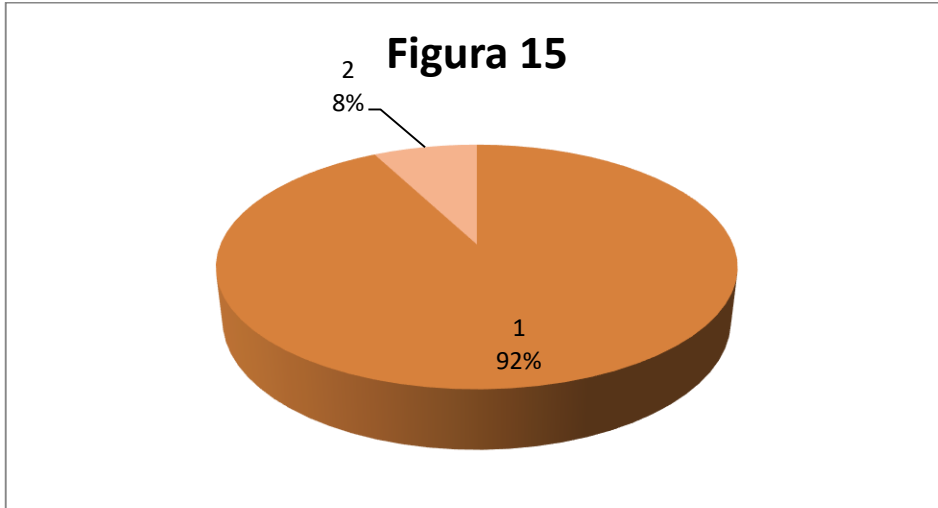
*Distribución de la muestra según, calificación de la atención que brinda*



**Fuente:** Tabla 14

Figura 15

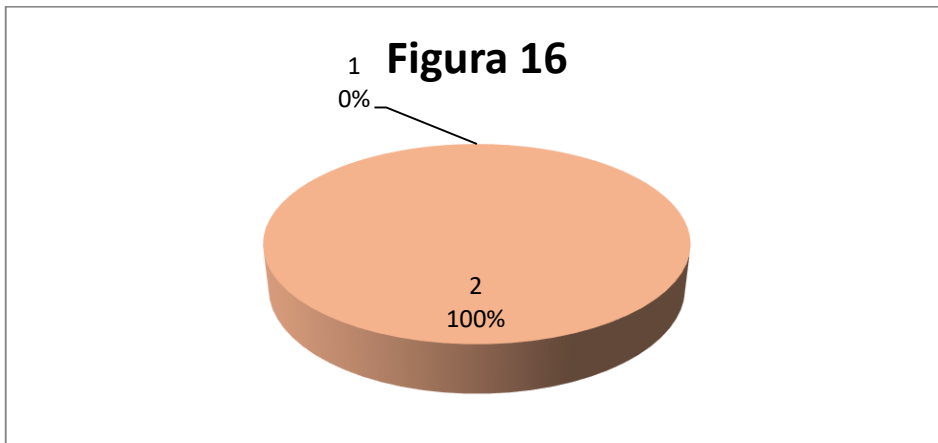
*Distribución de la muestra según, consideración de que el cliente cuenta con el respaldo de la empresa*



**Fuente:** Tabla 15

Figura 16

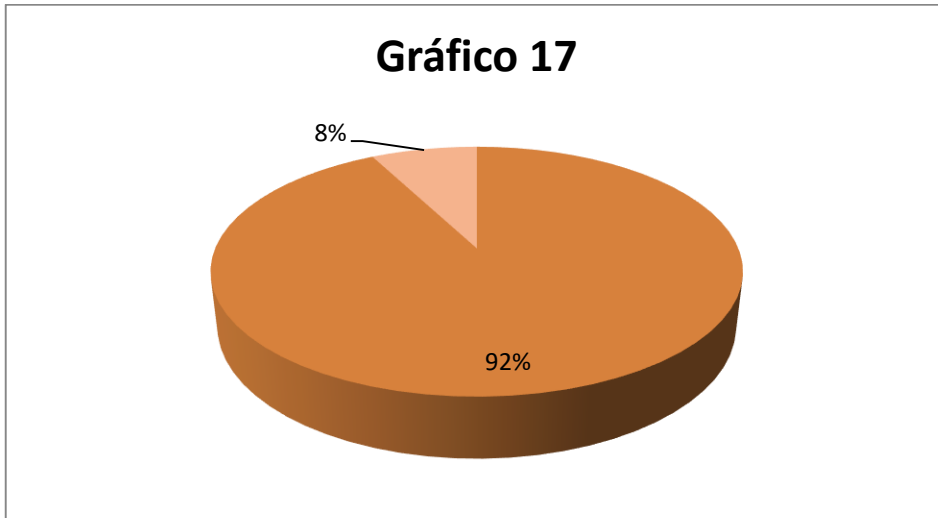
*Distribución de la muestra según, conocimiento de errores en la atención al cliente*



**Fuente:** Tabla 16

Figura 17

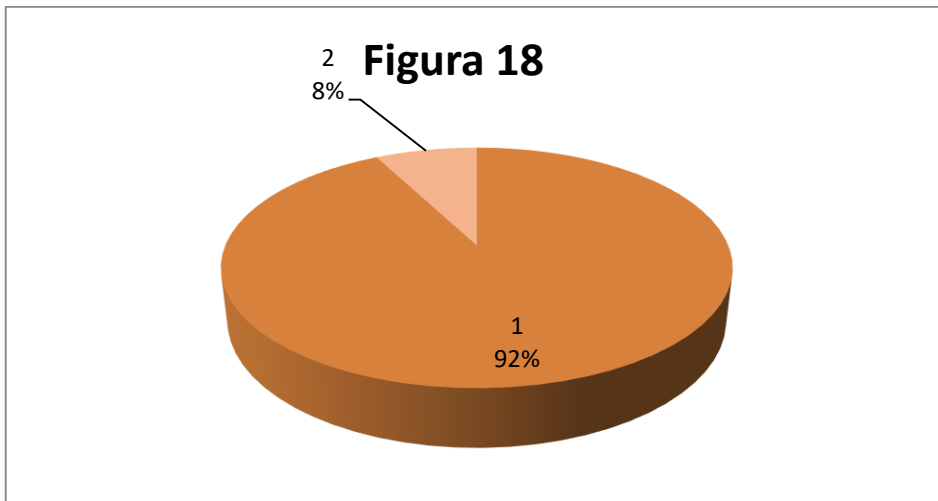
*Distribución de la muestra según, sobre si se brinda servicio deseado por el cliente*



**Fuente:** Tabla 17

Figura 18

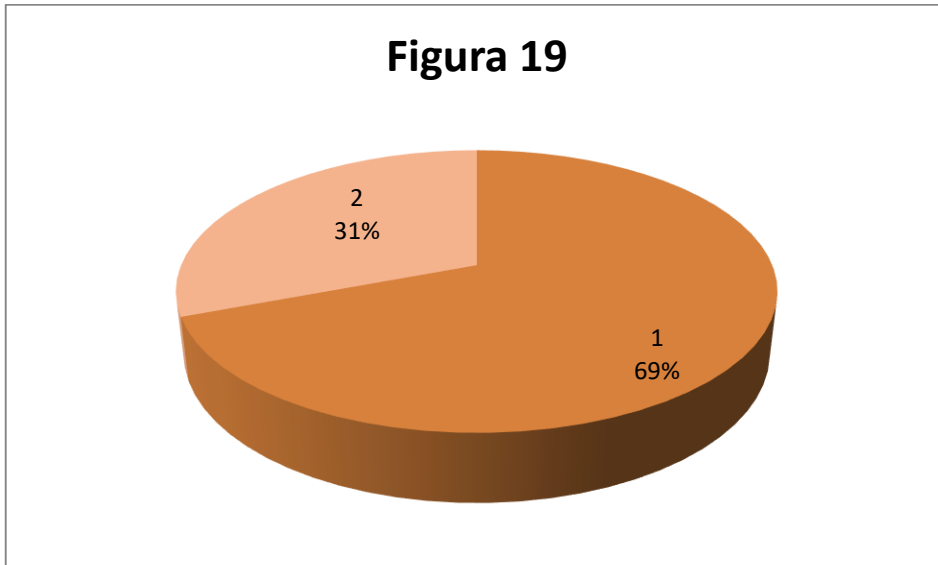
*Distribución de la muestra según, sobre si el servicio que brinda es bueno*



**Fuente:** Tabla 18

Figura 19

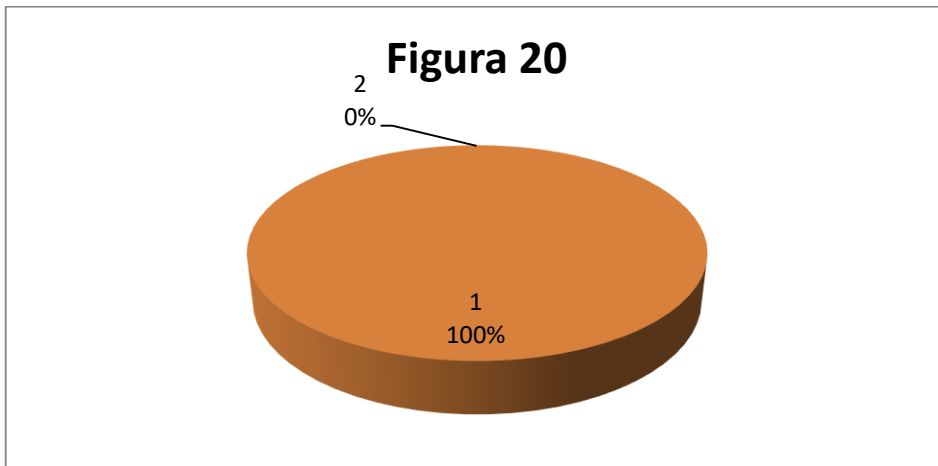
*Distribución de la muestra según, la calidad de atención que percibe el cliente*



**Fuente:** Tabla 19

Figura 20

*Distribución de la muestra según, la calidad del servicio que brinda es superior al de la competencia*



**Fuente:** Tabla 20

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

40%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

---

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo