

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**TESIS:**

**EL CONTROL INTERNO Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE  
EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PIURA S.A.C,  
AGENCIA CHOTA, 2021**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: AUDITORÍA**

Presentada por:

**EVER GONZALES ABANTO**

Asesor:

**Dr. JULIO SÁNCHEZ DE LA PUENTE**

Cajamarca, Perú

2023

### CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:

Ever Gonzales Abanto

DNI: 44327299

Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas,  
Contables y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias, Mención: Auditoría

2. Asesor: Dr. Julio Norberto Sánchez De La Puente

3. Grado académico o título profesional

☐ Bachiller

☐ Título profesional

☐ Segunda especialidad

**X** Maestro

☐ Doctor

4. Tipo de Investigación:

**X** Tesis

☐ Trabajo de investigación

☐ Trabajo de suficiencia profesional

☐ Trabajo académico

5. Título de Trabajo de Investigación:

El Control Interno y la Calidad de Servicio al Cliente en la Caja Municipal de Ahorro y  
Crédito de Piura S.A.C, Agencia Chota, 2021

6. Fecha de evaluación: **22/07/2025**

7. Software antiplagio:

**X** TURNITIN

☐ URKUND (OURIGINAL) (\*)

8. Porcentaje de Informe de Similitud: **24%**

9. Código Documento: **3117:301824744**

10. Resultado de la Evaluación de Similitud:

**X APROBADO**

☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **24/07/2025**

Firma y/o Sello  
Emisor Constancia



Dr. Julio Norberto Sánchez De La Puente  
DNI: 18112867

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2023 by  
**EVER GONZALES ABANTO**  
Todos los derechos reservados



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las 10:30 horas del día 26 de setiembre de dos mil veintitrés, reunidos en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. JUAN ESTENIO MORILLO ARAUJO**, **Dr. ARNALDO ROQUE KIANMAN CHAPILLIQUÉN**, **Dra. REYNA LÓPEZ DÍAZ** y en calidad de Asesor el **Dr. JULIO NORBERTO SÁNCHEZ DE LA PUENTE**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"EL CONTROL INTERNO Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PIURA S.A.C., AGENCIA CHOTA, 2021"**; presentada por el **Bachiller en Contabilidad EVER GONZALES ABANTO**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBADO con la calificación de DECISIÓ (17) - EXCELENTE la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Contabilidad EVER GONZALES ABANTO**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, con Mención en **AUDITORÍA**.

Siendo las 12:15 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

  
.....  
**Dr. Julio Norberto Sánchez De La Puente**  
Asesor

  
.....  
**Dr. Juan Estenio Morillo Araujo**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dra. Reyna López Díaz**  
Jurado Evaluador

**A:**

*Dios, a mis padres María Olga y Andrés en el cielo que con amor y esfuerzo estuvieron presente en mi formación como profesional, inculcaron en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades y siempre creyendo en mí, a mis hermanos y todos mis amigos, por apoyarme cuando más lo necesito, por extenderme su mano en los momentos difíciles por su amor y comprensión brindando cada día.*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres, hermanos y todos mis amigos que siempre me han brindado su apoyo incondicional desinteresadamente para cumplir con mis objetivos y metas propuestas durante mi formación profesional.

Mi agradecimiento a todos los maestros de la Universidad Nacional de Cajamarca de la unidad de post grado de la facultad de ciencias económicas contables y administrativas, quienes con sus enseñanzas de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer como profesional día a día, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional.

Quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Dr. Julio Sánchez de la Puente principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Vive como si fueras a morir mañana y aprende como si el mundo  
fuera a durar para siempre. Indira Gandhi-

## ÍNDICE

|                                                                                                                                                       |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS.....</b>                                                                                                     | <b>xiv</b> |
| <b>RESUMEN .....</b>                                                                                                                                  | <b>xv</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                                                                                                 | <b>xvi</b> |
| <b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>                                                                                                                 | <b>1</b>   |
| 1.1. Planteamiento del Problema.....                                                                                                                  | 1          |
| 1.1.1. Contextualización .....                                                                                                                        | 1          |
| 1.1.2. Descripción del Problema .....                                                                                                                 | 2          |
| 1.1.3. Formulación del Problema .....                                                                                                                 | 4          |
| 1.2. Justificación e importancia.....                                                                                                                 | 5          |
| 1.2.1. Justificación científica .....                                                                                                                 | 5          |
| 1.2.2. Justificación técnica-práctica.....                                                                                                            | 5          |
| 1.2.3. Justificación institucional y personal.....                                                                                                    | 6          |
| 1.3. Delimitación de la investigación.....                                                                                                            | 6          |
| 1.3.1. Conceptual.....                                                                                                                                | 6          |
| 1.3.2. Temporal .....                                                                                                                                 | 6          |
| 1.3.3. Espacial .....                                                                                                                                 | 6          |
| 1.4. Objetivos .....                                                                                                                                  | 6          |
| 1.4.1. Objetivo general .....                                                                                                                         | 6          |
| 1.4.2. Objetivos específicos .....                                                                                                                    | 7          |
| <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>                                                                                                                | <b>8</b>   |
| 2.1. Marco Legal .....                                                                                                                                | 8          |
| 2.1.1. Ley N° 26887, Ley General de Sociedades y modificatorias (1997) .....                                                                          | 8          |
| 2.1.2. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y modificatorias (1996) ..... | 8          |

|                                                                       |                                                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.3.                                                                | Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [COSO] (2013) .....                              | 8         |
| 2.1.4.                                                                | Decreto Supremo N° 157-90-EF, Funcionamiento en el país de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (1990) ..... | 8         |
| 2.1.5.                                                                | Resolución SBS N° 812-97, Conversión de la CMAC de Piura a Sociedad Anónima Cerrada (1997).....                   | 8         |
| 2.1.6.                                                                | Decreto Legislativo N° 248-81 EF, Funcionamiento de la Caja Piura (1981). 9                                       |           |
| 2.2.                                                                  | Antecedentes de la investigación.....                                                                             | 9         |
| 2.2.1.                                                                | Antecedentes Internacionales .....                                                                                | 9         |
| 2.2.2.                                                                | Antecedentes Nacionales .....                                                                                     | 11        |
| 2.2.3.                                                                | Antecedentes Locales.....                                                                                         | 15        |
| 2.3.                                                                  | Marco doctrinal .....                                                                                             | 17        |
| 2.3.1.                                                                | Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III .....                                                         | 17        |
| 2.3.2.                                                                | Teoría de la calidad de servicio .....                                                                            | 18        |
| 2.4.                                                                  | Marco conceptual.....                                                                                             | 20        |
| 2.4.1.                                                                | Control Interno .....                                                                                             | 20        |
| 2.4.2.                                                                | Calidad .....                                                                                                     | 24        |
| 2.4.3.                                                                | Calidad de Servicio.....                                                                                          | 24        |
| 2.4.4.                                                                | Reseña histórica de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C ....                                        | 26        |
| 2.5.                                                                  | Definición de Términos Básicos.....                                                                               | 28        |
| <b>CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b> |                                                                                                                   | <b>30</b> |
| 3.1.                                                                  | Hipótesis.....                                                                                                    | 30        |
| 3.1.1.                                                                | Hipótesis general .....                                                                                           | 30        |
| 3.1.2.                                                                | Hipótesis específicas.....                                                                                        | 30        |
| 3.2.                                                                  | Variables .....                                                                                                   | 31        |
| 3.3.                                                                  | Operacionalización de los componentes de las hipótesis.....                                                       | 31        |

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO .....</b>                               | <b>33</b> |
| 1.1. Ubicación geográfica .....                                            | 33        |
| 1.2. Diseño de la investigación.....                                       | 34        |
| 1.3. Métodos de investigación.....                                         | 34        |
| 1.3.1. Método Inductivo-Deductivo .....                                    | 34        |
| 1.3.2. Hipotético - Deductivo.....                                         | 35        |
| 1.3.3. Método analítico – Sintético: .....                                 | 35        |
| 1.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación..... | 35        |
| 1.4.1. Población.....                                                      | 35        |
| 1.4.2. Muestra.....                                                        | 36        |
| 1.4.3. Unidad de análisis.....                                             | 36        |
| 1.4.4. Unidad de observación.....                                          | 36        |
| 1.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información .....          | 37        |
| 1.5.1. Encuesta .....                                                      | 37        |
| 1.5.2. Cuestionario.....                                                   | 37        |
| 1.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información .....     | 37        |
| 1.7. Equipos, materiales, insumos, etc.....                                | 38        |
| 1.8. Matriz de consistencia metodológica.....                              | 38        |
| <b>CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>                             | <b>41</b> |
| 5.1. Presentación de resultados .....                                      | 41        |
| 5.1.1. Resultados del Instrumento .....                                    | 42        |
| 5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....               | 52        |
| 5.2.1. Análisis e interpretación de resultados .....                       | 52        |
| 5.2.2. Discusión de Resultados .....                                       | 57        |
| 5.3. Contrastación de Hipótesis.....                                       | 59        |

|                                         |                              |           |
|-----------------------------------------|------------------------------|-----------|
| 5.3.1.                                  | Hipótesis general .....      | 59        |
| 5.3.2.                                  | Hipótesis específica 1 ..... | 60        |
| 5.3.3.                                  | Hipótesis específica 2 ..... | 60        |
| 5.3.4.                                  | Hipótesis específica 3 ..... | 61        |
| 5.3.5.                                  | Hipótesis específica 4 ..... | 62        |
| 5.3.6.                                  | Hipótesis específica 5 ..... | 63        |
| <b>CONCLUSIONES.....</b>                |                              | <b>64</b> |
| <b>RECOMENDACIONES .....</b>            |                              | <b>66</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b> |                              | <b>68</b> |
| <b>APÉNDICES .....</b>                  |                              | <b>72</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1</b> Operacionalización de los componentes de las Hipótesis.....                                   | 32 |
| <b>Tabla 2</b> Matriz de Consistencia metodológica.....                                                      | 39 |
| <b>Tabla 3</b> Correlación del Control interno (agrupada) y Calidad de servicio (agrupada) .....             | 54 |
| <b>Tabla 4</b> Correlación del Ambiente de Control (agrupada) y Calidad de servicio (agrupada)               | 54 |
| <b>Tabla 5</b> Correlación de Evaluación de riesgos (agrupada) y Calidad de servicio (agrupada)              | 55 |
| <b>Tabla 6</b> Correlación de Actividades de control (agrupada) y Calidad de servicio (agrupada)<br>.....    | 55 |
| <b>Tabla 7</b> Correlación de Información y Comunicación (agrupada) y Calidad de servicio<br>(agrupada)..... | 56 |
| <b>Tabla 8</b> Correlación de Monitoreo (agrupada) y Calidad de servicio (agrupada) .....                    | 56 |
| <b>Tabla 9</b> Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis general.....                                                | 59 |
| <b>Tabla 10</b> Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis específica 1.....                                          | 60 |
| <b>Tabla 11</b> Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis específica 2.....                                          | 61 |
| <b>Tabla 12</b> Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis específica 3.....                                          | 61 |
| <b>Tabla 13</b> Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis específica 4.....                                          | 62 |
| <b>Tabla 14</b> Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis específica 5.....                                          | 63 |
| <b>Tabla 15</b> Instrumento de recolección de datos.....                                                     | 73 |
| <b>Tabla 16</b> Agrupación de las variables Control Interno y Calidad de Servicio .....                      | 76 |
| <b>Tabla 17</b> Escala de Valoración.....                                                                    | 77 |
| <b>Tabla 18</b> Estadísticas de fiabilidad - Control Interno.....                                            | 77 |
| <b>Tabla 19</b> Estadísticas de fiabilidad - Calidad de servicio.....                                        | 77 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1</b> <i>Ubicación de la CMAC de Piura - Chota</i> ..... | 33 |
| <b>Figura 2</b> Ambiente de Control.....                           | 42 |
| <b>Figura 3</b> Evaluación de Riesgos .....                        | 43 |
| <b>Figura 4</b> Actividades de Control.....                        | 44 |
| <b>Figura 5</b> Información y Comunicación .....                   | 45 |
| <b>Figura 6</b> Monitoreo .....                                    | 46 |
| <b>Figura 7</b> Elementos Tangibles.....                           | 47 |
| <b>Figura 8</b> Fiabilidad.....                                    | 48 |
| <b>Figura 9</b> Atención al cliente .....                          | 49 |
| <b>Figura 10</b> Seguridad.....                                    | 50 |
| <b>Figura 11</b> Empatía.....                                      | 51 |
| <b>Figura 12</b> Valoración del control interno .....              | 52 |
| <b>Figura 13</b> Valoración de la Calidad de servicio .....        | 53 |

## **LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS**

CMAC: Caja Municipal de Ahorro y crédito.

CRAC: Caja Rural de Ahorro y crédito.

SAC: Sociedad Anónima Cerrada.

GTZ: Gesellschaft technische Zusammenarbeit

MYPES: Medianas y Pequeñas empresas.

COSO: Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway.

## RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo general, determinar cómo el control interno se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021. La investigación fue de diseño No experimental/Transversal y nivel correlacional. El trabajo de investigación tuvo como población 30 clientes que se acercaron a realizar trámites y/o consultas un día lunes, los mismos que fueron tomados para la muestra, a los cuales se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. se concluye que, el control interno se relaciona de manera significativa ( $p-0.000<0.05$ ) con la calidad de servicio al cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota, con asociación alta con un coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.794). Es decir, esto vinculado a que, el control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota es valorado como medio con un gran porcentaje (60%), y la calidad de servicio al cliente está valorada como aceptable con un gran porcentaje (76.7%).

**Palabras Clave:** Control Interno, Calidad de servicio al cliente, entidad financiera.

## **ABSTRACT**

The general objective of the thesis was to determine how internal control is related to the quality of customer service in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, period 2021. The research was of non-experimental/transversal design and correlational level. The population of the research work was 30 customers who came to carry out procedures and/or consultations on a Monday, who were taken for the sample, to whom the survey technique was applied and the questionnaire was used as an instrument. 05) with the quality of customer service of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota, with a high association with a Spearman's Rho correlation coefficient (0.794), i.e internal control in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota is rated as average with a high percentage (60%), and the quality of customer service is rated as acceptable with a high percentage (76.7%).

**Keywords:** Internal control, customer service quality, financial institution.

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1.Planteamiento del Problema**

#### **1.1.1. Contextualización**

Según Arbieta (2020) en su publicación del artículo “El sistema de control interno y su importancia en el contexto del COVID-19, en agosto del 2020, sostiene que ha dejado a las empresas en una situación complicada y, en ocasiones, sin capacidad de respuesta adecuada y necesaria para hacer frente a este panorama de crisis global, las empresas requieren, hoy más que nunca, asegurar que sus sistemas y procesos de control interno sean revisados y, de ser el caso, actualizados, a partir de los cambios que vienen atravesando los modelos de negocio de las empresas.

La coyuntura actual obliga a las empresas a implementar cambios para responder a los nuevos riesgos que emergen con gran rapidez y con una enorme presión. Por ello, las organizaciones deben mantener un sistema de control interno sobre la información financiera, especialmente para fines de cumplimiento regulatorio.

Así mismo en Latinoamérica según Limbato (2018) en su artículo “calidad de servicio en América Latina: promoción de inversiones para operadores y herramientas para usuarios”, las telecomunicaciones y las tecnologías de la información cumplen un rol crucial en la organización social, económica y política de la sociedad. No sólo tienen impacto en la forma de comunicarse, sino también en cómo se aprende, trabaja y produce en la sociedad moderna. Contar con servicios de calidad es una de las bases para que los países puedan aprovechar todas las ventajas que traen las nuevas tecnologías. La calidad con que se brindan estos servicios es también un factor diferenciador de competencia y dinamismo en el mercado.

También en el Perú según Frías (2016) existe una preocupación latente por evaluar el desempeño operativo de las entidades financieras y evitar un fraude en las empresas, en consecuencia, la puesta en práctica de un buen control interno resulta una pieza clave para el logro de los objetivos de la entidad financiera. Considera que para el logro de un buen sistema de control interno se debe llevar un registro exacto de las transacciones de la empresa, así como una presentación oportuna de reportes financieros confiables, pues una información financiera no confiable debilita la gerencia de la empresa y por ende el servicio brindado a los usuarios o clientes.

En líneas generales, las empresas deben ser flexibles, capaces de adaptarse a nuevos planes de negocio en función a esta nueva realidad, empezando por incorporar un análisis de riesgos y escenarios de continuidad. Además de plantear modelos analíticos sobre el entorno actual y su impacto en el negocio.

### ***1.1.2. Descripción del Problema***

En el Perú las entidades financieras en número son pocas, por lo que se podría pensar que la competitividad es relativa, la oferta de los servicios financieros es la misma, cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuentas sueldos, depósitos a plazo, prestamos, tarjetas de débito y crédito, tasas de interés similares y reguladas por el estado, entre otros, por lo que su estrategia va dirigida a la diferenciación de sus servicios, y apuestan por una calidad de servicio superior a la de sus competidores. El crecimiento alcanzado por el sector Micro financiero en el Perú es un reflejo de la evolución positiva que ha tenido este sector.

El nivel de competencia en el mercado es cada vez mayor, la razón es que los clientes son cada vez más exigentes porque tienen más información sobre los incentivos y

promociones que ofrecen las empresas además de familiarizarse con muchas reseñas diferentes a las de otros consumidores; personas que ya tienen experiencia trabajando con una institución en particular gracias al desarrollo de tecnología que les permite acceder a todos los datos desde sus artefactos tecnológicos. A ello se suma la encuesta realizada por (Ipsos, 2018) a hombres y mujeres de 18 a 70 años en el cual se obtuvo como resultado que, el 50% son clientes de algún banco, son 3,5 millones de clientes que son atendidos por la banca formal, quienes brindan sus preferencias por atributos como la solidez y seguridad, la buena atención, los bajos costos, la buena asesoría, y las buenas tasas de interés; asimismo, tres de cada 10 clientes cambiarían sus preferencias bancarias motivados por, las altas tasas de interés, trámites complicados, excesivos requisitos para la obtención de préstamos, cajeros automáticos mal ubicados, problemas técnicos en la banca digital.

Desde este punto de vista la CMAC de Piura, se pudo evidenciar que al interior de la institución la información verbal y escrita no es exacta, produciendo demoras en los requerimientos y solicitudes de créditos generando incomodidad en los clientes por lo que, demanda mayor tiempo y conlleva a la pérdida de la oportunidad de mayores ventas; ya que algunos clientes concurren por primera vez y otros clientes que ya se les ha prestado el servicio, los mismos que no cuentan con información del servicio crediticio, siendo necesario su clasificación y mantener registros actualizados de los intereses que han pagado en sus cuotas programada o en los montos que adeudan.

Con el presente trabajo de investigación se pretende mejorar la calidad de servicio al cliente, mediante el uso de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación del control Interno de tal manera que la calidad

de servicio influya en la satisfacción al cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, con el propósito de mejorar su posicionamiento en el rubro crediticio en la provincia de Chota, ya que si bien es cierto que la Caja Municipal de Piura brinda buenos servicios y productos financieros no debe descuidarse en la satisfacción de las expectativas de sus clientes, para asegurar la supervivencia de la misma.

### **1.1.3. Formulación del Problema**

#### **1.1.3.1.Pregunta General**

✚ ¿Cómo el control interno se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021?

#### **1.1.3.2.Preguntas Auxiliares.**

✚ ¿Cuál es la relación del ambiente de control con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Chota, periodo 2021?

✚ ¿Cómo la evaluación de riesgos se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021?

✚ ¿Las Actividades de Control se relacionan con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021?

✚ ¿Cómo la información y comunicación se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021?

✚ ¿El Monitoreo se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021?

## **1.2. Justificación e importancia**

### **1.2.1. Justificación científica**

La presente investigación, tomó como fuente teórica el Marco Integrado del control interno COSO, conformado con sus 5 componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión.

La investigación se realizó con la finalidad de determinar como el control interno se relaciona con la calidad de servicio que brinda en sus diversos productos, el cual nos va permitir conocer el grado satisfacción de los clientes de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. Agencia Chota.

Los resultados de la investigación servirán de base para investigaciones relacionadas a temas de control y la calidad de servicio que se brinda a los clientes de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. Agencia Chota.

### **1.2.2. Justificación técnica-práctica**

Para el logro de los objetivos de la investigación se utilizó, procedimientos, métodos e instrumentos que permitió determinar cómo el control interno se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota.

Además, los resultados de la investigación, ayudará a la calidad de servicio del cliente ya que las instituciones financieras juegan un papel muy importante en la sociedad, realizando una labor titánica, no sólo en inclusión financiera, sino también en

descentralización, generación de riqueza, aumento de nuevos puestos de trabajo y mejoramiento del bienestar social y personal. La calidad del servicio es un problema latente en muchas empresas e instituciones dedicadas a este giro, sin importar el tamaño de la organización.

### ***1.2.3. Justificación institucional y personal***

Establecer un Control Interno adecuado que va a permitir la mejora en el servicio a los clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. Agencia Chota.

En lo personal, permitió obtener mayor conocimiento y también la obtención del grado de maestro.

## **1.3. Delimitación de la investigación**

### ***1.3.1. Conceptual***

La presente investigación trató temas referentes al control y la calidad de servicio al cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota.

### ***1.3.2. Temporal***

El presente trabajo de investigación se realizará en el año 2021.

### ***1.3.3. Espacial***

La presente investigación se realizará en el Distrito de Chota.

## **1.4. Objetivos**

### ***1.4.1. Objetivo general***

- ✓ Determinar cómo el control interno se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

#### **1.4.2. *Objetivos específicos***

- ✓ Establecer la relación del ambiente de control con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.
- ✓ Identificar como la Evaluación de Riesgos se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.
- ✓ Conocer cómo las Actividades de Control se relacionan con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.
- ✓ Determinar la forma en que la Información y Comunicación se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.
- ✓ Describir como el Monitoreo se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1.Marco Legal**

#### **2.1.1. *Ley N° 26887, Ley General de Sociedades y modificatorias (1997)***

Toda sociedad debe adoptar alguna de las formas previstas en esta ley. Las sociedades sujetas a un régimen legal especial son reguladas supletoriamente por las disposiciones de la presente ley.

#### **2.1.2. *Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y modificatorias (1996)***

Tiene por objeto propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional.

#### **2.1.3. *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [COSO] (2013)***

Tenía como principal objetivo definir un nuevo marco conceptual capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos utilizados en el campo del control interno.

#### **2.1.4. *Decreto Supremo N° 157-90-EF, Funcionamiento en el país de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (1990)***

Norma el funcionamiento en el país, con exclusión del área metropolitana de Lima y Callao, de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) como empresas con personería jurídica propia de derecho público que tienen autonomía económica, financiera y administrativa, con las limitaciones que establece la presente norma.

#### **2.1.5. *Resolución SBS N° 812-97, Conversión de la CMAC de Piura a Sociedad Anónima Cerrada (1997)***

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de

Pensiones (SBS) autorizó la conversión de CMAC Piura a Sociedad Anónima y la modificación integral de su estatuto social.

#### **2.1.6. *Decreto Legislativo N° 248-81 EF, Funcionamiento de la Caja Piura (1981)***

### **2.2. Antecedentes de la investigación**

#### **2.2.1. *Antecedentes Internacionales***

García, et. al. (2019) en su tesis titulada Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador, tuvo como objetivo general evaluar el sistema de control y mejorar los procesos de concesión de créditos y recuperación de cartera de la empresa Multillanta Ramírez en el período 2017. El tipo de investigación fue descriptiva y explicativa; en la población objeto de estudio se consideró al gerente, administrador, secretaria y clientes con saldos pendientes al año 2017, debido a que la población era mayor a 100 personas fue necesario calcular la muestra tomando en consideración un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, a los involucrados se les aplicó los diferentes instrumentos de recogida de datos; la entrevista dirigida al gerente, administrador y secretaria; y la encuesta dirigida a los clientes con el propósito de recabar información acerca de la concesión y recuperación de cartera; en la misma que concluye que; la empresa lleva a cabo sus actividades de manera empírica, ya que no tiene establecido documentalmente su estructura organizacional, políticas y procedimientos para realizar las actividades de concesión de créditos y recuperación de cartera, además de que existe duplicidad de funciones lo que impide que las actividades se realicen de manera eficiente, no se encontraron todos los documentos que debería solicitar antes de conceder un crédito y se estos se otorgan a clientes que tienen saldos pendientes; adicionalmente no se encontraron los reportes de clientes con adeudos que deberían ser

realizados por la secretaria y entregados al administrador; en cuanto a la letra de cambio que debe firmar el cliente la empresa no la hace efectiva para tomar acciones legales al momento de incumpliendo de pago. Por lo que, la empresa tiene un deficiente control interno respecto a la gestión de créditos y cobranzas, por falta de cumplimiento de las políticas establecidas, la existencia de duplicidad de funciones y documentación sin uso por parte del personal de la empresa encargado de las actividades del área.

Camino (2018), en su tesis titulada la Gestión de Calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa De Patután” Ecuador cuyo objetivo fue proponer un modelo de gestión de calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután”, que contribuya al mejoramiento de la calidad de los servicios que brinda. Utilizó el tipo de investigación descriptiva, la población está conformada por todos los socios de la Cooperativa que son 1200 y como muestra tomó a 169 socios. Como técnica se realizó encuesta a los clientes externos (socios).; en la cual concluye que: Un alto porcentaje de los socios de la cooperativa manifestaron que el servicio recibido no era bueno, es decir no se sienten satisfechos con el servicio que se les brinda, aspecto que incide directamente en la imagen de la cooperativa y en el desempeño de sus indicadores de gestión. Más del 25% de los socios considera que el horario de atención de la cooperativa no es funcional para ellos, aspecto en el que se debe trabajar para que sea accesible a una parte importante de los socios. Una gran cantidad de socios considera que la cooperativa no satisface plenamente sus necesidades, elemento que influye en la lealtad de estos y que puede tributar a una pérdida de clientes por insatisfacción. Más del 25% de los socios no tienen una buena valoración de las instalaciones de la cooperativa pues manifiestan que no son adecuadas para brindar los servicios. Casi la mitad de los socios considera que el servicio que brinda la cooperativa no es rápido ni oportuno, aspecto que influye directamente en su nivel de

satisfacción. Un número importante de socios manifiesta que los trabajadores de la cooperativa no brindan la información que necesitan para acceder a los servicios, además coinciden en que no siempre le aclaran las dudas que tienen ; y el 66% de los socios manifiesta que el servicio que brinda la cooperativa no los satisface en nada o parcialmente por lo que su nivel de satisfacción es bajo.

### **2.2.2. Antecedentes Nacionales**

Chumpitaz (2023) en su tesis titulada la gestión administrativa y la calidad de servicios en el banco de la Nación, Lima metropolitana, año 2021; tuvo como objetivo determinar si la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021. La investigación fue de correlacional y para la muestra participaron 242 clientes y funcionarios, como técnica la encuesta para obtener sus puntos de vista respecto a las variables analizadas. En la cual concluye que, de los encuestados del banco de la nación, analizando los servicios de atención en ventanillas, área de préstamos y área operaciones se obtuvo en el análisis de la información los siguientes resultados, el 31.33% esta medianamente en desacuerdo, con un 25.75% ni de acuerdo ni desacuerdo y en lo más bajo tenemos con un 7.30 % con un totalmente de acuerdo. Por lo que, la significancia bilateral es igual a  $0.000 < 0.01$ , lo cual indica que existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicios en el Banco de la Nación con un el coeficiente de correlación de Spearman indica que dicha relación es directa y significativa. Por lo tanto, el grado de correlación es positiva muy fuerte entre las dos variables gestión administrativa y la calidad de servicios (sig. bilateral =  $0.000 < 0.01$ ;  $Rho = .872^{**}$ ). En conclusión, para la calidad de servicios es importante la correcta implementación de la gestión administrativa y sus dimensiones, a fin de lograr la mejora e

incrementos de productividad, efectividad y eficacia de los funcionarios del banco, los cuales nos ayudaran lograr la satisfacción del cliente y usuarios del banco de la nación.

Caico (2020) en su tesis titulada Analisis de la calidad de Servicio y su influencia en la satisfaccion percibida en una entidad financiera en la ciudad de Agaytia, Huánuco, 2019; tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio ofertado y su influencia en la satisfacción percibida por los clientes de la Caja Huancayo en la ciudad de Aguaytía, la investigación fue de tipo básica, estudio correlacional descriptivo, fue de diseño no experimental y corte transversal. se aplicó dos cuestionarios a 199 clientes de la Caja Huancayo agencia Aguaytía divididos en 110 varones y 89 mujeres, por lo que se concluye que: las dimensiones que mayor predominan en la calidad de servicio son elementos tangibles (28,6%), empatía (27,1%) y capacidad de respuesta (28,6%) en cuanto a satisfacción del cliente las que predominan: desempeño del servicio (28,6%) transparencia y comunicación (26,6%) y nivel de satisfacción (25,6%). En cuanto a la hipótesis, la calidad de servicio no tiene influencia significativa en la satisfacción percibida por los clientes de Caja Huancayo en la ciudad de Aguaytía ( $r=-0,029$ ;  $p < 0,689$ ), mientras que, la empatía si influye significativamente en la calidad de servicio en la caja Huancayo, agencia Aguaytía ( $r=0,343$ ;  $p < 0,000$ ). El estudio concluye que existen otras dimensiones de la calidad de servicio tales como nivel de satisfacción, capacidad de respuesta y transparencia y comunicación que influyen en la satisfacción del cliente de la Caja Huancayo agencia Aguaita.

Bernaldo (2019) en su tesis titulada, Aplicación de un sistema de control interno y la eficacia de la toma de decisiones en las cooperativas de ahorro y crédito en el Perú. Tuvo como objetivo general; lograr a través de la aplicación de un Sistema de Control Interno la eficacia en la toma de decisiones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú. La

investigación fue de tipo experimental, la población y muestra estuvo conformado todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú, como instrumentos se utilizaron el análisis documental, libros bibliográficos y cuestionario; para lo cual concluye que: los factores organizacionales del Sistema de Control Interno contribuyen conjuntamente con otros elementos a producir e identificar alternativas para la toma de decisiones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú, asimismo permite conocer en forma correcta y razonable los Estados Financieros de dichas cooperativas. Asimismo, Los resultados muestran que la mayoría de trabajadores, que laboran en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú, creen que el Sistema de Control Interno “No” se aplica en forma adecuada y correcta con un porcentaje de 57,69%; por otro lado el 42,31% de encuestados señaló que “Sí” se lleva de manera adecuada.(pag. 102)

Ramos (2019) en su tesis titulada La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Agencia Primavera-Banco de Crédito del Perú –Trujillo - Año 2017; tuvo como objetivo general, determinar la influencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los clientes usuarios de la Agencia primavera-BCP-Trujillo, fue un estudio cuantitativo de corte transversal del tipo descriptivo – correlacional, con una población de 4800 clientes usuarios y aplicando una muestra probabilística con un resultado de 332 clientes usuarios, utilizó como técnica, la encuesta y el instrumento del cuestionario. en la cual se concluye que: El nivel de la calidad de servicio de los clientes usuarios, el fue bueno con un 55% en la Agencia primavera-BCP en Trujillo, la cual es determinada por las diferencias entre las expectativas del cliente, del desempeño del proveedor de servicio y la evaluación del serviciola relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes usuarios, tiene un nivel alto y bueno del 48.2%, el cual si existe una relación significativa tanto en la correlación de Spearman con un coeficiente de 0.732 una correlación positiva

alta y un valor de  $p=0.000$ .

Portocarrero ( 2019) en su tesis Control interno y el área de créditos de Caja Huancayo, Los Olivos, 2018, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el control interno y el área de créditos en dicha empresa. El trabajo de investigación es de tipo descriptiva no experimental de tipo transversal correlacional – causal; tuvo como población y muestra a 36 colaboradores integrantes del distrito Los Olivos. La recolección de información se hizo a través del instrumento cuestionario; por lo que, se concluye que, los trabajadores aplican y conocen sobre el control interno; el 63.89% a veces, mientras un 16.67% Casi nunca, 13.89% casi siempre y 5.56% siempre respectivamente; esto evidencia que la correspondencia está entre el control interno y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.

Según Hurtado (2017) en su tesis Control Interno y Gestion de Creditos y cobranza en la oficina Mibanco Cutervo 2017”, la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre Control Interno y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017. La metodología de estudio fue con un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, de corte transversal, se tomó el cuestionario como instrumento, la población y muestra fue de 30 trabajadores de la empresa financiera Mibanco. Se concluye que el control interno se relaciona en un nivel bueno con la gestión de créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca de manera que es posible concluir una relación aceptable entre las variables en estudio. Del mismo modo para cada uno de sus componentes: Entorno de Control el 76.7% indica un nivel bueno, mientras que el 20.00% indica un nivel regular y 3.33% indica un nivel muy bueno; para la evaluación de riesgos, el 46.67% indica un nivel bueno, mientras que el 36.67% indica un nivel regular, el 10.00%

indica un nivel malo y el 6.67% indica un nivel muy bueno, para las actividad de control, el 63.33% indica un nivel bueno, mientras que el 20.00% indica un nivel regular y 16.67% indica un nivel muy bueno, asimismo, información y comunicación, el 60.00% indica un nivel bueno, mientras que el 23.33% indica un nivel regular y 16.67% indica un nivel muy bueno y para monitoreo y supervisión, se observa que el 53.33% indica un nivel bueno, mientras que el 33.33% indica un nivel regular, el 6.67% indica un nivel malo y el 6.67% indica un nivel muy bueno.

Díaz (2016) en su tesis titulada Propuesta de un plan de calidad para mejorar la atención al cliente en el Banco de Crédito del Perú - sucursal Moyobamba, tuvo como objetivo determinar la influencia de un plan de calidad en la atención al cliente del Banco de Crédito del Perú sucursal Moyobamba; para la investigación se utilizó el diseño descriptivo – transversal, la población fue definida por el total de clientes que acudieron al Banco de Crédito del Perú sede Moyobamba en el mes de Julio 2016, haciendo un total de 2153. En la cual se concluye que, los clientes perciben la calidad en la atención en general, como de calidad alta, resaltando aspectos como la empatía seguida de los elementos tangibles y seguridad. Es importante señalar que al ubicarse en el nivel de calidad alta con una calificación de 3.79 sobre 5, se pone de manifiesto que aún tiene un campo de mejora en materia de calidad de la atención que brindan. Si se propone un plan de calidad, no solo mejoraría la calidad en la atención a los clientes, sino que también favorecería a la lealtad de estos con el Banco de Crédito del Perú sucursal Moyobamba.

### **2.2.3. Antecedentes Locales**

Chuquipiondo (2022) en su tesis titulada Relación de la percepción del servicio del cliente y la calidad del servicio de la banca digital en la Agencia Tarapacá Cajamarca del

BBVA, 2019, tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción del servicio al cliente y la calidad del servicio de la Banca digital en la agencia Tarapacá del BBVA Cajamarca 2019. La investigación fue de alcance correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por 8120 clientes y muestra de 186. Como técnica de investigación se utilizó la encuesta y el cuestionario como instrumento; en la cual se concluye que; existe una correlación directa entre percepción del servicio al cliente y la calidad del servicio de la Banca Digital, pues según la correlación de Pearson, arroja una correlación de 0.786, siendo una correlación fuerte y significativa. Por lo tanto, se puede determinar que mientras mejor sea la percepción del servicio al cliente, habrá una mejor calidad del servicio de la Banca digital. Asimismo, el 79% de los clientes, están totalmente de acuerdo con la confianza en los servicios que brinda la agencia Tarapacá del BBVA Cajamarca 2019. Para el indicador respuesta de servicio, el 36% considera de acuerdo y 56% totalmente de acuerdo; en el caso del indicador riesgo percibido, el 57% está totalmente de acuerdo que la banca digital no tiene riesgo, y el 12% responde ni de acuerdo ni en desacuerdo. (pag. 56)

Rodríguez (2021) en su tesis titulada Control Interno en los Colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. Cajabamba – 2021, cuyo objetivo general fue determinar el nivel de conocimiento del Control Interno en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Cajabamba. En el trabajo se utilizó la investigación descriptiva simple de diseño no experimental/transversal, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario con una población y muestra de 29 colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. Ciudad de Cajabamba. En la cual se concluye que: el 52% de los encuestados tienen un Nivel de Conocimiento medio con respecto al

Control Interno con un rango de [52 - 80], el 38% tienen un nivel de conocimiento Alto ubicado en el rango de [81-110] y el 10% un Nivel de Conocimiento bajo con rango de [ 3 - 7]. Asimismo, para la dimensión Ambiente de Control el nivel de conocimiento es alto representado por un 66%; para la dimensión Evaluación de Riesgos, existe un nivel de conocimiento Alto determinado por un 43%; en las Actividades de Control se observó que el 48% tiene un nivel de conocimiento Medio; En cuanto a la Información y Comunicación el nivel de conocimiento es Medio representado por un 66% y finalmente en las Actividades de Supervisión existe un nivel de conocimiento Alto consignado por el 43%.

### **2.3.Marco doctrinal**

#### **2.3.1. *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III***

El control interno ayuda a las instituciones a lograr importantes objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento. El Control interno-Marco integrado de COSO permite a las instituciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la institución.

El diseño y la implantación de un sistema de control interno efectivo puede suponer todo un desafío y el funcionamiento diario del sistema de una manera eficiente y efectiva puede resultar desalentador; los nuevos modelos de negocio, el cambio acelerado de éstos, el mayor uso y dependencia de la tecnología, el aumento de los requisitos regulatorios y el mayor análisis que ello supone, la globalización y otros desafíos exigen que cualquier sistema de control interno sea ágil a la hora de adaptarse a los cambios que se produzcan en el entorno de negocio, regulatorio y operativo. Un sistema de control interno efectivo requiere algo más que un riguroso cumplimiento de las políticas y procedimientos: requiere

del juicio y del criterio profesional. La dirección y el consejo de administración<sup>1</sup> deben utilizar su criterio profesional para determinar el nivel de control que es necesario aplicar. La dirección y el resto del personal deben utilizar su criterio profesional para seleccionar, desarrollar y desplegar controles en toda la organización. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [COSO] (2013).

### **2.3.2. Teoría de la calidad de servicio**

Según Ojeda y López (2000) precisan que las escuelas del control de la calidad aceptan que la calidad involucra el mejoramiento continuo. Ello permite que el proceso de escuchar a los clientes sea la base para nuevas metas, como la de abrir nuevos mercados creando diseños más confortables, más baratos y que satisfacen nuevas necesidades. Esta retroalimentación dialéctica hace que el proceso de crecer y desarrollarse abarque a todos los niveles de la población: a los comerciantes y a los trabajadores de la empresa, porque, como dice Deming, *"Estamos mal si queremos obtener mayores ganancias y después no sabernos qué hacer con ellas"*. No obstante, si tenemos empresas más competitivas, el desarrollo económico del país se acelera en todos los sentidos.

Asimismo, Deming (1986), es traducir las necesidades futuras de los clientes en características medibles, solo así puede ser diseñado un producto (agregamos o servicio) para dar satisfacción. Pero que implica lo anterior, implica que como organización debemos primeramente tener identificados quien o quienes son nuestros clientes y nuestros clientes no son únicamente los que adquieren nuestros servicios, también lo son nuestros subordinados o compañeros de trabajo (clientes externos e internos). Una vez que los hemos identificado debemos lograr que la organización se enfoque en ellos (enfoque al cliente) es decir conozcamos cuales son las necesidades del cliente y como este nos percibe,

una vez logrado esto debemos de trabajar en que las personas, los recursos materiales, los equipos y procedimientos estén agrupados de forma racional (enfoque a procesos) y en actividades que sean concebidas para generar un resultado final, el cual debe ser la satisfacción del cliente tanto interno como externo y de forma amplia. Además debemos considerar que lo que mencionamos anteriormente, implica para todo el ser humano que conforma la organización el colaborar con amabilidad con los compañeros que conforman el equipo de trabajo, el ser puntuales, el tener un buen trato con los demás, el buscar soluciones y no estar justificando los errores que se presenten, ser oportuno en el cumplimiento de las tareas que se nos asignen, aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos, ser ordenado con las herramientas y el equipo de trabajo, simplificar (desburocratizar) lo complicado y sobre todo ser responsable y generar confianza en los demás. Si a todo esto adicionamos un estilo directivo basado en la confianza mutua, con atención a las relaciones humanas y unas relaciones sociales más estrechas, el resultado será una alta productividad. Ahora definiremos lo que es el servicio y cuál es el proceso del servicio, desde el punto de vista administrativo, podemos decir que el servicio es un conjunto de actividades realizadas de forma racional cuya finalidad es lograr la satisfacción del cliente, y para que esto se lleve a cabo necesitamos llevar a cabo los siguientes pasos a los cuales se les conoce como las 4A del proceso del servicio y son: Atender al cliente, aclarar la situación, actuar satisfaciendo la necesidad y asegurarse de la satisfacción.

## **2.4.Marco conceptual**

### **2.4.1. Control Interno**

Según el (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO (2013) define a éste como 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 relaciona dos con las operaciones, la información y el cumplimiento. El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y Actividades de supervisión.

Además, 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.

Asimismo, incluye conceptos importantes que son fundamentales para las organizaciones respecto a cómo diseñar, implantar y desarrollar el control interno, constituyendo así una base para su aplicación en entidades que operen en diferentes estructuras organizacionales, sectores y regiones geográficas.

#### **2.4.1.1.Objetivos del Control Interno**

**Objetivos operativos:** hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

**Objetivos de información:** hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

**Objetivos de cumplimiento:** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

#### **2.4.1.2.Componentes del Control Interno**

##### **a) Ambiente de Control**

De acuerdo al COSO (2013), consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado.

### ***b) Evaluación de Riesgos***

De acuerdo a COSO (2013) es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere al mecanismo necesario para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores interno para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo.

### ***c) Actividades de Control***

De acuerdo a COSO (2013), son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o provisorias. Sin embargo, lo trascendente es que, sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de

terceros en su poder.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.

#### ***d) Información y Comunicación***

De acuerdo a COSO (2013), están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

Para todos los efectos, es preciso estar conscientes de que la contabilidad nos dice, en parte, lo que ocurrió, pero no lo que va a suceder en el futuro. Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización.

La información generada internamente, así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones, así como en el seguimiento de las operaciones. La información cumple con distintos propósitos a diferentes niveles.

#### ***e) Actividades de supervisión***

De acuerdo a COSO (2013), en general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

### **2.4.2. Calidad**

Gryna, Chua, y Defeo (2007) definen a la calidad en función de la percepción que el cliente tiene acerca del producto o servicio que comercializa. Esta percepción que pueda tener el cliente se da también en función de las expectativas que se pueda crear.

### **2.4.3. Calidad de Servicio**

Philip (1997) precisa que, evaluar calidad conlleva inmediatamente a considerar lo objetivo y subjetivo de dicha evaluación. Si se considera en su concepción objetiva se estaría hablando de calidad de servicio como resultado, es decir estaría determinado por el nivel de conformidad del usuario con las especificaciones previas solicitadas.

Según el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio, de esta forma contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio, por consiguiente, determinando la brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

(Drucker, 1990, como se citó en Duque, 2005), indica que la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar; la mayoría de los clientes utilizan cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación valorar la calidad en un servicio.

#### **Elementos tangibles.**

(Drucker, 1990, como se citó en Duque, 2005) se refiere a elementos tangibles como la logística de fachada moderna, infraestructuras atractivas, aspecto personal y recursos visibles atractivos, también nos habla de intangibilidad y señaló: Pese a que

coexiste intangibilidad en la prestación, en sí es imperceptible, es fundamental señalar algunos puntos que se proceden de la intangibilidad: las transacciones no alcanzan ser conservados en los inventarios; si no se maneja el contenido de fabricación de gracia en su totalidad, ésta se podría perder siempre.

### **Fiabilidad**

(Drucker, 1990, como se citó en Duque, 2005) nos dice que es el cumplimiento de las promesas, interés en la resolución de problemas realización del servicio a la primera conclusión en el plazo prometido y ausencia de errores. Además, es la fuerza que tendría una empresa que entrega la prestación para brindarlo de forma confidencial, positiva y minuciosa. En el marco de la definición de desconfianza se hallan contenidos todos los componentes que acceden al comprador averiguar el contenido y preparaciones profesionales de la empresa, quiere decir, que la confiabilidad simboliza ofrecer la prestación de forma adecuada desde el inicio.

### **Atención al cliente**

(Drucker, 1990, como se citó en Duque, 2005) precisa que es la habilidad para auxiliar a los usuarios y facilitar una ayuda inmediata. Actitud que se expresa para auxiliar a los usuarios y para proveer la ayuda inmediata; y ser parte de este punto el desempeño eficiente de las responsabilidades asumidos, así como la accesibilidad de una empresa para el usuario, eso quiere decir, la posibilidad de tener contacto con ella y la posibilidad alcanzarlo.

### **Seguridad**

(Drucker, 1990, como se citó en Duque, 2005) señala que seguridad, juicio y esmero de los empleados y su destreza para infundir fe y confidencialidad. Además, que es la emoción que muestra el usuario cuando expresa sus dificultades a la empresa y cree que serán solucionados de forma eficiente. Seguridad involucra creencia, así mismo contiene

honradez, confidencialidad y dignidad. Lo cual simboliza que no sólo es significativo la atención de las utilidades del usuario, sino que la empresa debe manifestar atención con la finalidad de brindar al usuario mayor bienestar.

### **Empatía**

Según, (Drucker, 1990, como se citó en Duque, 2005) es una consideración personalizada al usuario, horario ventajoso, atención personalizada de los trabajadores, inquietud por las utilidades de los usuarios y conocimiento de los intereses del usuario. Simboliza la habilidad de la compañía para brindar a los clientes los arreglos y cuidado personalizado. No es sólo significa ser amable con el comprador, no obstante, la educación es parte fundamental de la empatía, así como también de la seguridad, demanda una enérgica responsabilidad con el usuario, conocer de forma precisa sus particulares y sus necesidades concretas.

#### ***2.4.4. Reseña histórica de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C***

Inicia sus operaciones el 04 de enero de 1982, como Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada (CMAC Piura S..AC), con 06 trabajadores y un capital de USD 82,000 aproximadamente, aportados por la Municipalidad Provincial de Piura.

En 1985, forma convenio con la Cooperación Técnica Alemana (GTZ), Con la finalidad de captar depósitos del público y adoptar mejores prácticas de las Cajas de Ahorro de Alemania para el desarrollo de la CMAC Piura; se suscribe el convenio entre la Cooperación Técnica Alemana (GTZ), la Municipalidad Provincial de Piura, participando también la Federación Alemana de Cajas de Ahorro, la Consultora de Proyectos Interdisciplinarios (IPC) de Alemania y la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

En 1994 inicia su expansión nacional en su plan de expansión fuera del Departamento de Piura a ciudades donde no existen sedes de otras cajas, inaugurando la

cuarta agencia en la ciudad de Chiclayo. En el 2008 CMAC Piura adopta el nombre comercial de Caja Piura para integrar a los clientes de CMAC Piura y CRAC San Martín, con la finalidad de consolidarse en la región oriente; Caja Piura actualiza su logotipo e identidad visual, renovando su imagen ante los clientes en concordancia con la modernización de sus servicios financieros. Ese mismo año pone a disposición de sus clientes el servicio Caja Piura Internet (Internet Banking), para que realicen consultas de sus cuentas de ahorro y créditos, desde la comodidad de su casa. Nos interconectamos con los bancos a través de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE) para realizar operaciones interbancarias.

En el 2019 Inició el proceso de adaptación de las nuevas tecnologías digitales a nuestros productos y servicios con la finalidad de brindarle un mejor servicio al cliente. Nuestra red de Caja Piura Agentes supera los 1000 a nivel nacional para darle mayor cobertura de servicio a nuestros clientes prestatarios y ahorristas. Por feliz coincidencia, en el mes de febrero 2020 se lanza el aplicativo móvil Caja Piura APP para facilitar a nuestros clientes sus operaciones desde sus dispositivos móviles. Ha sido uno de los canales electrónicos más utilizado en el confinamiento por temas de salubridad, representando el 33% de las operaciones. Actualmente se ha digitalizado el crédito prendario y crédito con garantía de plazo fijo, y se viene desarrollando los créditos automáticos para los clientes MYPES con buen récord y score crediticio.

## **2.5. Definición de Términos Básicos**

**Control Interno.** - Proceso puntual y continuo en una organización con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en relación al logro de sus objetivos.

**Ambiente de Control.** - Condiciones o circunstancias en las cuales se desarrollan las acciones de control interno de una organización.

**Evaluación de riesgos.** - Proceso de evaluar la efectividad de los sistemas en una organización con el fin de prevenir, detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa.

**Actividades de control interno.** - Grupo de actividades, acciones, planes, registros, políticas, normas, métodos y procedimientos con el propósito de notificar posibles peligros que conmueven a una distribución.

**Seguimiento de implementación.** Verificar el funcionamiento, cautelar y aplicar los métodos y medidas necesarios para llevar a cabo las recomendaciones realizadas en mejora de la gestión de una organización.

**Calidad de servicio.** Refiere al buen trato y la categoría en el que un bien o servicio indemniza o excede las expectativas o necesidades que el cliente posee.

**La satisfacción del cliente.** – Esencial en una organización, resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido en el bien o servicio con las expectativas que presentaba.

**Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

**Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

**Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

**Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

### **CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. *Hipótesis general***

- ✓ El control interno se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

##### **3.1.2. *Hipótesis específicas***

- ✓ El ambiente de control se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.
- ✓ La Evaluación de Riesgos se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.
- ✓ Las Actividades de Control se relacionan significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.
- ✓ La Información y Comunicación se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.
- ✓ El Monitoreo se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

### **3.2. Variables**

- ❖ Control interno.
- ❖ Calidad de servicio.

### **3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis**

**Tabla 1**

*Operacionalización de los componentes de las Hipótesis*

| <b>Título: “El Control Interno y la Calidad de Servicio al Cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura SAC Agencia Chota, 2021”</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                |                                   |                                                                                                                                                                                                                                      |                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Hipótesis</b>                                                                                                                                                               | <b>Definición conceptual de las variables</b>                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Definición operacional de las variables</b> |                                   |                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Técnicas /instrumentos</b> |
|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Variables</b>                               | <b>Dimensiones</b>                | <b>Indicadores</b>                                                                                                                                                                                                                   |                               |
| El control interno se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021. | Es el conjunto de acciones, actividades, procedimientos y métodos, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afecten el logro de los objetivos de una empresa y consta de 5 componentes COSO (2013).                                                                                               | <b>Control Interno</b>                         | <b>Ambiente de Control</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integridad y valores éticos.</li> <li>- Políticas institucionales.</li> <li>- Competencia profesional.</li> </ul>                                                                           | Encuesta / cuestionario       |
|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                | <b>Evaluación de Riesgos</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifica y analiza los riesgos</li> <li>- Evalúa el riesgo de fraude</li> <li>- Identifica y analiza cambios significativos</li> </ul>                                                    |                               |
|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                | <b>Actividades de Control</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selecciona y desarrolla actividades de control</li> <li>- Selecciona y desarrolla controles generales de tecnología</li> <li>- Implementa a través de políticas y procedimientos</li> </ul> |                               |
|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                | <b>Información y Comunicación</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- información relevante y de calidad</li> <li>- Canales de comunicación.</li> <li>- Comunicación de la información.</li> </ul>                                                                |                               |
|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                | <b>Monitoreo</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento de resultados.</li> <li>- Comunica deficiencias de control interno</li> </ul>                                                                                                   |                               |
|                                                                                                                                                                                | Calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar; la mayoría de los clientes utilizan cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación valorar la calidad en un servicio. (Drucker, 1990, como se citó en Duque, 2005) | <b>Calidad de Servicio</b>                     | <b>Elementos Tangibles</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura.</li> <li>- Equipamiento</li> <li>- Imagen del Personal.</li> </ul>                                                                                                         |                               |
|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                | <b>Fiabilidad</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio oportuno</li> <li>- Información precisa</li> <li>- Interés en solución de problemas</li> </ul>                                                                                     |                               |
|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                | <b>Atención al cliente.</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención rápida</li> <li>- Disposición de ayuda</li> <li>- Comunicación de procedimientos</li> </ul>                                                                                        |                               |
|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                | <b>Seguridad</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza.</li> <li>- Amabilidad.</li> <li>- Información confiable</li> </ul>                                                                                                               |                               |
|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                | <b>Empatía</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada.</li> <li>- Comprensión.</li> <li>- Orientación al servicio.</li> </ul>                                                                                              |                               |

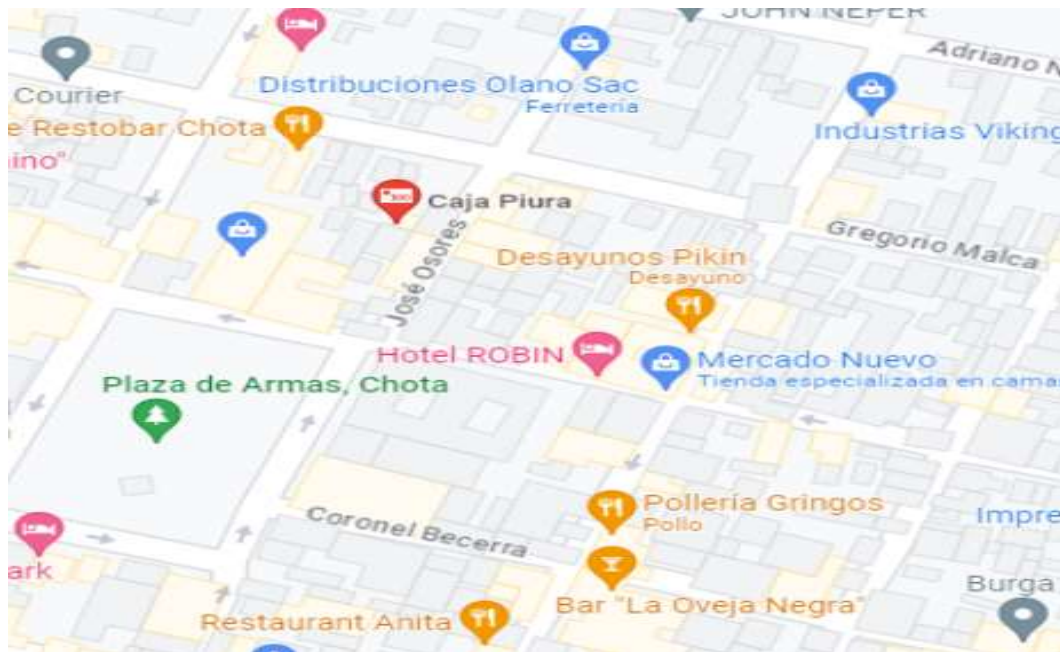
## CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

### 4.1. Ubicación geográfica

La presente investigación se realizó en la provincia y distrito de Chota, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota.

**Figura 1**

*Ubicación de la CMAC de Piura - Chota*



Nota: Tomado de Google Maps

La provincia de Chota Región Cajamarca, que tiene una extensión de 3,795 Km<sup>2</sup>, que representa el 2.6% del territorio nacional y corresponde al ámbito de la unidad geográfica sierra de la región Cajamarca, por su clima seco y frío correspondiente a los pisos ecológicos de Suni, Puna y cordillera, es una región con vocación predominantemente pecuaria, Posee una agricultura de cultivos alto andino (papa, quinua, maíz y cebada, entre los más importantes con bajos niveles de productividad).

Limita por el norte con el distrito de Cutervo, por el este con las provincias de Utcubamba y de Luya (departamento de Amazonas), por el sur con provincia de Hualgayoc y Santa Cruz y por el oeste con la provincia de Chiclayo y Ferreñafe (departamento de Lambayeque).

Políticamente está dividido en 19 distritos, siendo su capital la ciudad de Chota.

## **4.2. Diseño de la investigación**

La presente investigación fue de diseño no experimental porque no se modificaron las variables de estudio, corte transversal ya que la recolección de los datos se realizó en un único momento y nivel correlacional porque se estableció una relación de asociación de las variables de Control Interno y Calidad de Servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Piura SAC en la Agencia Chota.

Según Sánchez et. al (2018) precisan que:

**No experimental:** no manipula las variables directamente, sólo las describe y analiza tal cual se presentan en la realidad.

**Transversal:** toma en cuenta una o varias muestras en un momento determinado.

**Correlacional:** mide el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación.

## **4.3. Métodos de investigación**

### **4.3.1. Método Inductivo-Deductivo**

Para la presente investigación se ha utilizado el método inductivo-deductivo; este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo

particular a lo general). Bernal (2010). Es decir, Se analizó el control interno y la calidad de servicio para formular hipótesis que puedan responder a los problemas que se identificaron, luego deducir posibles resultados y finalmente la verificación de los mismos.

#### **4.3.2. *Hipotético - Deductivo***

Método de conocimiento relativo al método científico por el cual se hace uso de procedimientos lógicos deductivos, partiendo de un supuesto o planteamiento a priori que hay que demostrar. (Sánchez, et al., 2018, p. 77) es decir, parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

#### **4.3.3. *Método analítico – Sintético:***

Se basa en los procesos cognoscitivos y permite la descomposición del fenómeno, o proceso que se estudia, en los principales elementos que lo conforman para determinar sus particularidades y simultáneamente mediante la síntesis se integran permitiendo descubrir relaciones y características generales. Sánchez, et al. (2018), es decir, se desarrollaron las variables control interno y la calidad de servicio descompuestas en dimensiones con sus respectivos indicadores; para que a través de la síntesis, se integran los resultados y se interrelaciona como un todo.

### **4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación**

#### **4.4.1. *Población***

La población se considera como el conjunto de personas, animales, cosas, elemento las cuales poseen información a investigar, Según (Hernandez, 2010), la población es Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

En la presente investigación la población estuvo conformada por 30 clientes que realizan tramites y consultas en las instalaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C Agencia Chota. Es decir, se encuestó a todos los clientes que realizaron trámites y consultas un día lunes, ya que son los días en que llegan más clientes a la oficina.

#### **4.4.2. Muestra**

Según (Bernal, 2010), la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio. El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilística donde las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador. Estas muestras se seleccionan solo porque son fáciles de reclutar y porque el investigador no consideró seleccionar una muestra que represente a toda la población.

En la presente investigación se utilizó una muestra por conveniencia, no probabilística, es decir se encuestó a todos los clientes que realizaron trámites y consultas un día lunes, ya que son los días en que llegan más clientes a la oficina, por ello, **n=30**.

#### **4.4.3. Unidad de análisis**

La unidad de análisis las variables Control Interno y la Calidad de Servicio al Cliente en la Caja municipal de Ahorro y crédito Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota

#### **4.4.4. Unidad de observación**

Los clientes que realizaron trámites y consultas en la Caja municipal de Ahorro y crédito Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

##### **4.5.1. Encuesta**

La encuesta es una técnica muy aplicada por los estudiosos, debido a que contribuye a obtener información directa y útil, ya que es diseñado por el propio investigador que se enfoca en el objetivo que se busca alcanzar. (Muñoz, 2015)

Para realizar la encuesta, se contó con una base de datos de clientes que se apersonaron para realizar algún tipo de transacción en Caja Piura Agencia Chota.

Se realizó una encuesta aplicada a la muestra estadística obtenida de la base de datos de clientes para obtener información y determinar como el control interno se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Piura Agencia Chota

##### **4.5.2. Cuestionario**

El cuestionario se aplicó a la muestra seleccionada para obtener información clara y precisa, utilizando una lista de preguntas cerradas múltiples según (Martinez, 2012), define el cuestionario como un documento que contiene una lista de preguntas sobre un tema específico y se aplica a un determinado grupo de individuos con objeto de reunir datos acerca del asunto o problema a estudiar.

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

Utilizando la base de datos se aplicó el programa estadístico SSPS 27.0 y se procedió al análisis estadístico para obtener los siguientes resultados:

- ✓ Se procedió a describir los datos de cada variable a estudiar calculando el promedio, la varianza, la desviación estándar y el error estándar.
- ✓ Finalmente se probará las hipótesis de correlación. Para el caso de una correlación entre dos variables se utilizará la correlación Rho de Spearman, y para la correlación

de más de dos variables, la correlación múltiple.

#### **4.7.Equipos, materiales, insumos, etc.**

Los equipos que se utilizarán son la laptop e impresora.

Los materiales más importantes serán las hojas bond, lapiceros, folder manilo, micas, USB, etc.

#### **4.8.Matriz de consistencia metodológica**

**Tabla 2**

*Matriz de Consistencia metodológica*

| <b>Título:</b> El Control Interno y la Calidad de Servicio al Cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, Agencia Chota, 2021                                     |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |                            |                                   |                                                                                                                                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Formulación del problema</b>                                                                                                                                                        | <b>Objetivos</b>                                                                                                                                                                                 | <b>Hipótesis</b>                                                                                                                                                                                               | <b>Variables</b>           | <b>Dimensiones</b>                | <b>Indicadores</b>                                                                                                                  | <b>Instrumento de recolección de datos</b> | <b>Metodología</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Población y muestra</b>                                                                                                                                                                                     |
| <b>Pregunta General</b><br><br>¿Cómo el control interno se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021? | <b>Objetivo General</b><br><br>Determinar cómo el control interno se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021. | <b>Hipótesis General</b><br><br>El control interno se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021. | <b>Control interno</b>     | <b>Ambiente de control</b>        | -Integridad y valores éticos<br>-Políticas institucionales<br>-Competencia profesional                                              | Encuesta / cuestionario                    | <b>Métodos de investigación:</b><br><br>Inductivo-descriptivo<br><br><b>Tipo de investigación</b><br><br>Aplicada<br><br><b>Nivel de investigación</b><br><br>Descriptivo correlacional<br><br><b>Diseño de la investigación.</b><br><br>No experimental transversal. | <b>Población</b><br><br>Clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C Agencia Chota.<br><br><b>Muestra:</b><br>30 clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C Agencia Chota. |
|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |                            | <b>Evaluación de Riesgos</b>      | - Identificación de riesgos.<br>- Valoración de riesgos<br>- Medición de riesgos                                                    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |                            | <b>Actividades de control</b>     | - Procedimientos de evaluación de riesgos<br>- Procedimientos de tratamiento de riesgos<br>- Procedimientos de monitoreo de riesgos |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |                            | <b>Información y Comunicación</b> | - Calidad y suficiencia de la información<br>- Canales de comunicación<br>- Comunicación de la información.                         |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |                            | <b>Monitoreo</b>                  | - Evaluación permanente<br>- Seguimiento de Resultados.                                                                             |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                | <b>Calidad de servicio</b> | <b>Elementos Tangibles</b>        | -Infraestructura.<br>-Equipamiento<br>-Imagen del Personal.                                                                         |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |                            | <b>Fiabilidad</b>                 | -Servicio oportuno<br>-Información precisa<br>-Interés en solución de problemas                                                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |                            | <b>Atención al cliente</b>        | -Atención rápida<br>-Disposición de ayuda<br>-Comunicación de procedimientos                                                        |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |                            | <b>Seguridad</b>                  | -Confianza.<br>-Amabilidad.<br>-Información confiable                                                                               |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |                            | <b>Empatía</b>                    | -Atención personalizada.<br>-Comprensión.<br>-Orientación al servicio.                                                              |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Problemas específicos</b>                                                                                                                                                           | <b>Objetivos específicos</b>                                                                                                                                                                     | <b>Hipótesis específicas</b>                                                                                                                                                                                   |                            |                                   |                                                                                                                                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                |
| ¿Cuál es la relación del                                                                                                                                                               | Establecer la relación                                                                                                                                                                           | El ambiente de control se                                                                                                                                                                                      |                            |                                   |                                                                                                                                     |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                 |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| ambiente de control con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Chota, periodo 2021?                             | del ambiente de control con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.                                               | relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.                                  |  |  |  |  |  |  |
| ¿Cómo la evaluación de riesgos se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021?      | Identificar como la Evaluación de Riesgos se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.                | La Evaluación de Riesgos se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.      |  |  |  |  |  |  |
| ¿Las Actividades de Control se relacionan con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021?        | Conocer cómo las Actividades de Control se relacionan con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.                 | Las Actividades de Control se relacionan significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.   |  |  |  |  |  |  |
| ¿Cómo la información y comunicación se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021? | Determinar la forma en que la Información y Comunicación se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021. | La Información y Comunicación se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021. |  |  |  |  |  |  |
| ¿El Monitoreo se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021?                       | Describir como el Monitoreo se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021                               | El Monitoreo se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.                  |  |  |  |  |  |  |

## **CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **5.1. Presentación de resultados**

Para poder determinar la situación del El Control Interno y la Calidad de Servicio al Cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C, Agencia Chota, 2021, se elaboró una encuesta conformada por 29 preguntas con escala ordinal, (ver Apéndice A), con sus dimensiones por variable, que son: Ambiente de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de control, Información y Comunicación y Monitoreo y la Calidad de servicio conformada por: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Atención al cliente, Seguridad y Empatía; cada una con sus respectivos indicadores.

Esta encuesta se aplicó a los 30 clientes que realizan tramites y consultas en las instalaciones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C Agencia Chota, que realizaron trámites y consultas un día lunes, ya que son los días en que llegan más clientes a la oficina. Una vez aplicada la encuesta para la recolección de datos se realizó el procesamiento de datos utilizando el sistema estadístico SPSS25 (Statistical Product and Service Solutions). A continuación, se presenta las tablas estadísticas y figuras estadísticas que nos da como resultado el sistema estadístico para ser analizados e interpretados por el investigador.

Finalmente, para la determinar los niveles de valoración de las variables, se realizó mediante Baremo; el mismo procedimiento se siguió para la agrupación de las dimensiones de la variable Control Interno. Además, se calculó el valor mínimo y máximo para cada una de las variables y dimensiones (ver Apéndice B).

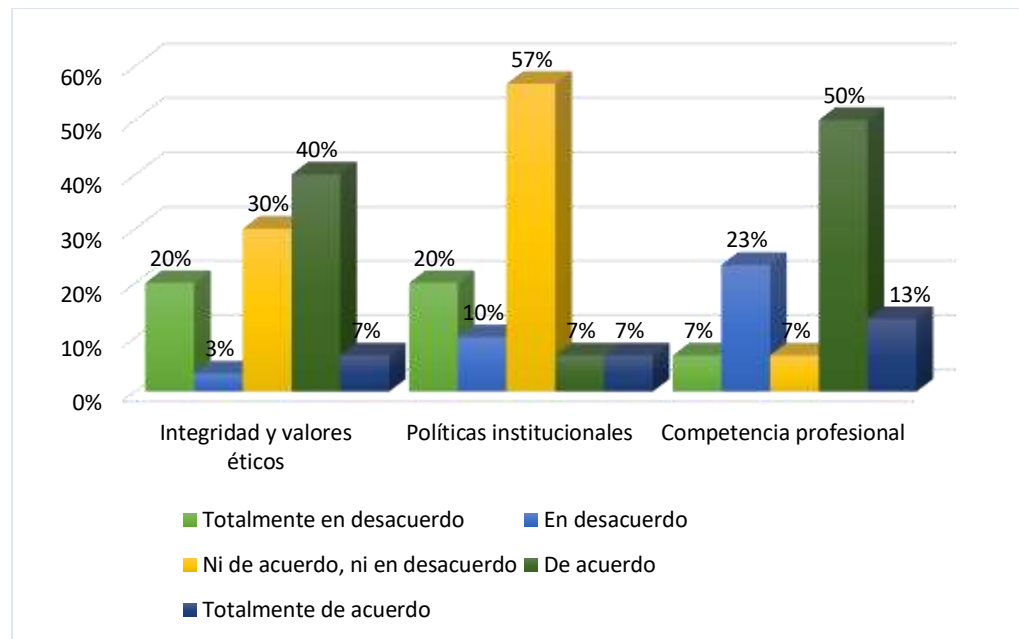
### 5.1.1. Resultados del Instrumento<sup>1</sup>

#### 5.1.1.1. Control Interno

##### a) Ambiente de Control

**Figura 2**

*Ambiente de Control*



Tal como se muestra en la figura 2, el 40% de los encuestados están de acuerdo en que la institución está comprometida con la integridad y valores éticos.

Por otro lado, el 57% de los encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, respecto si la toma de decisiones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota se realiza en función a sus políticas institucionales.

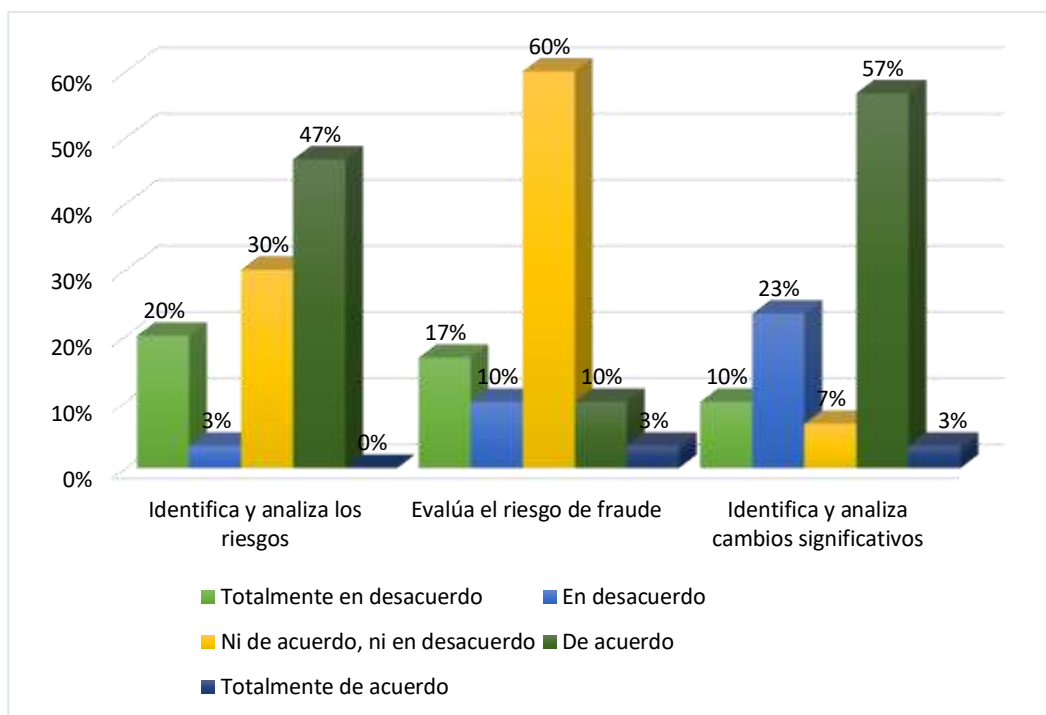
Asimismo, el 50 % de los encuestados están de acuerdo que se tiene en cuenta la competencia profesional en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota.

<sup>1</sup> Ver Apéndice A

## b) Evaluación de Riesgos

**Figura 3**

*Evaluación de Riesgos*



Tal como se muestra en la figura 3, el 47% de los encuestados están de acuerdo en que la institución identifica y analiza los riesgos.

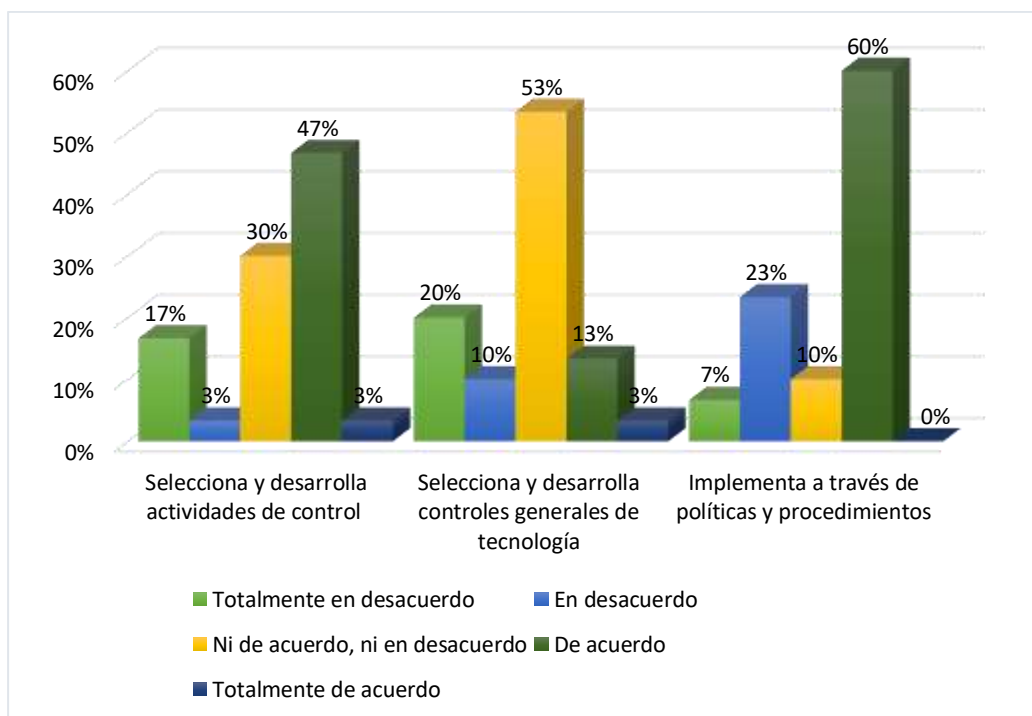
El 60% de los encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, respecto si evalúan la posibilidad de riesgo de fraude en la institución.

El 57% de los encuestados están de acuerdo que se identifica y analiza cambios significativos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota.

### c) Actividades de Control

**Figura 4**

*Actividades de Control*



Tal como se muestra en la figura 4, el 47% de los encuestados están de acuerdo en que la institución Selecciona y desarrolla actividades de control.

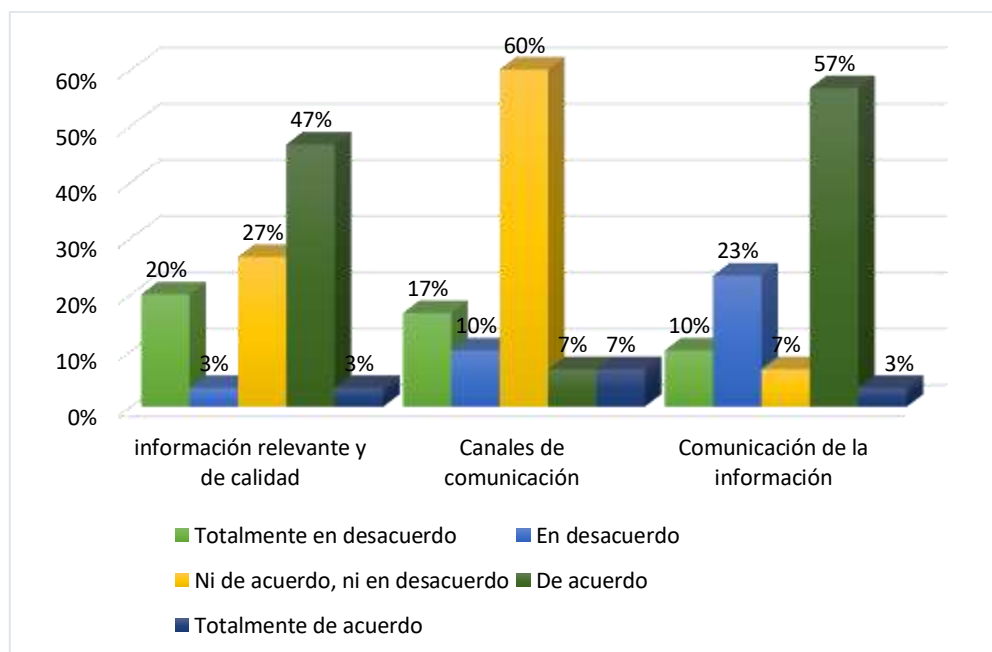
El 53% de los encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, respecto si selecciona y desarrolla controles generales de tecnología en la institución.

El 60% de los encuestados están de acuerdo que se Implementa políticas y procedimientos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota.

#### d) Información y Comunicación

**Figura 5**

*Información y Comunicación*



Tal como se muestra en la figura 5, el 47% de los encuestados están de acuerdo en que la institución genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

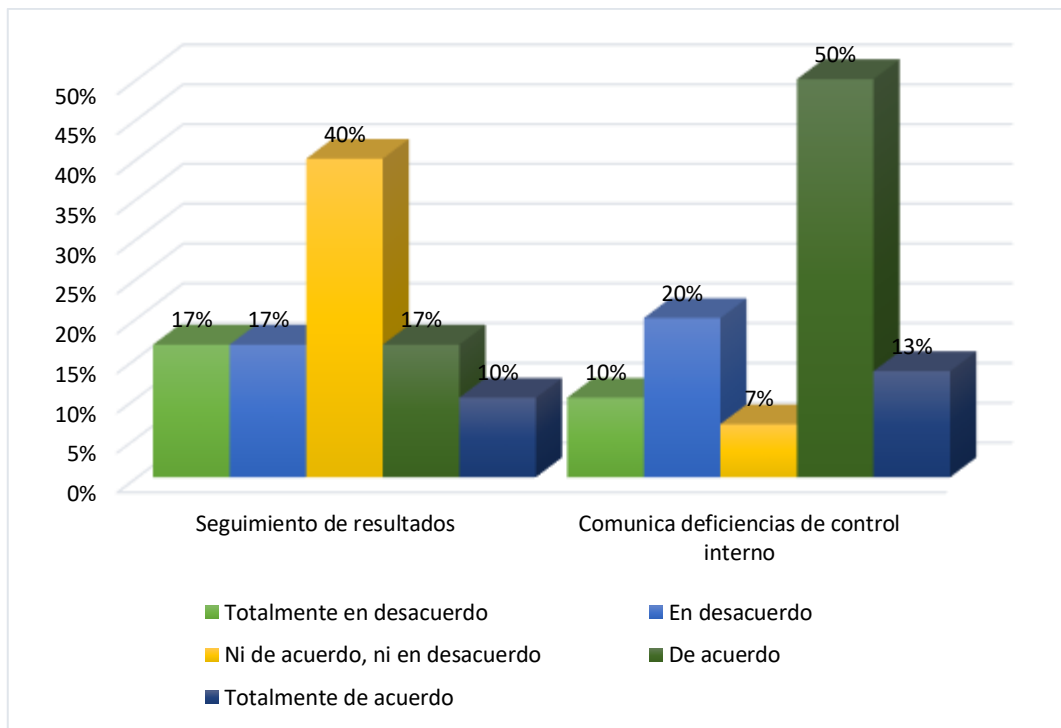
El 60% de los encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, respecto si los canales de comunicación garantizan que la información llegue a cada destinatario.

El 57% de los encuestados están de acuerdo a que se comunica periódicamente la efectividad de las líneas de Comunicación de la información para apoyar el Control Interno.

## e) Monitoreo

**Figura 6**

*Monitoreo*



Tal como se muestra en la figura 6, el 40% de los encuestados están de acuerdo que la institución realiza evaluaciones para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando adecuadamente.

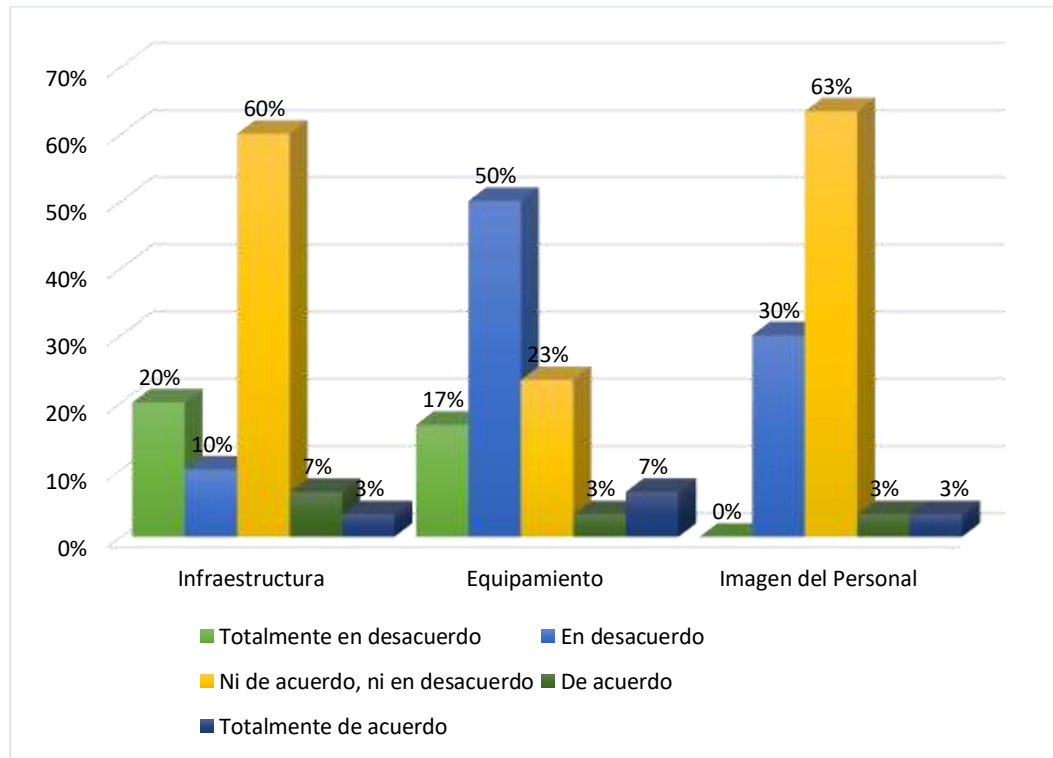
El 50% de los encuestados están de acuerdo, que las deficiencias detectadas son comunicadas oportunamente a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.

### 5.1.1.2. Calidad de Servicio

#### a) Elementos Tangibles

**Figura 7**

*Elementos Tangibles*



Tal como se muestra en la figura 7, el 60% de los encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, si se tiene instalaciones físicas adecuadas para la atención al cliente en la Agencia Chota Caja Piura.

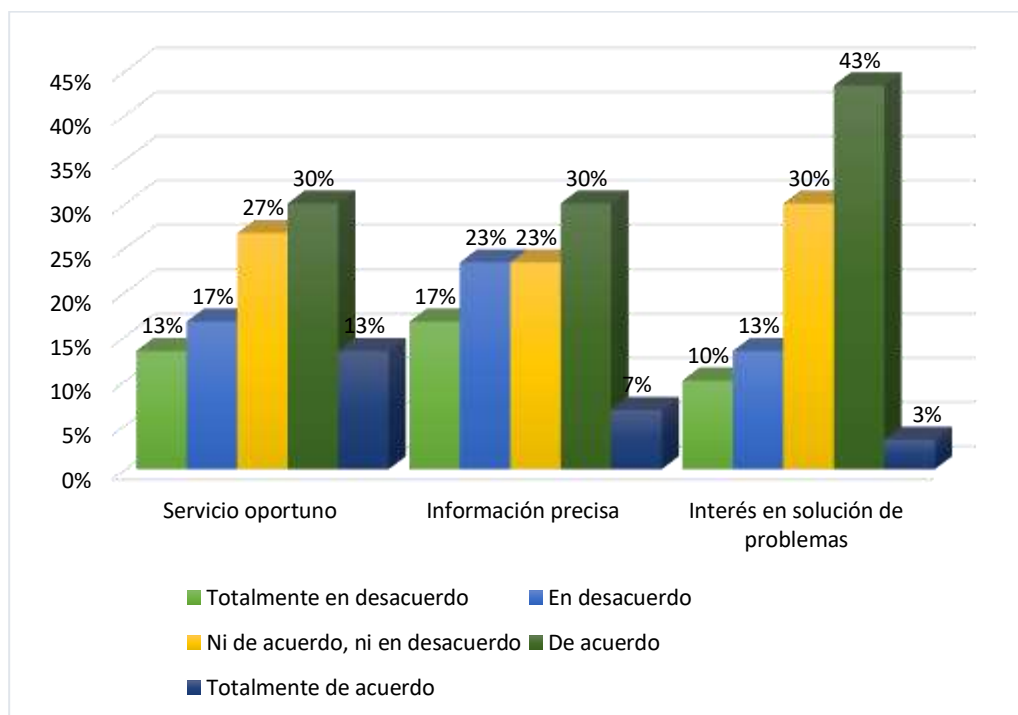
El 50% está en desacuerdo que se cuenta con equipamiento moderno para la atención al cliente en la Agencia Chota de Caja Piura.

El 63% de los encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, si los trabajadores de Caja Piura Agencia Chota son pulcros en su vestimenta y actitudes que facilitan la atención al cliente.

## b) Fiabilidad

**Figura 8**

*Fiabilidad*



Tal como se muestra en la figura 8, el 30% de los encuestados están de acuerdo en que los trabajadores de Caja Piura Agencia Chota brindan un servicio oportuno.

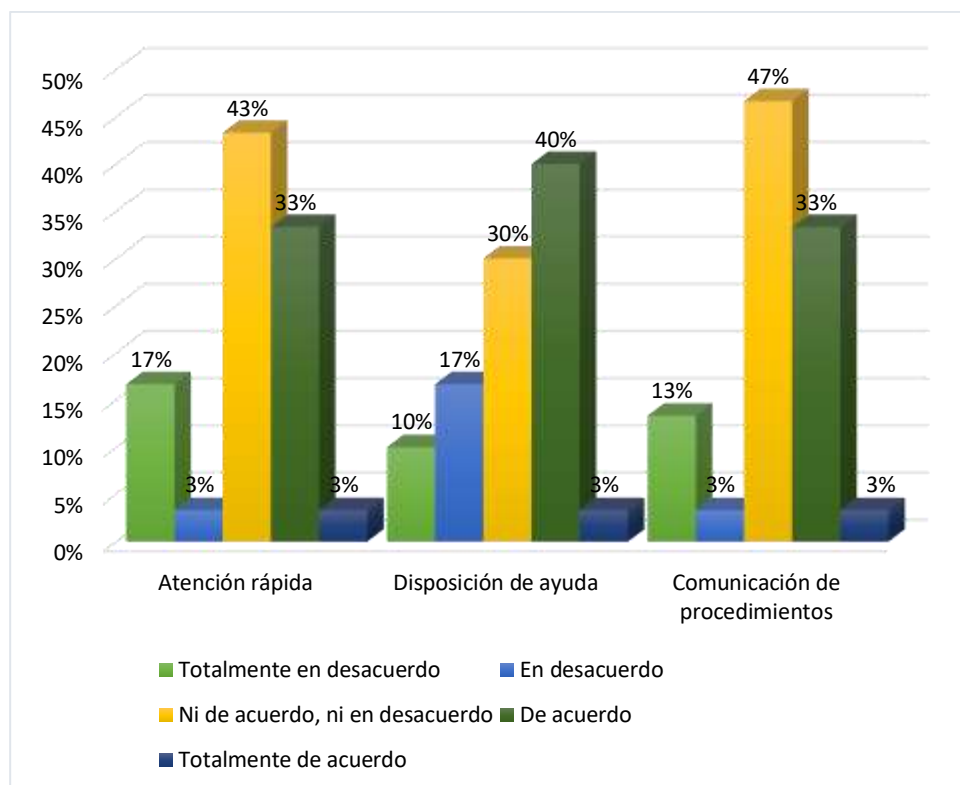
El 50% están de acuerdo que en las operaciones que realiza, los trabajadores de Caja Piura Agencia Chota brindan la información precisa.

El 43% están de acuerdo que, dentro de la institución, los trabajadores de la Caja Piura agencia Chota muestran interés en la solución de sus problemas.

### c) Atención al cliente

**Figura 9**

*Atención al cliente*



Tal como se muestra en la figura 9, el 43% de los encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, respecto atención rápida para sus inquietudes que ofrecen los trabajadores de la Caja Piura Agencia Chota.

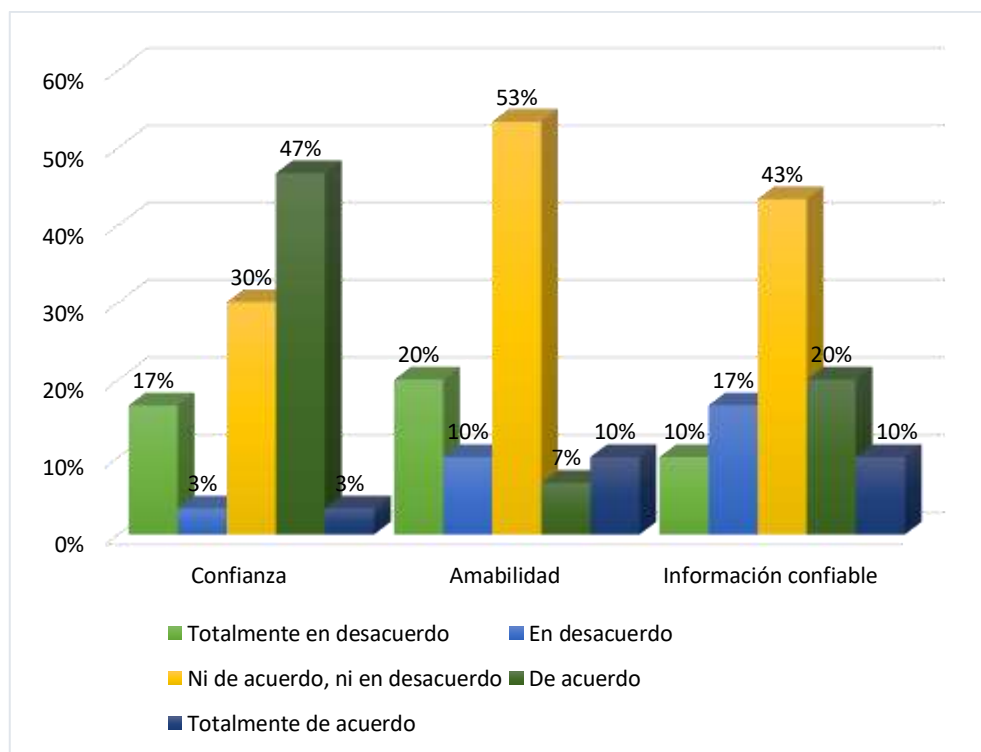
El 40% está de acuerdo respecto a la disposición de ayuda que ofrecen los trabajadores de Caja Piura Agencia Chota.

El 47% de los encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo que, los trabajadores de la Caja Piura Agencia Chota realizan la Comunicación oportuna de procedimientos.

#### d) Seguridad

**Figura 10**

*Seguridad*



Tal como se muestra en la figura 10, El 47% está de acuerdo que los trabajadores de la Caja Piura agencia Chota le transmiten confianza al momento de realizar sus operaciones.

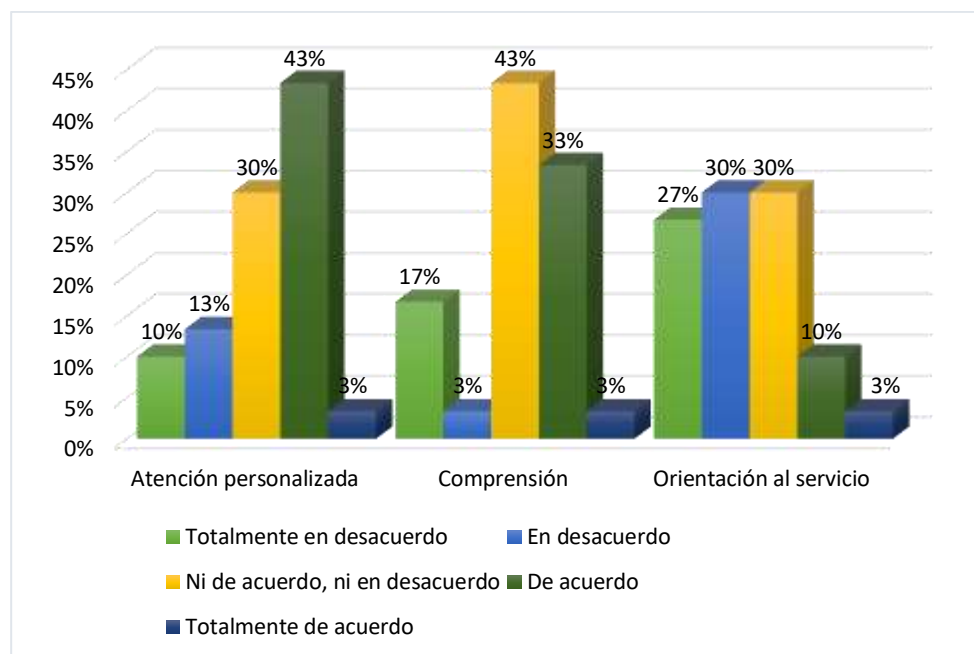
El 53% de los encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, respecto a la atención con amabilidad al momento de realizar sus operaciones.

El 43% de los encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo respecto a los conocimientos suficientes de los trabajadores para resolver sus problemas.

## e) Empatía

**Figura 11**

*Empatía*



Tal como se muestra en la figura 11, El 43% está de acuerdo que en la Caja Piura agencia Chota brindan atención personalizada.

El 43% de los encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, que los trabajadores de Caja Piura agencia Chota le atienden de acuerdo a sus necesidades específicas.

El 30% de los encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo respecto a los horarios, productos y servicios que tiene la CMAC Piura para satisfacer las necesidades del cliente.

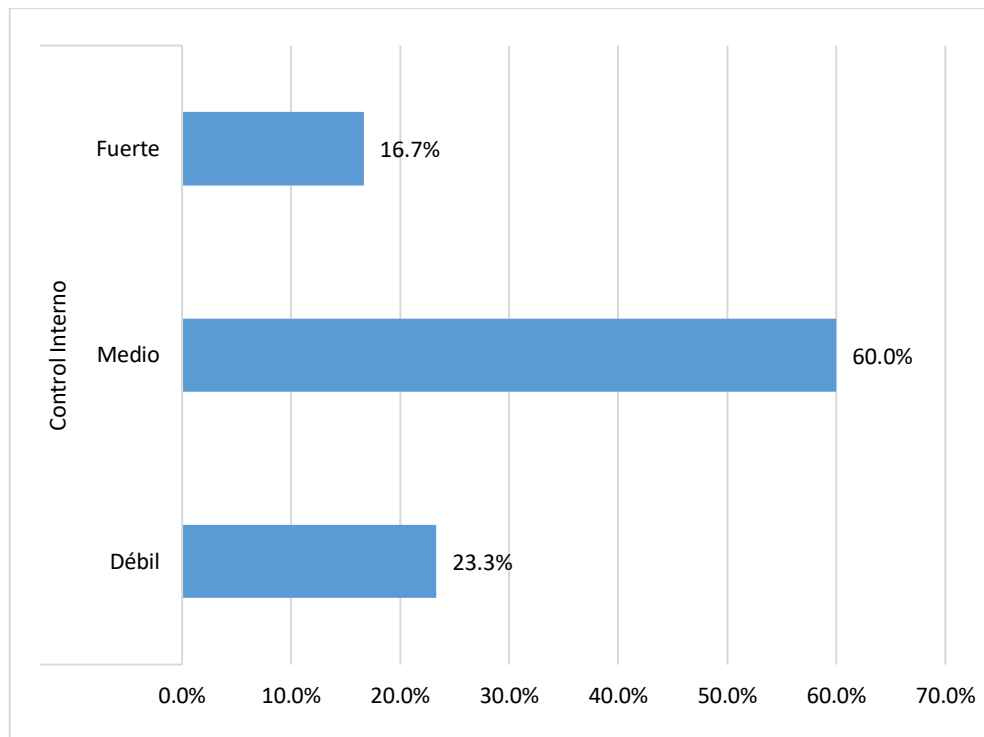
## 5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados<sup>2</sup>

### 5.2.1. Análisis e interpretación de resultados

#### 5.2.1.1. Valoración de las variables

**Figura 12**

*Valoración del control interno*



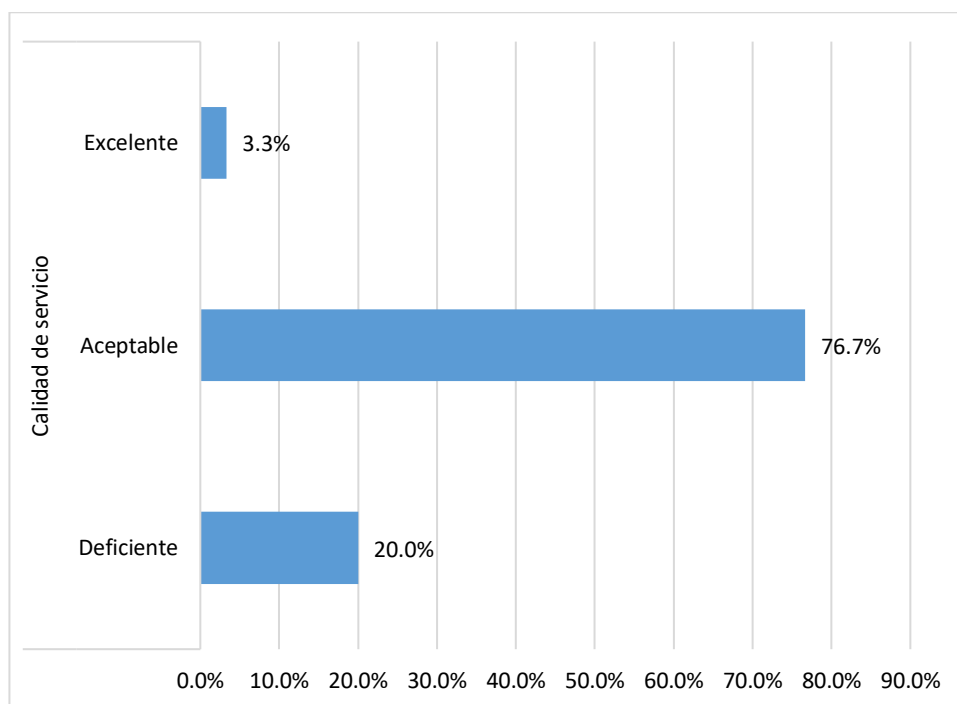
Tal como se muestra en la figura 12, el control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota es valorado como débil con un porcentaje de 23.3%, valorado como medio con un gran porcentaje (60%), y valorado como fuerte con un porcentaje de 16.7%.

---

<sup>2</sup> Ver Apéndice B

**Figura 13**

*Valoración de la Calidad de servicio*



Tal como se muestra en la figura 13, la calidad de servicio al cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota está valorada como deficiente con un porcentaje de 20.0%, valorada como aceptable con un gran porcentaje (76.7%), y valorada como excelente con un porcentaje de 3.3%.

### 5.2.1.2. Correlaciones de las variables y dimensiones

**Tabla 3**

*Correlación del Control interno (agrupada) y Calidad de servicio (agrupada)*

|                    |                                   |                            | Control Interno<br>(Agrupada) | Calidad de<br>servicio<br>(Agrupada) |
|--------------------|-----------------------------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Control Interno<br>(Agrupada)     | Coeficiente de correlación | 1,000                         | ,794**                               |
|                    |                                   | Sig. (bilateral)           | .                             | ,000                                 |
|                    |                                   | N                          | 30                            | 30                                   |
|                    | Calidad de servicio<br>(Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,794**                        | 1,000                                |
|                    |                                   | Sig. (bilateral)           | ,000                          | .                                    |
|                    |                                   | N                          | 30                            | 30                                   |

Según Tabla 3, se aprecia que existe una correlación significativa de asociación alta entre el control interno y la calidad de servicio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.794).

**Tabla 4**

*Correlación del Ambiente de Control (agrupada) y Calidad de servicio (agrupada)*

|                    |                                      |                               | Ambiente de<br>Control<br>(Agrupada) | Calidad de<br>servicio<br>(Agrupada) |
|--------------------|--------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Ambiente de<br>Control<br>(Agrupada) | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                                | ,845**                               |
|                    |                                      | Sig. (bilateral)              | .                                    | ,000                                 |
|                    |                                      | N                             | 30                                   | 30                                   |
|                    | Calidad de<br>servicio<br>(Agrupada) | Coeficiente de<br>correlación | ,845**                               | 1,000                                |
|                    |                                      | Sig. (bilateral)              | ,000                                 | .                                    |
|                    |                                      | N                             | 30                                   | 30                                   |

Según Tabla 4, se aprecia que existe una correlación significativa de asociación alta entre el Ambiente de control y la calidad de servicio de la Caja Municipal de Ahorro y

Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.845).

**Tabla 5**

*Correlación de Evaluación de riesgos (agrupada) y Calidad de servicio (agrupada)*

|                 |                                  | Evaluación de Riesgos (Agrupada) | Calidad de servicio (Agrupada) |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Evaluación de Riesgos (Agrupada) | Coeficiente de correlación       | 1,000                          |
|                 |                                  | Sig. (bilateral)                 | ,813**                         |
|                 |                                  | N                                | 30                             |
|                 | Calidad de servicio (Agrupada)   | Coeficiente de correlación       | ,813**                         |
|                 |                                  | Sig. (bilateral)                 | 1,000                          |
|                 |                                  | N                                | 30                             |

Según Tabla 5, se aprecia que existe una correlación significativa de asociación alta entre la Evaluación de riesgos y la calidad de servicio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.813).

**Tabla 6**

*Correlación de Actividades de control (agrupada) y Calidad de servicio (agrupada)*

|                 |                                   | Actividades de Control (Agrupada) | Calidad de servicio (Agrupada) |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Actividades de Control (Agrupada) | Coeficiente de correlación        | 1,000                          |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)                  | ,813**                         |
|                 |                                   | N                                 | 30                             |
|                 | Calidad de servicio (Agrupada)    | Coeficiente de correlación        | ,813**                         |
|                 |                                   | Sig. (bilateral)                  | 1,000                          |
|                 |                                   | N                                 | 30                             |

Según Tabla 6, se aprecia que existe una correlación significativa de asociación alta entre las actividades de control y la calidad de servicio de la Caja Municipal de Ahorro y

Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.813).

**Tabla 7**

*Correlación de Información y Comunicación (agrupada) y Calidad de servicio (agrupada)*

|                    |                                             | Información y<br>Comunicación<br>(Agrupada) | Calidad de<br>servicio<br>(Agrupada) |       |
|--------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------|-------|
| Rho de<br>Spearman | Información y<br>Comunicación<br>(Agrupada) | Coeficiente de correlación                  | 1,000                                |       |
|                    |                                             | Sig. (bilateral)                            | ,776**                               |       |
|                    |                                             | N                                           | ,000                                 |       |
|                    | Calidad de servicio<br>(Agrupada)           | N                                           | 30                                   |       |
|                    |                                             | Coeficiente de correlación                  | ,776**                               | 1,000 |
|                    |                                             | Sig. (bilateral)                            | ,000                                 | .     |
|                    |                                             | N                                           | 30                                   |       |

Según Tabla 7, se aprecia que existe una correlación significativa de asociación alta entre la información y comunicación y la calidad de servicio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.776).

**Tabla 8**

*Correlación de Monitoreo (agrupada) y Calidad de servicio (agrupada)*

|                 |                                |                            | Monitoreo (Agrupada) | Calidad de servicio (Agrupada) |
|-----------------|--------------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Monitoreo (Agrupada)           | Coeficiente de correlación | 1,000                | ,603**                         |
|                 |                                | Sig. (bilateral)           | .                    | ,000                           |
|                 |                                | N                          | 30                   | 30                             |
|                 | Calidad de servicio (Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,603**               | 1,000                          |
|                 |                                | Sig. (bilateral)           | ,000                 | .                              |
|                 |                                | N                          | 30                   | 30                             |

Según Tabla 3, se aprecia que existe una correlación significativa de asociación moderada entre el Monitoreo y la calidad de servicio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.603).

#### **5.2.2. *Discusión de Resultados***

El objetivo general para la presente investigación fue, determinar cómo el control interno se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021; de acuerdo a la prueba de hipótesis de la variable Control interno, el nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0.794$ , es decir, existe una correlación significativa de asociación alta entre el control interno y la calidad de servicio al cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota. El resultado obtenido coincide Rodríguez (2021) en su tesis titulada Control Interno en los Colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. Cajabamba – 2021. En la cual concluye que: el 52% de los encuestados tienen un Nivel de Conocimiento medio con respecto al Control Interno con un rango de [52 - 80], el 38% tienen un nivel de conocimiento Alto ubicado en el rango de [81-110] y el 10% un Nivel de Conocimiento bajo con rango de [ 3 -7]. Asimismo, para la dimensión Ambiente de Control el nivel de conocimiento es alto representado por un 66%; para la dimensión Evaluación de Riesgos, existe un nivel de conocimiento Alto determinado por un 43%; en las Actividades de Control se observó que el 48% tiene un nivel de conocimiento Medio; En cuanto a la Información y Comunicación el nivel de conocimiento es Medio representado por un 66% y finalmente en las Actividades de Supervisión existe un nivel de conocimiento Alto consignado por el 43%. Igualmente, Bernaldo (2019) en su tesis titulada, Aplicación de un sistema de control interno y la eficacia de la toma de decisiones

en las cooperativas de ahorro y crédito en el Perú, donde muestran que la mayoría de trabajadores, que laboran en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú, creen que el Sistema de Control Interno “No” se aplica en forma adecuada y correcta con un porcentaje de 57,69%; por otro lado el 42,31% de encuestados señaló que “Sí” se lleva de manera adecuada. Asimismo, Chumpitaz (2023) en su tesis titulada la gestión administrativa y la calidad de servicios en el banco de la Nación, Lima metropolitana, año 2021, en la cual concluye que el grado de correlación es positiva muy fuerte entre las dos variables gestión administrativa y la calidad de servicios (sig. bilateral =  $0.000 < 0.01$ ;  $Rho = .872^{**}$ ). En conclusión, para la calidad de servicios es importante la correcta implementación de la gestión administrativa y sus dimensiones, a fin de lograr la mejora e incrementos de productividad, efectividad y eficacia de los funcionarios del banco, los cuales nos ayudaran lograr la satisfacción del cliente y usuarios del banco de la nación. Del mismo modo, Caico (2020), en su tesis titulada Analisis de la calidad de Servicio y su influencia en la satisfaccion percibida en una entidad financiera en la ciudad de Agaytia, Huánuco, 2019, en la cual precisa en cuanto a las dimensiones que mayor predominan en la calidad de servicio son elementos tangibles (28,6%), empatía (27,1%) y capacidad de respuesta (28,6%) en cuanto a satisfacción del cliente las que predominan: desempeño del servicio (28,6%) transparencia y comunicación (26,6%) y nivel de satisfacción (25,6%). En cuanto a la hipótesis, la empatía si influye significativamente en la calidad de servicio en la caja Huancayo, agencia Aguaytía ( $r=0,343$ ;  $p < 0,000$ ). El estudio concluye que existen otras dimensiones de la calidad de servicio tales como nivel de satisfacción, capacidad de respuesta y transparencia y comunicación que influyen en la satisfacción del cliente de la Caja Huancayo agencia Aguaytia.

### 5.3. Contrastación de Hipótesis

#### 5.3.1. Hipótesis general

H<sub>0</sub> El control interno **NO** se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

H<sub>1</sub> El control interno se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

**Tabla 9**

*Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis general*

|                              | Valor               | df | Significación asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 29,553 <sup>a</sup> | 4  | ,000                                    |
| Razón de verosimilitud       | 27,592              | 4  | ,000                                    |
| Asociación lineal por lineal | 17,613              | 1  | ,000                                    |
| N de casos válidos           | 30                  |    |                                         |

De acuerdo a la tabla 9, el valor de significancia es 0,000 menor que 0,05 (0,000<0,05) por lo que rechazamos la hipótesis nula H<sub>0</sub> y aceptamos la hipótesis alternativa H<sub>1</sub>: El control interno se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

### 5.3.2. Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub> El ambiente de control NO se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

H<sub>1</sub> El ambiente de control se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

**Tabla 10**

*Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis específica 1*

|                              | Valor               | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 33,727 <sup>a</sup> | 4  | ,000                                       |
| Razón de verosimilitud       | 28,777              | 4  | ,000                                       |
| Asociación lineal por lineal | 19,926              | 1  | ,000                                       |
| N de casos válidos           | 30                  |    |                                            |

De acuerdo a la tabla 10, el valor de significancia es 0,000 menor que 0,05 (0,000<0,05) por lo que rechazamos la hipótesis nula H<sub>0</sub> y aceptamos la hipótesis alternativa H<sub>1</sub>: El ambiente de control se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

### 5.3.3. Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub> La evaluación de riesgos NO se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

H<sub>1</sub> La evaluación de riesgos se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

**Tabla 11***Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis específica 2*

|                              | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 24,715 <sup>a</sup> | 4  | ,000                                 |
| Razón de verosimilitud       | 24,460              | 4  | ,000                                 |
| Asociación lineal por lineal | 17,289              | 1  | ,000                                 |
| N de casos válidos           | 30                  |    |                                      |

De acuerdo a la tabla 11, el valor de significancia es 0,000 menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) por lo que rechazamos la hipótesis nula  $H_0$  y aceptamos la hipótesis alternativa  $H_1$ : La evaluación de riesgos se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

#### 5.3.4. Hipótesis específica 3

$H_0$  Las actividades de control NO se relacionan significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

$H_1$  Las actividades de control se relacionan significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

**Tabla 12***Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis específica 3*

|                              | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 24,715 <sup>a</sup> | 4  | ,000                                 |
| Razón de verosimilitud       | 24,460              | 4  | ,000                                 |
| Asociación lineal por lineal | 17,289              | 1  | ,000                                 |
| N de casos válidos           | 30                  |    |                                      |

De acuerdo a la tabla 12, el valor de significancia es 0,000 menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) por lo que rechazamos la hipótesis nula  $H_0$  y aceptamos la hipótesis alternativa  $H_1$ : Las actividades de control se relacionan significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

#### 5.3.5. *Hipótesis específica 4*

$H_0$  La información y comunicación NO se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

$H_1$  La información y comunicación se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

**Tabla 13**

*Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis específica 4*

|                              | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 24,783 <sup>a</sup> | 4  | ,000                                 |
| Razón de verosimilitud       | 24,556              | 4  | ,000                                 |
| Asociación lineal por lineal | 15,372              | 1  | ,000                                 |
| N de casos válidos           | 30                  |    |                                      |

De acuerdo a la tabla 13, el valor de significancia es 0,000 menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) por lo que rechazamos la hipótesis nula  $H_0$  y aceptamos la hipótesis alternativa  $H_1$ : La información y comunicación se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

### 5.3.6. Hipótesis específica 5

H<sub>0</sub> El monitoreo NO se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

H<sub>1</sub> El monitoreo se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

**Tabla 14**

*Pruebas de Chi-cuadrado hipótesis específica 5*

|                              | Valor               | df | Significación<br>asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 18,323 <sup>a</sup> | 4  | ,001                                    |
| Razón de verosimilitud       | 19,676              | 4  | ,001                                    |
| Asociación lineal por lineal | 9,517               | 1  | ,002                                    |
| N de casos válidos           | 30                  |    |                                         |

De acuerdo a la tabla 14, el valor de significancia es 0,001 menor que 0,05 (0,001<0,05) por lo que rechazamos la hipótesis nula H<sub>0</sub> y aceptamos la hipótesis alternativa H<sub>1</sub>: El monitoreo se relaciona significativamente con la calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Chota, periodo 2021.

## CONCLUSIONES

1. Los resultados evidencian que, el control interno se relaciona de manera significativa ( $p-0.000 < 0.05$ ) con la calidad de servicio al cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota, con asociación alta con un coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.794). Es decir, Esto vinculado a que, el control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota es valorado como medio con un gran porcentaje (60%), y la calidad de servicio al cliente está valorada como aceptable con un gran porcentaje (76.7%).
2. El ambiente de control se relaciona con la calidad de servicio al cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0.845$  lo que indica que existe una asociación o relación significativa alta; esto vinculado a que, 40% están de acuerdo en que la institución está comprometida con la integridad y valores éticos; el 57% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, respecto si la toma de decisiones se realiza en función a sus políticas institucionales y el 50 % están de acuerdo que se tiene en cuenta la competencia profesional.
3. La evaluación de riesgos se relaciona con la calidad de servicio al cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0.813$  lo que indica que existe una asociación o relación significativa alta; vinculado a que, el 47% están de acuerdo en que la institución identifica y analiza los riesgos, el 60% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, respecto si evalúan la posibilidad de riesgo de fraude en la institución y el 57% están de acuerdo que se identifica y analiza cambios significativos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota.

4. Se determinó que las actividades de control se relacionan con la calidad de servicio al cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0.813$  lo que indica que existe una asociación o relación significativa alta; esto vinculado a que, el 47% están de acuerdo en que la institución selecciona y desarrolla actividades de control, el 53% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, respecto si selecciona y desarrolla controles generales de tecnología en la institución y el 60% están de acuerdo que se Implementa políticas y procedimientos en la CMAC.
5. La comunicación e información se relaciona con la calidad de servicio al cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0.776$  lo que indica que existe una asociación o relación significativa alta; esto vinculado a que, el 47% están de acuerdo en que la institución genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno, el 60% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, respecto si los canales de comunicación garantizan que la información llegue a cada destinatario y el 57% están de acuerdo a que se comunica periódicamente la efectividad de las líneas de Comunicación de la información para apoyar el Control Interno.
6. Se determinó que el Monitoreo se relaciona con la calidad de servicio al cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0.603$  lo que indica que tienen una asociación o relación significativa moderada, esto vinculado a que , el 40% están de acuerdo que la institución realiza evaluaciones para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando adecuadamente, el 50% están de acuerdo, que las deficiencias detectadas son comunicadas oportunamente a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota, fortalecer el control interno a través de sus componentes: Ambiente de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de control, Información y Comunicación y Monitoreo); es decir, promoviendo un ambiente ético e implementar mejoras que permitan planificar y ejecutar adecuadamente la evaluación y control del riesgo valorado, para dar respuesta al mismo, fortalecer las políticas y procedimientos para las actividades de control, mejorar los mecanismos y procedimientos de información y comunicación, así mismo, el monitoreo, para realizar un mejor control interno y se vea reflejado en la calidad de servicio al cliente.
2. Se recomienda a la gerencia de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota para mantener la fidelidad de sus clientes generar mayores promociones, sorteos y buscar mecanismos para brindar estímulos a los clientes, reconociendo su antigüedad como clientes, recompensando su confianza en la entidad financiera, ya sea mediante pequeños premios, descuentos, ofertas exclusivas o reconocimientos que incrementen su motivación. La CMAC de Piura debe de tratar de conservar sus clientes más continuos, brindando una experiencia agradable al cliente, mejorando la calidad de servicio de la entidad financiera para incrementar su percepción y tener más recomendaciones.
3. También se recomienda a la gerencia de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota tener un adecuado clima organizacional, trabajo en equipo, buen trato, incentivar y reconocer su trabajo, a fin de generar mayor motivación y valoración en su desempeño laboral y

profesional, a su vez contribuye al cumplimiento de las funciones generales y específicas. Asimismo, difundir las normativas, documentos de gestión y actualización de los mismos debido a que mejoraría de forma directa la calidad de servicio al cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbieto, S. (12 de 08 de 2020). El sistema de control interno y su importancia en el contexto del COVID-19. *La crisis sanitaria mundial*. Lima: PricewaterhouseCoopers S. Civil de R.L. Obtenido de <https://desafios.pwc.pe/sistema-de-control-interno-importancia-covid-19/>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3er ed.). Colombia: Prentice Hall.
- Bernaldo , C. D. (2019). *Aplicación de un sistema de control interno y la eficacia de la toma de decisiones en las cooperativas de ahorro y crédito en el Perú*. Lima: [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13084/3539>
- Caico, M. T. (2020). *Análisis de la calidad de los servicios y su influencia en la satisfaccion percibida en una entidad financiera en la ciudad de Aguaytia, 2019*. Huánuco: [Tesis de Pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2710>
- Camino, C. A. (2018). *La Gestión de Calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Santa Rosa de Patután", Ecuador*. Ecuador: [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Indoamérica]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/847>
- Chumpitaz, J. C. (2023). *La gestión administrativa y la calidad de servicios en el banco de la Nación, Lima metropolitana, año 2021*. Lima: [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6902>
- Chuquipiondo, A. F. (2022). *Relación de la percepción del servicio del cliente y la calidad del servicio de la banca digital en la Agencia Tarapacá Cajamarca del BBVA, 2019*. Cajamarca: [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].

- Repositorio Institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.14074/5877>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [COSO]. (2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. (España, Trad.) pwc.
- Control interno y el área de créditos de Caja Huancayo, Los Olivos, 2018*. (2019). Lima: [Tesis de Pregrado, Universidad cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36181>
- Decreto Legislativo N° 248-81 EF, Funcionamiento de la Caja Piura. (04 de noviembre de 1981). *Normas Legales*. Diario Oficial el Peruano.
- Decreto Supremo N° 157-90-EF, Funcionamiento en el país de las Cajas Municipales de Ahorro y Credito. (28 de mayo de 1990). *Normas Legales*. Diario Oficial el Peruano.
- Deming. (1986). La revolución de la calidad y las herramientas de la estadística . *Ciencia y Tecnología*.
- Díaz, E. F. (2016). *Propuesta de un plan de calidad para mejorar la atención al cliente en el Banco de Crédito del Perú - sucursal Moyobamba*. Trujillo: [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8907>
- Duque, E. J. (2005). Revisión del Concepto de calidad del Servicio y sus Modelos de Medición. *Innovar*, 17.
- García, X. L., Maldonado, H. O., Galarza, C. E., & Grijalva, G. G. (2019). *Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador*. Ecuador: [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002>

- Gryna, F., Chua, R., & Defeo, J. (2007). *Método Juran. Análisis y Planeación de la Calidad* (5ta ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Mc Graw-Hill Education.
- Hurtado, Y. M. (2017). *Control interno y gestión de créditos y cobranzas en la oficina de mibanco Cutervo- Cajamarca 2017*. Lima: [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Telesup]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.utesup.edu.pe/handle/UTELESUP/171>
- Ipsos. (17 de agosto de 2018). *Imagen y posicionamiento de la banca personal*. Obtenido de <https://www.ipsos.com>
- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y modificatorias. (06 de diciembre de 1996). *Normas Legales*. Diario Oficial el Peruano.
- Ley N° 26887, Ley General de Sociedades y modificatorias. (05 de diciembre de 1997). *Normas Legales*. Diario Oficial el Peruano.
- Limbato, C. (29 de 11 de 2018). Calidad de servicio en América Latina: promoción de inversiones para operadores y herramientas para usuarios. *Digital de ASIET*, 28. Obtenido de <https://asiet.lat/actualidad/opinion/calidad-servicio-america-latina-promocion-inversiones-operadores-herramientas-usuarios/>
- Ojeda, M. M., & López, L. (2000). Deming: la revolución de la calidad y las herramientas de la estadística. *La ciencia y el Hombre*, 11.
- Philip, B. (1997). *La calidad no Cuesta. El arte de Cerciorarse de la Calidad*. Mexico: McGraw Hill.
- Ramos, D. (2019). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Agencia Primavera-Banco de Crédito del Perú –Trujillo - Año 2017*. Trujillo:

Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional.

Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12881>

Resolución SBS N° 812-97, Conversión de la CMAC de Piura a Sociedad Anónima

Cerrada. (19 de noviembre de 1997). *Normas Legales*. Diario Oficial el Peruano.

Rodríguez, D. T. (2021). *Control Interno en los Colaboradores de la Cooperativa Ahorro y*

*Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. Cajabamba - 2021*. Cajamarca: [Tesis de

Pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional. Obtenido

de <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4633>

Sánchez , H., Reyes, C., & Mejía , K. (2018). *Manual de términos en investigación*

*científica, tecnológica y humanística* (1era ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma.

## **APÉNDICES**

## Apéndice A: Instrumento de recolección de datos

Sres.

Gracias por responder el cuestionario.

Como parte de mi tesis en la Universidad Nacional del Cajamarca, estoy realizando una investigación sobre “El Control Interno y su relación con la Calidad de Servicio al Cliente de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota, periodo 2021.”

Señalar con (X) la opción de su criterio:

**Tabla 15**

*Instrumento de recolección de datos*

| CUESTIONARIO                                                                                                                                                             | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| <b>Control Interno</b>                                                                                                                                                   |                          |               |                                 |            |                       |
| <b>Ambiente de Control</b>                                                                                                                                               |                          |               |                                 |            |                       |
| 1. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota está comprometida con integridad y valores éticos.                              |                          |               |                                 |            |                       |
| 2. La toma de decisiones de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota se realiza de acuerdo a sus políticas institucionales. |                          |               |                                 |            |                       |
| 3. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota tiene en cuenta la competencia profesional.                                     |                          |               |                                 |            |                       |
| <b>Evaluación de Riesgos</b>                                                                                                                                             |                          |               |                                 |            |                       |
| 4. En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota se Identifica y analiza los riesgos                                          |                          |               |                                 |            |                       |
| 5. En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota evalúan la posibilidad de riesgo de fraude                                   |                          |               |                                 |            |                       |
| 6. Se identifica y analiza cambios significativos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota                               |                          |               |                                 |            |                       |
| <b>Actividades de control</b>                                                                                                                                            |                          |               |                                 |            |                       |
| 7. Selecciona y desarrolla actividades de control en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota                               |                          |               |                                 |            |                       |
| 8. Selecciona y desarrolla controles generales de tecnología en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota                    |                          |               |                                 |            |                       |

| <b>CUESTIONARIO</b>                                                                                                                                 | <b>Totalmente en desacuerdo</b> | <b>En desacuerdo</b> | <b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b> | <b>De acuerdo</b> | <b>Totalmente de acuerdo</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|----------------------------------------|-------------------|------------------------------|
| 9. Implementa políticas y procedimientos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada Agencia Chota                   |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| <b>Información y Comunicación</b>                                                                                                                   |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| 10. La institución genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.                               |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| 11. Los canales de comunicación garantizan que la información llegue a cada destinatario                                                            |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| 12. Se comunica periódicamente la efectividad de las líneas de Comunicación de la información para apoyar el Control Interno                        |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| <b>Monitoreo</b>                                                                                                                                    |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| 13. Se realiza evaluaciones para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando adecuadamente                    |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| 14. Las deficiencias detectadas son comunicadas oportunamente a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| <b>Calidad de servicio</b>                                                                                                                          |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| <b>Elementos Tangibles</b>                                                                                                                          |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| 15. Se tiene instalaciones físicas adecuada para la atención al cliente en la Agencia Chota Caja Piura                                              |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| 16. Se cuenta con equipamiento moderno para la atención al cliente en la Agencia Chota de Caja Piura                                                |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| 17. Los trabajadores de Caja Piura Agencia Chota son pulcros en su vestimenta y actitudes que facilitan la atención al cliente.                     |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| <b>Fiabilidad</b>                                                                                                                                   |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| 18. Los trabajadores de Caja Piura Agencia Chota brindan un servicio oportuno                                                                       |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| 19. En las operaciones que realiza, los trabajadores de Caja Piura Agencia Chota brindan la información precisa                                     |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| 20. Dentro de la institución, los trabajadores de la Caja Piura agencia Chota muestran interés en la solución de sus problemas                      |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| <b>Atención al cliente</b>                                                                                                                          |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| 21. Los trabajadores de Caja Piura Agencia Chota ofrecen atención rápida para sus inquietudes                                                       |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| 22. Los trabajadores de Caja Piura Agencia Chota ofrecen su disposición de ayuda en las operaciones realizadas                                      |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| 23. Los trabajadores de Caja Piura Agencia Chota realizan la Comunicación oportuna de procedimientos                                                |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| <b>Seguridad</b>                                                                                                                                    |                                 |                      |                                        |                   |                              |
| 24. Los trabajadores de la Caja Piura agencia Chota le transmiten confianza al momento de realizar sus operaciones.                                 |                                 |                      |                                        |                   |                              |

| <b>CUESTIONARIO</b>                                                                                                    | <b>Totalmente<br/>en<br/>desacuerdo</b> | <b>En<br/>desacuerdo</b> | <b>Ni de<br/>acuerdo, ni<br/>en<br/>desacuerdo</b> | <b>De acuerdo</b> | <b>Totalmente<br/>de acuerdo</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------|
| 25. Los trabajadores de la Caja Piura agencia Chota le atienden con amabilidad al momento de realizar sus operaciones. |                                         |                          |                                                    |                   |                                  |
| 26. Los trabajadores de la Caja Piura agencia Chota cuentan con conocimientos suficientes para resolver sus problemas. |                                         |                          |                                                    |                   |                                  |
| <b>Empatía</b>                                                                                                         |                                         |                          |                                                    |                   |                                  |
| 27. En la Caja Piura agencia Chota brindan atención personalizada                                                      |                                         |                          |                                                    |                   |                                  |
| 28. Los trabajadores de Caja Piura agencia Chota le atienden de acuerdo a sus necesidades específicas                  |                                         |                          |                                                    |                   |                                  |
| 29. La Caja Piura agencia Chota tiene horarios, productos y servicios para satisfacer las necesidades del cliente      |                                         |                          |                                                    |                   |                                  |

## Apéndice B: Índices de valoración y puntos de corte para agrupación de variables

**Tabla 16**

*Agrupación de las variables Control Interno y Calidad de Servicio*

|                            |            |            |
|----------------------------|------------|------------|
| <b>Control Interno</b>     | De 14 a 33 | Débil      |
|                            | De 33 a 51 | Medio      |
|                            | De 51 a 70 | Fuerte     |
| <b>Calidad de servicio</b> | De 15 a 35 | Deficiente |
|                            | De 35 a 55 | Aceptable  |
|                            | De 55 a 75 | excelente  |

(\*) Puntos de corte determinados mediante Baremo. El mismo procedimiento se siguió para la agrupación de las dimensiones de la variable Control Interno.

(\*) Se realizó una escala de valores de las alternativas de la siguiente manera:

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

(\*) Seguidamente, se calculó el valor mínimo y máximo para cada una de las variables y dimensiones: En este caso: la variable Control Interno cuenta con 14 Ítems de acuerdo a la escala de valores:

Valor Mínimo:  $1 \times 14 = 14$

Valor Máximo:  $5 \times 14 = 70$

## Apéndice C: Procesamiento Estadístico

**Tabla 17**

*Escala de Valoración*

| Nula | Muy Baja   | Baja        | Regular     | Buena      | Excelente   | Perfecta |
|------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|----------|
| 0    | 0.1 a 0.15 | 0.16 a 0.29 | 0.30 a 0.69 | 0.70– 0.84 | 0.85 – 0.95 | 0.96 a 1 |

Nota: Adaptado de Hernández, et. al. (2014)

**Tabla 18**

*Estadísticas de fiabilidad - Control Interno*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,929             | 14             |

La confiabilidad es 0.929, lo cual indica que el cuestionario es excelente para su aplicación.

**Tabla 19**

*Estadísticas de fiabilidad - Calidad de servicio*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,805             | 15             |

La confiabilidad es 0.805, lo cual indica que el cuestionario es bueno para su aplicación.