



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia
de Administración del Área Logística de la
Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Luis Alberto Orozco Carlos

ASESOR:

Dr. Hugo Prado López

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2018

Página del Jurado

Dr. Edwin Martínez López
Presidente

Mgr. Santiago Gallarday Morales
Secretario

Mgr, Miluska Vega Guevara
Vocal

Dedicatoria

A mi familia por su paciencia y comprensión para mi desarrollo profesional.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo

Declaratoria de autenticidad

Yo, Luis Alberto Orozco Carlos, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: con la tesis titulada “Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, noviembre de 2016

Luis Alberto Orozco Carlos

DNI: 08563869

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado calificador

Presento la tesis titulada “Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre control interno y calidad de servicios en la Municipalidad de Lima.

El estudio de tesis está constituido por ocho capítulos. En el primer capítulo se muestra la introducción. En el segundo capítulo, se muestra el marco metodológico. En el capítulo tercero se presentan los resultados. En el cuarto capítulo, se presenta la discusión y en el quinto las conclusiones a las que se arriban. En el capítulo seis las recomendaciones. Se finaliza con el capítulos siete, en donde se precisan las referencias bibliográficas y el capítulo ocho con los anexos.

Los resultados hallados en la investigación evidencian la existencia de relación significativa entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

Contenido

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	xiii
1.1. Antecedentes	14
1.1.1. Antecedentes internacionales	14
1.1.2. Antecedentes nacionales	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.2.1 Control interno	18
1.2.2 Calidad de servicio	27
1.3. Justificación	31
1.4. Problema	32
1.5. Hipótesis	35
1.6. Objetivos	36
II. Marco metodológico	38
2.1. Variables	39
2.2. Operacionalización de variables	40
2.3. Metodología	41
2.4. Tipos de estudio	42
2.5. Diseño	42
2.6. Población, muestra y muestreo	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8. Métodos de análisis de datos	46
2.9. Aspectos éticos	47

	viii
III. Resultados	48
3.1. Resultados descriptivos	49
3.2. Comprobación de hipótesis	56
IV. Discusión	62
V. Conclusiones	66
VI. Recomendaciones	69
VII. Referencias	72
Anexos	76
Anexo 1. Artículo científico	77
Anexo 2. Matriz de consistencia	85
Anexo 3. Consentimiento por la institución	87
Anexo 4. Matriz de datos	88
Anexo 5. Instrumentos	92
Anexo 6. Formato de validación	96
Anexo 7. Inprpant de resultados	100

Lista de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la control interno	40
Tabla 2: Operacionalización de la variable calidad de servicio	41
Tabla 3: Niveles de interpretación del cuestionario de valoración del control interno	44
Tabla 4: Niveles de interpretación del cuestionario de valoración de calidad de servicio	45
Tabla 5: Coeficiente de Fiabilidad de la escalas de medición	46
Tabla 6: Niveles de control interno	49
Tabla 7: Niveles de percepción de la calidad de servicio	50
Tabla 8: Niveles de percepción de elementos tangibles	51
Tabla 9: Niveles de percepción de fiabilidad	52
Tabla 10: Niveles de percepción de capacidad de respuesta	53
Tabla 11: Niveles de percepción de seguridad	54
Tabla 12: Niveles de percepción de empatía	55
Tabla 13: Correlación de Spearman entre control interno y calidad de servicio	56
Tabla 14: Correlación de Spearman entre control interno y elementos tangibles	57
Tabla 15: Correlación de Spearman entre control interno y fiabilidad	58
Tabla 16: Correlación de Spearman entre control interno y capacidad de respuesta	59
Tabla 17: Correlación de Spearman entre control interno y seguridad	60
Tabla 18: Correlación de Spearman entre control interno y empatía	61

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Niveles de control interno	49
Figura 2: Niveles de percepción de la calidad de servicio	50
Figura 3: Niveles de percepción de elementos tangibles	51
Figura 4: Niveles de percepción de fiabilidad	52
Figura 5: Niveles de percepción de capacidad de respuesta	53
Figura 6: Niveles de percepción de seguridad	54
Figura 7: Niveles de percepción de empatía	55

Resumen

En la investigación titulada “Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016”, tiene el propósito de determinar la relación entre la implementación del control interno y la calidad de servicio en una municipalidad provincial.

El tipo de investigación fue básica, el diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 70 servidores públicos de la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana, quienes fueron seleccionados en forma no probabilística. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.885, en el cuestionario de valoración del control interno y 0.776 en el cuestionario de valoración de la calidad de servicio.

Los resultados hacen concluir que existe relación significativa ($r=0.571$; $p<.05$) entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016. Estos resultados indican que a mayor control interno mejor percepción de la calidad de servicios.

Palabras claves: Control interno, calidad de servicio, gestión pública

Abstract

In the investigation internal titled "Control and quality of service in Subgerencia of Administration of the Logistical area of the Metropolitan Municipality of Lima, year 2016", he/she has the purpose of determining the relationship between the implementation of the internal control and the quality of service in a provincial municipality.

The investigation type was basic, the design not experimental, traverse and correlacional. The sample was composed by 70 public servants of Subgerencia of Administration of the Logistical area of the Metropolitan Municipality who were selected in non probabilistic form. The used technique was the survey and the instrument to gather the data it was the questionnaire. With the purpose of determining the validity of the instruments the trial of experts it was used and the dependability was calculated using the Coefficient Alpha of Cronbach being the result 0.885, in the questionnaire of valuation of the internal control and 0.776 in the questionnaire of valuation of the quality of service.

The results make conclude that significant relationship exists ($r = 0.571$; $p < .05$) between internal control and quality of service in Subgerencia Administration of the Logistical area of the Metropolitan Municipality of Lima, year 2016. These results indicate that to bigger control better internal perception of the quality of services.

Key words: Internal control, quality of service, public management

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Dugarte (2012), en su tesis titulada *Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal*, tuvo como objetivo, determinar patrones de control interno para la prevención de fallas en obras civiles. El estudio fue de tipo descriptivo y explicativo. La muestra estuvo conformada de manera intencional y estuvo constituida por veinte funcionarios de la Dirección de Ingeniería de cuatro Municipios del estado Mérida. Para recolectar los datos se usó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario de treinta y cuatro preguntas cerradas con respuestas dicotómicas. El autor estableció pautas de control interno en el ámbito administrativo para prevenir deficiencias en la ejecución de obras civiles. Se comprobó que estas pautas incrementan la eficacia y efectividad de la gestión administrativa para manejar y gestionar los recursos públicos, además se constituyeron como antecedente normativo para otro tipo de acciones.

Cárdenas (2012), en su tesis titulada *Evaluación del impacto del modelo estándar de control interno (MECI) como herramienta de gestión para algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira*, tuvo como objetivo determinar el resultado de la aplicación de un modelo de control interno para gestionar una entidad pública. Para la realización del estudio, la metodología fue estructurada cualitativamente a través del estudio de caso. La muestra estuvo constituida por funcionarios de tres entidades públicas de la ciudad de Palmira. Se utilizaron entrevistas estructuradas para obtener apreciaciones narrativas de los funcionarios con respecto a la implementación del control interno. El autor concluye que la implementación del control interno no impactó favorablemente en la gestión, atribuyendo sus resultados a que no se contemplaron oportunamente procesos de sensibilización o apropiación de la naturaleza del control interno ni de las bondades que ofrece para mejorar la eficacia de la institución. Es necesario propiciar una cultura organizacional que favorezca el cumplimiento del control interno ya que solo a través de ella la implementación será favorable.

Reyes y Reyes (2012), en su investigación titulada *Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores*, tuvieron el objetivo de estudiar las variables que se relacionan mejor con la percepción favorable de la calidad de servicio. De la exploración las distintas variables que afectan la calidad de servicio se proponen estrategias de mejora. Se utilizó un tipo de estudio cuantitativo y diseño correlacional causal. Se utilizó el método estadístico multivariable: regresión múltiple para comprobar las hipótesis. Entre las conclusiones a las que arriba este investigador se rescata que el planeamiento estratégico institucional mejora la calidad del servicio educativo.

Gonzales (2015), en su investigación titulada, *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual*, tuvo como objetivo valorar y optimizar la calidad de servicio percibida utilizando un enfoque de gestión por procesos. La metodología utilizada es de tipo descriptiva y diseño no experimental. El instrumento fue la escala multidimensional Servqual adaptada para trabajadores bancarios. Para recolectar los datos se usaron diversas técnicas como: encuesta complementándose con entrevistas, revisión documental y observación directa. Los resultados evidencian las principales brechas de insatisfacción en la calidad del servicio a partir de las percepciones de los clientes, son aquellas que se asocian con el tiempo de servicio, por lo que se plantea un conjunto de acciones que contribuyan a la mejora de la calidad percibida.

Pedraza, Lavín y Bernal (2014), en su investigación titulada *Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud*, estudiaron la calidad de los servicios de salud en el sector público mexicano. La investigación fue de tipo cuantitativa con método multicaso. Se aplicó cuestionario a usuarios de seis hospitales. En relación a la evaluación de la calidad de los servicios de salud desde la percepción de los usuarios, se encontró que estos se presentan en un nivel “regular”, siendo que el tiempos de espera y capacidad de respuesta los valores más bajos obtenidos y es lo que menos satisfacción con el servicio ofrecía.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Menacho (2015) en su tesis titulada *Incidencia del control interno en el manejo del fondo de caja chica de la Unidad Ejecutora N° 02-DIRECFIN-PNP, AÑO 2015*, tuvo el objetivos de determinar la incidencia del sistema de control interno en el manejo del fondo de caja chica de la Unidad Ejecutora N° 02-DIRECFIN-PNP en el Año 2015. El alcance del estudio fue descriptivo y con enfoque cuantitativo. Fue sujeto de esta investigación el sistema de control interno y el sistema de tesorería; el escenario del estudio, tuvo alcance a nivel local. Para la obtención de los resultados se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental y la técnica de la encuesta aplicando un cuestionario a una muestra de 100 miembros policiales. De los resultados encontrados y su análisis respectivo se llegó a las siguientes consideraciones finales: Primero, se concluye que la incidencia del sistema de control interno es significativa en los fondos de caja chica, pues constituye un hecho importante y necesario para determinar el cumplimiento de las metas y objetivos de las entidades públicas. Segundo, se concluye que el componente evaluación de riesgos presenta una considerable influencia en el manejo del fondo de caja chica de la Unidad Ejecutora N° 02-DIRECFIN-PNP, por ello es importante identificar los riesgos de control interno, y la forma en que afectan al mismo. Tercero, se ha determinado que el grado de incidencia del sistema de control interno en el manejo del fondo de caja chica de la Unidad Ejecutora N° 02-DIRECFIN-PNP es alto.

Janampa (2011), en su tesis titulada *El control interno y el impacto en la optimización de la gestión pública*, tuvo como propósito determinar líneas de acción que implementen el control interno a fin de facilitar la optimización de la gestión pública. La investigación fue de tipo aplicado y el diseño fue el correlacional-causal. Las técnicas que se usaron en el estudio fueron: encuesta y revisión bibliográfica, utilizándose instrumentos como el cuestionario y la ficha bibliográfica. La conclusión a la que arriba el autor señala que los procesos de control interno que se implementa en la institución logran mejorar significativamente la gestión pública ya que optimiza los procesos planificados para la consecución de los objetivos.

Aquipucho (2015), en su tesis titulada *Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao, periodo: 2010-2012*, tuvo como objetivo proponer mejoras el sistema de control interno en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua Reynoso. El estudio fue de tipo cualitativo, con método de estudio de campo y revisión documental. Los instrumentos utilizados fueron la entrevista. Los resultados reportados indican que el Control Interno influye significativamente en los procesos de contrataciones y adquisiciones, y que la falta de este control eleva el riesgo de afectar las operaciones realizadas por la municipalidad de tal modo que se sus recursos y ponen en riesgo la calidad de los servicios a los ciudadanos.

Barbarán (2013), en su tesis titulada *Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú*, tuvo como objetivo implementar el control interno en la gestión administrativa del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. El estudio corresponde a un tipo de investigación básica o pura y diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 33 empleados administrativos rentados del Comando General, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, con el fin de recoger información de interés para el estudio. Las conclusiones señalan que la implementación del control interno incide en la gestión administrativa del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. La implementación del control interno significa que el entorno de control contribuya para que los trabajadores realicen sus acciones y desarrollen sus responsabilidades de control con eficacia. Las actividades de control se instituyen para garantizar la puesta en práctica de las directivas para afrontar los riesgos que afecten e cumplimiento de objetivos institucionales.

Veliz y Villanueva (2013), en su tesis titulada *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual (Cerits) de la DISA II Lima Sur*, tuvo como propósito estudiar la calidad percibida por los usuarios de la DISA-Cerits Lima Sur. El estudio asume un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de

corte transversal. El instrumento aplicado fue una encuesta estructurada bajo el modelo Servqual los cuales fueron aplicados a 117 usuarios externos e internos de los Disa-Cerits Lima Sur. Los resultados muestran que la calidad percibida por los usuarios está en concordancia con las expectativas por lo que las bajas las bajas coberturas de atención tienen otros factores que la explican.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1 Control interno

En el ciclo de gestión siempre van a haber por lo menos fases de planificación implementación y evaluación. Durante la planificación se formulan objetivos que se ejecutaran durante la fase de implementación para finalmente asegurar, mediante la evaluación que dichos objetivos realmente se cumplieron. Sin embargo, dentro del enfoque de procesos no necesariamente se va a esperar que el proyecto o actividad concluya para recién evaluar, se requieren procesos intermedios permanentes para asegurar el cumplimiento de estos objetivos y el control interno brinda esta posibilidad.

Como manifiestan Pérez (2002), el control tiene la función de consolidar el logro de los propósitos establecidos en el momento de planeación. El control se concentra en intervenir para asegurar los riesgos de tal modo que se asegura que lo planificado se cumpla. Básicamente el control no está pensado para resolver problemas de mala planificación sino de resolver situaciones imprevistas que suceden en la administración y gestión como resultado de factores externos e internos que la afectan. Vendría a ser como el instrumento de la gestión del cambio que busca adaptación al entorno y coordinación entre unidades; es decir, se requieren procesos que permitan hacer funcionar mecanismos de control que faciliten que las actividades internas sean coherentes con los fines de la institución y las exigencias del entorno.

Como se observa, el control es actuación propia a la acción humana desde siempre, de tal modo que ha desarrollado desde la sencilla necesidad de

seguridad individual o colectiva hasta la imperiosidad de “verificar el cumplimiento de los objetivos preestablecidos y sus acciones resultantes” (Martínez, 2010, p. 59).

Otro aspecto que considera el control interna tiene que ver con la discrecionalidad en la toma de decisiones. Para Amat (2002) el logro de los objetivos estratégicos que cualquier institución exige, sobre todo si se cuenta con una estructura grande, se requiere su fragmentación en diferentes objetivos operativos para las diferentes instancias de responsabilidad. En función de estos elementos mencionados el resultado es que al final se cuenta con diferentes objetivos, responsabilidades y recursos; es decir, cada instancia toma decisiones y obtiene unos determinados resultados intermedios. Debido a ello se requiere control en estos procesos internos ya que se requiere asegurar que estos objetivos operativos no se desvíen del objetivo estratégico. Como indica Almela (1991) se requiere aplicar controles en las instancias donde se delegan responsabilidades.

Por su parte Capote (2001), refirió:

El control interno contiene la planificación y organización de la regulación de todas las operaciones, procesos o acciones acordados dentro de una institución debido a que un sistema de control interno se amplía más allá de aquellos asuntos que se asocian directamente con las funciones. (p. 79)

Sea cual sea el alcance del control interno, lo cierto es que su principal función es asegurar que los objetivos se cumplan. Para ello se evalúan y gestiona los riesgos Barrio y Barrio (2008), y no necesariamente desde afuera sino que responde a un principio de autocontrol Díaz (2002), es decir los mismos operadores ejercen el control bajo la supervisión de la instancia superior.

Es por ello que el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013), que es una autoridad en el tema, conceptualiza el control interno del siguiente modo:

Es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (p.3)

Como se observa, esta definición es deliberadamente extensa. Incluye conceptos sustanciales que son esenciales para las instituciones sobre todo a asuntos como el diseño, implementación y desarrollo del control interno, estableciéndose de esa manera fundamentos para su aplicación en instituciones que funcionen en diversas estructuras organizacionales, sectores y regiones territoriales.

Describiendo más exhaustivamente la definición planteada se observa que el control interno:

- Está encaminado al logro de objetivos organizacionales.
- Son procesos que se compone de tareas y actividades continuadas; es un instrumento para lograr un fin, y no necesariamente es el fin.
- Es realizado por las personas durante todos los procesos del que forma parte. No solo es normar sino concientizar a las personas para que regulen su comportamiento en función del control interno.
- Proporciona seguridad razonable para que los objetivos institucionales se cumplan.
- Es adaptable a cualquier estructura organizacional; asimismo, es flexible para su aplicación.

Del mismo modo, el modelo COSO (2013), determina tres clases de objetivos, que posibilitan a las instituciones ubicarse en diversos matices del control interno:

- Objetivos operativos: Se refiere a los niveles de efectividad y eficiencia de las operaciones de la institución.
- Objetivos de información. Se refiere a la información financiera y no financiera interna y externa asociados a la confiabilidad, oportunidad y transparencia de la institución.
- Objetivos de cumplimiento. Se refiere a al cumplimiento de la normativa a las que las instituciones deben su organicidad.

Perspectiva teórica del control

De acuerdo a Sunder (2005), la perspectiva del control tienen dos connotaciones: el control *en* las organizaciones y el control *de* las organizaciones. En el primer caso, el control resulta ser un mecanismo regulador entre el conflicto y la cooperación (situaciones que subsisten en toda actividad económica o administrativa). Por el contrario, el control de las organizaciones alude al mecanismo que sirve para lograr objetivos, haciéndose énfasis en las jerarquías para determinar dicho control. De esta manera el control puede ser horizontal, de tal modo que regula los conflictos desde las relaciones simétricas, mientras que en el segundo caso el control es más bien vertical, ya que lo que se busca es manipular a los agentes para que dirijan su accionar hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Siguiendo a Sunder (2005), indicó:

Las organizaciones están compuestas por individuos, cada uno de los cuales está obligado a aportar recursos y tiene el derecho a recibir compensaciones a cambio. La búsqueda de los individuos por alcanzar su propio interés puede inducir al conflicto así como a la cooperación. Los sistemas de contabilidad y control son diseñados para asegurar que las fuerzas centrífugas del conflicto no dominen el instinto de cooperación. (p. 28)

En cierto modo lo que el control interno hace es no permitir que el personal enfoque su esfuerzo y atención en sus intereses individuales sino en las de las organización, las que en el mejor de los casos debe de coincidir con los propios. Todo ello con el propósito de alcanzar efectividad en las operaciones organizacionales.

Es desde esta perspectiva que el Committee of sponsoring organizations of the tread ay commission (Coso, 2013), define el control interno 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 relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Dimensiones del control interno

Las dimensiones propuestas por COSO -Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), son principios que corresponden a cada componente del control interno, en la que señala que todo control interno debe considerar un ambiente de control que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades.

El ambiente de control. Se refiere al ambiente organizacional propicio a la utilización de prácticas, valores, comportamientos y reglamentos convenientes para el desarrollo del control interno y una gestión cuidadosa. De acuerdo a COSO (2013), el ambiente control se definió como:

El conjunto de reglas, procesos y estructuras que dan sustento a la implementación del control interno en la organización. El entorno de control comprende la integridad y los valores éticos de la institución y en ese sentido, se constituye en el componente que más influencia y relevancia tiene en el funcionamiento de los procesos y el desempeño de los trabajadores. Quienes se encargan de marcar

estas pautas de comportamiento son las jefaturas, direcciones o consejo institucional. Esta instancia se encarga además de plantear las metas a lograr en el tema y la supervisión del mismo. (p. 4)

Los indicadores que permiten visualizar su implementación son:

- La institución manifiesta responsabilidad con la integridad y los valores éticos que conforman los principios organizacionales.
- El consejo de administración encargado de la implementación manifiesta autonomía para supervisar del cumplimiento del sistema de control interno.
- La dirección instituye, la estructura, la línea de comunicación interna y los niveles de mando y/o compromiso para el logro de los objetivos institucionales.
- La institución manifiesta responsabilidad para contar con profesionales capaces, en concordancia con los propósitos de la institución
- La institución precisa las obligaciones de los trabajadores a nivel de control interno a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos.

La evaluación de riesgos. Son las acciones que permiten identificar, analizar y administrar los componentes que afectan desfavorablemente el desempeño de las actividades y operaciones institucionales planificadas.

De acuerdo al COSO, (2013), cada institución afronta diversidad de riesgos que se originan desde situaciones externas e internas. El riesgo es definido como la probabilidad de que algún suceso acontezca y perjudique el logro de los propósitos institucionales. La evaluación del riesgo significa el desarrollo de procesos dinámicos e interactivos que permitan la identificación y evaluación de los riesgos que atenten con el cumplimiento de objetivos. Los citados riesgos conviene ser evaluados en función de niveles concertados de tolerancia ya que de ello depende el éxito en la gestión del mismo.

Para iniciar la evaluación de riesgos es necesario establecer primero los objetivos relacionados a los distintos niveles de la institución. La dirección debe precisar estos objetivos en forma operativa,

informarlos y dar cumplimiento al mismo, con bastante transparencia y descripción para de esa manera permitir que se identifiquen y evalúen en función de los logros institucionales. La evaluación de riesgos además necesita que la dirección tome en cuenta la posible consecuencia de los cambios en el medio externo y dentro de su propio modelo organizacional, y que puedan hacer que el control interno no sea efectivo. (p. 4)

Sus indicadores son:

- La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
- La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
- La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

Actividades de control Son las políticas y operaciones de control que comunica la dirección, o nivel jerárquico competente, acerca de las funciones determinadas para el trabajador, con el propósito de aseguramiento del consecución de los objetivos de la institución señaló:

Las actividades de control son las operaciones determinadas por medio de políticas y procedimientos que favorecen la garantía de que las instrucciones de la dirección se cumplirán con exactitud y de esa manera reducir los riesgos que afecten el cumplimiento de objetivos. Las actividades de control se realizan en todos los estamentos de la institución, a través de todos sus procesos. De acuerdo a su particularidad, estas actividades de control pueden ser preventivas o de detección. La separación de funciones

regularmente está integrada a las actividades de control. (COSO, 2013, p. 4)

Sus indicadores son:

- La institución precisa y ejecuta actividades de control que favorecen a la atenuación de los riesgos hasta niveles admisibles para el logro de los objetivos.
- La institución precisa y ejecuta actividades de control a nivel de organizacional sobre las tecnologías utilizadas a fin de favorecer el logro de objetivos.
- La institución desarrolla actividades de control por medio de políticas que instituyen pautas de control interno e instrucciones para llevar estas políticas a la práctica.

Información y comunicación. A través del control del registro y la información se promueve mejores procesos de procesamiento, integración y divulgación de la información institucional. Se trata de asegurar que las bases de datos y soluciones informáticas sean asequibles y actuales, de tal modo que sirvan para otorgar confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión consideró:

La información es importante para que la institución ejecute con eficiencia el control interno y de esa manera se logre el cumplimiento de objetivos. La dirección requiere información precisa y de calidad, para que sirvan de apoyo a los otros elementos del control interno. La comunicación es un proceso permanente y reiterado de acciones que aseguran la proporción y obtención de la información necesaria que permite que todos los integrantes de la institución conozcan los pormenores de gestión de tal modo que se constituyan en unidades de control. (COSO, 2013, p. 5)

Sus indicadores son:

- La institución consigue o crea y usa información importante y de calidad para favorecer el funcionamiento del control interno.
- La institución participa la información en forma interna, incluyendo los objetivos y compromisos que son necesario asumir favorecer el funcionamiento del sistema de control.
- La institución comparte información con los grupos de interés externos sobre los asuntos clave que perjudican al funcionamiento del control interno

Actividades de supervisión. Se refiere a las acciones que deben ser admitidas en el ejercicio de las funciones establecidas, con la finalidad de custodiar y garantizar su idoneidad y calidad para el logro de los objetivos del control interno.

Las evaluaciones permanentes, las evaluaciones imparciales o una mixtura de ellas se usan para establecer si los componentes del control interno, están presentes y marchan adecuadamente. Las evaluaciones permanentes, son las acciones que proveen información pertinente. Las evaluaciones autónomas, que se realizan habitualmente, pueden modificarse en alcance y periodicidad en función de la evaluación de riesgos. (COSO, 2013, p. 5)

Sus indicadores son explicitados mediante las siguientes condiciones:

- La institución elige, diseña y ejecuta evaluaciones permanentes y/o autónomas para saber si los componentes del sistema de control interno están presentes y en marcha.
- La institución valora y hace de conocimiento las carencias de control interno de manera pertinente a los responsables de realizar medidas correctivas.

1.2.2 Calidad de servicio

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 (Crosby, 1991). Entonces, desde esta perspectiva asegurar calidad de servicio se centraría en controlar todos los procesos o etapas desarrolladas para la entrega del servicio (Gil et al., 2004).

La segunda perspectiva lleva a considerar la calidad de servicio como juicio del usuario con respecto al servicio recibido. Como señala Zeithaml (1988), “la calidad de servicio es precisada como una reflexión global o cualidad, relativa al nivel de excelencia o hegemonía del servicio” (p. 5). Visto de este modo, la calidad de servicio es visto como una actitud relacionado a la satisfacción que el usuario asume como resultado de comparar su expectativa y su percepción con respecto al servicio (Parasuraman et al., 1988).

De acuerdo a lo señalado, la disposición que brinda una compañía dependerá del discernimiento del beneficiario acerca de cómo el prestación compensa sus carestías y perspectivas (Kotler et al., 2000) y dado su carácter subjetivo es inestable en el tiempo dado que las percepciones pueden variar en función de cada experiencia asumida.

Desde lo anterior, la demarcación del término de calidad está precisada por los sucesivos componentes (Zeithaml, 1988): (1) es una definición diversa a la calidad real justa, (2) involucra un grado de meditación privilegiada, logrando una particularidad determinada de una utilidad, (3) es una valoración completa, y muchas oportunidades podría ser semejante a una cualidad y (4) es un reflexión a menudo ejecutado en un conjunto recordado.

La conceptualización fundada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) significo la columna sobre el cual diferentes investigadores se basaron para

ahondar sobre el tema, y muchos de ellos continuaron el acercamiento establecido en el modelo de la discrepancia; así por como: Barroso (2000) precisó calidad de prestación como el cotejo entre lo que el comprador espera obtener y lo que él observa que recibe.

Atributo en los productos es la conocimiento que tienen los compradores frente a la misma, se puede departir de bienes, carencias y perspectivas de los clientes que se reconocen, así como: muchas personas son forzadas a las mismos persuasiones de la prestación pero con réplicas diferentes (Carvajal y Zapata, 2012).

Perspectiva teórica de la calidad de servicios

La tesis tuvo centro sus bases teóricas de la calidad de servicios en el *modelo de las deficiencias* de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). De acuerdo a estos autores, la calidad de servicios es un juicio global que elabora un usuario luego de comparar sus expectativas con sus percepciones acerca del desempeño del servicio que recibió. Las comparaciones realizadas (GAPS) determinan cuatro tipos de discrepancias (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, citados por Serrano y López, 2007):

GAP1: Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de que la dirección de la empresa tiene sobre esas expectativas.

GAP2: Discrepancia entre la percepción que los directivos tienen sobre las expectativas de los clientes y las especificaciones de calidad de servicio.

GAP3: Discrepancia entre las especificaciones de calidad –diseño del servicio- y el servicio realmente ofrecido –realización.

GAP4: Discrepancia entre el servicio realmente ofrecido por la empresa y lo que comunica a los clientes acerca de él. (p. 3)

En un trabajo complementario a los mencionados (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1988), estos autores mejoran el modelo original, instituyendo un grupo de hipótesis relacionadas a las causas o factores que producen cada uno de los cuatro gaps anteriormente se señalaron y establecen su tamaño. Así, los autores afirman que la magnitud del gap 1 se relaciona positivamente con el número de niveles directivos en la organización y negativamente con la calidad de la comunicación ascendente. En cuanto al gap 2, que puede considerarse estrechamente asociado con la dimensión técnica de la calidad a la que sugería Grönroos (1984), los autores apuntan a que su magnitud se asocia, en todos los casos negativamente, con el grado de compromiso de la dirección con la calidad, la existencia de un proceso formal de fijación de objetivos e indicadores de calidad, el grado de estandarización de tareas y procedimientos en la organización y la opinión de los directivos acerca de hasta qué punto es factible satisfacer las expectativas de los clientes.

El tercero de los gaps analiza los aspectos más relacionados con la dimensión funcional de la calidad y se relaciona en sentido negativo con la existencia y sentimiento de trabajo en equipo, la adecuación del personal a los puestos de trabajo desempeñados, la adecuación de la tecnología utilizada al trabajo realizado dentro de la empresa, el grado de control percibido por los trabajadores y la existencia de sistemas de supervisión y control adecuados. Asimismo, se relaciona positivamente con la existencia de ambigüedad y conflicto de roles dentro de la organización. Finalmente, el cuarto de los gaps del modelo se ve afectado por la calidad de las relaciones horizontales dentro de la empresa y la tendencia a prometer en exceso.

Dimensiones

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) diferencian en los espacios de calidad del prestación, las siguientes:

Elementos tangibles: logística de fachada moderna, infraestructuras atractivas, aspecto personal y recursos visibles atractivos Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 43). Drucker (1990), 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. (p. 41)

Fiabilidad: 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 (Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 43). De acuerdo a Drucker (1990) la fiabilidad se refiere:

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. (p. 41)

Capacidad de respuesta: Habilidad para auxiliar a los usuarios y facilitar una ayuda inmediata. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 43). Drucker (1990) lo describió así:

Actitud que se expresa para auxiliar a los usuarios y para proveer el 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. (p. 41)

Seguridad: Seguridad, juicio y esmero de los empleados y su destreza para infundir fe y confidencialidad. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 44). Al respecto Drucker (1990) señaló;

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. (p. 41)

Empatía: consideración personalizado al usuario, horario ventajoso, atención personalizada de los trabajadores, inquietud por los utilidades de los usuarios y conocimiento de las intereses del usuario (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p. 44). En términos de Drucker, (1990):

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. (p. 41)

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

La tesis se justifica teóricamente porque aporta en la consolidación de dos referentes teóricos. Por un lado se encuentra el modelo COSO que propone el control interno como un concepto diferente a la supervisión vertical sino basada en la comunicación horizontal donde todos los integrantes de una institución son responsables por la consecución de los objetivos del que son responsables. Por

otro lado considera el tema de la calidad de servicio desde la perspectiva de la satisfacción de los usuarios de acuerdo a lo propuesto en el modelo Servqual.

1.3.2. Justificación practica

La Municipalidad provincial se debe a los ciudadanos de su jurisdicción. Brindarles atención y desarrollo social es la razón de su existencia, razón por el cual es relevante conocer su nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio, con el fin de cubrirla de la mejor manera. Para ello, el control interno resulta una estrategia relevante ya que asumir esta práctica conlleva que los procesos se cumplan y los desempeños lleguen a un nivel óptimo. Ello sin duda es beneficio de la población provincial.

1.3.3. Justificación metodológica

La justificación metodológica de la tesis se evidencia a partir de la propuesta de los instrumentos de medición para la evaluación de las variables. En el caso del control interno se presenta un cuestionario a partir de los indicadores del modelo COSO a fin de que sean constatadas por el mismo personal de la institución. Del mismo modo, a pesar de usar los indicadores originales del modelo Servqual, los ítems fueron ajustados para ser contestadas por el mismo personal que brinda el servicio, a fin de que sean ellos quienes valoren el nivel de calidad del servicio que ofrecen. Estos instrumentos una vez validadas servirán para otros estudios similares pero desde diferente contexto y unidades de análisis.

1.4. Problema

Actualmente existe mucho descontento de la población con respecto al funcionamiento del sector público para enfrentar o atender asuntos públicos. Esta realidad se observa sobre todo en países de América Latina donde las instituciones públicas no están realmente empoderadas, ya que funcionan desde políticas de gestión tradicionales (Cepal, 2010).

Esta realidad no es ajena al Perú, que ha identificado que la calidad del servicio público requiere modernización debido no solo a la ineficacia para la ejecución presupuestal sino en el proceso mismo de generación de valor público.

De acuerdo a la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2013), en los últimos diez años, el Perú logró una de las tasas más altas de crecimiento económico de la región. El Ingreso Nacional Bruto por persona casi se triplicó, y las tasas de pobreza se redujeron a la mitad. Desde 2010, el Perú se ubica en el grupo de países de ingresos medio alto. Este crecimiento económico fue acompañado por un crecimiento parecido de los ingresos del Estado. Desde 2005, la recaudación fiscal se incrementó en 13% por año, y el presupuesto público del año fiscal 2013 se proyecta en más del doble del presupuesto de apertura del año 2006, incrementándose de S/.53,929 millones a S/.108,419 millones.

Sin embargo, este fuerte crecimiento económico y presupuestal no fue acompañado por un crecimiento similar de la capacidad del Estado de gastar bien lo que recauda y de generar las condiciones para un crecimiento sostenible que conlleve a un desarrollo económico y social. Si bien en años recientes el Perú ha escalado seis posiciones en el Índice Global de Competitividad 2012-2013 elaborado por el Foro Económico Mundial, avanzando 31 posiciones en la variable de estabilidad macroeconómica, aún mantiene un desempeño deficiente en pilares claves como innovación (puesto 117 sobre 144), instituciones (puesto 105), educación primaria y salud (puesto 91). En lo que respecta a las instituciones, resalta el bajo desempeño mostrado en aspectos como confianza en los políticos (127) y carga de la regulación gubernamental (128), por mencionar sólo algunos de los más relevantes (PCM, 2013).

El bajo desempeño del Estado se refleja en la poca confianza de la población en el Estado y bajos niveles de satisfacción ciudadana. Según el Latinobarómetro 1995-2011, los niveles de satisfacción con la democracia en el Perú se encuentran por debajo del promedio de la región (31% en el Perú versus 39% en promedio en América Latina).

El panorama descrito también sucede en la Municipalidad de Lima Metropolitana. Aunque aquí se suma otro factor, el relacionado a la asignación presupuestal, que no es equitativo en función de otras municipalidades provinciales que reciben lo mismo pese a contar con menor población que Lima Metropolitana, lugar donde habitan casi la tercera parte de la población peruana. Aun así se planifican y ejecutan actividades, siendo para ello la Subgerencia Administración del área Logística una de las unidades orgánicas más relevantes, dado que su función involucra la atención de usuarios internos y externos, que muchas veces demandan un servicio de calidad de parte de sus operadores. La calidad del servicio no solo es criticada por la capacidad de sus operadores sino por lo confuso e inoperativo de sus procesos, hecho que requiere ser evaluado sin duda ya que ello significa un problema para el cumplimiento de los objetivos.

Una de las acciones que podrían estar asociadas a este problema es la falta de control interno o en su defecto a su débil presencia durante las operaciones. Sobre todo si se toma en cuenta que este control interno involucra no solo a la plana jerárquica sino a todos los empleados que desde lo que le corresponde asegura y regula el funcionamiento de los procesos a fin de cumplir con los objetivos encargados. Es precisamente este tema el propósito de la presente tesis, es decir se pretende comprobar que la implementación del control interno está relacionada a la calidad de servicio.

1.4.1. Problema general:

¿Qué relación existe entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016?

1.4.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre control interno y elementos tangibles en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016?

¿Qué relación existe entre control interno y fiabilidad en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana, de Lima año 2016?

¿Qué relación existe entre control interno y capacidad de respuesta en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima año 2016?

¿Qué relación existe entre control interno y seguridad en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016?

¿Qué relación existe entre control interno y empatía en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general:

Existe relación significativa entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

1.5.2. Hipótesis específicos

Existe relación significativa entre control interno y elementos tangibles en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Existe relación significativa entre control interno y fiabilidad en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Existe relación significativa entre control interno y capacidad de respuesta en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016

Existe relación significativa entre control interno y seguridad en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Existe relación significativa entre control interno y empatía en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre control interno y elementos tangibles en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Determinar la relación que existe entre control interno y fiabilidad en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Determinar la relación que existe entre control interno y capacidad de respuesta en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Determinar la relación que existe entre control interno y seguridad en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Determinar la relación que existe entre control interno y empatía en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

II.Marco metodológico

2.1. Variables

Variable 1: Control interno

Es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (COSO, 2013, p.3).

Definición operacional de control interno

Son puntuaciones de tipo ordinal que se obtienen sumando las respuestas en las dimensiones Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Actividades de supervisión en base a 20 ítems con opciones de respuesta tipo Likert Nunca, Pocas veces, A veces, Muchas veces y Siempre.

Variable 2: Calidad de servicio

La calidad de servicios es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente con respecto al servicio que recibe. En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p. 41).

Definición operacional de calidad de servicio

Son puntuaciones de tipo ordinal que se obtienen sumando las respuestas en las dimensiones Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de servicio, Seguridad, Empatía en base a 22 ítems con opciones de respuesta tipo Likert Nunca, Pocas veces, A veces, Muchas veces y Siempre.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de control interno

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
Ambiente de control	- Compromiso - Independencia - Responsabilidades	1 – 4		
Evaluación de riesgos	- Claridad de los objetivos. - Identificación de riesgos. - Posibilidades de fraude - Identificación de cambios	5 – 9	1. Nunca 2. Pocas veces	Bajo: 20–46
Actividades de control	- Políticas de control - Mitigación del riesgo - Uso de tecnologías	10 – 13	3. A veces 4. Muchas veces 5. Siempre	Medio: 47 – 73 Alto: 74 – 100
Información y comunicación	- Organización de la información - Comunicación de la información - Comunicación externa	14 – 17		
Actividades de supervisión	- Evaluación de los componentes del sistema - Aplicación de medidas correctivas	18 – 20		

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
Elementos tangibles	- Equipamiento	1 – 4		
	- Infraestructura			
	- Apariencia física del personal			
	- Atractividad			
Fiabilidad	- Compromiso	5 – 9		
	- Apoyo			
	- Servicio idóneo			
	- Eficiencia			
Capacidad de servicio	- Prevención del riesgo	10 – 13		
	- Información oportuna			
	- Rapidez			
	- Disposición para ayudar			
Seguridad	- Atención al ciudadano	14 – 17		
	- Confianza			
	- Seguridad			
	- Amabilidad			
Empatía	- Información confiable	18 – 22		
	- Atención individualizada			
	- Atención personalizada			
	- Comprensión			
	- Orientación al servicio			
	- Flexibilidad			

2.3. Metodología

La investigación utiliza el método hipotético-deductivo, el cual es un procedimiento científico, que se inicia con la observación del fenómeno de

estudio, para luego seguir con la formulación de hipótesis que pretendan explicar el fenómeno observado, después se procede a la verificación a través de un proceso deductivo cotejándolas con la experiencia (Popper, 2008).

2.4. Tipos de estudio

El tipo de estudio es básico porque “busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (Carrasco, 2009, p. 43).

2.5. Diseño

Asimismo el diseño es correlacional porque permite al investigador “analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia” (Carrasco, 2009, p. 73).

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

La población de estudio es de 70 servidores públicos de la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

2.6.2. Muestra

En vista que el número de sujetos de la población es pequeño, se utilizará una muestra censal. En tal sentido toda población es la muestra. De acuerdo a esto, la muestra está determinada por 70 servidores públicos de la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada es la encuesta en vista que los datos son conseguidos a través de preguntas a los individuos que conforman la muestra (Carrasco, 2009).

El instrumento que se utilizó para la obtención de datos fue el cuestionario:

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida. Y básicamente, podemos hablar de dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. (Behar, 2008, p. 64)

Estos instrumentos son:

Ficha técnica del instrumento de medición de la variable control interno

Nombre del instrumento: Cuestionario de valoración del control interno

Autor y Año: COSO (2013)

Adaptación: Orozco (2016)

Universo de estudio: Servidores públicos la Municipalidad Metropolitana de Lima

Nivel de confianza: 95.0%

Margen de error: 5.0%

Tamaño muestral: 70 servidores

Tipo de técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha trabajo de campo: Julio 2016

Escala de medición: Ordinal

Tiempo utilizado: 20 minutos

Baremos: Según la tabla 4

Tabla 3

Niveles de interpretación del cuestionario de valoración del control interno

	Deficiente	Regular	Excelente
Ambiente de control	4 – 8	9 - 15	16 - 20
Evaluación de riesgos	5 – 11	12 - 18	19 - 25
Actividades de control	4 – 8	9 - 15	16 - 20
Información y comunicación	4 – 8	9 - 15	16 - 20
Actividades de supervisión	3 – 6	7 - 11	12 - 15
Control interno	20 – 46	47 - 73	74 - 100

Ficha técnica del cuestionario de valoración de la calidad de servicio

Nombre del instrumento: Cuestionario de valoración de la calidad de servicio

Autor y Año: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)

Adaptación: Orozco (2016)

Universo de estudio: Servidores públicos la Municipalidad Metropolitana de Lima

Nivel de confianza: 95.0%

Margen de error: 5.0%

Tamaño muestral: 70 servidores

Tipo de técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha trabajo de campo: Julio 2016

Escala de medición: Ordinal

Tiempo utilizado: 20 minutos

Baremos: Según la tabla 5

Tabla 4

Niveles de interpretación del cuestionario de valoración de calidad de servicio

	Bajo	Regular	Alto
Elementos tangibles	4– 8	9 –15	16–20
Fiabilidad	5–11	12–18	19–25
Capacidad de servicio	4– 8	9 –15	16–20
Seguridad	4– 8	9 –15	16–20
Empatía	5–11	12–18	19–25
Calidad de servicio	22 – 50	51 - 81	82 - 110

Validez de los instrumentos

Validez es el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200). En este caso se optará por la validez de contenido que es “el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de los que se mide” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 201).

La validez de contenido se determina mediante juicio de expertos. De esta manera los instrumentos fueron expuestos a expertos en el tema a fin de que valoren pertinencia, claridad y precisión en los contenidos expuestos en el ítem. Los resultados señalan que el instrumento es válido en términos de su contenido

Confiabilidad de los instrumentos

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad es “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios a utilizar en el presente estudio, se aplicó una prueba piloto a 25 docentes semejantes a la muestra seleccionada, se tabularon los datos y se analizaron por medio del método de consistencia interna (Coeficiente alfa de Crombach).

Para fijar la regla de valoración se considera lo expuesto por (Fernández, Fernández y Baptista, 2010), quienes señalan que un coeficiente por arriba de 0,75 revela que el instrumento es confiable. En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos:

Tabla 5

Coeficiente de Fiabilidad de la escalas de medición

	Alfa de Crombach	N de elementos
Cuestionario de valoración del control interno	,885	20
Cuestionario de valoración de la calidad de servicio	,776	22

Fuente: Elaboración propia

Como se distingue los Coeficientes de fiabilidad son de 0,885 y 0,776. En razón a ello se concluye que los cuestionarios evaluados son confiables.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para analizar los datos se utilizó el programa estadístico SPSS, en su versión 21. Se realizaron los siguientes análisis:

- Análisis descriptivo: Frecuencias y porcentajes de las variables. Los resultados se presentan en tablas de frecuencias y figuras de barras
- Análisis inferencial: La comprobación de hipótesis se realiza con la prueba de correlación de Spearman; de esta manera se determina el grado de relación entre las variables de estudio.

La regla de decisión para contrastar las hipótesis es:

Si, $p > 0.05$, entonces se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si, $p < 0.05$, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (H_0).

2.9. Aspectos éticos

A fin de considerar los aspectos éticos en todo trabajo de investigación, se cuidó contar con el consentimiento informado de cada uno de los participantes. Asimismo, se cuidó guardar el anonimato de las pruebas aplicadas y la destrucción de las mismas una vez procesados los datos.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 6

Niveles de control interno

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	37	52,9
Medio	20	28,6
Alto	13	18,6
Total	70	100,0

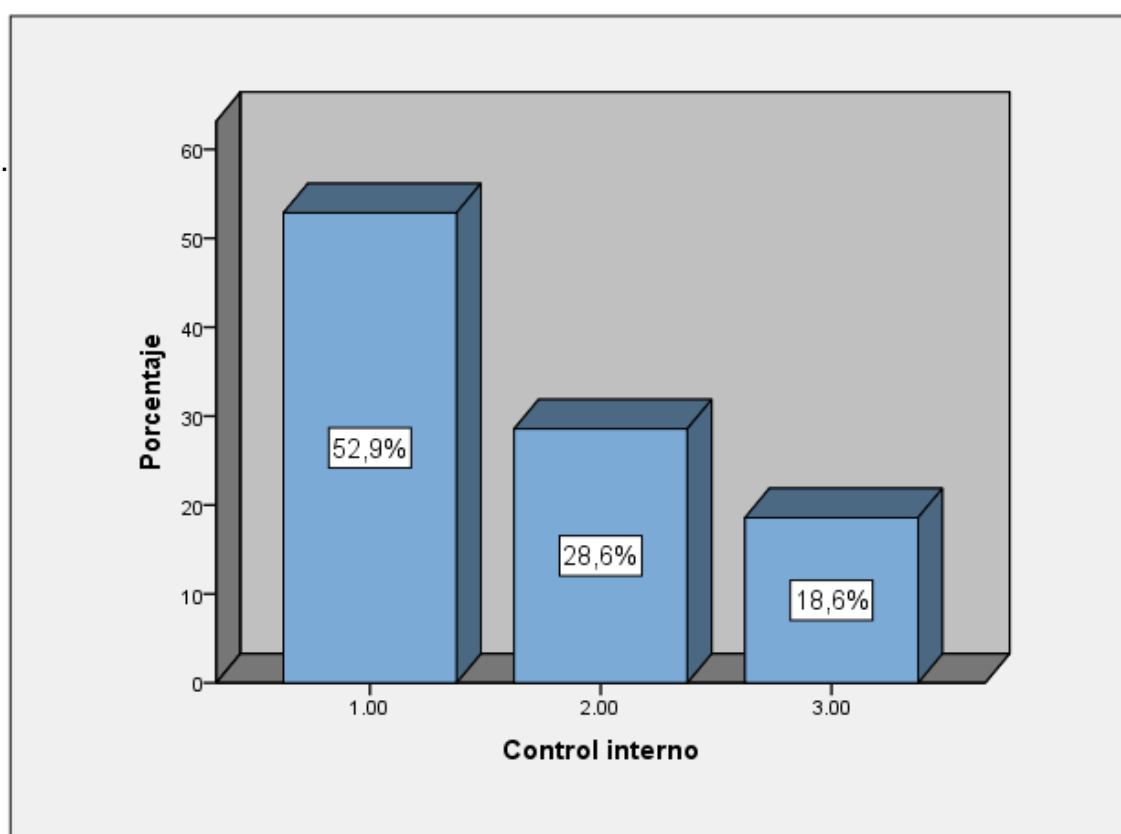


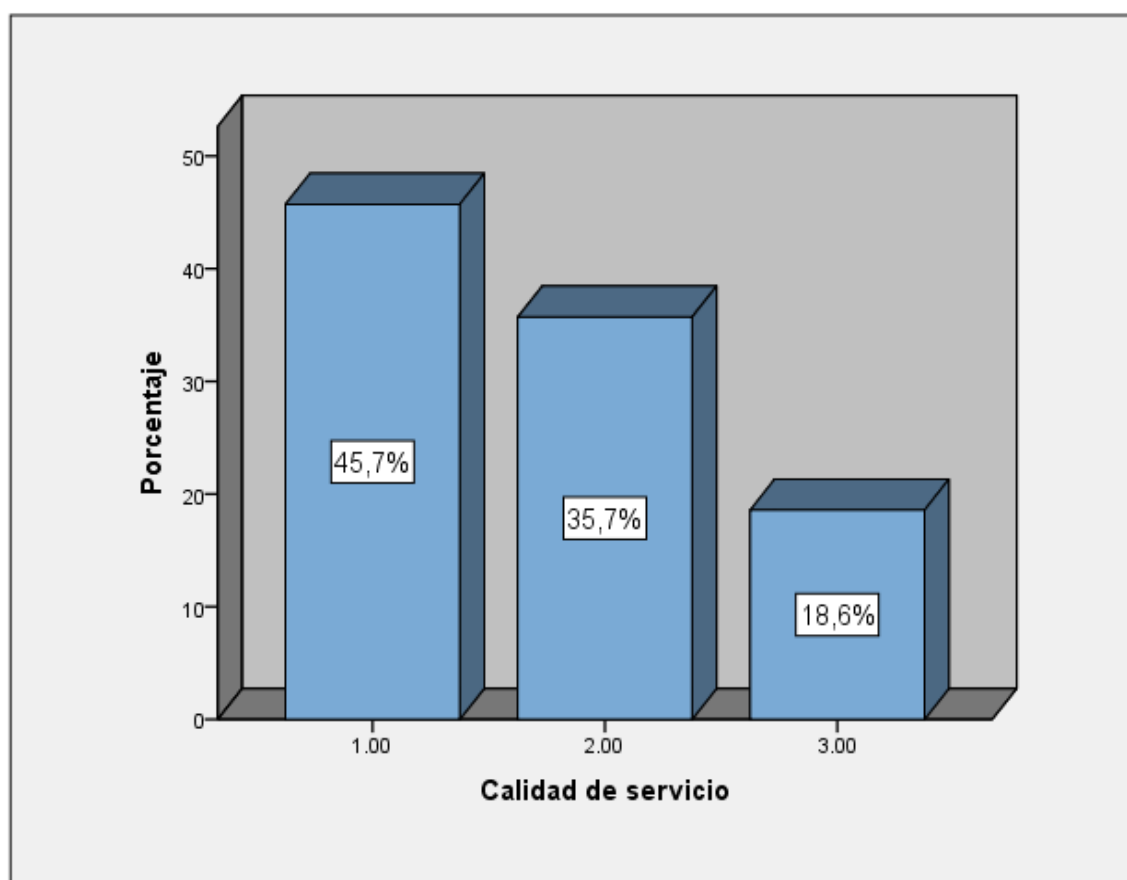
Figura 1. Niveles de control interno

En la Tabla 6 se observa que el 52,9% de los servidores públicos de la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima consideran que el nivel de implementación del control se encuentra en un nivel bajo, el 28,6% que se encuentra en un nivel medio y el 18,6% en nivel alto. Esta misma característica se observa en la Figura 1

Tabla 7

Niveles de percepción de la calidad de servicio

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	32	45,7
Medio	25	35,7
Alto	13	18,6
Total	70	100,0

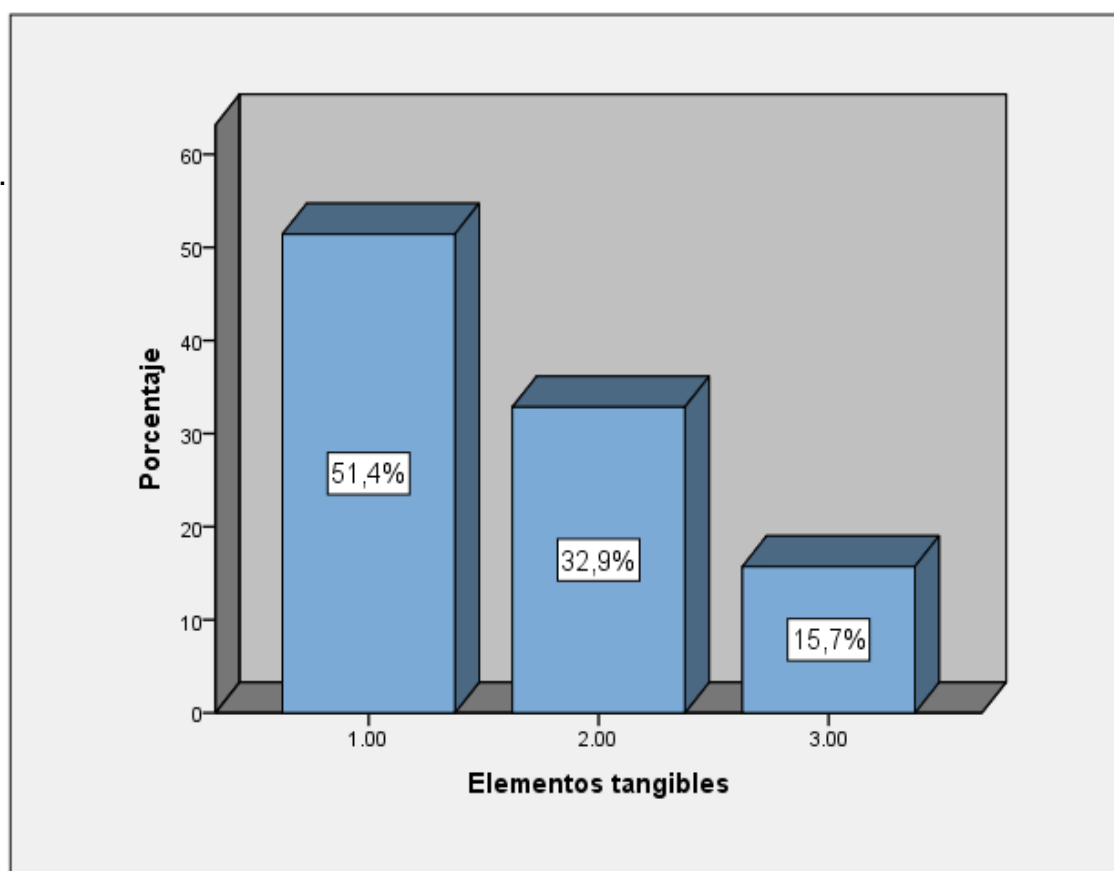
*Figura 2. Niveles de percepción de la calidad de servicio*

En la Tabla 7 se observa que el 45,7% de los servidores públicos de la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima perciben que el nivel de calidad de servicio que brinda su área se encuentra en un nivel bajo, el 35,7% que se encuentra en un nivel medio y el 18,6% en nivel alto. Esta misma característica se observa en la Figura 2.

Tabla 8

Niveles de percepción de elementos tangibles

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	36	51,4
Medio	23	32,9
Alto	11	15,7
Total	70	100,0

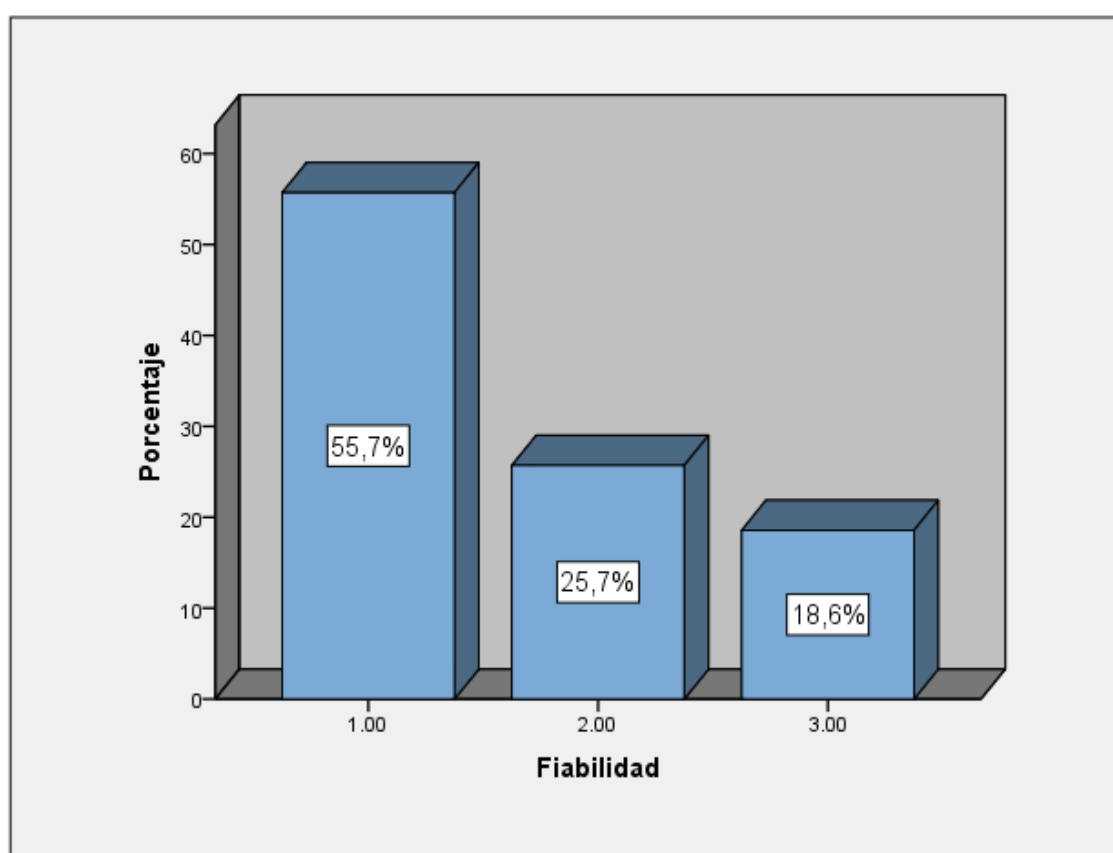
*Figura 3. Niveles de percepción de elementos tangibles*

En la Tabla 8 se observa que el 51,4% de los servidores públicos de la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima perciben que el nivel de elementos tangibles de su área se encuentra en un nivel bajo, el 32,9% que se encuentra en un nivel medio y el 15,7% en nivel alto. Esta misma característica se observa en la Figura 3.

Tabla 9

Niveles de percepción de fiabilidad

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	39	55,7
Medio	18	25,7
Alto	13	18,6
Total	70	100,0

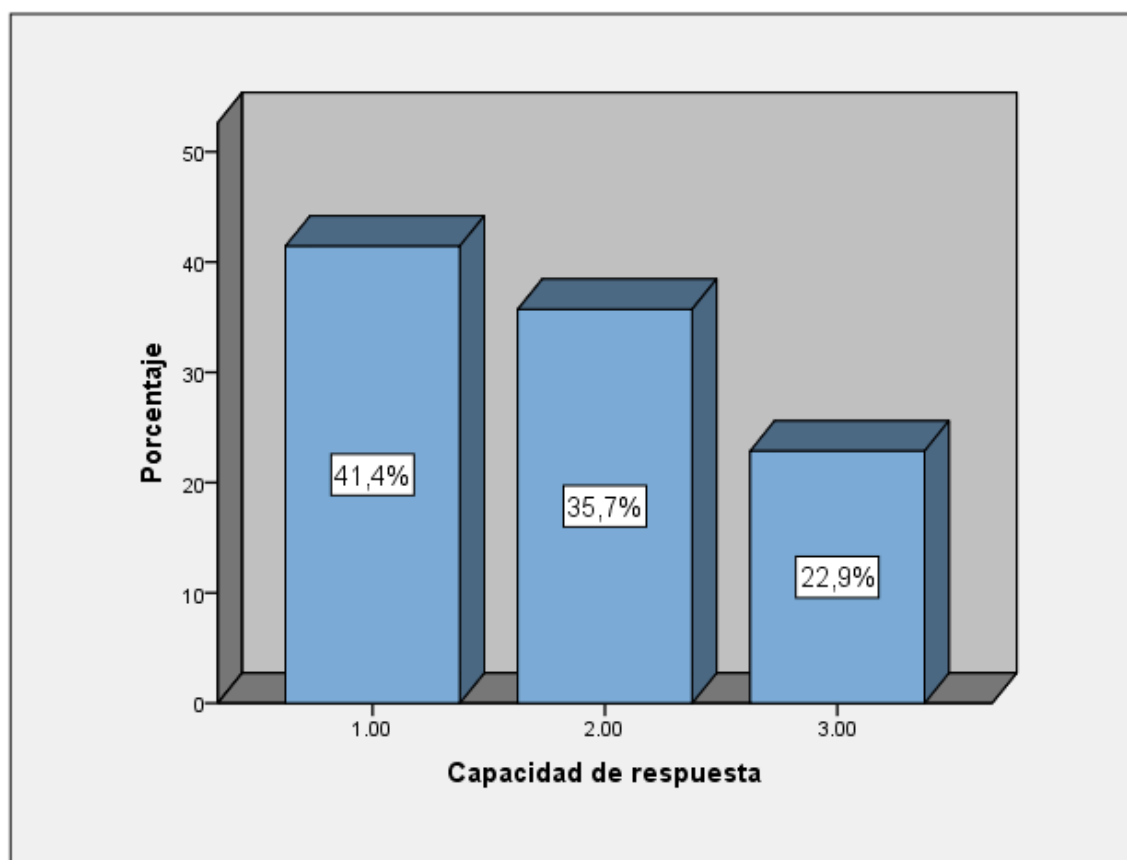
*Figura 4. Niveles de percepción de fiabilidad*

En la Tabla 9 se observa que el 55,7% de los servidores públicos de la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima perciben que el nivel de fiabilidad de su área se encuentra en un nivel bajo, el 25,7% que se encuentra en un nivel medio y el 18,6% en nivel alto. Esta misma característica se observa en la Figura 4.

Tabla 10

Niveles de percepción de capacidad de respuesta

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	29	41,4
Medio	25	35,7
Alto	16	22,9
Total	70	100,0

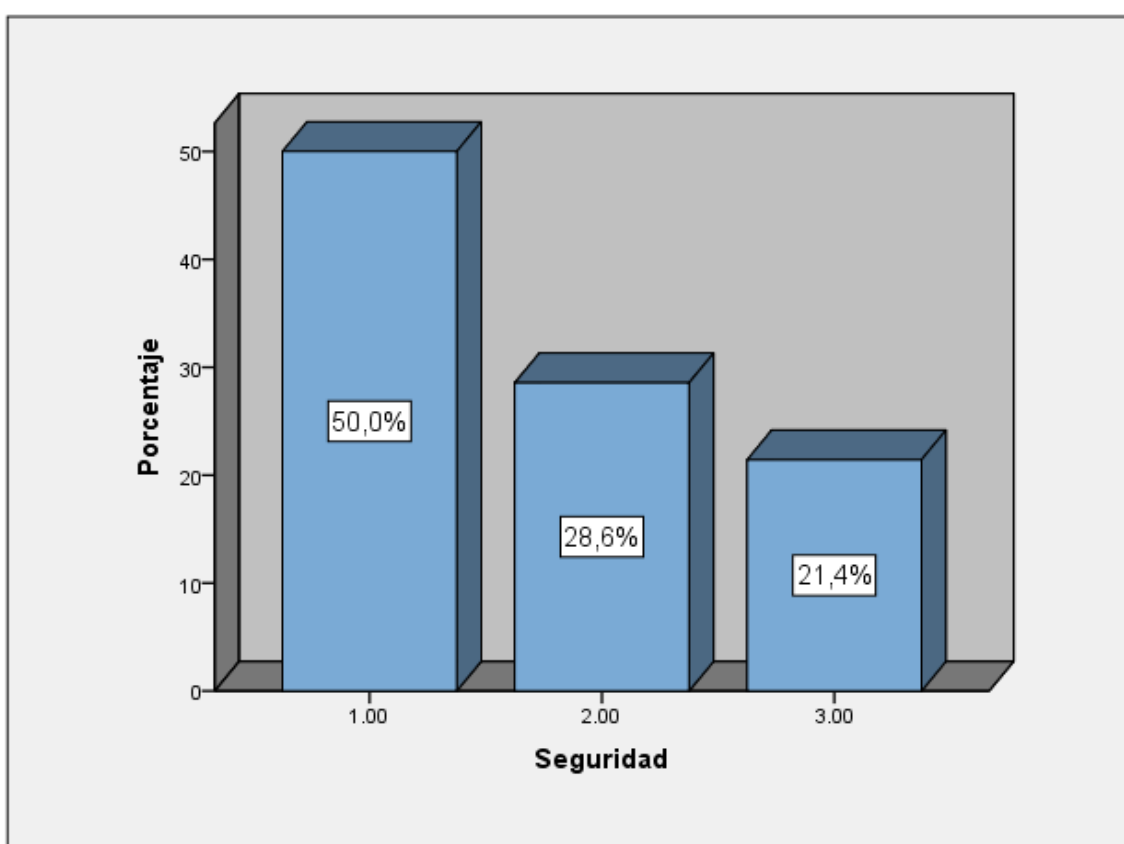
*Figura 5. Niveles de percepción de capacidad de respuesta*

En la Tabla 10 se observa que el 41,4% de los servidores públicos de la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima perciben que el nivel de capacidad de respuesta de su área se encuentra en un nivel bajo, el 35,7% que se encuentra en un nivel medio y el 22,9% en nivel alto. Esta misma característica se observa en la Figura 5.

Tabla 11

Niveles de percepción de seguridad

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	35	50,0
Medio	20	28,6
Alto	15	21,4
Total	70	100,0

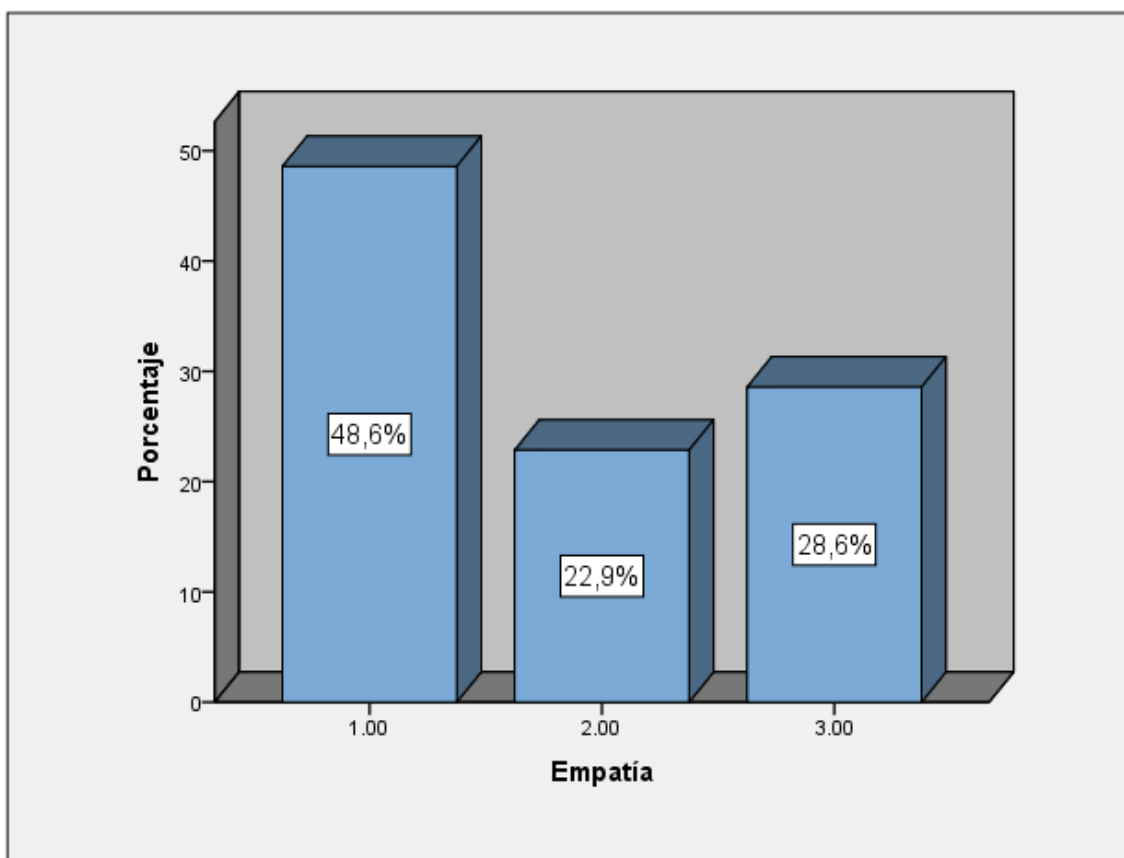
*Figura 6. Niveles de percepción de seguridad*

En la Tabla 11 se observa que el 50% de los servidores públicos de la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima perciben que el nivel de seguridad de su área se encuentra en un nivel bajo, el 28,6% que se encuentra en un nivel medio y el 21,4% en nivel alto. Esta misma característica se observa en la Figura 6.

Tabla 12

Niveles de percepción de empatía

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	34	48,6
Medio	16	22,9
Alto	20	28,6
Total	70	100,0

*Figura 7. Niveles de percepción de empatía*

En la Tabla 12 se observa que el 48,6% de los servidores públicos de la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima perciben que el nivel de empatía de su área se encuentra en un nivel bajo, el 22,9% que se encuentra en un nivel medio y el 28,6% en nivel alto. Esta misma característica se observa en la Figura 7.

3.2. Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

H_G: Existe relación significativa entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Tabla 13

Correlación de Spearman entre control interno y calidad de servicio

		Control interno	Calidad de servicio
Control interno	Coefficiente de correlación	1,000	,571**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,571**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 13, se observa que se halló una correlación moderada a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables control interno y calidad de servicio ($r = 0.571$). En razón a estos resultados se decide rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe una relación significativa entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre control interno y elementos tangibles en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

H₁: Existe relación significativa entre control interno y elementos tangibles en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Tabla 14

Correlación de Spearman entre control interno y elementos tangibles

		Control interno	Elementos tangibles
Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,517**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,517**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 14, se observa que se halló una correlación moderada a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables control interno y elementos tangibles ($r = 0.517$). En razón a estos resultados se decide rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe una relación significativa entre control interno y elementos tangibles en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre control interno y fiabilidad en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

H₂: Existe relación significativa entre control interno y fiabilidad en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Tabla 15

Correlación de Spearman entre control interno y fiabilidad

		Control interno	Fiabilidad
Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,514**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,514**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 15, se observa que se halló una correlación moderada a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables control interno y fiabilidad ($r = 0.514$). En razón a estos resultados se decide rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe una relación significativa entre control interno y fiabilidad en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre control interno y capacidad de respuesta en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

H₃: Existe relación significativa entre control interno y capacidad de respuesta en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Tabla 16

Correlación de Spearman entre control interno y capacidad de respuesta

		Control interno	Capacidad de respuesta
Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,442**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,442**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 16, se observa que se halló una correlación moderada a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables control interno y capacidad de respuesta ($r = 0.442$). En razón a estos resultados se decide rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe una relación significativa entre control interno y capacidad de respuesta en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre control interno y seguridad en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima a, año 2016.

H₄: Existe relación significativa entre control interno y seguridad en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Tabla 17

Correlación de Spearman entre control interno y seguridad

		Control interno	Seguridad
Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,484**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Seguridad	Coeficiente de correlación	,484**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17, se observa que se halló una correlación fuerte a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables control interno y seguridad ($r = 0.484$). En razón a estos resultados se decide rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe una relación significativa entre control interno y seguridad en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Hipótesis específica 5

H₀: No existe relación significativa entre control interno y empatía en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

H₅: Existe relación significativa entre control interno y empatía en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Tabla 18

Correlación de Spearman entre control interno y empatía

		Control interno	Empatía
Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,410**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Empatía	Coeficiente de correlación	,410**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 18, se observa que se halló una correlación fuerte a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables control interno y empatía ($r = 0.410$). En razón a estos resultados se decide rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe una relación significativa entre control interno y empatía en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

IV. Discusión

Luego de analizar los datos obtenidos se ha hallado que existe correlación significativa ($p < .05$), entre las variables control interno y calidad de servicio ($r = 0.571$). Estos resultados significan que la implementación de procesos de control, donde participan tanto directivos como el personal mismo, que buscan asegurar el cumplimiento de los objetivos y las operaciones (COSO, 2013), está asociado a las percepciones del usuario con respecto al servicio que recibe, lo cual incluye un juicio global o actitud, relativa al grado de excelencia o superioridad del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985); en este sentido, un mayor control interno hace que los usuarios mejoren sus juicios de excelencia en cuanto al servicio que recibe. Estos resultados concuerdan por lo hallado por Dugarte (2012), que en su estudio menciona que el control interno previene las deficiencias en la ejecución de actividades, dado que incrementa la eficacia y la efectividad de los procesos de gestión. De hecho, al existir mayor eficacia en la gestión, se constituirán mejores niveles de satisfacción del usuario lo que se evidencia en una mejor percepción de la calidad de servicio que recibe.

Asimismo, se ha evidenciado que existe correlación significativa ($p < .05$), entre las variables control interno y elementos tangibles ($r = 0.517$). De acuerdo a estos resultados se puede señalar que la implementación de procesos de control que tiene el propósito de regular las operaciones a fin de garantizar el cumplimiento de objetivos (COSO, 2013) permite que los usuarios mejoren su percepción de la calidad de servicio ya que sus juicios con respecto a las instalaciones, equipos y apariencia del personal tienden a mejorar (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Los mismos resultados encuentra Janampa (2011), ya que reporta que el control interno mejora significativamente la gestión pública ya que optimiza los procesos planificados para la consecución recursos idóneos y de calidad que permitan cumplir los objetivos institucionales.

Del mismo modo, se encontrado que existe correlación significativa ($p < .05$), entre las variables control interno y fiabilidad ($r = 0.514$). En función a estos resultados se puede señalar que la implementación de procesos de control que tiene el propósito de regular las operaciones a fin de garantizar el cumplimiento de objetivos (COSO, 2013), está asociada a la posibilidad de que los usuarios

mejoren su percepciones de la calidad del servicio, debido a que aumenta la confianza con respecto al cumplimiento de promesas con respecto a su solicitud o demanda (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). En esta línea, Cárdenas (2012), señala que el control interno propicia la consolidación de una cultura organización de cumplimiento y es precisamente esta característica o rasgo organizacional la que estaría asociada a la fiabilidad que percibe un usuario.

También se ha determinado que existe correlación significativa ($p < .05$), entre las variables control interno y capacidad de respuesta ($r = 0.571$). Por lo tanto, la implementación de procesos de control que tiene el propósito de regular las operaciones a fin de garantizar el cumplimiento de objetivos (COSO, 2013), está relacionado a la mejora de las percepciones de la calidad de servicio porque eleva la confianza de los usuarios con respecto a la atención oportuna y ágil de su solicitud o demanda (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). La atención oportuna requiere estructura y organización y es ello lo que el control interno enfatiza; que los servidores hagan lo que deben y se rijan según lo planificado, buscando siempre la innovación. Es por ello que Reyes y Reyes (2012), señalan que el control interno apoya la planificación estratégica y la gestión de mejoras continuas. Por otro lado, Pedraza, Lavín y Bernal (2014), han reportado que la capacidad de respuesta es la variable que más explica la calidad de servicio por lo que resulta relevante su fortalecimiento.

También se ha encontrado que existe correlación significativa ($p < .05$), entre las variables control interno y seguridad ($r = 0.484$). Es decir, la implementación de procesos de control que tiene el propósito de regular las operaciones a fin de garantizar el cumplimiento de objetivos (COSO, 2013), se asocia a la mejora de las percepciones de la calidad de servicio en vista que se elevan la credibilidad y confianza (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). La credibilidad se construye con el tiempo, lo cual resulta difícil, dada la imagen deteriorada que tiene hoy en día la gestión pública, sobre todo en lo que se refiere a la administración de fondos económicos, el cual es susceptible del fenómeno de corrupción. El control interno permite precisamente que se regule este proceso; como menciona Menacho (2015), el control interno incide significativamente en la correcta

administración de fondos económicos y ello determina el cumplimiento eficaz de las metas y los objetivos.

Del mismo modo se ha hallado que existe correlación significativa ($p < .05$), entre las variables control interno y empatía ($r = 0.410$). Esto quiere decir que la implementación de procesos de control que tiene el propósito de regular las operaciones a fin de garantizar el cumplimiento de objetivos (COSO, 2013), permite que los usuarios mejoren sus percepciones de la calidad de servicio, en tanto que generan juicios más favorables acerca de que la institución se preocupa por sus necesidades e intereses.

V. Conclusiones

Primera: Existe relación significativa ($r=0.571$; $p<.05$) entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016. Estos resultados indican que a mayor control interno mejor percepción de la calidad de servicios.

Segunda: Existe relación significativa ($r=0.517$; $p<.05$) entre control interno y elementos tangibles en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016. Estos resultados indican que a mayor control interno mejor percepción de la calidad de servicios ya que el juicio de los usuarios con respecto a las instalaciones, equipos y apariencia del personal tienden a ser más positivas.

Tercera: Existe relación significativa ($r=0.514$; $p<.05$) entre control interno y fiabilidad en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016. Estos resultados indican que a mayor control interno mejor percepción de la calidad de servicios debido a que aumenta la confianza con respecto al cumplimiento de promesas con respecto a su solicitud o demanda.

Cuarta: Existe relación significativa ($r=0.571$; $p<.05$) entre control interno y capacidad de respuesta en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016. Estos resultados indican que a mayor control interno mejor percepción de la calidad de servicios porque eleva la confianza de los usuarios con respecto a la atención oportuna y ágil de su solicitud o demanda.

Quinta: Existe relación significativa ($r=0.484$; $p<.05$) entre control interno y seguridad en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016. Estos resultados indican que a mayor control interno mejor percepción en cuanto a la credibilidad y confianza de la institución.

Sexta: Existe relación significativa ($r=0.484$; $p<.05$) entre control interno y empatía en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016. Estos resultados indican que a mayor control interno mejor convicción acerca de que la institución se preocupa por las necesidades e intereses de los usuarios

VI. Recomendaciones

- Primera: Realizar una revisión de la estructuras organizativa de la institución a fin de contar con mayor claridad acerca de los procesos y los actores a fin de controlar mejor las operaciones. Ello deberá estar reforzado con la elaboración de manuales acerca de las normas y procedimientos de control interno. Su eficacia se constituirá en mejora en la calidad de servicio que ofrece Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- Segunda: Realizar control interno sobre los bienes patrimoniales de la institución a fin de inventariar necesidades equipamiento. Esto último y la infraestructura deben ser idóneas para el servicio que brinda la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Estos elementos permiten que los usuarios tengan una percepción de la eficacia de la institución.
- Tercera: Es necesario consolidar cultura organizacional basada en la confianza, el servicio, y la credibilidad, a fin de que estos elementos aporten en la consecución de mejores percepciones de calidad de servicio. Por otro lado, el control interno también debiera regular estos comportamientos desde el afianzamiento de ambientes de control.
- Cuarta: Los procesos de control interno que afiancen la comunicación al interior de la institución, propicia que todos los servidores se encuentren enterados de los procesos que definen las funciones de la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima. De esa manera los usuarios podrán percibir capacidad de respuesta de cualquier servidor de la institución, lo que redundara en mejor percepción de la calidad de servicio.
- Quinta: Sería pertinente que se evalúe la calidad de servicio desde un enfoque externo, con el propósito de obtener información objetiva

que contribuya al mejoramiento continuo de los servicios públicos que se presta la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, ya que obligará que se enfatice los procesos de control interno para el logro de metas y objetivos.

Sexta: Es necesario generar procesos que permitan desarrollar control interno sobre las áreas de atención al cliente y se enfatice características como el trato, comprensión y empatía en los servidores de tal modo que se mejoren los niveles de percepción de la calidad de servicios por parte de los usuarios.

VII. Referencias

- Almela, B. (1991). *Control y auditorías internos en la empresa*. Madrid, España: Consejo General de Colegios de Economistas.
- Amat J. (2002). *Control de Gestión: una perspectiva de dirección*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000,
- Aquipucho, L. (2015). *Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso – Callao, periodo: 2010-2012*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Arzola, M. y Mejías A. (2007). Modelo Conceptual para gestionar la innovación en las empresas del sector servicios. *Revista Venezolana de Gerencia de la Universidad del Zulia*. 12 (37), 51-63. Disponible: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/290/29003706.pdf>
- Barbarán, G. (2013). *Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Barrio L. y Barrio, S. (2008). El Informe de Control Interno en la Administración Pública. *Auditoría y gestión de los fondos públicos* (46), 45 – 87.
- Serrano, A. y López, M. (2007). *Modelos de gestión de la calidad de servicio: Revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial*. Madrid, España: Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM). Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2480844.pdf>
- Behar D. (2008). *Metodología de la investigación*. Carabobo, Venezuela: Ed. Slalom
- Cárdenas, J. (2012). *Evaluación del impacto del modelo estándar de control interno (MECI) como herramienta de gestión para algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales. Manizales, Colombia.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Ed. San Marcos.

- CEPAL (2010). *Panorama Social de América Latina, (LC/G.2423-P/E)*. Santiago, Chile: Publicación de las Naciones Unidas,
- COSO -Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). *Control interno. Marco integrado*. Barcelona, España: Comité de Auditores Internos de España.
- Crosby, P. (1991). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*. México: CECSA.
- Díaz, A. (2002). El control externo visto desde el control interno. *Revista Española de Control Externo* (12), 34- 65.
- Dugarte, J. (2012). *Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal*. (Tesis de Maestría). Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela.
- Gil, I.; Berenguer, G.; Gallarza, M. y Moliner, B. (2004). Calidad, satisfacción y valor del servicio. Una revisión. *Quadern de Treball d' Economia, Universitat de València* 152(1), 123-159.
- Gonzales, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25 (1), 113 – 135.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36-44.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6ª Ed.)*. México: McGraw Hill Educación
- Janampa, N. (2011). *El control interno y el impacto en la optimización de la gestión pública*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Kotler, P.; Cámara, D.; Grande, I. y Cruz, I. (2000). *Dirección de marketing*. Madrid, España: Prentice Hall.
- Martínez, L. (2010). *El control interno: un medio eficaz para la toma de decisiones en el control de la gestión*. Disponible en

<http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/revistas/index/assoc/HASH6e54/32a38a83.dir/doc.pdf>.

- Menacho, J. (2015). *Incidencia del control interno en el manejo del fondo de caja chica de la Unidad Ejecutora N° 02-DIRECFIN-PNP, AÑO 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple-ítem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(2), 2-40.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49(1), 41-50.
- Pedraza, N.; Lavín, J. y Bernal, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud. *Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública* 23(1), 25 - 49
- Pérez, J. (2002). Control de la Gestión empresarial: texto y casos. Madrid, España: EISC.
- Reyes, O. y Reyes M. (2012). Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 5(5), 87-97.
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Veliz, M. y Villanueva, R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*. 52 (3), 2–22.
- Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(1), 35-48.

Anexos

Anexo 1. Artículo científico



Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del Área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016

Luis Alberto Orozco Carlos

lorozco_1000@hotmail.com

**Escuela de Postgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima**

Resumen

La investigación tiene el propósito de determinar la relación entre la implementación del control interno y la calidad de servicio en una municipalidad provincial. El tipo de investigación fue básica, el diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 70 servidores públicos de la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana, quienes fueron seleccionados en forma no probabilística. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.885, en el cuestionario de valoración del control interno y 0.776 en el cuestionario de valoración de la calidad de servicio. Los resultados hacen concluir que existe relación significativa ($r=0.571$; $p<.05$) entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016. Estos resultados indican que a mayor control interno mejor percepción de la calidad de servicios.

Palabras clave: Control interno, calidad de servicio, gestión pública.

Abstract

The investigation has the purpose of determining the relationship between the implementation of the internal control and the quality of service in a provincial municipality. The investigation type was basic, the design not experimental, traverse and correlacional. The sample was composed by 70 public servants of Subgerencia of Administration of the Logistical area of the Metropolitan Municipality who were selected in non probabilistic form. The used technique was the survey and the instrument to gather the data it was the questionnaire. With the purpose of determining the validity of the instruments the trial of experts it was used and the dependability was calculated using the Coefficient Alpha of Cronbach being the result 0.885, in the questionnaire of valuation of the internal control and 0.776 in the questionnaire of valuation of the quality of service. The results make conclude that significant relationship exists ($r = 0.571$; $p < .05$) between internal control and quality of service in Subgerencia Administration of the Logistical area of the Metropolitan Municipality of Lima, year 2016. These results indicate that to bigger control better internal perception of the quality of services.

Key words: Internal control, quality of service, public management.

Introducción

Actualmente existe mucho descontento de la población con respecto al funcionamiento del sector público para enfrentar o atender asuntos públicos. Esta realidad se observa sobre todo en países de América Latina donde las instituciones públicas no están realmente empoderadas, ya que funcionan desde políticas de gestión tradicionales (CEPAL, 2010).

Esta realidad no es ajena al Perú, que ha identificado que la calidad del servicio público requiere modernización debido no solo a la ineficacia para la ejecución presupuestal sino en el proceso mismo de generación de valor público.

De acuerdo a la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2013), en los últimos diez años, el Perú logró una de las tasas más altas de crecimiento económico de la región. El Ingreso Nacional Bruto por persona casi se triplicó, y las tasas de pobreza se redujeron a la mitad. Desde 2010, el Perú se ubica en el grupo de países de ingresos medio alto. Este crecimiento económico fue acompañado por un crecimiento parecido de los ingresos del Estado. Desde 2005, la recaudación fiscal se incrementó en 13% por año, y el presupuesto público del año fiscal 2013 se proyecta en más del doble del presupuesto de apertura del año 2006, incrementándose de S/.53,929 millones a S/.108,419 millones.

Sin embargo, este fuerte crecimiento económico y presupuestal no fue acompañado por un crecimiento similar de la capacidad del Estado de gastar bien lo que recauda y de generar las condiciones para un crecimiento sostenible que conlleve a un desarrollo económico y social. Si bien en años recientes el Perú ha escalado seis posiciones en el Índice Global de Competitividad 2012-2013 elaborado por el Foro Económico Mundial, avanzando 31 posiciones en la variable de estabilidad macroeconómica, aún mantiene un desempeño deficiente en pilares claves como innovación (puesto 117 sobre 144), instituciones (puesto 105), educación primaria y salud (puesto 91). En lo que respecta a las instituciones, resalta el bajo desempeño mostrado en aspectos como confianza en los políticos (127) y carga de la regulación gubernamental (128), por mencionar sólo algunos de los más relevantes (PCM, 2013).

El bajo desempeño del Estado se refleja en la poca confianza de la población en el Estado y bajos niveles de satisfacción ciudadana. Según el Latino barómetro 1995-2011, los niveles de satisfacción con la democracia en el Perú se encuentran por debajo del promedio de la región (31%) versus 39% en promedio en América Latina.

El panorama descrito también sucede en la Municipalidad de Lima Metropolitana. Aunque aquí se suma otro factor, el relacionado a la asignación

presupuestal, que no es equitativo en función de otras municipalidades provinciales que reciben lo mismo pese a contar con menor población que Lima Metropolitana, lugar donde habitan casi la tercera parte de la población peruana. Aun así se planifican y ejecutan actividades, siendo para ello la Subgerencia Administración del área Logística una de las unidades orgánicas más relevantes, dado que su función involucra la atención de usuarios internos y externos, que muchas veces demandan un servicio de calidad de parte de sus operadores. De acuerdo a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), la calidad de servicios es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente con respecto al servicio que recibe. En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional. Lo cierto es que en el Perú, la calidad del servicio no solo es criticada por la capacidad de sus operadores sino por lo confuso e inoperativo de sus procesos, hecho que requiere ser evaluado sin duda ya que ello significa un problema para el cumplimiento de los objetivos.

Una de las acciones que podrían estar asociadas a este problema es la falta de control interno o en su defecto a su débil presencia durante las operaciones. De acuerdo a COSO (2013), el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. Como se puede observar, el control interno involucra no solo a la plana jerárquica sino a todos los empleados que desde lo que le corresponde asegura y regula el funcionamiento de los procesos a fin de cumplir con los objetivos encargados. Es precisamente este tema el propósito de la presente tesis; es decir, se pretende comprobar que la implementación del control interno está relacionada a la calidad de servicio.

Metodología

La investigación es de tipo básica busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (Carrasco, 2009, p. 43).

El diseño elegido es correlacional, porque permite al investigador “analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia” (Carrasco, 2009, p. 73).

La población de estudio estuvo conformada por 70 servidores públicos de la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana. La muestra fue censal ya que toda la población conformó la muestra.

La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de valoración del control interno y el Cuestionario de valoración de la calidad de servicio, elaborados bajo el modelo COSO y SERVQUAL respectivamente. La validez de contenido de estos instrumentos fueron obtenidos mediante el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada con el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.885 y 0.776 respectivamente, lo que significa que los instrumentos tienen alta confiabilidad.

Los datos fueron recolectados en forma grupal, contando con el consentimiento informado respectivo. El análisis descriptivo es presentado en tablas de frecuencias y porcentajes; y la comprobación de hipótesis, se realizaron mediante la prueba Rho de Spearman.

Resultados

Tabla 1

Descripción de las variables de estudio

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Control interno	Bajo	37	52,9
	Medio	20	28,6
	Alto	13	18,6
	Total	70	100,0
Calidad de servicio	Bajo	32	45,7
	Medio	25	35,7
	Alto	13	18,6
	Total	70	100,0

En la tabla 1, se presenta los resultados obtenidos por los servidores públicos de la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana. Como se puede observar, el 52,9% de ellos consideran que el control interno se desarrolla a un nivel “medio”, el 28,6% que es a un nivel “bajo” y el 18,6% que es a nivel “alto”.

Por otro lado, también se observa que el 45,7% de los servidores consideran que la calidad de servicio de la institución se encuentran en un nivel “bajo”, el 35,7% que se encuentran en un nivel “medio” y el 18,6% que se encuentra en nivel “alto”.

A continuación se procede a mostrar los resultados de la comprobación de hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

H_G: Existe relación significativa entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Los resultados son:

Tabla 2

Correlación de Spearman entre control interno y calidad de servicio

		Control interno	Calidad de servicio
Control interno	Coefficiente de correlación	1,000	,571**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,571**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 2, se observa que se halló una correlación moderada a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables control interno y calidad de servicio ($r = 0.571$). En razón a estos resultados se decide rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe una relación significativa entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.

Discusión

Luego de analizar los datos obtenidos se ha hallado que existe correlación significativa ($p < .05$), entre las variables control interno y calidad de servicio ($r = 0.571$). Estos resultados significan que la implementación de procesos de control, donde participan tanto directivos como el personal mismo, que buscan asegurar el cumplimiento de los objetivos y las operaciones (COSO, 2013), está asociado a las percepciones del usuario con respecto al servicio que recibe, lo cual incluye un juicio global o actitud, relativa al grado de excelencia o superioridad del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985); en este sentido, un mayor control interno hace que los usuarios mejoren sus juicios de excelencia en cuanto al servicio que recibe. Estos resultados concuerdan por lo hallado por Dugarte (2012), que en su estudio menciona que el control interno previene las deficiencias en la ejecución de actividades, dado que incrementa la eficacia y la efectividad de los procesos de gestión. De hecho, al existir mayor eficacia en la gestión, se constituirán mejores niveles de satisfacción del usuario lo que se evidencia en una mejor percepción de la calidad de servicio que recibe.

Conclusión

Existe relación significativa ($r=0.571$; $p < .05$) entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016. Estos resultados indican que a mayor control interno mejor percepción de la calidad de servicios.

Referencias

- CEPAL (2010). *Panorama Social de América Latina, (LC/G.2423-P/E)*. Santiago, Chile: Publicación de las Naciones Unidas,
- Presidencia del Consejo de Ministros - PCM (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima, Perú: PCM.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49(1), 41-50.
- COSO -Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). *Control interno. Marco integrado*. España: Comité de Auditores Internos de España.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Ed. San Marcos.
- Dugarte, J. (2012). *Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal*. (Tesis de Maestría). Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela.

Anexo 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016						
AUTOR: Luis Alberto Orozco Carlos						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre control interno y elementos tangibles en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana, de Lima, año 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre control interno y fiabilidad en la Subgerencia de</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre control interno y elementos tangibles en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.</p> <p>Determinar la relación que existe entre control interno y fiabilidad en la</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>Existe relación significativa entre control interno y elementos tangibles en la Subgerencia de Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.</p> <p>Existe relación significativa entre control interno y fiabilidad en la</p>	Variable 1: Control interno			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Ambiente de control	- Compromiso - Independencia - Responsabilidades	4 ítems	Bajo: 20– 46 Medio: 47 – 73 Alto: 74 – 100
			Evaluación de riesgos	- Claridad de los objetivos. - Identificación de riesgos. - Posibilidades de fraude - Identificación de cambios	5 ítems	
			Actividades de control	- Políticas de control - Mitigación del riesgo - Uso de tecnologías	4 ítems	
			Información y comunicación	- Organización de la información - Comunicación de la información - Comunicación externa	4 ítems	
Actividades de supervisión	- Evaluación de los componentes del sistema - Aplicación de medidas correctivas	3 ítems				

Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana, de Lima año 2016?	Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.	Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.	Variable 2: Calidad de servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
¿Qué relación existe entre control interno y capacidad de respuesta en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima año 2016?	Determinar la relación que existe entre control interno y capacidad de respuesta en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.	Existe relación significativa entre control interno y capacidad de respuesta en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016	Elementos tangibles	- Infraestructura - Equipos - Apariencia del personal	4 ítems	Deficiente: 22 – 50 Regular: 51 – 81 Excelente: 82 – 110
¿Qué relación existe entre control interno y seguridad en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016?	Determinar la relación que existe entre control interno y seguridad en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016.	Existe relación significativa entre control interno y seguridad en la Subgerencia Administración del área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima a, año 2016.	Fiabilidad	- Veracidad - Cumplimiento	5 ítems	
			Capacidad de respuesta	- Capacidad de reacción - Orientación a resultados	4 ítems	
			Seguridad	- Confianza - Credibilidad	4 ítems	
			Empatía	- Atención individualizada - Atención personalizada - Comprensión - Orientación al Servicio - Flexibilidad	5 ítems	

Anexo 3. Consentimiento por la institución



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA

La jefatura del área de programación de la subgerencia de logística corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima, que suscribe:

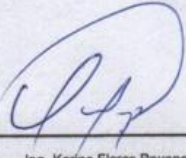
Hace constar

Que el señor Luis Alberto Orozco Carlos, ha venido coordinando en esta dependencia para fines de investigación del estudio titulado "Control interno y calidad de servicio en la subgerencia de Administración del área de logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016", durante el presente año.

Expreso la presente constancia para los fines convenientes

Lima, 18 de julio de 2016




Ing. Karina Flores Payano
Jefe del área de Programación
Subgerencia de Logística Corporativa
Gerencia de Administración
Municipalidad Metropolitana de Lima

Anexo 4. Matriz de datos

	Ambiente de control	Evaluación de riesgos	Actividades de control	Información y comunicación	Actividades de supervisión	Control interno	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de servicio	Seguridad	Empatía	Calidad de servicio
1	12	17	9	15	8	61	4	12	4	12	13	45
2	18	22	18	19	14	91	19	13	20	17	14	83
3	9	15	15	11	11	61	10	17	14	15	16	72
4	14	15	5	13	8	55	6	10	5	8	6	35
5	9	17	13	13	9	61	10	18	12	14	23	77
6	8	5	6	5	4	28	4	10	4	4	6	28
7	5	5	8	8	6	32	6	10	5	8	6	35
8	11	15	5	8	9	48	14	9	14	15	9	61
9	5	10	8	8	5	36	17	24	18	18	21	98
10	8	7	5	6	11	37	5	8	14	4	6	37
11	5	8	5	5	5	28	7	6	6	7	9	35
12	9	16	7	5	8	45	11	7	11	9	6	44
13	13	14	9	9	8	53	12	14	15	12	19	72
14	4	6	5	5	5	25	4	9	8	4	11	36
15	19	13	9	13	10	64	11	12	20	12	24	79
16	6	7	7	7	6	33	8	8	8	6	6	36
17	4	8	5	5	9	31	5	9	6	5	5	30

18	17	18	9	17	8	69	10	17	17	11	23	78
19	14	14	5	15	9	57	15	5	15	12	11	58
20	7	10	8	8	6	39	6	6	7	6	8	33
21	17	21	17	20	13	88	11	12	12	12	13	60
22	17	21	17	16	13	84	20	23	17	17	11	88
23	7	11	8	5	5	36	4	11	8	4	18	45
24	5	9	8	8	4	34	6	7	6	6	10	35
25	6	8	8	8	5	35	17	12	17	18	23	87
26	8	7	6	7	5	33	7	23	6	4	23	63
27	8	11	4	4	5	32	7	5	7	7	9	35
28	16	19	16	16	12	79	17	24	14	18	17	90
29	11	12	8	9	7	47	12	7	15	9	12	55
30	8	10	7	7	3	35	8	6	7	7	6	34
31	19	21	14	18	15	87	13	20	20	17	19	89
32	5	6	5	5	4	25	8	6	8	6	10	38
33	20	24	20	18	12	94	18	21	7	20	17	83
34	15	13	13	9	9	59	6	13	10	18	15	62
35	5	13	8	8	11	45	13	6	13	11	10	53
36	19	23	19	17	13	91	4	19	17	18	24	82
37	10	14	11	15	11	61	7	16	7	15	17	62
38	9	13	9	15	10	56	20	21	13	6	17	77

39	5	7	6	8	3	29	8	13	4	7	19	51
40	13	16	13	9	7	58	15	24	11	8	14	72
41	4	5	5	5	3	22	19	21	17	19	23	99
42	7	17	5	8	7	44	12	11	12	5	6	46
43	20	19	20	19	12	90	5	9	5	8	8	35
44	6	9	7	5	7	34	4	8	5	4	11	32
45	5	9	5	5	6	30	6	17	7	18	24	72
46	17	24	17	16	12	86	8	8	8	6	6	36
47	6	7	5	5	3	26	5	9	5	8	8	35
48	8	8	5	4	5	30	6	10	6	6	16	44
49	8	14	7	5	10	44	5	8	10	8	6	37
50	19	13	11	9	9	61	13	16	10	15	21	75
51	5	6	6	5	5	27	7	11	7	7	10	42
52	4	5	5	7	3	24	8	6	4	8	9	35
53	5	8	5	8	5	31	4	8	5	4	11	32
54	20	20	13	20	11	84	12	20	19	9	21	81
55	8	6	4	5	4	27	5	13	18	19	21	76
56	5	6	8	4	10	33	7	7	8	7	8	37
57	17	24	11	16	13	81	16	9	18	19	23	85
58	8	13	8	7	8	44	10	10	10	13	9	52
59	10	17	8	9	9	53	12	10	12	13	18	65

60	5	15	8	5	9	42	8	5	12	4	6	35
61	6	7	8	6	8	35	8	9	9	7	10	43
62	5	12	5	8	8	38	7	9	15	7	10	48
63	16	25	16	17	15	89	17	25	18	6	21	87
64	11	18	12	13	8	62	12	15	9	7	18	61
65	13	18	8	5	9	53	9	8	9	14	8	48
66	6	5	7	7	5	30	19	16	17	19	19	90
67	7	5	8	8	5	33	4	6	4	4	6	24
68	13	13	7	15	10	58	10	6	14	11	16	57
69	17	16	13	12	7	65	12	13	18	13	19	75
70	16	23	11	16	8	74	10	19	17	17	24	87

Anexo 5. Instrumentos

Cuestionario de valoración del control interno

A continuación encontrará algunas ideas sobre aspectos relacionados al control interno que se implementa en la institución. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

	DIMENSIÓN 1 : AMBIENTE DE CONTROL	1	2	3	4	5
1	La municipalidad demuestra compromiso con la integridad personal					
2	La municipalidad promueve valores éticos.					
3	Las instancias tienen independencia para supervisar el desempeño del sistema de control interno.					
4	Las autoridades establecen responsabilidades para el cumplimiento de objetivos.					
	DIMENSIÓN 2 : EVALUACIÓN DE RIESGOS					
5	La municipalidad define los objetivos con suficiente claridad					
6	La municipalidad define los objetivos para evitar riesgos					
7	La municipalidad identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos					
8	La municipalidad considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos.					
9	La municipalidad identifica y evalúa los cambios que					

	podrían afectar significativamente al sistema de control interno.					
	DIMENSIÓN 3 : ACTIVIDADES DE CONTROL					
10	La municipalidad define y desarrolla actividades de control					
11	La municipalidad define y desarrolla actividades para reducir los riesgos.					
12	La municipalidad define y desarrolla actividades de control sobre la tecnología					
13	La municipalidad despliega las actividades de control					
	DIMENSIÓN 4 : INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
14	La municipalidad obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.					
15	La organización comunica información sobre el logro de objetivos					
16	La organización comunica oportunamente las responsabilidades de cada servidor publico					
17	La municipalidad se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno					
	DIMENSIÓN 5 : ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN					
18	La municipalidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.					
19	La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna					
20	La organización evalúa y comunica a las partes responsables que deben aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda					

Cuestionario de valoración de la calidad de servicio

A continuación encontrará algunas ideas la calidad de servicio de la institución. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

	Dimensión 1: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	La municipalidad cuenta con equipamiento de aspecto moderno					
2	Las instalaciones físicas de la municipalidad son atractivas					
3	Los servidores de la municipalidad tienen apariencia de ser limpios y ordenados					
4	Los elementos materiales y documentación asociados con el servicio son visualmente atractivos					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
5	Cuando esta municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
6	Cuando un ciudadano tiene un problema, la municipalidad muestran un sincero interés en solucionarlo					
7	La municipalidad presenta bien el servicio					
8	La municipalidad brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado					
9	La municipalidad cuida de no cometer errores en sus procedimientos					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
10	Los servidores de la municipalidad informan puntualmente y					

	con sinceridad acerca de las condiciones del servicio ofrecido					
11	Los servidores ofrecen un servicio rápido y ágil a los ciudadanos					
12	Los servidores están dispuestos a ayudar en cualquier tema al ciudadano					
13	Los servidores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas que hacen los ciudadanos					
	Dimensión 4: Seguridad					
14	El comportamiento de los servidores transmite confianza a los ciudadanos					
15	Los ciudadanos se sienten seguros en los trámites que realizan en la municipalidad					
16	Los servidores son amables con los ciudadanos					
17	Los servidores de la municipalidad tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas					
	Dimensión 4: Empatía					
18	Los servidores realizan atención individualizada a los ciudadanos					
19	La municipalidad cuenta con servidores que proporcionan atención personalizada.					
20	La municipalidad comprende las necesidades de los ciudadanos					
21	La municipalidad busca lo mejor para los intereses de los ciudadanos					
22	La municipalidad tiene horarios flexibles y adaptados a la necesidad de los ciudadanos					

Anexo 6. Formato de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : AMBIENTE DE CONTROL							
1	La municipalidad demuestra compromiso con la integridad personal	/		/		/		
2	La municipalidad promueve valores éticos.	/		/		/		
3	Las instancias tienen independencia para supervisar el desempeño del sistema de control interno.	/		/		/		
4	Las autoridades establecen responsabilidades para el cumplimiento de objetivos.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 : EVALUACIÓN DE RIESGOS							
5	La municipalidad define los objetivos con suficiente claridad	/		/		/		
6	La municipalidad define los objetivos para evitar riesgos	/		/		/		
7	La municipalidad identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos	/		/		/		
8	La municipalidad considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos.	/		/		/		
9	La municipalidad identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3 : ACTIVIDADES DE CONTROL							
10	La municipalidad define y desarrolla actividades de control	/	/	/		/		
11	La municipalidad define y desarrolla actividades para reducir los riesgos.	/		/		/		
12	La municipalidad define y desarrolla actividades de control sobre la tecnología	/		/		/		
13	La municipalidad despliega las actividades de control	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4 : INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
14	La municipalidad obtiene y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	/		/		/		
15	La organización comunica información sobre el logro de objetivos	/		/		/		
16	La organización comunica oportunamente las responsabilidades de cada servidor público	/		/		/		
17	La municipalidad se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno	/		/		/		

DIMENSIÓN 5 : ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
18	La municipalidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.	/		/		/	
19	La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna	/		/		/	
20	La organización evalúa y comunica a las partes responsables que deben aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *PRADO LOPEZ HUGO RICARDO*

DNI: *43313069*

Especialidad del validador: *Docente Post Grado Gestión Pública*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de *Nov* del *2016*



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	La municipalidad cuenta con equipamiento de aspecto moderno	/		/		/		
2	Las instalaciones físicas de la municipalidad son atractivas	/		/		/		
3	Los servidores de la municipalidad tienen apariencia de ser limpios y ordenados	/		/		/		
4	Los elementos materiales y documentación asociados con el servicio son visualmente atractivos	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	Cuando esta municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	/		/		/		
6	Cuando un ciudadano tiene un problema, la municipalidad muestran un sincero interés en solucionarlo	/		/		/		
7	La municipalidad presenta bien el servicio	/		/		/		
8	La municipalidad brinda el servicio solicitado en el tiempo acordado	/		/		/		
9	La municipalidad cuida de no cometer errores en sus procedimientos	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	Los servidores de la municipalidad informan puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio ofrecido	/		/		/		
11	Los servidores ofrecen un servicio rápido y ágil a los ciudadanos	/		/		/		
12	Los servidores están dispuestos a ayudar en cualquier tema al ciudadano	/		/		/		
13	Los servidores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas que hacen los ciudadanos	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
14	El comportamiento de los servidores transmite confianza a los ciudadanos	/		/		/		
15	Los ciudadanos se sienten seguros en los trámites que realizan en la municipalidad	/		/		/		

16	Los servidores son amables con los ciudadanos	/		/		/	
17	Los servidores de la municipalidad tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas						
DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
18	Los servidores realizan atención individualizada a los ciudadanos						
19	La municipalidad cuenta con servidores que proporcionan atención personalizada.						
20	La municipalidad comprende las necesidades de los ciudadanos						
21	La municipalidad busca lo mejor para los intereses de los ciudadanos						
22	La municipalidad tiene horarios flexibles y adaptados a la necesidad de los ciudadanos						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *FRAZSO LOPEZ HUGO RICARDO*

DNI: *43313069*

Especialidad del validador: *Docente Post Grado en Gestión Pública*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

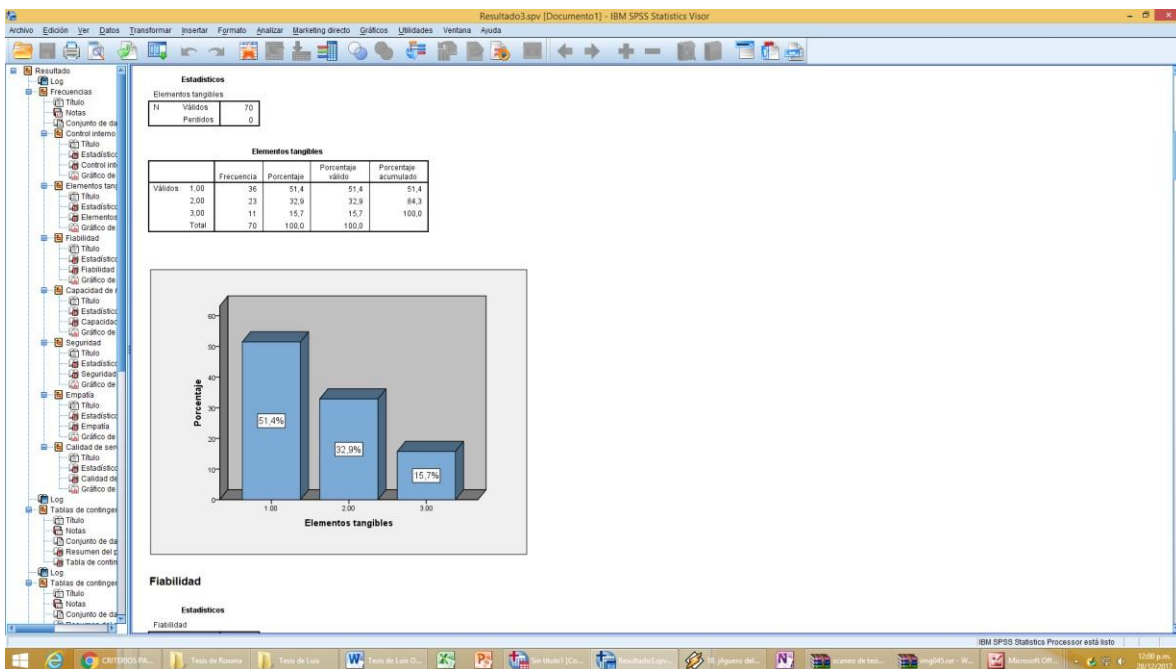
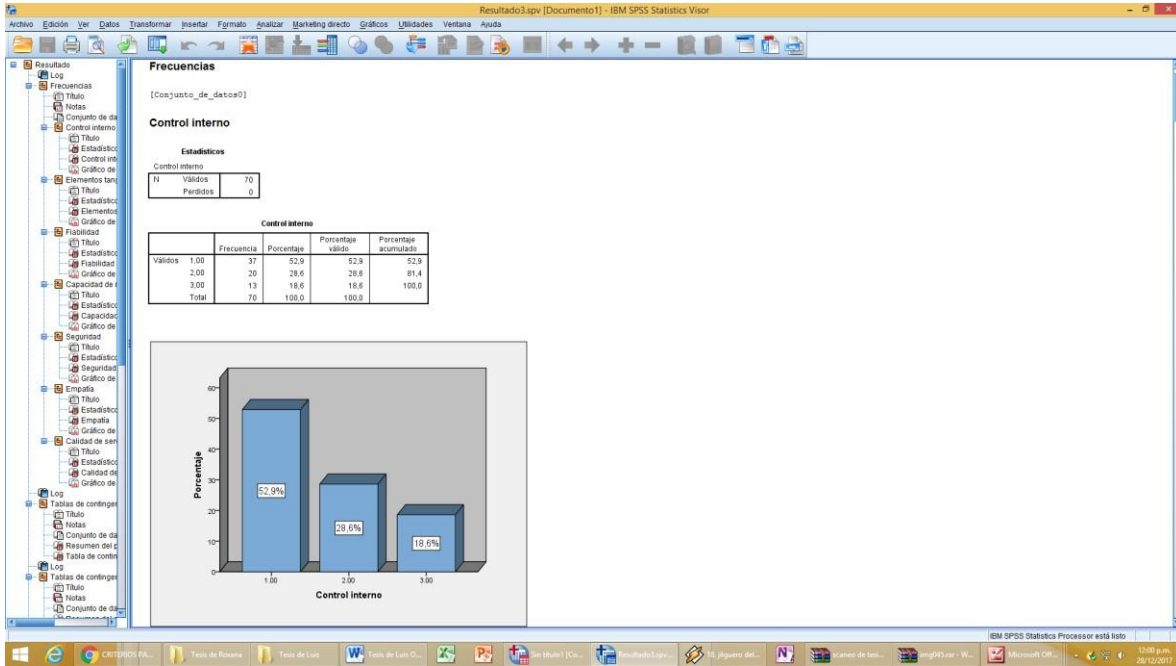
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

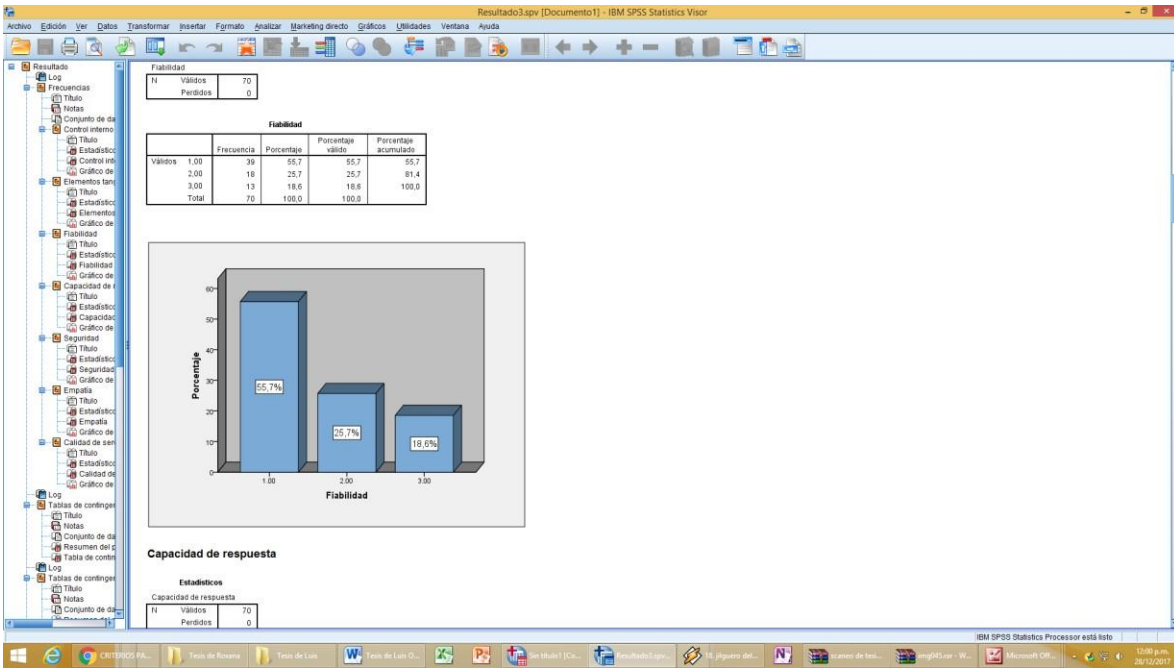
03 de *Nov* del *2016*



Firma del Experto Informante.

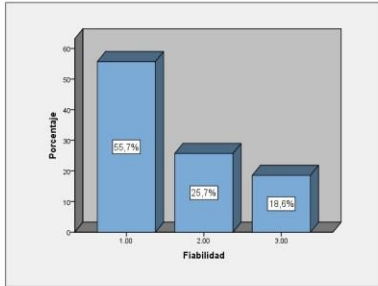
Anexo 7. Inprpant de resultados





N	Válidos	70
	Pérdidos	0

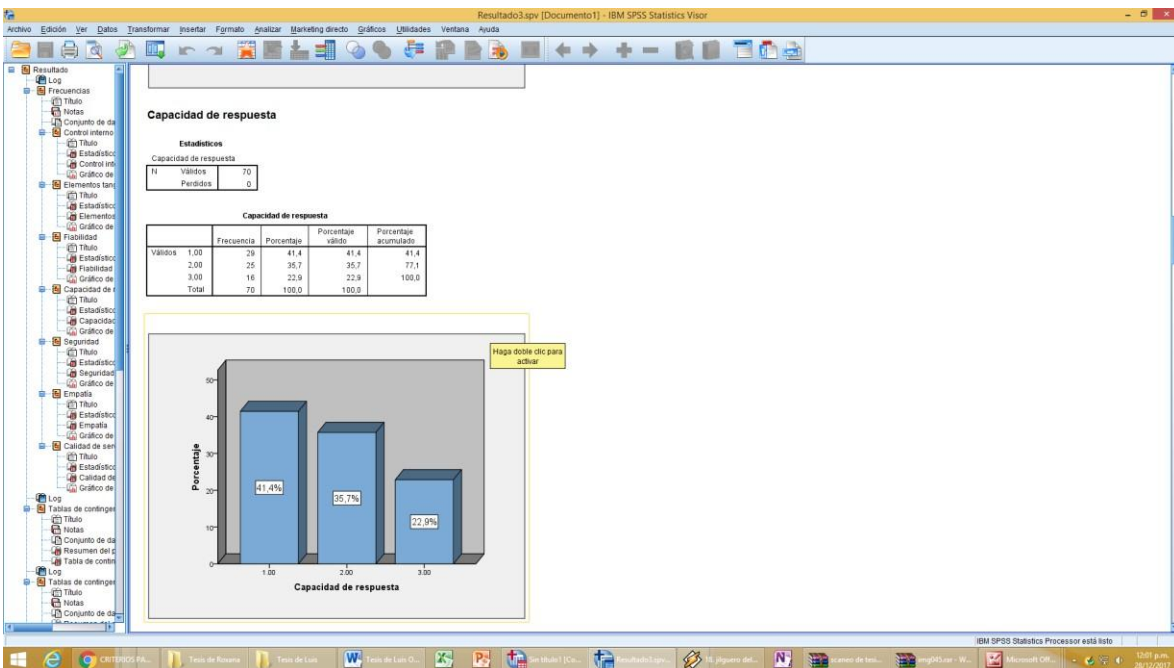
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1.00	39	55,7	55,7	55,7
2.00	16	22,9	25,7	81,4
3.00	15	21,4	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	



Capacidad de respuesta

Estadísticos

N	Válidos	70
	Pérdidos	0

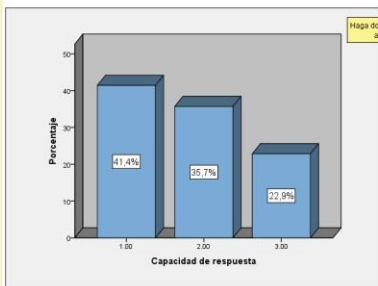


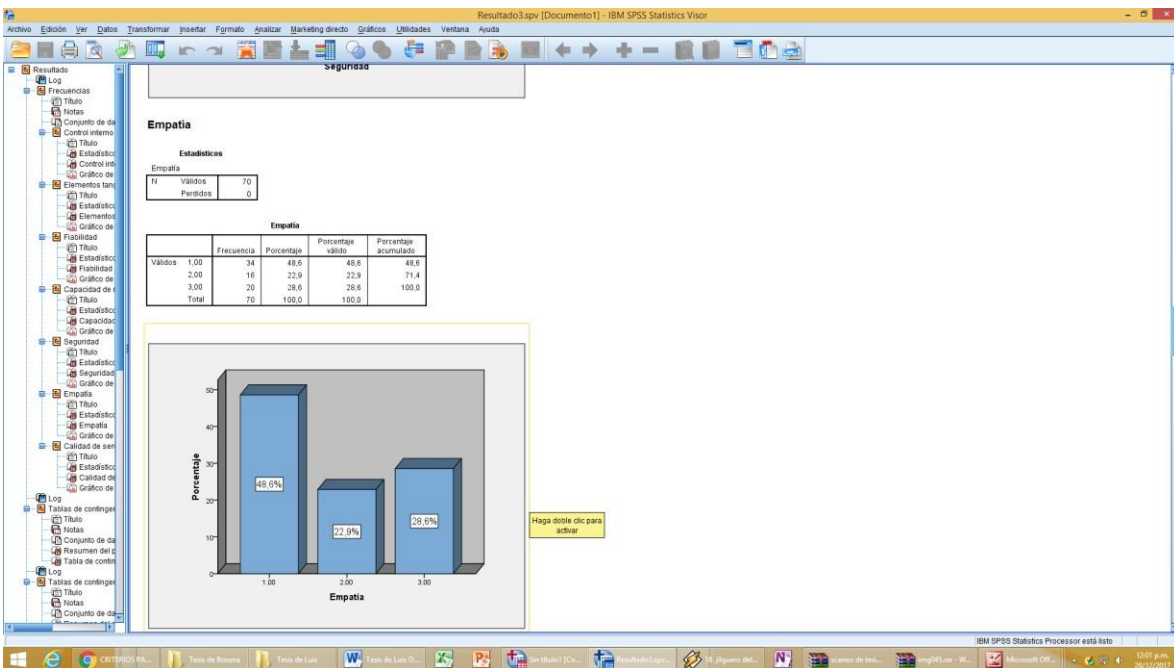
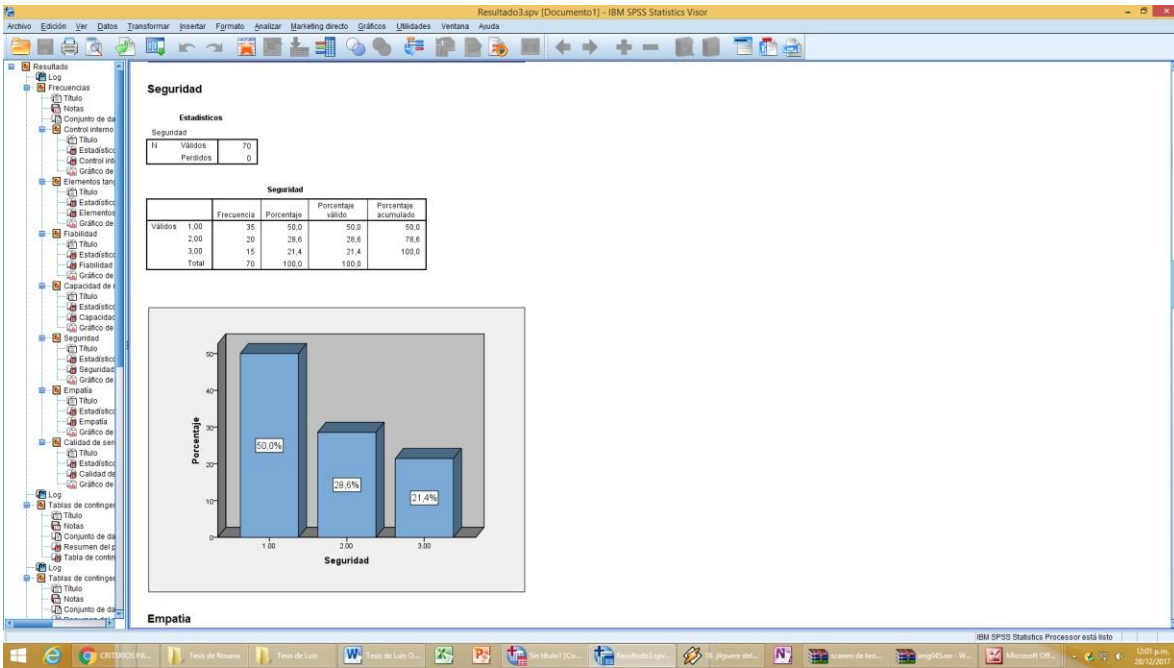
Capacidad de respuesta

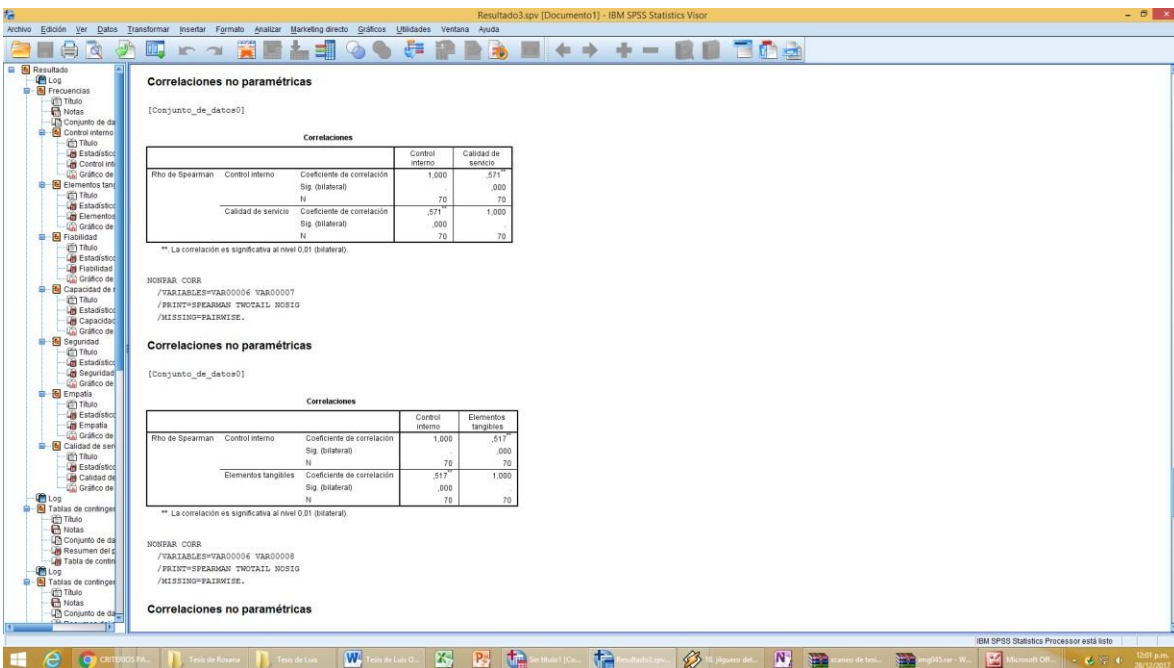
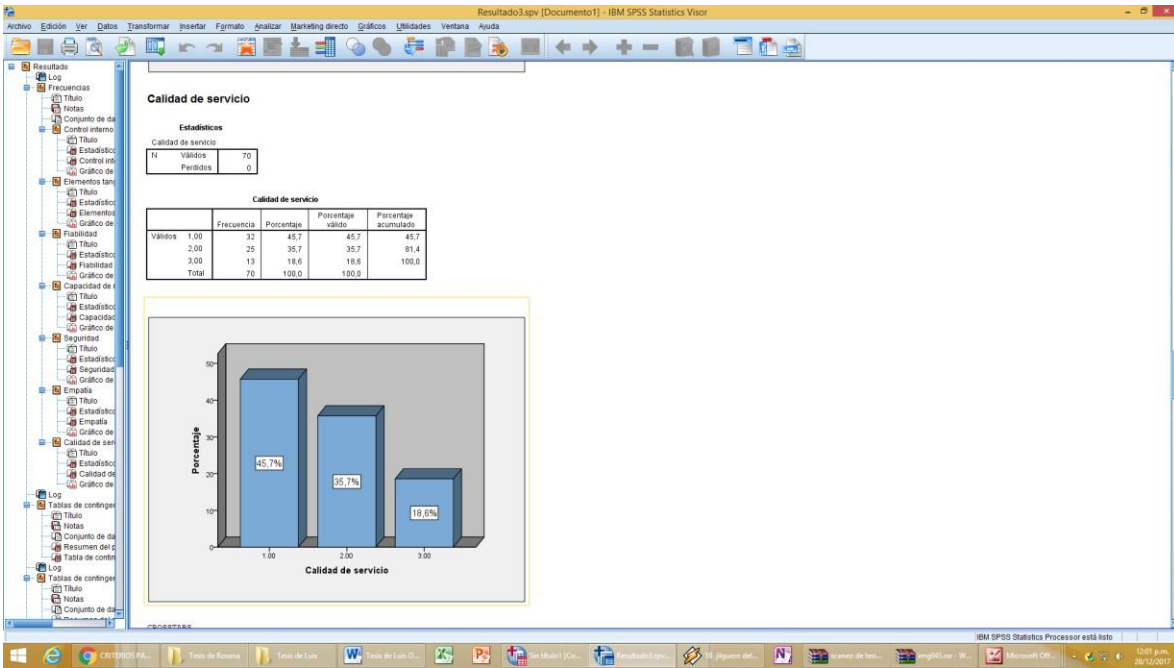
Estadísticos

N	Válidos	70
	Pérdidos	0

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 1.00	29	41,4	41,4	41,4
2.00	25	35,7	35,7	77,1
3.00	16	22,9	22,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	







Resultado3.apv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Control interno
 - Título
 - Estadístico
 - Control interno
 - Gráfico de
 - Elementos tan
 - Título
 - Estadístico
 - Elemento
 - Gráfico de
- Fiabilidad
 - Título
 - Estadístico
 - Fiabilidad
 - Gráfico de
- Capacidad de respuesta
 - Título
 - Estadístico
 - Capacidad de respuesta
 - Gráfico de
- Seguridad
 - Título
 - Estadístico
 - Seguridad
 - Gráfico de
- Empatía
 - Título
 - Estadístico
 - Empatía
 - Gráfico de
- Calidad de servicio
 - Título
 - Estadístico
 - Calidad de servicio
 - Gráfico de
- Tareas de contingencia
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Tabla de contingencia
 - Log
 - Tareas de contingencia
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos

```

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos0]

Correlaciones

Rho de Spearman Control interno Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
Control interno 1,000 ,514 70 70
Fiabilidad ,514* ,000 70 70
Fiabilidad Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
Control interno ,514* ,000 70 70
Fiabilidad 1,000 ,000 70 70

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00006 VAR00009
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos0]

Correlaciones

Rho de Spearman Control interno Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
Control interno 1,000 ,442 70 70
Capacidad de respuesta ,442* ,000 70 70
Capacidad de respuesta Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
Control interno ,442* ,000 70 70
Capacidad de respuesta 1,000 ,000 70 70

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00006 VAR00010
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.
    
```

IBM SPSS Statistics Processor está listo

12:00 p.m. 26/12/2017

Resultado3.apv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Control interno
 - Título
 - Estadístico
 - Control interno
 - Gráfico de
 - Elementos tan
 - Título
 - Estadístico
 - Elemento
 - Gráfico de
- Fiabilidad
 - Título
 - Estadístico
 - Fiabilidad
 - Gráfico de
- Capacidad de respuesta
 - Título
 - Estadístico
 - Capacidad de respuesta
 - Gráfico de
- Seguridad
 - Título
 - Estadístico
 - Seguridad
 - Gráfico de
- Empatía
 - Título
 - Estadístico
 - Empatía
 - Gráfico de
- Calidad de servicio
 - Título
 - Estadístico
 - Calidad de servicio
 - Gráfico de
- Tareas de contingencia
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Tabla de contingencia
 - Log
 - Tareas de contingencia
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos

```

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00006 VAR00011
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos0]

Correlaciones

Rho de Spearman Control interno Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
Control interno 1,000 ,410 70 70
Empatía ,410* ,000 70 70
Empatía Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
Control interno ,410* ,000 70 70
Empatía 1,000 ,000 70 70

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00006 VAR00012
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos0]

Correlaciones

Rho de Spearman Control interno Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
Control interno 1,000 ,571 70 70
Calidad de servicio ,571* ,000 70 70
Calidad de servicio Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
Control interno ,571* ,000 70 70
Calidad de servicio 1,000 ,000 70 70

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
    
```

IBM SPSS Statistics Processor está listo

12:00 p.m. 26/12/2017