



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

El Control Interno y su efecto en la Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa - 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

TAPIA YSLA, Yuliana Amparo

ASESOR

Dr. GUTIERREZ ULLOA, Cristian Raymound

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Auditoria

NUEVO CHIMBOTE-PERÚ

2018

Página del jurado

Dr. Aguirre Morales Juan Dilberto
Presidenta

Dr. Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa
Secretario

Mg. Carlos Antonio Rosales Enriquez
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por darme la vida y ser el inspirador de cada uno de mis pasos, permitiendo concluir con éxito esta carrera profesional.

A mis padres Rosa Ysla y Juan Tapia por trasmitirme sus buenos valores y enseñarme con el ejemplo el ser mejores cada día en la vida.

A mis amados hijos Bryan y Daiana, por el tiempo que me dieron para culminar este trabajo y ser la razón de mi vida en mí camino de superación.

Agradecimiento

Agradezco al Dr. Cristian Raymoud Gutiérrez Ulloa y al Profesor. Dilberto Aguirre Morales y por su tutoría, asesoramiento, dedicación, motivación, criterio e importantes precisiones en todo el proceso del presente trabajo de investigación.

Al personal administrativo de la Corte Superior de Justicia del Santa por brindarme la autorización para la ejecución del presente estudio.

A los profesionales de la contabilidad con su aporte por ser los responsables de la estabilidad, transformación y desarrollo de las entidades públicas y privadas en nuestra sociedad.

Declaratoria de autenticidad

Yo Yuliana Amparo Tapia Ysla, identificada con D.N.I. N° 32795509, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es real y veraz. Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis. En tal sentido como la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente.

Chimbote, Diciembre del 2018

Yuliana A. Tapia Ysla
DNI N° 32795509

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: El Control Interno y su efecto en la Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa - 2018, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar por título profesional de Contador Público.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la escuela, espero que la investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

Atentamente

La autora.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	10
1.1 Realidad problemática.....	10
1.2 Trabajos previos.....	16
1.3 Teorías relacionadas con el tema	19
1.4 Formulación del problema.....	27
1.5 Justificación del estudio.	27
1.6 Hipótesis.	28
1.7 Objetivos.	28
II. Método	30
2.1 Diseño de investigación	30
2.2 Variables, Operacionalización	31
2.3 Población y muestra.....	34
2.4 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.5 Métodos de análisis de datos.	37
2.6 Aspectos éticos.	37
III. Resultados	38
IV. Discusión	62
V. Conclusiones	64
VI. Recomendaciones	66
VII. Propuesta	67
VIII. Referencias bibliográficas	69
ANEXOS	71

Resumen

La investigación desarrollada en este informe, fue titulada: “El Control Interno y su efecto en la Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa - 2018.”, presentó como finalidad determinar el efecto del control interno en la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del área de contabilidad de la corte superior de justicia del Santa, a su vez presentar el análisis de las variables de manera independiente y crear una propuesta de mejora de acuerdo a la evaluación dada acerca de la Corte Superior de Justicia del Santa.

El marco metodológico tuvo como diseño uno no experimental – transversal – correlacional, contando con una población de 15 colaboradores que componen el área de contabilidad, quienes a su vez pasaron a ser la misma cantidad de la muestra debida a la limitada población. Para recopilar información de la muestra se utilizó la técnica de la encuesta, dando pase a la adaptación de un cuestionario que nos ayudó a conseguir los datos acerca de las variables, así mismo se optó por el juicio de expertos y el alfa de Cronbach para conseguir la validez y confiabilidad respectivamente, previo al pase de recopilación de información.

A través de la información recopilada se pasó a analizar y graficar por medio de tablas de frecuencia estadística, se confirmó una relación significativa entre variables por la prueba estadística Tau-b de Kendall que resulto 0.000, rechazando del Ho y aceptando la Hi. Así mismo se analizó a la variable control interno, donde el 20% (3) de los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ consideraron con niveles muy buenos al control interno; un 27% (4) determinaron niveles buenos; un 13% (2) niveles regulares; y un 40% (6) consideraron al control interno con niveles malos y muy malos. Y con respecto a la variable calidad de servicio, el 20% (3) consideró niveles muy buenos de calidad de servicio; otro 20% (3) determinaron niveles buenos; también un 20% (3) niveles regulares; un 27% (4) niveles malos; y un 13% (2) consideraron niveles muy malos de calidad de servicio.

Palabras claves: Control interno, Calidad de servicio, Corte superior de Justicia.

Abstract

The research developed in this report was entitled: "Internal Control and its effect on Quality of Service from the perspective of workers in the accounting area of the Superior Court of Justice of Santa - 2018.", presented the purpose of determining the effect of internal control on the quality of service from the perspective of the worker in the accounting area of the Supreme Court of Justice of Santa, in turn present the analysis of the variables independently and create a proposal for improvement according to the evaluation given about the Superior Court of Justice of Santa.

The methodological framework had a non-experimental - transversal - correlational design, counting on a population of 15 collaborators that make up the accounting area, which in turn became the same amount of the sample due to the limited population. In order to collect information from the sample, the survey technique was used, giving a pass to the adaptation of a questionnaire that helped us to obtain the data about the variables, as well as the judgment of experts and Cronbach's alpha to get the validity and reliability respectively, prior to the pass of information gathering.

Through the collected information it was analyzed and plotted by statistical frequency tables, a significant relationship between variables was confirmed by Kendall's Tau-b statistical test which resulted in 0.000, rejecting from H_0 and accepting H_1 . Likewise, the internal control variable was analyzed, where 20% (3) of the workers in the accounting area of the CSJ considered internal control to be very good; 27% (4) determined good levels; 13% (2) regular levels; and 40% (6) considered internal control with bad and very bad levels. And with regard to the quality of service variable, 20% (3) considered very good levels of quality of service; another 20% (3) determined good levels; also 20% (3) regular levels; 27% (4) bad levels; and 13% (2) considered very poor levels of quality of service.

Keywords: Internal control, Quality of service, Superior Court of Justice.

I. Introducción.

1.1 Realidad problemática.

Los acontecimientos que se han ido originando en el escenario de trabajo de las empresas públicas y privadas se convirtieron en coyunturas para los más adaptables y profesionales, y situaciones de irregularidad o afección de participación para las informales e inconstantes. Entonces para muchas se ha identificado la necesidad de desarrollar e implementar sistemas, métodos, procesos o funcionalidades que contribuyan al crecimiento planificado y controlado de la eficacia, efectividad, rentabilidad y solvencia.

El interés de ser entidades de servicios que generen éxito no solo se concibe dentro del rubro privado; sino que el sector público es uno el cual alberga una cantidad significativa de organizaciones que se encargan de otorgar servicios con enfoque de cumplir una serie de metas y objetivos que mejoren y permitan la realización de funciones óptimas y satisfactorias para los usuarios.

Por lo tanto desde la perspectiva de contextualización de un sistema o herramienta que potencie las actividades de una organización, es que se pretende definir al control interno, según la Contraloría General de la República (2014) determinó que la función de Control Interno se centra en “promover un proceso de optimización en relación a la eficiencia, rentabilidad, transparencia organizacional, y calidad en los servicios de carácter público que otorgan; y asegurando la confiabilidad y oportunidad de manejo ético y formal de información de tipo contable, financiero, logístico, etc.” (p.11).

Estos resultados permitirán el desenvolvimiento de una toma de decisiones más certera y que genere beneficios, ya que el control interno se desarrolla como método que regulariza y contribuye a la mejora de todos los procesos operacionales e importantes de una entidad.

Se destaca la influencia del sistema de control interno en las funciones contables y financieras, esto se justifica por la Contraloría General de la República (2014) la cual afirmó que la relevancia del control interno permite el fortalecimiento de una organización para su capacidad, economía y poder de prevención a posibles pérdidas de activos organizacionales; a la vez que garantiza la validez y seguridad de cualquier tipo de datos e información de tipo económico, contable y financiero, haciendo prevalecer el compromiso de cumplir las normativas de prevención de irregularidades que generen afección a la reputación institucional. (p.12)

En el ámbito internacional se promueve la presencia de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) una entidad que se dedica a la monitorización del control de los aspectos económicos, contables y financieros de las instituciones públicas. Se reconoció que la Contraloría General de la República del Perú conforma dicha asociación internacional, de esta forma manteniéndose una base de carácter mundial, es que la Contraloría en el año 1992 promovió la aprobación de “Directrices para las normativas del control interno” en las organizaciones públicas, y desde el 2004 se aprobó la “Guía para normativas de control interno del rubro público” donde se han estipulado acciones que la anteponen como una documentación base y vigente para fomentar el sistema del control interno en el estado peruano, facilitándose su diseño e implementación.

Ahora a través de la Legislatura 28716 – Control Interno de las Instituciones del Estado Peruano y sus modificatorias (Decreto de Urgencia n°067 - 2009) se estableció que la Controlaría General de la República exponga la norma técnica de control, que promueva la adecuada aplicación y operación del proceso denominado control interno en aquellas instituciones pertenecientes al Estado con la finalidad de potenciar los sistemas de administración, contabilidad y demás áreas operacionales que mantengan funciones y esfuerzos de control previo, garantizando el cumplimiento de metas y objetivos de carácter institucional. Asimismo por medio de la Resolución de Contraloría n° 320-2006-CG se determinan aquellos lineamientos y aspectos para aplicar y regular el control interno en las organizaciones gubernamentales.

Ante todo esto es importante continuar remarcando lo relevante que es el control interno en las funcionalidades de las entidades públicas, sobretodo que se enfatiza en las áreas que comprenden el manejo de la contabilidad y administración. El control interno facilita las prevenciones de consecuencias y acciones corruptas, además de identificar a través de medición la eficacia y calidad de procesos económicos, contables y financieros.

De esta manera se afianza la fiabilidad de la información expuesta por dicha área involucrada, permitiéndose la determinación de potenciales riesgos en el contexto contable y financiero frente a infracciones por parte de las entidades fiscalizadoras.

Pero aun así desde una perspectiva regional se identifica una realidad que afecta a varias instituciones gubernamentales que no centran su presupuesto a la implementación y ejecución de un manual de designe una metodología de sistema de control interno, hecho que genera la incapacidad de cumplir funciones formales asignadas a los trabajadores públicos. Esto es afianzado por lo expuesto por el Diario el Comercio el 25 de noviembre del 2015 donde se determinó por parte

de la Contraloría General de la República que solamente un 25% de las 655 organizaciones públicas que existen en el Perú utilizan control interno; la institución reguladora deploró pese a los diversos beneficios que conlleva el sistema de control interno, siga existiendo niveles bajos en su implementación en el ámbito de las instituciones estatales. Se afirma que hace unos nuevos años las organizaciones se ven en el compromiso de implantar y desarrollar controles internos en cada funcionalidad organizacional.

A través de una medición de carácter anual que se realizó en el año 2014, se estableció que en nivel de gobierno nacional-central, el promedio del grado de cumplimiento asciende únicamente a un 36% dentro de una categorización de 0 a 100, aseveró la Contraloría. Y a nivel de gobiernos de alcance regional y local la respectiva implementación es mucho menor, posicionándose en un 20% de promedio. La Contraloría General ha conseguido que se ejecute la incorporación dentro del Proyecto de Ley de Presupuesto del Sector Público del año 2016 un ordenamiento hacia las organizaciones públicas de los tres tipos de gobiernos, sobre el deber de implementar de forma obligatoria el proceso de control interno en un periodo con límite de 3 años.

Asimismo, dentro del Plan de Incentivos a la Mejora de Gestión y Modernización Municipal para el año 2016, se planteó un objetivo vinculado al control interno para otorgar incentivos o remuneraciones económicas a todas las instituciones que lo implementen. De esta manera, se originaron una coyuntura de obtención de fuentes de recursos y desarrollo de gestión formal para 250 gobiernos locales en el ámbito nacional. (párr. 1 - 5).

En conclusión, se destaca que las acciones en base a control interno están reguladas por un organismo de máxima autoridad del estado soberano peruano, por lo tanto, es deber de las organizaciones públicas la implementación de dichos sistemas de control interno; a su vez que estos impulsan a la eficiente identificación, trato y corrección de conflictos presentes originados por irregularidades o una pésima evaluación de la información contable y financiera de una institución.

Ahora según es deducible el objetivo de adquirir resultados óptimos en los servicios que los trabajadores públicos brindan, es en medida o gran proporción el deseo de todas las organizaciones gubernamentales prestadoras de servicios que abastecen necesidades básicas a una sociedad. Es importante destacar que quienes brindan esos servicios, denominados funcionarios públicos son los que en realidad han de tener una mejor percepción de los servicios que este mismo está generando, permitiendo un mejor acogimiento del servicio por parte del trabajador y originándose así una mejora en la entrega de información a nivel intrínseco en las instituciones.

La calidad de servicio de forma singular es el resultado que define el nivel de los procesos u etapas que conforman al mismo servicio completo. Según el Gobierno de la Provincia de Salta (2008) a partir de su respectiva aprobación del Decreto n° 4116/08 y su posterior anexo - Resolución D n° 199/08 se aprobó la política de calidad de la mencionada provincia; mismamente esta definió que la calidad de los servicios públicos se la considera obligación de carácter constitucional e imposición incondicional de la actividad pública.

Además, es un medio del Estado para aprovisionar las diferencias de la sociedad a la que satisface, debido a que se trata de la oportunidad veraz para abastecer de la misma forma y condiciones a los ciudadanos y trabajadores que ponen a disposición estos servicios. (p.12). Por lo tanto fue posible contribuir que la calidad de

los servicios públicos viene a ser un resultado necesario para contribuir a la reputación institucional y desarrollo funcional interno, y posteriormente también a la conformidad integral de la sociedad que adquieren estos servicios de las entidades públicas.

Finalmente, en aras de concretar más la investigación se destacó desde una perspectiva local a una de las autoridades gubernamentales más representativas, la Corte Superior de Justicia del Santa. En la presente institución gubernamental se identifica la presencia de un ente regulador denominado OCI (Órgano de Control Institucional) que se encarga de todas las funcionalidades de un sistema de control interno.

Se reconoce que no existe un área exacta de control interno pero lo que se destaca es que los trabajadores del área contable han sido capacitados en anteriores oportunidades en base al control interno por lo tanto en sus jornadas laborales mantiene acciones referentes a la metodología de control interno, fue cuando se identifica una potencial irregularidad, siendo esta la empírica u improvisada situación de la aplicación de control interno.

Además, ahora por medio de diálogos y métodos observacionales que se mantuvieron en el transcurso del último año entre el personal encargado de la oficina de contabilidad, se ha podido constatar que la calidad del servicio que brindan desde una perspectiva netamente profesional no cumple los parámetros que contribuyan a la optimización del mismo servicio del área contable. Esto genera que los riesgos en las operaciones de gestión y de seguridad no sean razonables ni antepuestos, esto potencialmente podría traer como riesgo el incumplimiento de los objetivos, pérdida de recursos económicos, uso indebido de las fuentes de ingresos o actos ilegales.

Por esta razón manteniendo la problemática referida a la calidad de servicios del área de contabilidad es que se pretende determinar si el nivel del control interno que se aplica en la Corte Superior de Justicia del Santa, es el que establece la actual situación de dicho departamento.

1.2 Trabajos previos.

A nivel internacional tenemos:

Carrera y Zambrano (2015-2016) Tesis “Implementación de mecanismos de control interno para la administración de una agencia de viajes durante el periodo 2015-2016”. La metodología que empleo es la observación científica, por lo que se tiene que visualizar de una manera científica todos los fundamentos que influyen en el aspecto interno, método inductivo indicará las normas gubernamentales y método deductivo en el análisis de fundamentos teóricos, se investigó que se puede implementar los procedimientos de control interno, método descriptivo este método se verificará la implementación de mecanismos de control interno.

Termina concluyendo que es importante para una agencia de viajes lleve un sistema de mecanismos de control interno en el área administrativa operativa. (p.114-115)

En el ámbito nacional se ha ubicado:

Arrué (2014), realizo su investigación llamada: Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014. Teniendo como meta fundamental la evaluación de la calidad de servicio de la atención al cliente de la oficina Osiptel Loreto. Manejando un diseño no experimental descriptivo y transversal, se concluye:

De acuerdo a su indicador calidad personal se afirma un alto grado de satisfacción de los clientes con su funcionario de atención, mejor dicho, con la atención desarrollada relacionándose al factor amabilidad. Así mismo se evidencia que el cliente está satisfecho con las acciones del funcionario con respecto al interés y la disponibilidad que le genero a su consulta. (p.95)

Escobar Huaroc (2016) con su investigación “Implantación de un sistema de control operativo y contable para los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa centro acopio & alimentos el salvador E.I.R.L.”-Lima, el desarrollo se basó en el uso de distintos instrumentos recopiladores de información del departamento de logística que facilita la evaluación del modelo control interno, apoyado de una metodología combinada entre el modelo inductivo y deductivo, se pudo aplicar mediante las generalidades que presenta cada investigador, concluyendo:

La implementación de un modelo de control operacional y contable para las existencias presentó una incidencia directa en las rentas de la organización. al final se menciona que la investigación apporto importante información con respecto a la relevancia de mantener control sobre la logística, puesto que esta actividad dará una gestión eficaz y eficientes. (p. 71)

Orozco (2018), dejó su proyecto titulado: Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del Área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016. Apoyado del objetivo de determinar la correlación que tiene el control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del área Logística, guiado de un diseño no experimental – transversal correlacional, se concluyó:

La evidencia de una correlación directa entre las categorías de estudio, siendo el control interno y la calidad de servicio, comprobado

por la prueba estadística rho Spearman de resultado 0.571. Así mismo se sometió a correlación la variable independiente con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (variable calidad de servicio), resultando relaciones significativas con un grado de 0.517, 0.514, 0.571 y 0.484 respectivamente. (p. 68)

En el ámbito regional - local se ha ubicado:

Crisólogo (2013) en su tesis, "Control Interno en la Gestión de los Gobiernos Locales del Callejón de Huaylas-Ancash". La población estuvo conformada por el gerente municipal que conforman las provincias de Huaraz, apoyado de un muestreo aleatorio simple y un diseño no experimental – transaccional. Se concluye:

De acuerdo a la investigación se establece que el nivel de evaluar el riesgo que afecta en la mejoría del factor calidad de vivir de los habitantes, su vez se menciona que el control interno tiene efecto con la gestión de gobiernos. (p.124)

Pérez (2014). Desarrolló su investigación denominado: La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre Sac - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012. Guiado de un diseño no experimental longitudinal descriptivo, se dejó las siguientes conclusiones:

El análisis efectuado ha dejado que la empresa mantiene una buena calidad de servicio respecto a sus clientes, debido a su buen servicio, atención moderada de sus usuarios, aunque se menciona que es posible una mejora para adelantarse a las solicitudes de los clientes, ya que si se mejora existirán mayores percepciones de ingresos que incidirán en al marco económico de la organización.

1.3 Teorías relacionadas con el tema.

1.3.1 Control interno.

El control interno es un proceso concebido con la finalidad de otorgar un nivel de consistencia para el cumplimiento de objetivos y metas, vinculadas a la adecuada presentación de información, optimización de actividades, y progreso organizacional. Dicho proceso es desarrollado por la directiva, administración y resto de personal de una institución. (COSO, 2013, p.3).

Mientras que para Anzil (2010), nos mencionó que: el control interno es el método de comprobación del desenvolvimiento de las diferentes áreas de una empresa. A menudo esto significa un contraste entre un trabajo observado y uno esperado, verificando si se cumple con las metas de manera eficaz y eficiente para la pronta toma de decisiones a medida que lo amerite (p. 2)

A. Componentes del control interno.

De acuerdo al enfoque COSO (2013) se menciona 5 factores del control interno, los cuales se relacionan y contienen distintos tipos que se anexan en la administración y su proceso, que la gestión traza y usa para brindar una razonable seguridad. Es por ello que se debe constituir de manera oportuna la ejecución y formalización del control interno de acuerdo a los siguientes elementos:

- **Ambiente de control.**

Se refiere a ejecutar actividades, normas y procesos que evidencien los actos de los niveles mayores de la administración, gerentes y accionistas de la organización sometida a control interno como metodología, manteniendo la finalidad de comprender y monitorear el ambiente de control.

- **Evaluación de riesgos.**

Se basa en identificar y analizar los problemas importantes respecto al alcance de las metas y los cimientos para manifestar la manera en estos problemas deberían ser solucionados. Por otro lado se refiere a las formas necesarias para saber y controlar los problemas específicos relacionados a los cambios, contando con todos los influyentes tanto internos como externos.

- **Actividad de control.**

Se define como política y proceso que apoya a asegurar que las pautas de la dirección sean hechas. Servirá también para mantener control sobre los actos necesarios para manejar a los riesgos a un punto donde no se les posibilite perjudicar a los objetivos organizacionales. Por medio de: validaciones, autorizaciones, evaluaciones de renta, conciliación, etc.

- **Información y comunicación.**

Son componentes importantes que facilitan a la dirección a efectuar sus obligaciones. La dirección se encargaría de guiar, mandar y transmitir oportunamente la información para que los colaboradores pueden desempeñar sus obligaciones cumpliéndolas. Siendo esta información interna o externa.

- **Supervisión y monitoreo.**

Se aboca al control continuo por parte de la dirección, sin olvidar la buena función del modelo de control interno ideal y eficaz para concebir si está resultando de la mano con sus metas, no de no ser así se podría modificarse cuanto sea necesario.

B. Clasificación del control interno.

De acuerdo a Jacobo (2013), el control interno presenta una clasificación basa en dos áreas:

- **Control interno contable.**

Esta área se encuentra compuesta por normas que se relacionan en directo con salvaguardar los medios materiales y financieros, los cuales permiten las actividades, asegurando la confianza de la información, así como también la exactitud de los documentos. Si se menciona un ejemplo, se hablaría de conteo sorpresivo de las existencias almacenadas. (p. 17)

- **Control interno administrativo.**

Se refiere al proceso que avala que las operaciones y recursos guían al logro eficaz y eficiente de las metas establecidas en el marco de la planeación. Estos se gradúan en niveles regulares y altos a través del encargado de la ejecución de las estrategias.

De acuerdo a ello el control interno de este tipo es el sistema por donde la gestión administrativa cerciora que los bienes y recursos necesarios son conseguidos y utilizados eficazmente, en línea con las metas planteadas por parte de la empresa. (p.18)

C. Beneficios del control interno.

Para INTOSAI (1997) y la Contraloría General de la República (1995), destacan acerca d la definición de control interno las metas gerenciales que quieren generarse con la ejecución gradual, los mismos que se consideran sus beneficios, aunque las dos muestran que existe limitaciones de control interno, que a su vez sería beneficioso para minimizar la probabilidad de no alcanzar metas propuestas, debido a que de otra forma se permitiría que se ande en la dirección adecuada.

Se ha encontrado dentro de los autores mejores beneficios a los que ya se muestran, lo que se comprueba en países como Lituania, Francia, Polonia, etc. Quienes en el año 2012 manifestaron ciertos resultantes de la aplicación de un control interno en sus instituciones públicas, evidenciando que si apoyan a cumplir con las metas como:

- Ayuda para el alcance de los objetivos.
- Difunde el acertado control de los riesgos esenciales.
- Apoya a mantener la óptima administración sobre recursos públicos.

D. Importancia del control interno.

Este método se considera importante puesto que es el enlace final en los sistemas de las operaciones de gestión administrativa, siendo la única manera con la que los directivos conocen si sus objetivos de empresa se están logrando o no y el motivo de los mismos.

Los objetos brindan una guía exacta a los gerentes. Un gerente eficaz necesitaría realizar un monitoreo para avalar que las operaciones que los otros ejecutan y que las metas que se están logrando se cumplen. Puesto que en lo real la gerencia es el sistema continuo de operaciones de control que brindan un enlace importante que lo redirecciona de regreso a la planeación.

Este control es concebido como un proceso constante y a tiempo que comprueba el desarrollo de actividades realizadas conforme a lo planificado y el logro de metas planteadas. Cuando el control es aplicado de manera periódica a algunas operaciones, actividades, departamentos es puntual.

Un control eficiente se basa en la evaluación del grupo de posiciones económicas, financieras y sociales, con el fin de establecer las metas, normas, actividades, presupuestos, proyectos para inversión, los que deben presentar un cumplimiento alineado a la planeación, de lo contrario aplicar medidas de corrección. (2013, p. 18)

1.3.2 Calidad de servicio.

A. Definición.

Según Zeithaml (1988), menciona que: “El servicio de calidad es definida como un pensar universal o característico concebida al grado de éxito y preponderancia del servicio”. (p. 5).

Si de evaluar la calidad se trata, esta nos lleva rápidamente a pensar en lo imparcial y emocional, para el caso imparcial este se centra en la calidad como resultado, mejor dicho definiría al grado de satisfacción alcanzado por el usuario respecto a sus pedidos preestablecidos. (Crosby, 1991, s.p.)

Es por ello que desde la postura de mantener un servicio de calidad se regiría en mantener control de la totalidad de procesos y fases realizadas para el despacho de servicio. (Gil et al., 2004).

B. El área de contabilidad como servicio.

La organización actual no puede concebir un área de contabilidad que solo se dedique hacer tediosos informes, llenos de cálculos y cifras cuantiosas. Por lo contrario de acuerdo a portal Business News (2013), este debería ser un canalizador del control de calidad en cada fase de las actividades, como:

- Las compras podrán desarrollarse en óptimas condiciones de negociación, debido a que las cuentas por pagar se encuentran bien administradas, manteniendo pagos a tiempo.
- La productividad tendrá un nivel alto, si los informes sobre costos y niveles de eficiencia son oportunos y fiables y permiten tomar decisiones para mejorar los procesos.
- Los directivos podrán tomar decisiones más rápidas y fiables si las cifras muestran la realidad del negocio.
- La empresa se verá beneficiada si sus informes financieros son transparentes y las cifras veraces y oportunas. (párr. 2)

Los puntos mencionados manifiestan a un departamento de contabilidad abocado a un servicio y soporte que es necesario que comprenda a una gama de clientes como: los socios, administradores, departamentos, colaboradores, proveedores, estado, entidades externas, etc. Donde estos clientes evaluarán el servicio obtenido, teniendo en cuenta el valor agregado que se brinde contra sus expectativas (párr. 3)

C. Calidad de servicio del área de contabilidad.

Según el portal Business News (2013) afirma que el nivel de calidad del departamento se debe regular a base de exigencias externas e internas. Estas pueden adoptarse de estándares contables como las NIIF, variación de impuestos, modificación de sistemas internos, pedidos de auditores, adaptación a un sistema informático distinto, entre otros. (párr. 4)

D. Servicio Público.

Para el Gobierno provincial de Salta (2008), nos dice que: “El servicio estatal es el que nos proporciona el estado y tiene como principal objetivo la satisfacción de las necesidades de los habitantes de una nación, donde este estado mantenga gobernabilidad”. (p. 12).

E. Calidad de servicios públicos.

La calidad de estos servicios, son definidos como obligaciones de la administración pública, así como un reclamo de la población. Por otro lado está también se considera como un medio del gobierno para resarcir la desigualdades de los habitantes que gobierna, debido a la mayor probabilidad de que todos reciban los mismos beneficios. (Gobierno de Salta, 2008, p. 12)

F. Dimensiones de la calidad de servicios.

De acuerdo al autor Parasuraman, et al. (1985), clasifican a la calidad de servicios, en los siguientes factores:

- **Elementos tangibles.**

A pesar de que los servicios son intangibles, se puede concebir limitados intangibles dentro del mismo como: atractiva infraestructura, adecuación de moderna fachada, apariencia personal y medios publicitarios atractivos (Parasuraman, et al. 1985, p. 43).

Según Drucker (1990), destaca a la intangibilidad como: “A pesar de que se presenta intangibilidad en la dación de servicios, es importante conocer ciertas circunstancias de este factor, como: el no inventariado de servicios, puesto que estos se pierden de no tener total utilización”. (p. 41)

- **Fiabilidad.**

Para generar fiabilidad basta con empezar a cumplir con lo prometido, mostrar interés al solucionar problema relacionados al servicio en plazo determinado sin errores. (Parasuraman, et al. 1985, p. 43).

Así mismo para Drucker (1990) la fiabilidad se define como:

El poder que manifestaría una organización que brinda su servicio de forma positiva, meticulosa y personal. Al respecto de desconfianza se establecen los elementos que tiene acceso el usuario como averiguaciones de contenido e historia de la organización, es por ello que la confiabilidad debe estar referida a dar el servicio de la manera más adecuada posible desde el comienzo. (p. 41)

- **Capacidad de respuesta.**

Se define como la facultad de apoyo a los clientes proporcionándoles un apoyo rápido. (Parasuraman, et al. 1985, p. 43)

Por otro lado Drucker (1990) lo determinó como: “La acción con la que se responde al apoyo de los clientes proveyendo ayuda instantánea; y formar parte del punto el desenvolvimiento eficaz de las obligaciones admitidas; de igual forma mantener accesibilidad, mejor dicho que para el cliente no se haga distante o inalcanzable el contacto. (p. 41)

- **Seguridad.**

Capacidad de generar estabilidad, confianza y seguridad por parte de los colaboradores hacia los usuarios. (Parasuraman, et al. 1985, p. 44).

Así mismo Drucker (1990) afirmó que:

Es el sentimiento que evidencia el usuario al mostrar sus dificultades a la organización, creyendo una solución eficiente. Este factor alberga en la doctrina, honradez, confidencialidad, etc. Lo que comprueba que no solo se necesita la atención de las utilidades del cliente, sino que es obligatorio evidenciar atención con el fin de dar al cliente mejor bienestar. (p.41)

- **Empatía.**

De acuerdo a Drucker, (1990):

Grafica a la capacidad de la organización para prestar a sus usuarios los nuevos formatos de arregles. No solo basta con ser amable en la atención, puesto que la educación es muy relevante para la empatía, así como de la seguridad, gasto energético, responsabilidad del usuario y saber respecto a los particulares y necesidad concreta. (p. 41)

1.4 Formulación del problema.

¿Cuál es el efecto del control interno sobre la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia de Chimbote - 2018?

1.5 Justificación del estudio.

La presente investigación mantiene una conveniencia recurrente en base a la identificación inmediata de los actuales niveles de control interno de la institución gubernamental Corte Superior de Justicia, para determinar en qué condiciones se establece el grado de regulación a sus funciones organizacionales. Y asimismo nos sirve para conocer el grado de calidad del servicio del área de contabilidad, contribuyendo a la mejora de las actividades de carácter contable y financiero.

Ahora según una relevancia social, el estudio toma una problemática común en el sector público en que si realmente es el control interno una metodología optimizadora de las funciones institucionales, y crea un mejor marco de trabajo para las organizaciones gubernamentales.

Para las implicancias prácticas la investigación se centra en la evaluación de la variable control interno y la variable calidad de servicio del área contable de la CSJ. Pero se destaca que la información se adquirirá y detallara desde la perspectiva de los

trabajadores de dicho departamento. Netamente el objetivo del estudio será determinar si el control interno aplicado en la institución tiene un efecto positivo sobre la calidad de los servicios que brinda el área de contabilidad.

Ahora como contribución teórica se afianzan los conceptos por autor de las variables de investigación, siendo este control interno y esta calidad de servicios. Eso ayudará a crear un esquema de fundamentación teórica que sostengan los potenciales resultados y discusiones de la investigación.

Y finalmente como utilidad metodológica el estudio contribuye al objetivo de establecer una relación entre variables; permite la sugerencia de poder centrar las intenciones de investigación en una específica muestra; el desarrollo de instrumentos para recuperar información y determinar mediciones; y definir conclusiones y una potencial propuesta.

1.6 Hipótesis.

Hi: El control interno tiene un efecto significativo en la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa - 2018.

Ho: El control interno no tiene un efecto significativo en la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa - 2018.

1.7 Objetivos.

General:

- Determinar el efecto del control interno en la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del área de contabilidad de la corte superior de justicia del Santa - 2018.

Específicos:

- Describir el control interno en la corte superior de justicia del Santa - 2018.

- Analizar la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del área de contabilidad de la corte superior de justicia del Santa – 2018.
- Establecer el efecto del control interno en las dimensiones de la calidad de servicio.
- Establecer el efecto de la calidad de servicios con las dimensiones del control interno.
- Proponer mejoras para el control interno en la corte superior de justicia del santa – 2018.

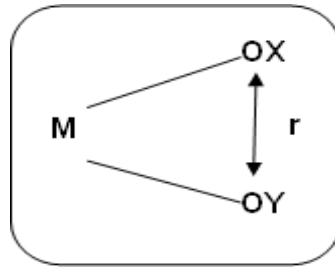
II. Método.

El vigente estudio se desarrolló en base a un enfoque de investigación cuantitativo, el cual se vincula a “procedimientos secuenciales en representación a una metodología deductiva de argumentación, se enfocan en contrastar una determinada hipótesis a través de una serie de datos e información recopilados, los cuales son puestos a evaluación para posteriormente concluir resultados” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4).

2.1 Diseño de investigación.

El actual estudio se desempeñó bajo un diseño no experimental, de tipo transversal. En el diseño no experimental no se efectúa una manipulación consiente de las categorías o variables, sino que únicamente las estudian desde una posición de investigación objetiva en su propio espacio natural. Mientras los estudios “transversales, se desarrollan en un específico periodo de tiempo, y se centra en una única muestra para el estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152 - 154)

El estudio fue de tipo correlacional - causal, ya que se pretendió determinar una relación entre las variables de investigación; esto es justificable según Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes establecieron que en un estudio correlacional “se describen potenciales relaciones entre variables o categorías establecidas, pudiéndose presentar en términos netamente correlacionales, o en materia de especificar una vinculación causa y efecto posterior” (p.158).



Donde

M = muestra

Ox = variable independiente

Oy = variable dependiente

r = relación

2.2 Variables, Operacionalización.

2.2.1 Variables.

A. Variable independiente: Control Interno.

Dimensiones de control interno

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividad de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión y monitoreo

B. Variable dependiente: Calidad de Servicio.

Dimensiones de calidad de servicio

- ✓ Elementos tangibles
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Seguridad
- ✓ Empatía

2.2.2 Operacionalización de la variable.

Tabla N° 1. Operacionalización de la variable independiente.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Control interno	El control interno es un proceso concebido con la finalidad de otorgar un nivel de consistencia para el cumplimiento de objetivos y metas, vinculadas a la adecuada presentación de información, optimización de actividades, y progreso organizacional. Dicho proceso es desarrollado por la directiva, administración y resto de personal de una institución. (COSO, 2013, p.3).	La variable control interno es una de tipo categórica ordinal, que se calcula a partir de la sumatoria de las respuestas obtenidas en sus respectivas dimensiones ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo, por medio de 30 preguntas cerradas desarrolladas en un cuestionario, de tipo Likert (muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo).	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia profesional - Atmosfera de confianza - Estructura Organizativa - Asignación de autoridad y responsabilidad - Políticas y prácticas del personal 	Escala Ordinal
			Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación de los objetivos de control - Objetivos específicos para cada actividad - Identificación de riesgos - Detención de cambios 	
			Actividad de control	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación entre áreas - Documentación - Separación de tareas y responsabilidades - Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos - Indicadores de desempeño - Control de tecnología de información 	
			Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Información - Comunicación 	
			Supervisión y monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión continuada - Evaluación puntuales - Comunicación de las deficiencias encontradas 	

Fuente: COSO - Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway/Commission (2013). Control interno. Marco integrado. Barcelona, España: Comité de Auditores Internos de España.

Tabla N° 2. Operacionalización de la variable dependiente.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	De acuerdo a Zeithaml (1988), menciona que: "El servicio de calidad es definida como un pensar universal o característica concebida al grado de éxito y preponderancia del servicio". (p. 5)	La calidad de servicio es una variable categórica ordinal, que se calcula a partir de la sumatoria de las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de servicio, seguridad, y empatía; en base a un promedio de 20 preguntas cerradas, definidas en un cuestionario adaptado por escala Likert (muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo).	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamiento - Infraestructura - Presencia del personal - Reactividad 	Escala ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso - Apoyo - Servicio idóneo - Eficiencia - Prevención del riesgo 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Información oportuna - Rapidez - Disposición para ayudar - Atención a tiempo completo 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Seguridad - Información confiable 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada - Comprensión - Orientación al servicio - Flexibilidad 	

Fuente: Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1988). SERVQUAL

2.3 Población y muestra.

2.3.1 Población.

La población en el presente estudio fueron todos los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ. Los cuales ascendieron a un total de 15 trabajadores contables, siendo administrador, contador jefe, tesorero y asistentes.

2.3.2 Muestra.

La muestra estuvo conformada por el mismo número poblacional, debido a que no fue total muy alto, por lo tanto no hizo falta aplicar la fórmula de la muestra. Por lo tanto la investigación se aplicó a todos los 15 trabajadores que componen el área de contabilidad de la CSJ.

2.4 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnica.

Técnica	Instrumento	Utilidad
Encuesta	Cuestionario para evaluar el control interno (Anexo n°)	Medir el nivel del control interno
Encuesta	Cuestionario para evaluar la calidad del servicio (Anexo n°)	Medir el nivel de la calidad del servicio

La técnica utilizada en el estudio fue la encuesta, considera una herramienta versátil y fiable para la recopilación de información rápida, segura y válida.

2.4.2 Instrumento.

El actual instrumento empleado para el estudio y la respectiva recopilación de información fue el cuestionario, que se considera un instrumento completo y a la vez específico que cumple el objetivo de recopilar información de manera inmediata y cómoda.

A. Cuestionario para evaluar el control interno.

El Cuestionario para la evaluación de los componentes del control interno de una entidad en su versión original fue construido por Del Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2005, p.64-74) y adaptado para el estudio, tiene la finalidad evaluar el control interno desde sus respectivas dimensiones, lo que se trasluce a un nivel de cumplimiento de sus obligaciones de una entidad respecto a diferentes puntos de atención. Es un instrumento elaborado a escala Likert, con un total de 30 preguntas o ítems de modo general y específico. Las categorías de respuesta se comprenden de 1 a 5 puntos, con un total de 150 puntos como máximo y 30 puntos como mínimo.

Las categorías diagnósticas utilizadas fueron: Muy bueno de 126 a 150 puntos, bueno de 102 a 125, regular de 78 a 101 puntos, malo de 54 a 77, y muy malo de 30 a 53 puntos, para la evaluación general de la escala.

Confiabilidad.

La confiabilidad fue dada a través del análisis Alfa de Cronbach, el mismo que resuelve el nivel de confiabilidad del instrumento a través de un porcentaje, el cual resultó $\alpha = 0.97$.

Validez.

El cuestionario sobre control interno fue sometido a validez mediante el modelo de juicio de expertos, el cual consta de tres aprobaciones por parte de profesionales en el tema, los cuales son:

Cuadro 1

EXPERTO	VALORACIÓN
WILLIAM DAVID CARRANZA LUJAN	DE ACUERDO
JUDIT GIOVANNY INGA FLORES	DE ACUERDO
ANGEL JAVIER MUCHA PAIJAN	DE ACUERDO

B. Cuestionario para evaluar la calidad de servicio.

El Cuestionario para la evaluación de los componentes de la calidad de servicio de la CSJ, tiene la finalidad evaluar la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador por medio de sus dimensiones, lo que se trasluce a un nivel de cumplimiento de sus grados de calidad en materia de servicio de la CSJ respecto a diferentes puntos de atención del área. Es un instrumento elaborado a escala Likert, con un total de 20 preguntas o ítems de modo general y específico. Las categorías de respuesta se comprenden de 1 a 5 puntos, con un total de 100 puntos como máximo y 20 puntos como mínimo.

Las categorías diagnósticas utilizadas fueron: Muy bueno de 84 a 100 puntos, bueno de 68 a 83, regular de 52 a 67 puntos, malo de 36 a 51, y muy malo de 20 a 35 puntos, para la evaluación general de la escala.

Confiabilidad.

La confiabilidad fue dada a través del análisis Alfa de Cronbach, el mismo que resuelve el nivel de confiabilidad del instrumento a través de un porcentaje, el cual resultó $\alpha = 0.94$.

Validez.

El cuestionario sobre control interno fue sometido a validez mediante el modelo de juicio de expertos, el cual consta de tres aprobaciones por parte de profesionales en el tema, los cuales son:

Cuadro 2

EXPERTO	VALORACIÓN
WILLIAM DAVID CARRANZA LUJAN	DE ACUERDO
JUDIT GIOVANNY INGA FLORES	DE ACUERDO
ANGEL JAVIER MUCHA PAIJAN	DE ACUERDO

2.5 Métodos de análisis de datos.

2.5.1 Análisis descriptivo.

Las prácticas de trabajo empleados en el estudio se plasmaron bajo un enfoque de análisis cuantitativo, utilizando la estadística descriptiva, el SPSS para determinar la relación de variables y tablas cruzadas, mientras que el tratamiento de las variables y dimensiones por medio de la formulación de percentiles y tabulación de información en el Software Microsoft Office Excel.

2.5.2 Análisis deductivo.

Ahora para determinar el nivel de validez y confiabilidad, se estableció el juicio de expertos (validación) y la prueba estadística alfa de Cronbach (confiabilidad). Por otro lado, para determinar el nivel de relación y definir el efecto de la variable independiente de la dependiente, se aplicó la prueba estadística de relación de variables ordinales Tau-b de Kendall en el SPSS. Así mismo se buscará la relación que existe en las variables calificándolas con grados de significancia, lo que será guía para determinar la preponderancia de la influencia de la variable independiente en la dependiente.

2.6 Aspectos éticos.

La investigación se realizó bajo preceptos éticos, que determinaron el grado de integridad del estudio. Las unidades de estudio quienes fueron los colaboradores del departamento contable de la CSJ, al momento de la aplicación del cuestionario para la recaudación de información, se pudo contar con la aprobación e interés de participar por propia decisión, sin identificar un deber de influir u obligar a los trabajadores para su implicación en el proceso. Fue factible la ejecución del estudio debido a que se tuvo los recursos inmediatos, el alcance a las instalaciones. Además, se asevera el nivel de compromiso del investigador, sin indicios de promover el plagio o fraude. Finalmente, se obtuvo consentimiento de parte del metodólogo y temáticos en función.

III. Resultados.

3.1 Descripción de resultados

Objetivo específico N° 1: Describir el control interno en la corte superior de justicia del Santa - 2018.

Tabla N° 1. Distribución de los niveles de control interno.

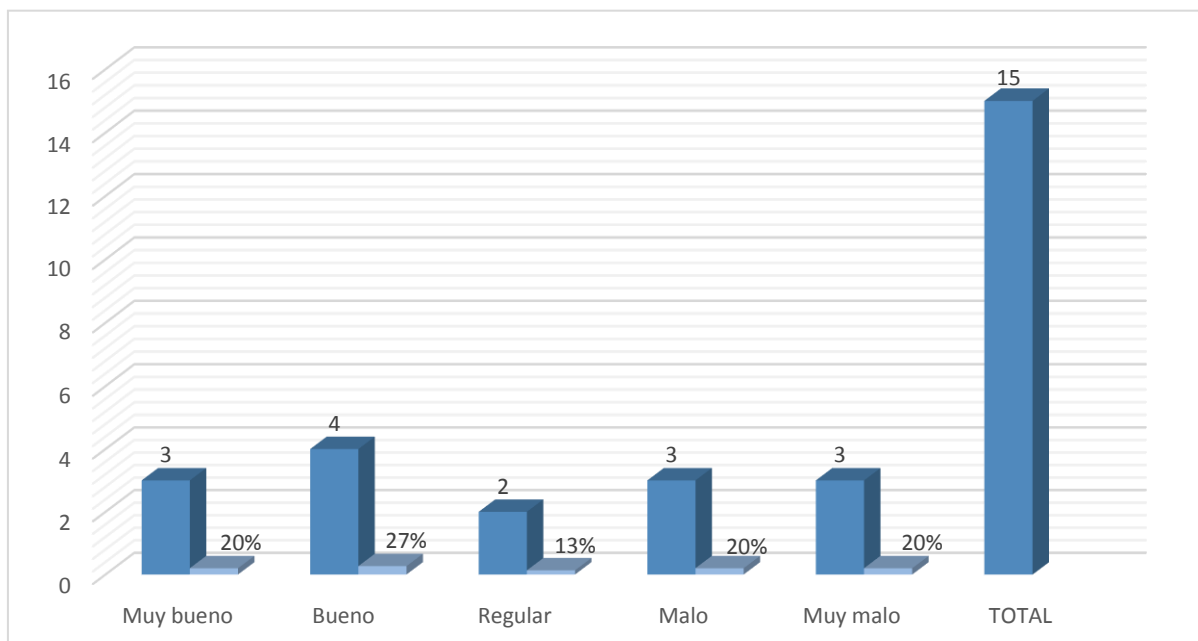
Nivel	Escala	fi	hi%	Fi	Hi%
Muy bueno	126 – 150	3	20%	3	20%
Bueno	102 – 125	4	27%	7	47%
Regular	78 – 101	2	13%	9	60%
Malo	54 – 77	3	20%	12	80%
Muy malo	30 – 53	3	20%	15	100%
		15	100%		

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

En la Fig. N° 1 se establece que el 20% (3) de los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ consideraron con niveles muy buenos al control interno; por otro lado un 27% (4) determinaron niveles buenos; un 13% (2) niveles regulares; y un 40% (6) consideraron al control interno con niveles malos y muy malos.

Figura N° 1. Distribución de los niveles de control interno.



Fuente: Tabla N° 1

Tabla N° 2. Distribución de los niveles de ambiente de control.

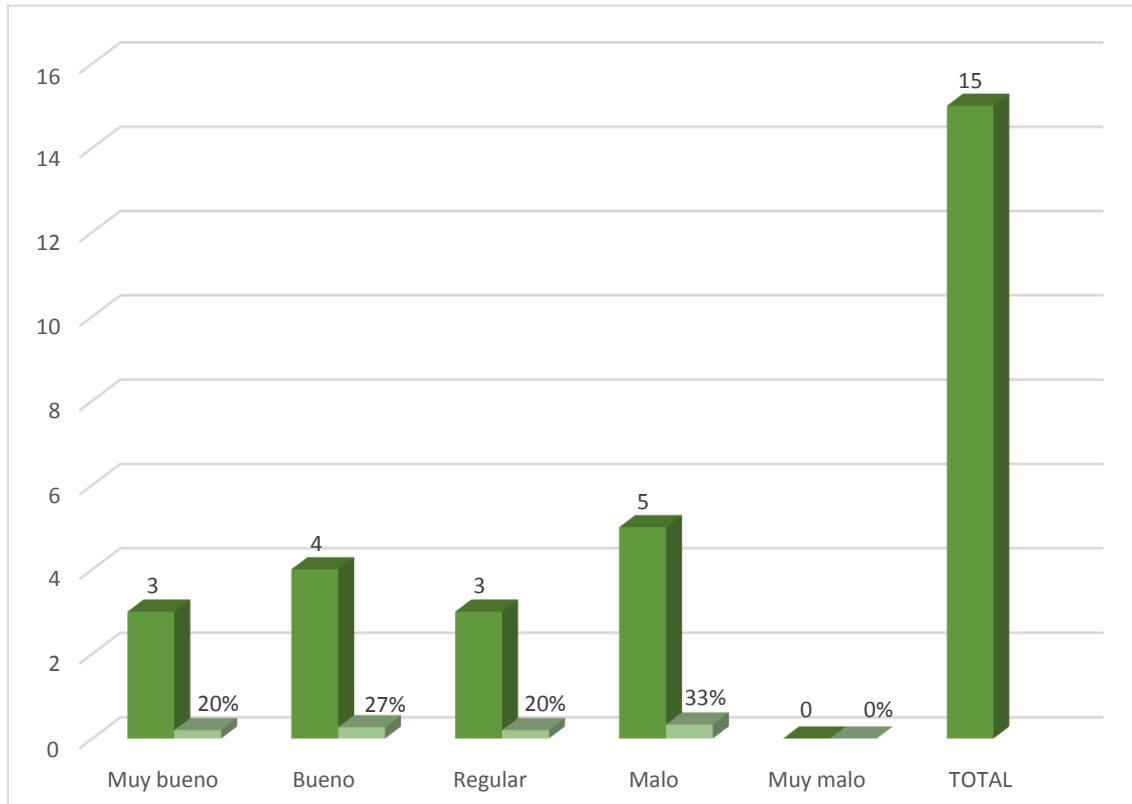
Nivel	Escala	Fi	hi%	Fi	Hi%
Muy bueno	38 – 45	3	20%	3	20%
Bueno	31 – 37	4	27%	7	47%
Regular	23 – 30	3	20%	10	67%
Malo	16 – 22	5	33%	15	100%
Muy malo	9 – 15	0	0%	15	100%
		15	100%		

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

En la Fig. N° 2 se establece que el 20% (3) de los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ consideraron niveles muy buenos de ambiente de control; un 27% (4) determinaron niveles buenos; otro 20% (3) niveles regulares; y un 33% (5) niveles malos; mientras que fueron 0% (0) los que consideraron niveles muy malos con respecto al ambiente de control.

Figura N° 2. Distribución de los niveles de ambiente de control.



Fuente: Tabla N° 2

Tabla N° 3. Distribución de los niveles de evaluación de riesgos.

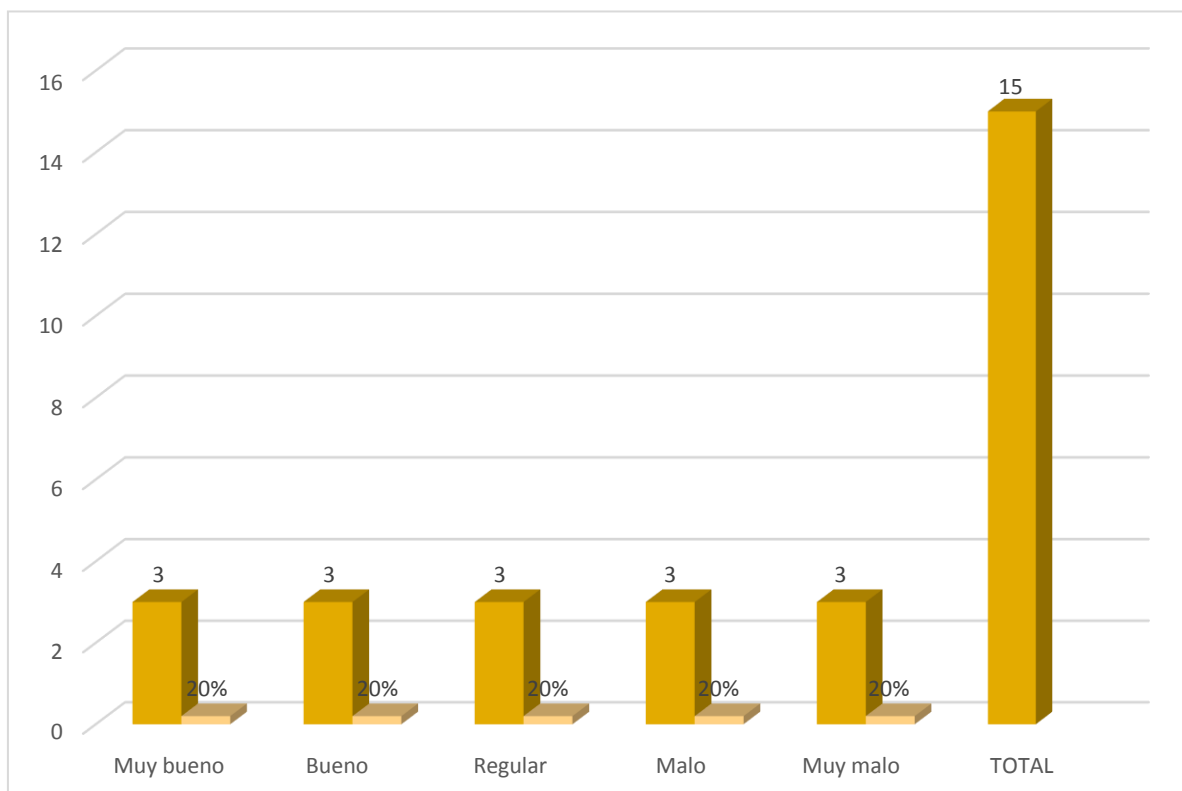
Nivel	Escala	fi	hi%	Fi	Hi%
Muy bueno	25 – 30	3	20%	3	20%
Bueno	20 – 24	3	20%	6	40%
Regular	16 – 19	3	20%	9	60%
Malo	11 – 15	3	20%	12	80%
Muy malo	6 – 10	3	20%	15	100%
		15	100%		

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

En la Fig. N° 3 se establece que el 20% (3) de los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ consideraron con niveles muy buenos a la evaluación de riesgos; ahora otro 20% (3) determinaron niveles buenos; también un 20% (3) niveles regulares; un 20% (3) niveles malos; y finalmente el 20% (3) restante consideraron a la evaluación de riesgos con niveles muy malos.

Figura N° 3. Distribución de los niveles de evaluación de riesgos.



Fuente: Tabla N° 3

Tabla N° 4. Distribución de los niveles de actividades de control.

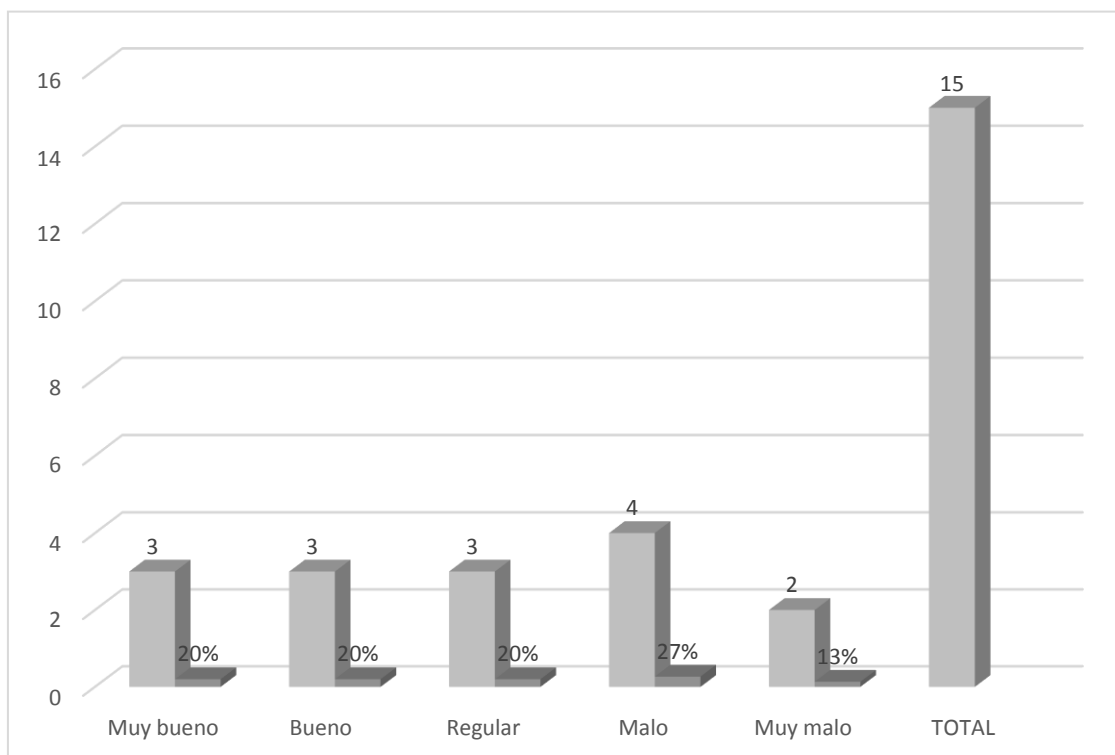
Nivel	Escala	fi	hi%	Fi	Hi%
Muy bueno	29 – 35	3	20%	3	20%
Bueno	24 – 28	3	20%	6	40%
Regular	18 – 23	3	20%	9	60%
Malo	13 – 17	4	27%	13	87%
Muy malo	7 – 12	2	13%	15	100%
		15	100%		

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

En la Fig. N° 4 se establece que el 20% (3) de los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ consideraron con niveles muy buenos las actividades de control; otro 20% (3) determinaron niveles buenos; también un 20% (3) niveles regulares; un 27% (4) niveles malos; y el 13% (2) restante consideraron a las actividades de control con niveles muy malos.

Figura N° 4. Distribución de los niveles de actividades de control.



Fuente: Tabla N° 4

Tabla N° 5. Distribución de los niveles de información y comunicación.

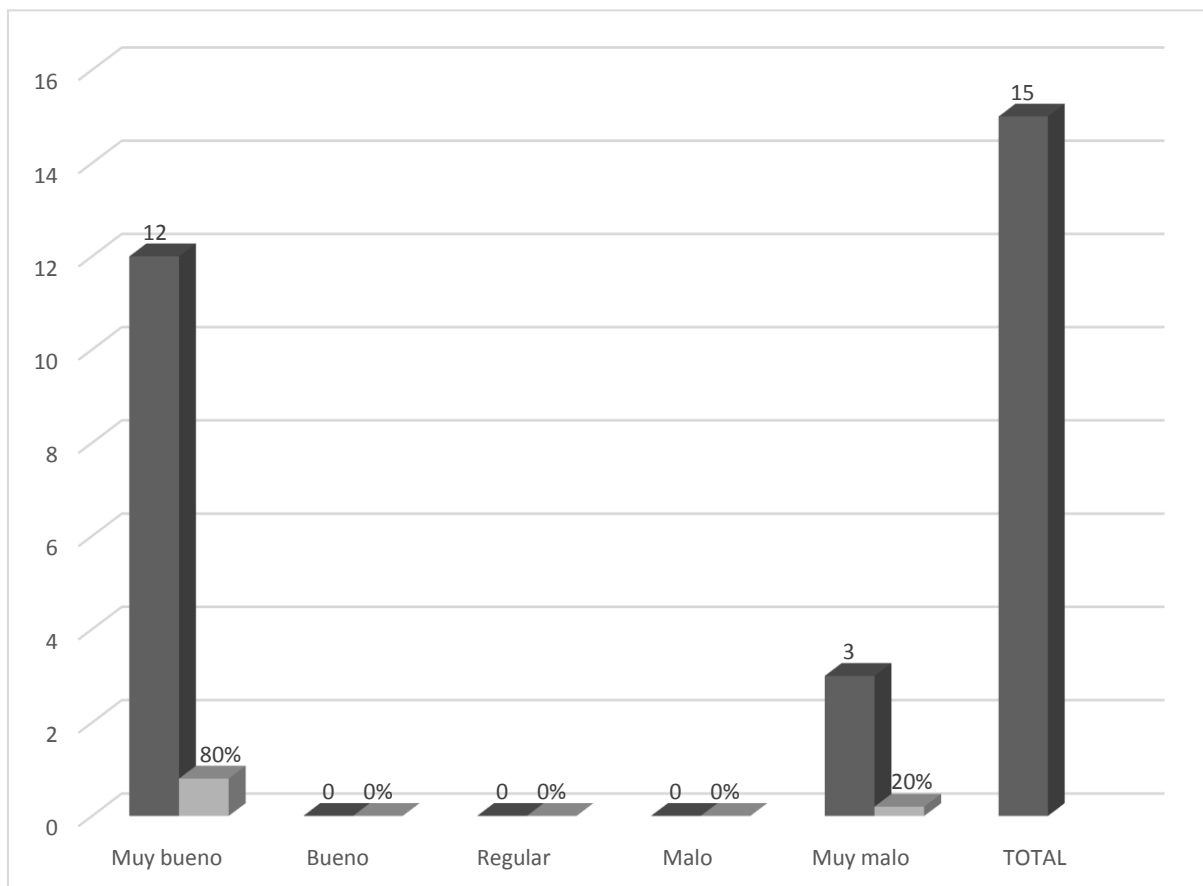
Nivel	Escala	fi	hi%	Fi	Hi%
Muy bueno	17 – 20	12	80%	12	80%
Bueno	14 – 16	0	0%	12	80%
Regular	10 – 13	0	0%	12	80%
Malo	7 – 9	0	0%	12	80%
Muy malo	4 – 6	3	20%	15	100%
		15	100%		

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

En la Fig. N° 5 se establece que el 80% (12) de los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ consideraron con niveles muy buenos a la información y comunicación; mientras que el 20% (3) restante consideraron a la información y comunicación con niveles muy malos.

Figura N° 5. Distribución de los niveles de información y comunicación.



Fuente: Tabla N° 5

Tabla N° 6. Distribución de los niveles de supervisión y monitoreo.

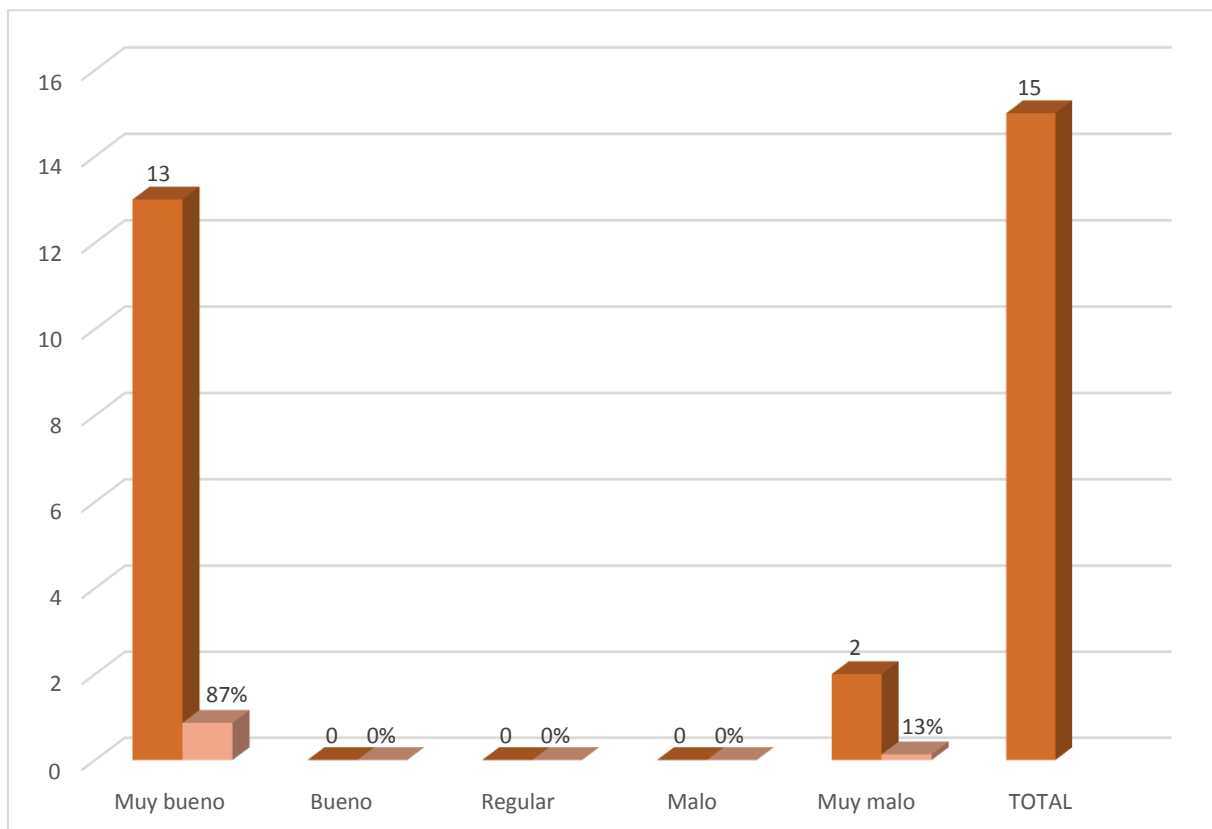
Nivel	Escala	fi	hi%	Fi	Hi%
Muy bueno	17 – 20	13	87%	13	87%
Bueno	14 – 16	0	0%	13	87%
Regular	10 – 13	0	0%	13	87%
Malo	7 – 9	0	0%	13	87%
Muy malo	4 – 6	2	13%	15	100%
		15	100%		

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

En la Fig. N° 5 se establece que el 87% (13) de los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ consideraron con niveles muy buenos a la supervisión y monitoreo; mientras que el 13% (2) restante consideraron a la supervisión y monitoreo con niveles muy malos.

Figura N° 6. Distribución de los niveles de supervisión y monitoreo.



Fuente: Tabla N° 6

Objetivo específico N° 2: Analizar la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del área de contabilidad de la corte superior de justicia del Santa – 2018.

Tabla N° 7. Distribución de los niveles de calidad de servicio.

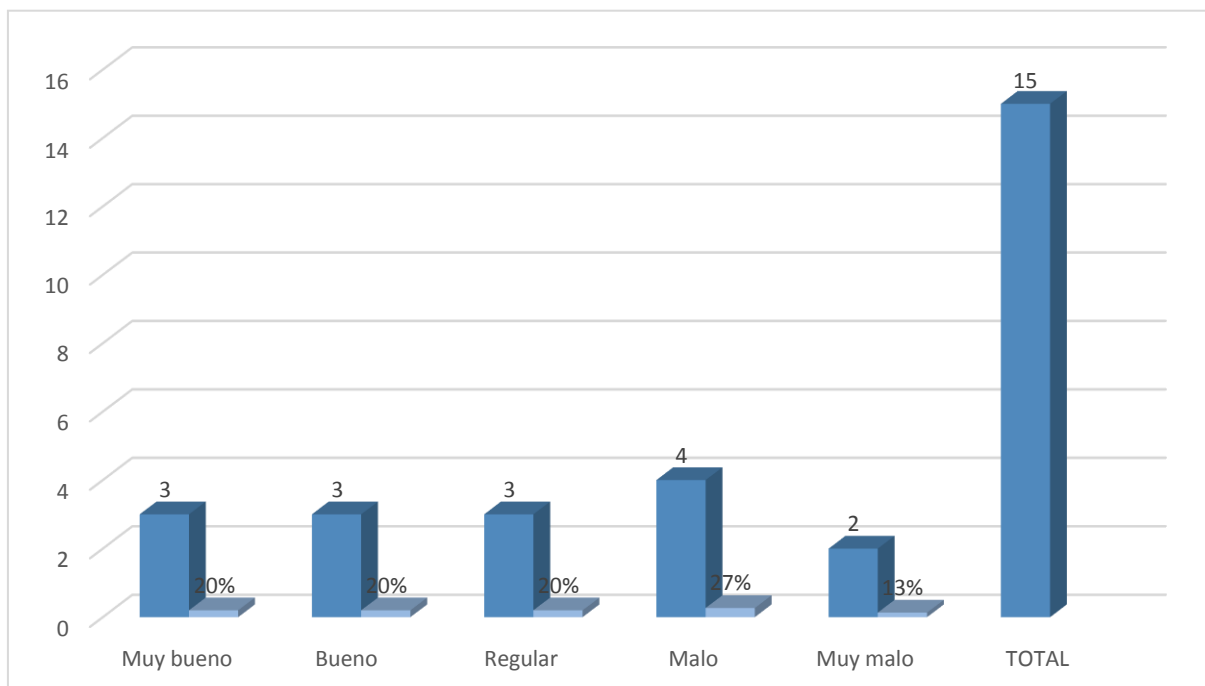
Nivel	Escala	fi	hi%	Fi	Hi%
Muy bueno	84 – 100	3	20%	3	20%
Bueno	68 – 83	3	20%	6	40%
Regular	52 – 67	3	20%	9	60%
Malo	36 – 51	4	27%	13	87%
Muy malo	20 – 35	2	13%	15	100%
		15	100%		

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

En la Fig. N° 7 se establece que el 20% (3) de los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ consideraron niveles muy buenos de calidad de servicio; otro 20% (3) determinaron niveles buenos; también un 20% (3) niveles regulares; un 27% (4) niveles malos; y un 13% (2) consideraron niveles muy malos de calidad de servicio.

Figura N° 7. Distribución de los niveles de calidad de servicio.



Fuente: Tabla N° 7

Tabla N° 8. Distribución de los niveles de elementos tangibles.

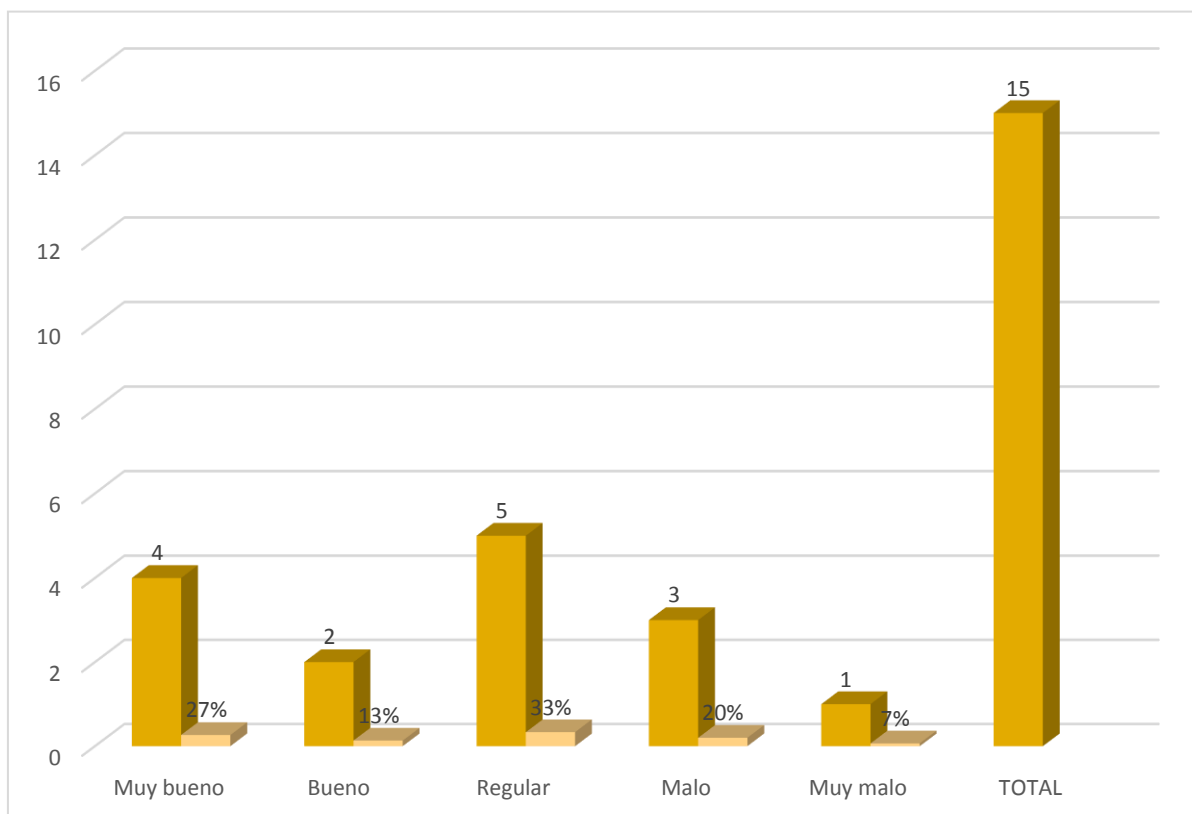
Nivel	Escala	Fi	hi%	Fi	Hi%
Muy bueno	17 – 20	4	27%	4	27%
Bueno	14 – 16	2	13%	6	40%
Regular	10 – 13	5	33%	11	73%
Malo	7 – 9	3	20%	14	93%
Muy malo	4 – 6	1	7%	15	100%
		15	100%		

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

En la Fig. N° 8 se establece que el 27% (4) de los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ consideraron niveles muy buenos de elementos tangibles; un 13% (2) determinaron niveles buenos; un 33% (5) niveles regulares; por otro lado un 20% (3) niveles malos; y un 7% (1) consideró niveles muy malos para los elementos tangibles.

Figura N° 8. Distribución de los niveles de elementos tangibles.



Fuente: Tabla N° 8

Tabla N° 9. Distribución de los niveles de fiabilidad.

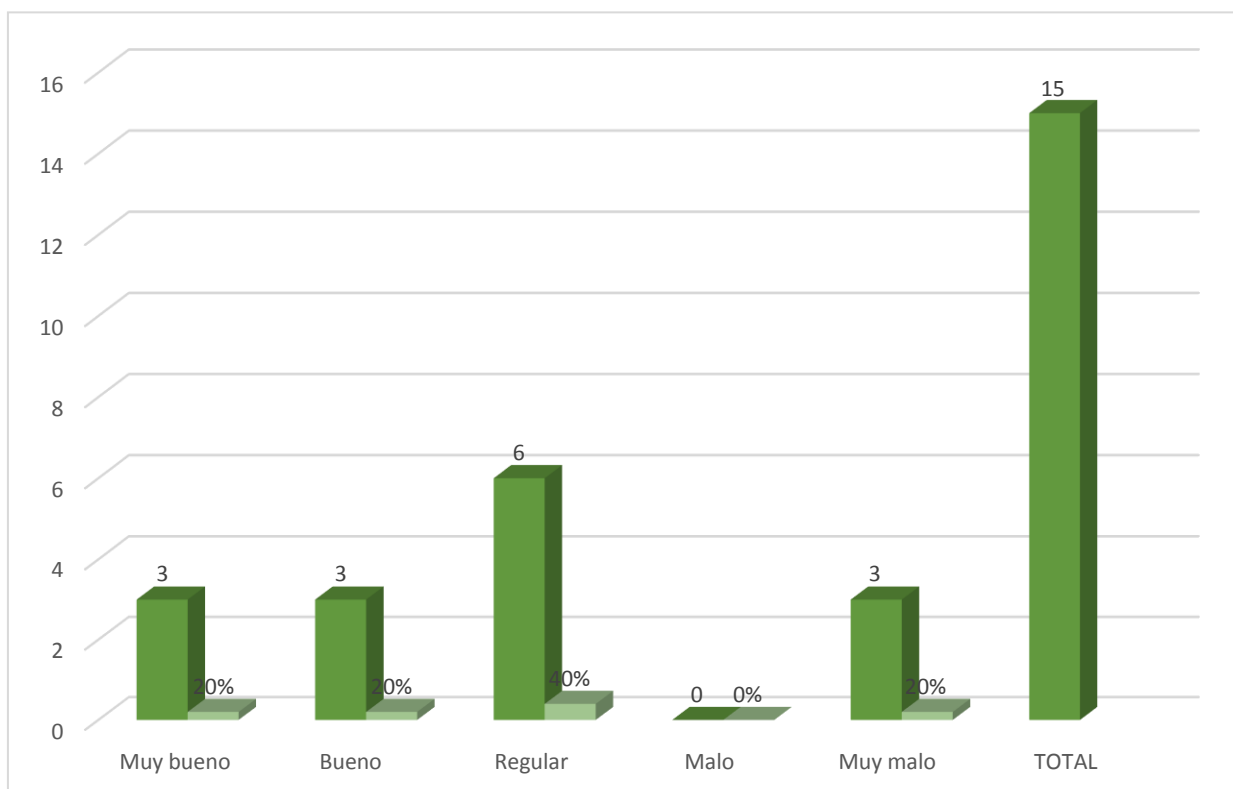
Nivel	Escala	Fi	hi%	Fi	Hi%
Muy bueno	21 – 25	3	20%	3	20%
Bueno	17 – 20	3	20%	6	40%
Regular	13 – 16	6	40%	12	80%
Malo	9 – 12	0	0%	12	80%
Muy malo	5 – 8	3	20%	15	100%
		15	100%		

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

En la Fig. N° 9 se establece que el 20% (3) de los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ consideraron niveles muy buenos de fiabilidad; otro 20% (3) determinaron niveles buenos; un 40% (6) niveles regulares; un 0% (0) niveles malos; y el 20% (3) restante consideraron niveles muy malos de fiabilidad.

Figura N° 9. Distribución de los niveles de fiabilidad.



Fuente: Tabla N° 9

Tabla N° 10. Distribución de los niveles de capacidad de respuesta.

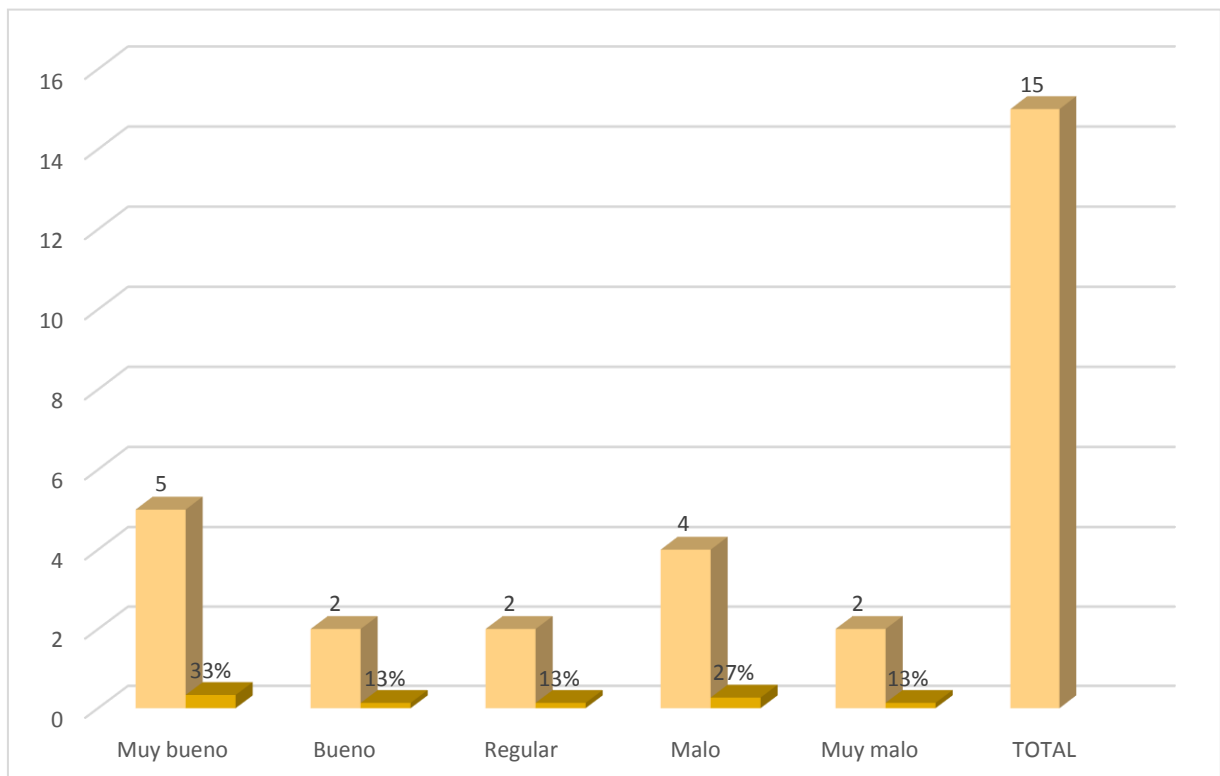
Nivel	Escala	Fi	hi%	Fi	Hi%
Muy bueno	17 – 20	5	33%	5	33%
Bueno	14 – 16	2	13%	7	46%
Regular	10 – 13	2	13%	9	60%
Malo	7 – 9	4	27%	13	87%
Muy malo	4 – 6	2	13%	15	100%
		15	100%		

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

En la Fig. N° 10 se establece que el 33% (5) de los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ consideraron niveles muy buenos de capacidad de respuesta; un 13% (2) determinaron niveles buenos; otro 13% (2) niveles regulares; un 27% (4) niveles malos; y el 13% (2) restante consideraron niveles muy malos en base a la capacidad de respuesta.

Figura N° 10. Distribución de los niveles de capacidad de respuesta.



Fuente: Tabla N° 10

Tabla N° 11. Distribución de los niveles de seguridad.

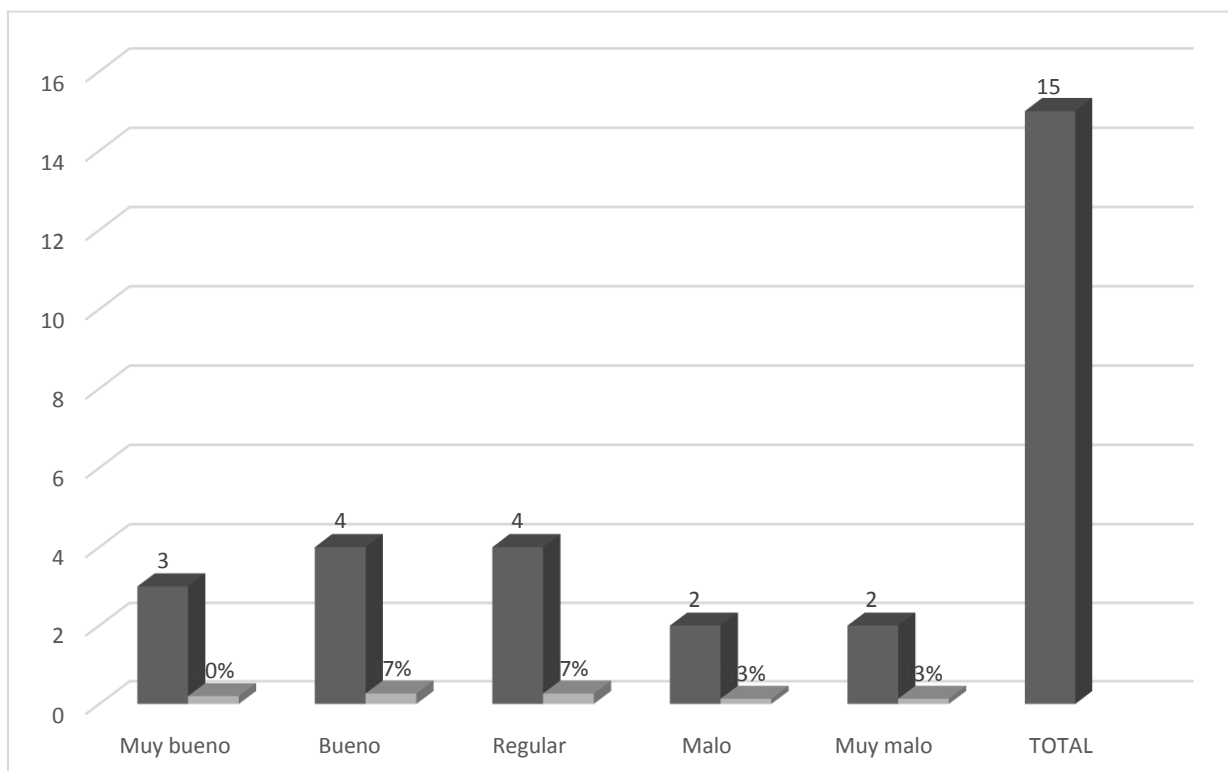
Nivel	Escala	Fi	hi%	Fi	Hi%
Muy bueno	13 – 15	3	20%	3	20%
Bueno	10 – 12	4	27%	7	47%
Regular	8 – 9	4	27%	11	74%
Malo	5 – 7	2	13%	13	87%
Muy malo	3 – 4	2	13%	15	100%
		15	100%		

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

En la Fig. N° 11 se establece que el 20% (3) de los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ consideraron niveles muy buenos de seguridad; un 27% (4) determinaron niveles buenos; otro 27% (4) niveles regulares; un 13% (2) niveles malos; y también un 13% (2) consideraron niveles muy malos de seguridad.

Figura N° 11. Distribución de los niveles de seguridad.



Fuente: Tabla N° 11

Tabla N° 12. Distribución de los niveles de empatía.

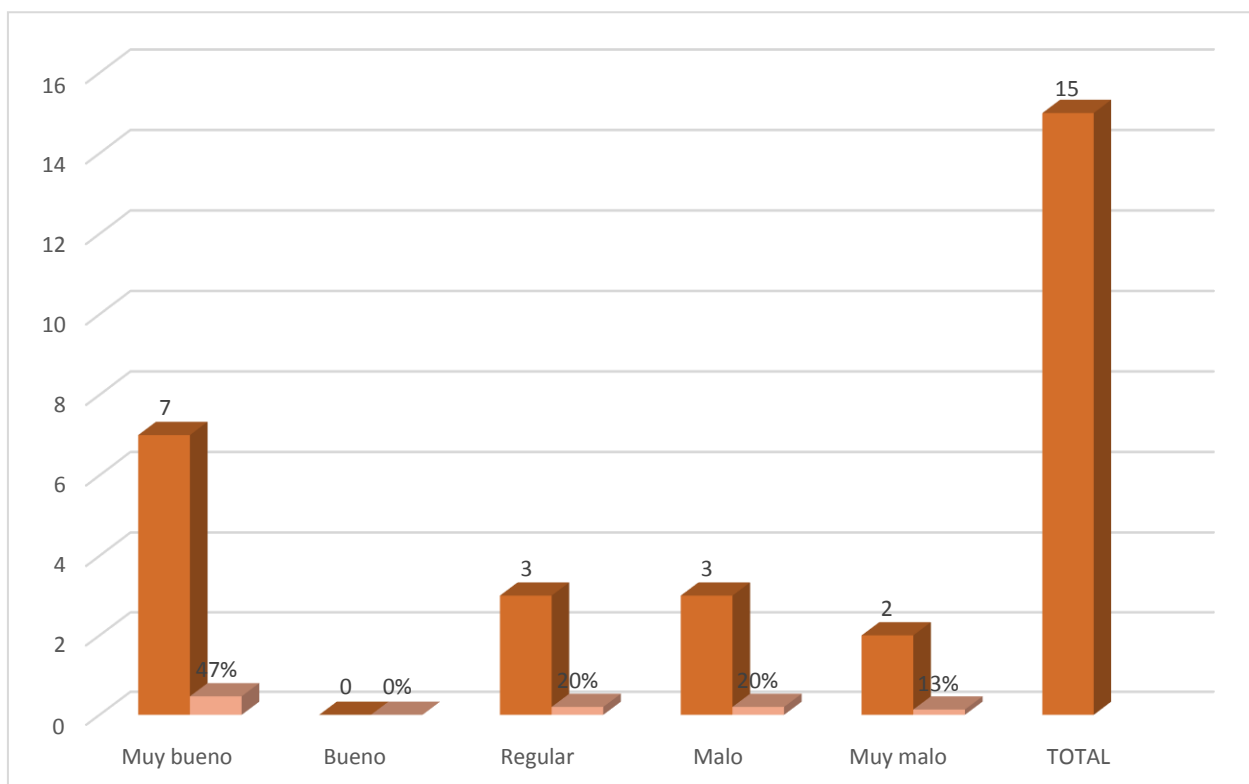
Nivel	Escala	Fi	hi%	Fi	Hi%
Muy bueno	17 – 20	7	47%	7	47%
Bueno	14 – 16	0	0%	7	47%
Regular	10 – 13	3	20%	10	67%
Malo	7 – 9	3	20%	13	87%
Muy malo	4 – 6	2	13%	15	100%
		15	100%		

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

En la Fig. N° 12 se establece que el 47% (7) de los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ consideraron niveles muy bueno empatía; un 0% (0) niveles buenos; un 20% (3) determinaron niveles regulares; otro 20% (3) niveles malos; y el 13% (2) restante consideraron niveles muy malos de empatía.

Figura N° 12. Distribución de los niveles de empatía.



Fuente: Tabla N° 12

3.2 Comprobación de la hipótesis

Cuadro 3

Prueba de Shapiro Wilk. Prueba de Normalidad de ajuste de los puntajes sobre control interno y calidad de servicio.

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
AMBIENTE_CONTROL	,854	15	,020
EVALUACIÓN_RIESGOS	,902	15	,103
ACTIVIDADES_CONTROL	,911	15	,140
INFORMACIÓN_COMUNICACIÓN	,499	15	,000
SUPERVISIÓN_MONITOREO	,413	15	,000
VAR_CONTROL_INTERNO	,890	15	,066
ELEMENTOS_TANGIBLES	,902	15	,101
FIABILIDAD	,869	15	,033
CAPACIDAD_RESPUESTA	,860	15	,024
SEGURIDAD	,914	15	,155
EMPATÍA	,805	15	,004
VAR_CALIDAD_SERVICIO	,911	15	,140

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

En el cuadro N° 3 se desarrolló la prueba Shapiro - Wilk la cual define la significancia asintótica bilateral o p valor de las variables y dimensiones tomadas para dicha prueba de normalidad. Se concluye que las mismas no se adaptan a una distribución normal, por lo tanto se aplicará una prueba estadística no paramétrica. Esta es la Tau b de Kendall, además tomando en cuenta que las variables trabajadas son de escala ordinal, es decir, se determinara su respectiva relación por medio de esta prueba no paramétrica.

OBJETIVO GENERAL: Determinar el efecto del control interno en la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del área de contabilidad de la corte superior de justicia del Santa – 2018.

**Tabla de Contingencia N° 1
Control Interno y Calidad de Servicio**

		VAR CALIDAD SERVICIO					Total
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
VAR_CONT	Muy	0	2	1	0	0	3
ROL_INTE	malo	0,0%	50,0%	33,3%	0,0%	0,0%	20,0%
RNO	Malo	1	1	1	0	0	3
		50,0%	25,0%	33,3%	0,0%	0,0%	20,0%
	Regular	1	1	0	0	0	2
		50,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%
	Bueno	0	0	0	3	1	4
		0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	33,3%	26,7%
	Muy bueno	0	0	1	0	2	3
		0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	20,0%
Total		2	4	3	3	3	15
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

El 46,7% (7) de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa determinaron niveles muy buenos y buenos de control interno, de los cuales el 86% (6) consideraron niveles muy buenos y buenos de calidad de servicio.

Medidas simétricas					
		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,539	,131	4,283	,000
N de casos válidos		15			

Descripción:

Debido a que la significancia asintótica bilateral o p – valor fue de 0.000 siendo menor al 0.05, fue posible aceptar la hipótesis de investigación la cual determina la influencia significativa del control interno sobre la calidad de servicio. Es decir, por otro lado se rechazó la hipótesis nula.

Objetivo específico N° 3: Establecer el efecto del control interno en las dimensiones de la calidad de servicio.

**Tabla de Contingencia N° 2
Control Interno y Elementos Tangibles**

		ELEMENTOS TANGIBLES					Total
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
VAR_CONTROL_I NTERNO	Muy malo	0	1	2	0	0	3
		0,0%	33,3%	40,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Malo	0	1	2	0	0	3
		0,0%	33,3%	40,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Regular	0	1	1	0	0	2
		0,0%	33,3%	20,0%	0,0%	0,0%	13,3%
Bueno	0	0	0	1	3	4	
	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	75,0%	26,7%	
Muy bueno	1	0	0	1	1	3	
	100,0%	0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	20,0%	
Total		1	3	5	2	4	15
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

El 46,7% (7) de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa determinaron niveles muy buenos y buenos de control interno, de los cuales el 86% (6) consideraron niveles muy buenos y buenos de elementos tangibles.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,368	,220	1,718	,086
N de casos válidos		15			

Descripción:

Debido a que la significancia asintótica bilateral o p – valor fue de 0.086 siendo mayor al 0.05, se determinó la inexistencia de relación entre la variable control interno y la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio.

**Tabla de Contingencia N° 3
Control Interno y Fiabilidad**

		FIABILIDAD				Total
		Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
VAR_CONTRO	Muy malo	0	3	0	0	3
L_INTERNO		0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Malo	2	0	1	0	3
		66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	20,0%
	Regular	1	1	0	0	2
		33,3%	16,7%	0,0%	0,0%	13,3%
	Bueno	0	2	0	2	4
		0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	26,7%
	Muy bueno	0	0	2	1	3
		0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	20,0%
Total		3	6	3	3	15
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

El 46,7% (7) de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa determinaron niveles muy buenos y buenos de control interno, de los cuales el 71% (5) consideraron niveles muy buenos y buenos de fiabilidad.

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,448	,089	4,868	,000
N de casos válidos		15			

Descripción:

Debido a que la significancia asintótica bilateral o p – valor fue de 0.000 siendo menor al 0.05, se estableció la relación entre la variable control interno y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio.

Tabla de Contingencia N° 4 Control Interno y Capacidad de Respuesta

		CAPACIDAD RESPUESTA					
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
VAR_C	Muy malo	0	2	1	0	0	3
ONTR		0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	20,0%
OL_INT	Malo	0	2	1	0	0	3
ERNO		0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Regular	2	0	0	0	0	2
		100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%
	Bueno	0	0	0	1	3	4
		0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	60,0%	26,7%
	Muy bueno	0	0	0	1	2	3
		0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	40,0%	20,0%
Total		2	4	2	2	5	15
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

El 46,7% (7) de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa determinaron niveles muy buenos y buenos de control interno, de los cuales el 100% (7) consideraron niveles muy buenos y buenos de capacidad de respuesta.

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,492	,130	4,198	,000
N de casos válidos		15			

Descripción:

Debido a que la significancia asintótica bilateral o p – valor fue de 0.000 siendo menor al 0.05, se estableció la relación entre la variable control interno y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio.

Tabla de Contingencia N° 5 Control Interno y Seguridad

		SEGURIDAD					
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
VAR_CONT	Muy malo	1	1	1	0	0	3
ROL_INTER		50,0%	50,0%	25,0%	0,0%	0,0%	20,0%
NO	Malo	0	1	2	0	0	3
		0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Regular	1	0	1	0	0	2
		50,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	13,3%
	Bueno	0	0	0	3	1	4
		0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	33,3%	26,7%
	Muy bueno	0	0	0	1	2	3
		0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	66,7%	20,0%
Total		2	2	4	4	3	15
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

El 46,7% (7) de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa determinaron niveles muy buenos y buenos de control interno, de los cuales el 100% (7) consideraron niveles muy buenos y buenos de seguridad.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,712	,114	6,656	,000
N de casos válidos		15			

Descripción:

Debido a que la significancia asintótica bilateral o p – valor fue de 0.000 siendo menor al 0.05, se estableció la relación entre la variable control interno y la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio.

**Tabla de Contingencia N° 6
Control Interno y Empatía**

		EMPATÍA				
		Muy malo	Malo	Regular	Muy bueno	Total
VAR_CONT	Muy malo	0	3	0	0	3
ROL_INTER		0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	20,0%
NO	Malo	1	0	1	1	3
		50,0%	0,0%	33,3%	14,3%	20,0%
	Regular	1	0	1	0	2
		50,0%	0,0%	33,3%	0,0%	13,3%
	Bueno	0	0	1	3	4
		0,0%	0,0%	33,3%	42,9%	26,7%
	Muy bueno	0	0	0	3	3
		0,0%	0,0%	0,0%	42,9%	20,0%
Total		2	3	3	7	15
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

El 46,7% (7) de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa determinaron niveles muy buenos y buenos de control interno, de los cuales el 86% (6) consideraron niveles muy buenos de empatía.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,604	,120	5,350	,000
N de casos válidos		15			

Descripción:

Debido a que la significancia asintótica bilateral o p – valor fue de 0.000 siendo menor al 0.05, se estableció la relación entre la variable control interno y la dimensión empatía de la variable calidad de servicio.

Objetivo específico N° 4: Establecer el efecto de la calidad de servicio en las dimensiones del control interno.

**Tabla de Contingencia N° 7
Calidad de Servicio y Ambiente de Control**

		AMBIENTE CONTROL				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
VAR_CALI DAD_SERV ICIO	Muy malo	1	1	0	0	2
		20,0%	33,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	Malo	3	1	0	0	4
		60,0%	33,3%	0,0%	0,0%	26,7%
	Regular	1	1	0	1	3
		20,0%	33,3%	0,0%	33,3%	20,0%
	Bueno	0	0	3	0	3
		0,0%	0,0%	75,0%	0,0%	20,0%
	Muy bueno	0	0	1	2	3
		0,0%	0,0%	25,0%	66,7%	20,0%
Total		5	3	4	3	15
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

El 40% (6) de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa determinaron niveles muy buenos y buenos de calidad de servicio, de los cuales el 100% (6) consideraron niveles muy buenos y buenos de ambiente de control.

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,652	,119	5,498	,000
N de casos válidos		15			

Descripción:

Debido a que la significancia asintótica bilateral o p – valor fue de 0.000 siendo menor al 0.05, se estableció la relación entre la variable calidad de servicio y la dimensión ambiente de control de la variable control interno.

Tabla de Contingencia N° 8
Calidad de Servicio y Evaluación de Riesgos

		EVALUACIÓN RIESGOS					
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
VAR_CALID	Muy malo	1	1	0	0	0	2
AD_SERVIC		33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%
IO	Malo	2	1	1	0	0	4
		66,7%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	26,7%
	Regular	0	1	1	0	1	3
		0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%	20,0%
	Bueno	0	0	0	2	1	3
		0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	20,0%
	Muy bueno	0	0	1	1	1	3
		0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	20,0%
Total		3	3	3	3	3	15
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

El 40% (6) de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa se encuentran en niveles muy buenos y buenos de calidad de servicio, de los cuales el 83% (5) consideraron niveles muy buenos y buenos de evaluación de riesgos.

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,603	,108	5,618	,000
N de casos válidos		15			

Descripción:

Debido a que la significancia asintótica bilateral o p – valor fue de 0.000 siendo menor al 0.05, se estableció la relación entre la variable calidad de servicio y la dimensión evaluación de riesgos de la variable control interno.

Tabla de Contingencia N° 9
Calidad de Servicio y Actividades de Control

		ACTIVIDADES CONTROL					Total
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
VAR_CALI	Muy malo	0	1	1	0	0	2
DAD_SER		0,0%	25,0%	33,3%	0,0%	0,0%	13,3%
VICIO	Malo	1	2	1	0	0	4
		50,0%	50,0%	33,3%	0,0%	0,0%	26,7%
	Regular	1	1	0	0	1	3
		50,0%	25,0%	0,0%	0,0%	33,3%	20,0%
	Bueno	0	0	0	2	1	3
		0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	20,0%
	Muy bueno	0	0	1	1	1	3
		0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	20,0%
Total		2	4	3	3	3	15
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

El 40% (6) de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa se encuentran en niveles muy buenos y buenos de calidad de servicio, de los cuales el 83% (5) consideraron niveles muy buenos y buenos de actividades de control.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,416	,107	3,968	,000
N de casos válidos		15			

Descripción:

Debido a que la significancia asintótica bilateral o p – valor fue de 0.000 siendo menor al 0.05, se estableció la relación entre la variable calidad de servicio y la dimensión actividades de control de la variable control interno.

Tabla de Contingencia N° 10
Calidad de Servicio e Información y Comunicación

		INFORMACIÓN COMUNICACIÓN		
		Muy malo	Muy bueno	Total
VAR_CALIDAD _SERVICIO	Muy malo	0	2	2
		0,0%	16,7%	13,3%
	Malo	3	1	4
		100,0%	8,3%	26,7%
	Regular	0	3	3
		0,0%	25,0%	20,0%
Bueno	0	3	3	
	0,0%	25,0%	20,0%	
Muy bueno	0	3	3	
	0,0%	25,0%	20,0%	
Total		3	12	15
		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

El 40% (6) de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa se encuentran en niveles muy buenos y buenos de calidad de servicio, de los cuales el 100% (6) consideraron niveles muy buenos de información y comunicación.

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar		Aprox. Sig.
			asintótico ^a	Aprox. S ^b	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,371	,160	1,853	,064
N de casos válidos		15			

Descripción:

Debido a que la significancia asintótica bilateral o p – valor fue de 0.064 siendo mayor al 0.05, se estableció la inexistente relación entre la variable calidad de servicio y la dimensión información y comunicación de la variable de control interno.

Tabla de Contingencia N° 11
Calidad de Servicio y Supervisión y Monitoreo

		SUPERVISIÓN MONITOREO		
		Muy malo	Muy bueno	Total
VAR_CALIDAD_ SERVICIO	Muy malo	0	2	2
		0,0%	15,4%	13,3%
	Malo	0	4	4
		0,0%	30,8%	26,7%
	Regular	2	1	3
		100,0%	7,7%	20,0%
	Bueno	0	3	3
		0,0%	23,1%	20,0%
	Muy bueno	0	3	3
		0,0%	23,1%	20,0%
Total		2	13	15
		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Registro de datos (anexo N°3)

Descripción:

El 40% (6) de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa se encuentran en niveles muy buenos y buenos de calidad de servicio, de los cuales el 100% (6) consideraron niveles muy buenos de supervisión y monitoreo.

Medidas simétricas

		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,000	,144	,000	1,000
N de casos válidos		15			

Descripción:

Debido a que la significancia asintótica bilateral o p – valor fue de 1,000 siendo mayor al 0.05, se estableció la inexistente relación entre la variable calidad de servicio y la dimensión supervisión y monitoreo de la variable de control interno.

IV. Discusión.

La presente investigación determinó el grado de relación entre la variable control interno y calidad de servicio, en busca de definir un potencial efecto significativo de una sobre la otra. Siendo las variables ordinales el coeficiente de relación fue de 0.000 el cual determina una relación significativa. Estos resultados son justificable por lo obtenido por Orozco (2018) quién estableció en su proyecto “Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del Área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016” la correlación que tiene el control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del área Logística, siendo un coeficiente de relación de 0.571 una relación significativa de grado moderado, por lo tanto a mayor niveles de control interno mucho mejor será la calidad de servicios. Esta serie de resultados son corroborados a partir de que, el control interno es un proceso concebido con la finalidad de otorgar un nivel de consistencia para el cumplimiento de objetivos y metas, vinculadas a la adecuada presentación de información, optimización de actividades, y progreso organizacional. Dicho proceso es desarrollado por la directiva, administración y resto de personal de una institución (COSO, 2013), relacionado a lo determinado por Gil et al. (2004) que desde la postura de mantener un servicio de calidad se regiría en mantener control de la totalidad de procesos y fases realizadas para el despacho de servicio.

De acuerdo a la tabla N° 1, la que muestra la descripción de la variable control interno, el 20% (3) de los trabajadores consideraron con niveles muy buenos al control interno, un 27% (4) determinaron niveles buenos, un 13% (2) niveles regulares, y un 40% (6) consideraron al control interno con niveles malos y muy malos. Lo que se asemeja a lo dejado por la investigación de Carrera y Zambrano (2016), denominada: Implementación de mecanismos de control interno para la administración de una agencia de viajes durante el periodo 2015-2016, la cual menciona que contar con mecanismos de control interno dentro de la organización es de gran importancia por el apoyo a poder mantener la operatividad correlacionada de las áreas, así mismo afirma que esta se desarrolla de acuerdo a lo preestablecido realizándola de muy buena manera. De lo mencionado se rescata

que el control interno sera de vital apoyo para mantener monitorear el camino de la empresa, tal como lo afirma Anzil (2010): El control interno es el método de comprobación del desenvolvimiento de las diferentes áreas de una empresa. A menudo esto significa un contraste entre un trabajo observado y uno esperado, verificando si se cumple con las metas de manera eficaz y eficiente para la pronta toma de decisiones a medida que lo amerite.

La tabla N° 7 que grafica el análisis de la variable calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores del área de contabilidad, el 20% (3) consideraron niveles muy buenos de calidad de servicio, otro 20% (3) determinaron niveles buenos, también un 20% (3) niveles regulares, un 27% (4) niveles malos, y un 13% (2) consideraron niveles muy malos de calidad de servicio. Lo que se compara a la investigación desarrollada por Pérez (2014), denominada: Desarrolló su investigación denominado: La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC – Chiclayo. Donde se concluye que la empresa mantiene una buena calidad de servicio respecto a sus clientes, debido a su buen servicio, atención moderada de sus usuarios, aunque se menciona que es posible una mejora para adelantarse a las solicitudes de los clientes, ya que si se mejora existirán mayores percepciones de ingresos que incidirán en al marco económico de la organización. De acuerdo a ello se puede afirmar que la calidad de servicio se desarrolla a través de las posturas adoptadas para la atención hacia los solicitantes, que a su vez menciona Gil et al. (2004), quienes mencionan que desde la postura de mantener un servicio de calidad se regiría en mantener control de la totalidad de procesos y fases realizadas para el despacho de servicio.

V. Conclusiones.

1. Según la prueba estadística Tau-b de Kendall Debido se determinó una significancia asintótica bilateral o p – valor fue de 0.000 siendo menor al 0.05, fue posible aceptar la hipótesis de investigación la cual determina la influencia significativa del control interno sobre la calidad de servicio. Es decir, por otro lado se rechazó la hipótesis nula. (Tabla de Contingencia N°1)
2. En la figura N° 1 se establece el nivel de la variable control interno; el 20% (3) de los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ consideraron con niveles muy buenos al control interno; por otro lado un 27% (4) determinaron niveles buenos; un 13% (2) niveles regulares; y un 40% (6) consideraron al control interno con niveles malos y muy malos.
3. En la figura N° 7 se establece el nivel de la variable calidad de servicio; el 20% (3) de los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ consideraron niveles muy buenos de calidad de servicio; otro 20% (3) determinaron niveles buenos; también un 20% (3) niveles regulares; un 27% (4) niveles malos; y un 13% (2) consideraron niveles muy malos de calidad de servicio.
4. El efecto del control interno sobre las dimensiones de la variable calidad de servicio. El control interno y elementos tangibles p – valor 0.086 (relación poco significativa). El control interno y la fiabilidad, el p – valor 0.000 (relación significativa). El control interno y la capacidad de respuesta, p – valor fue de 0.000 (relación significativa). El control interno y la seguridad, p – valor fue de 0.000 (relación significativa). El control interno y la empatía, p – valor de 0.000 (relación significativa). (Tabla de Contingencia N° 2, 3, 4, 5, 6)
5. El efecto de la calidad de servicio sobre las dimensiones de la variable control interno. El calidad de servicio y ambiente de control, p – valor de 0.000 (relación significativa). El calidad de servicio y evaluación de riesgos, p – valor de 0.000 (relación significativa). La calidad de servicio y actividades de control, p – valor de 0.000 (relación

significativa). La calidad de servicio e información y comunicación, p – valor de 0.064 (relación poco significativa). La calidad de servicio y supervisión y monitoreo, p – valor de 1,000 (relación poco significativa). (Tabla de Contingencia N° 7, 8, 9, 10, 11)

6. Implementación de una ejecución de control interno trimestral para el área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa. (PUNTO VII. PROPUESTA DE MEJORA).

VI. Recomendaciones.

1. De acuerdo a la relación significativa encontrada entre las variables control interno y calidad de servicio, se sugiere al área de contabilidad seguir optimizando la ejecución de control interno autónomo, por medio de capacitaciones y simulaciones continuas. Para generar una independencia con respecto a comprobación de información brindada y corrección de operaciones desarrolladas, que se verá reflejado en la mejoría de la atención de solicitudes. Además contar con la posibilidad de crear un departamento especializado de control interno que contribuya a su implementación integral en la institución, con su respectivo personal cualificado en materia de control interno, para así mejorar la calidad de los servicios del área de contabilidad y a nivel institucional.

2. A pesar de haber una calificación ligeramente muy buena, se visualiza un grupo de consideración con niveles regulares y malos, es por ello se recomienda al área de contabilidad la realización de tablas financieras comparativas para la visualización de variaciones significativas en cualquier categoría de ingreso y gastos, con el fin de mantener un mejor desarrollo de control interno con respecto a la información manejada.

3. En el área de estudio, al parecer determinaron resultados regulares y malos en base a la calidad de servicio de acuerdo a la consideración de algunos trabajadores, es por ello que se sugiere mejorar el tiempo de entrega de las solicitudes trabajadas, optimizando los procesos contables. Se reconoce que las condiciones de la información han de ser mejoradas para crear una gestión contable eficiente.

4. Implementación de una ejecución de control interno trimestral para el área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa. (PUNTO VII. PROPUESTA DE MEJORA).

VII. Propuesta

Proponer mejoras para el control interno de la Corte Superior de Justicia del Santa – 2018.

Justificación:

De acuerdo a la investigación realizada, por las técnicas implementadas, se identificó que la empresa sometida a investigación presenta a sus variables con desarrollo bueno, aunque también existe algunos errores por corregir, a su vez se pudo hallar que existe relación directa de las variables control interno y calidad de servicio, afirmando que de optimizar el control interno incidirá en buena medida a la calidad de servicio.

Objetivo general.

Implementar una ejecución de control interno trimestral para el área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Objetivos específicos.

1. Realización y ejecución de un Manual de Operaciones y Funciones
2. Habilitación del puesto de encargado de control interno.
3. Creación de un plan de capacitación para encargado de control interno.
4. Implementación de un sistema de registro institucional diario de las incidencias de egresos e ingresos competentes a la institución.

Implementar un comité de control interno trimestral para el área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa

La actividad del control interno debe recaer en un equipo de trabajo afianzado, compuesto por colaboradores avocados y experimentados en la actividad, que presentara tres órganos: informativo, auditor y veedor.

Equipo de trabajo

Órgano informativo	Órgano auditor	Órgano veedor
-Jefatura de contabilidad - Asistentes contables - Auxiliares contables	Encargado de control interno	OCI

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	FECHA			
Ejecución del manual de operaciones y funciones para los colaboradores	Jefatura de contabilidad	Jefatura de contabilidad y OCI	4-Ene-19			
Creacion del plan de capacitacion para control interno	Jefatura de contabilidad	Jefatura de contabilidad y OCI	10-Ene-19			
Aprobacion del plan	Jefatura de contabilidad	Jefatura de contabilidad y OCI	12-Ene-19			
Ejecucion del plan	Jefatura de contabilidad	Jefatura de contabilidad y OCI	20-Ene-19			
Creacion del puesto de encargado de control interno	Jefatura de contabilidad	jefatura de contabilidad y Rh	25-Ene-19			
Afianzamiento del comité de control interno	Encargado de control interno	comité de control interno	30-Ene-19			
Aplicación de control interno	Encargado de control interno	comité de control interno	31/03/2019	31-6-19	30/09/2019	29/12/2019
Monitoreo del modelo implementado	Encargado de control interno	comité de control interno	4-Ene-19			

VIII. Referencias bibliográficas

- Arrué, J. (2014). Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014. (Tesis de maestría). Recuperado de: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3744/Jorge_Tesis_Maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Business News. (2013). Dickens y el control de calidad: la contabilidad como un servicio. [mensaje en un blog]. Recuperado de: <http://idnews.idaccion.com/dickens-y-el-control-de-calidad-la-contabilidad-como-un-servicio/>
- Carrera, D. Zambrano, M. (2016). Implementación de mecanismos de control interno para la administración de una agencia de viajes durante el periodo 2015-2016. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/26279>
- Contraloría general de la república. (2014). Control Interno. [Mensaje en un blog]. Recuperado de: https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html
- Contraloría: Solo 25% de entes públicos tienen control interno. (25 de noviembre del 2015). El comercio, p. 14.
- Crisologo, M. (2013). Control Interno en la Gestión de los Gobiernos Locales del Callejón de Huaylas-Ancash. (Tesis de maestría). Recuperado de: http://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_a2cc6a849f182d29af261c178bfc4974
- Crosby, P. (1991). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad.*
- Escobar, J. (2016). Implantación de un sistema de control operativo y contable para los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa centro acopio & alimentos el salvador E.I.R.L. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/357>
- 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.

- Gobierno de la Provincia de Salta. (Octubre, 2008). Recuperado de:
http://boletinoficialsalta.gob.ar/VersionImprimibleDecretos.php?nro_decreto2=4116/08
- Jacobo, E. (2013). El control interno de las existencias y su incidencia en los resultados económicos y financieros de la empresa curtiduría orion SAC. (Tesis de pregrado). Recuperado de:
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/765/hurtado_ericka.pdf?sequence=1&isAllowed=y
México: CECSA.
- Orozco, L. (2018). "Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del Área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016". (Tesis de maestría). Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14842/Orozco_CLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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.
- Pérez, C. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre Sac - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012. (Tesis de pregrado). Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatherine.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 1.1. Cuestionario de control interno.

Cuestionario para la evaluación de los componentes del control interno de la Corte Superior de Justicia.

Estimado Colaborador:

El vigente cuestionario se emplea con objetivos investigativos, se detalla diferentes características de los componentes del control interno de una institución gubernamental la cual labora, las presentes preguntas se habrán de leer minuciosamente y responder según las instrucciones correspondientes.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y posteriormente marque la alternativa que crea conveniente según su perspectiva.

1. Muy malo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Muy bueno

PUNTOS DE ATENCIÓN	MUY MALO	MAL O	REGULAR	BUE NO	MUY BUENO
AMBIENTE DE CONTROL					
Competencia Profesional					
1. Existe el Manual de Organización y Funciones que describen las funciones de trabajos específicos que debe realizar el personal.					
2. Se evalúa los conocimientos y las habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente.					
Atmosfera de confianza					
3. Existe preocupación de la dirección sobre las funciones que realiza el área de contabilidad, así como la transparencia de la presentación de la información financiera y la salvaguardia de los activos.					
Estructura Organizativa					
4. La estructura organizativa es adecuada para el tamaño de las actividades a desarrollar en el área de contabilidad, específicamente para realizar los estados económicos y financieros.					
5. Se dispone del número de personal necesario					

para llevar y asumir las responsabilidades asignadas.					
Asignación de autoridad y responsabilidad					
6. La institución dispone del personal necesario en número, con conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su misión.					
7. Existe correspondencia en la delegación de autoridad con las responsabilidades asignadas.					
Políticas y prácticas del personal					
8. Se han implementado políticas y procedimientos para la contratación, formación y ascenso de los trabajadores que laboran en el área de <u>contabilidad</u> .					
9. Las políticas del personal están orientadas a observar las normas éticas y morales de la institución.					
EVALUACION DE RIESGOS					
Determinación de los objetivos de control					
10. Los objetivos generales se comunican con efectividad a los trabajadores de la institución.					
Objetivos específicos para cada actividad					
11. Se han establecido los objetivos específicos para todos los procesos importantes de la institución.					
12. La dirección ha identificado los recursos necesarios para alcanzar los objetivos.					
13. Existen los mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes externas.					
14. Existen los mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes internas.					
Detención de cambios					
15. Existen mecanismos para detectar y reaccionar ante los cambios que pueden tener un efecto importante sobre la institución y que, consecuentemente, requieran la atención de la					

alta dirección. (cambio en el entorno de las operaciones, nuevos trabajadores; crecimiento acelerado; nuevas tecnologías; reestructuración de la institución).					
ACTIVIDADES DE CONTROL					
Coordinación entre áreas					
16. Se han establecido las debidas coordinaciones entre las áreas que propicien la integración, la consistencia y la responsabilidad con carácter colectivo.					
Documentación					
17. La estructura de control interno y todas las transacciones y hechos significativos, están claramente documentados, y la documentación está disponible para su verificación.					
Separación de tareas y responsabilidades					
18. Está debidamente segregada y diferenciada (en la medida de lo racionalmente posible) la responsabilidad de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción, teniendo en cuenta la necesaria coordinación entre las distintas áreas de responsabilidad definidas en la entidad.					
Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos					
19. Se registran y clasifican de manera oportuna las transacciones y hechos importantes, atendiendo a la importancia, relevancia y utilidad que ello tiene para la presentación razonable de los saldos en los estados financieros.					
20. Se realizan conteos físicos, periódicos, de los activos y se concilian con los registros contables.					
Indicadores de desempeño					
21. Existe un sistema de indicadores de rendimiento implementado por la institución sobre acciones correctivas que disminuyan o eliminen el deficiente desempeño laboral.					
Control de tecnología de información					
22. Existen los debidos controles de tecnología de la información relacionados principalmente con: controles de acceso; controles de software; controles de proceso de datos; controles sobre el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.					

INFORMACION Y COMUNICACION					
Información					
23. Se suministra la información a las personas adecuadas, con detalle suficiente y en el momento preciso, para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficiente y eficazmente.					
Comunicación					
24. Se comunica con eficiencia a los trabajadores las tareas y responsabilidades de control.					
25. Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades.					
26. Existen los mecanismos para que la dirección obtenga las sugerencias de los trabajadores sobre cómo mejorar la productividad, la calidad y otro tipo de mejoras similares y hay receptividad por parte de la gerencia.					
SUPERVISION Y MONITOREO					
Supervisión continuada					
27. Se comparan periódicamente los importes registrados por el sistema de contabilidad con los activos materiales.					
Evaluación puntuales					
28. El nivel de documentación disponible, entre las que se encuentran manuales de políticas, organigramas, metodologías, procedimientos, instrucciones operativas, etc. Es adecuado.					
Comunicación de las deficiencias encontradas					
29. Son adecuadas las normas de comunicación de las deficiencias detectadas.					
30. Se efectúa evaluaciones de control de los <u>estados</u> económicos y financieros y las recomendaciones son atendidas por los responsables.					

Escala valorativa del instrumento

Niveles de control interno					
Variable	Total de ítems	Puntaje total	Escala	Punto de atención	Criterios
Control interno	30	150	126-150	Muy bueno	Expresión que declara que el 27% de los trabajadores considera un control interno muy bueno.
			102-125	Bueno	Expresión que declara que el 13% de los trabajadores considera un control interno bueno.
			78 - 101	Regular	Expresión que declara que el 20% de los trabajadores considera un control interno regular.
			54 - 77	Malo	Expresión que declara que el 20% de los trabajadores considera un control interno malo.
			30-53	Muy malo	Expresión que declara que el 20% de los trabajadores considera un control interno muy malo.

Ficha técnica cuestionario sobre el control interno

Características	Descripción
1.Nombre del instrumento	· Cuestionario para la evaluación del control interno
2. Dimensiones que mide	· Ambiente de control
	· Evaluación de riesgos
	· Actividad de control
	· Información y comunicación
	· Supervisión y monitoreo
3. Total de indicadores	· 20
4.Tipo de puntuación	· Numérica
5. Valoración total de la prueba	· 150 puntos
	Puntaje mínimo (30)
	Puntaje máximo (150)
6.Tipo de administración	· Directo
7.Tiempo de administración	· 30 minutos
8. Constructo que evalúa	· control Interno
9. Área de aplicación	· Contabilidad
10. Soporte	· Lápiz ,papel ,borrador,
11.Fecha de elaboración	· 18-10-2018
12. Autor	· Tapia Ysla <u>Yuliana</u>
13. Adaptación (2018)	· Gutiérrez Ulloa, Cristian Raymound
13. Validez	· Criterio de experto

Estadística de Confiabilidad - Alfa de Cronbach

Para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento de investigación, se dispuso a aplicar una prueba piloto; posteriormente los datos recopilados fueron tratados por el proceso de la metodología del Alfa de Cronbach. El cálculo de confiabilidad resultó un $\alpha = 0.97$, lo cual permitió determinar un grado de consistencia interna válido del cuestionario de control interno.

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.97	30

Evaluación del instrumento distribución de Ítem por dimensiones.

CONTROL INTERNO	Ambiente de Control	1,2,3,4,5,6,7,8,9
	Evaluación de Riesgos	10, 11, 12, 13, 14, 15
	Actividades de Control	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22
	Información y Comunicación	23, 24, 25, 26
	Supervisión y Monitoreo	27, 28, 29, 30

**Resultados de análisis de confiabilidad de los instrumentos.
Para medir la variable: Control interno.**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.97	30

Estadísticos total-elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	65,6000	266,543	,751	,970
Ítem 2	66,5333	267,695	,603	,971
Ítem 3	66,1333	250,695	,901	,969
Ítem 4	65,9333	258,781	,861	,970
Ítem 5	65,7333	261,638	,732	,970
Ítem 6	65,8667	267,838	,842	,970
Ítem 7	66,2667	265,495	,650	,971
Ítem 8	65,4667	259,124	,896	,969
Ítem 9	65,9333	265,924	,662	,971
Ítem 10	65,8667	261,838	,729	,970
Ítem 11	66,0000	264,714	,643	,971
Ítem 12	66,0667	265,210	,745	,970
Ítem 13	66,0000	259,286	,861	,970
Ítem 14	65,8667	268,124	,654	,971
Ítem 15	66,1333	264,838	,689	,971
Ítem 16	65,9333	259,924	,735	,970
Ítem 17	66,0667	263,210	,839	,970
Ítem 18	65,7333	262,067	,715	,970
Ítem 19	66,0000	269,143	,645	,971
Ítem 20	66,0667	268,067	,612	,971
Ítem 21	66,1333	258,124	,785	,970
Ítem 22	66,0667	264,352	,679	,971
Ítem 23	65,8000	266,314	,499	,972
Ítem 24	66,0000	262,000	,674	,971
Ítem 25	66,0667	264,495	,778	,970
Ítem 26	65,8667	269,695	,727	,971
Ítem 27	66,2667	262,495	,776	,970
Ítem 28	66,0667	264,638	,772	,970
Ítem 29	66,0667	268,067	,612	,971
Ítem 30	66,2000	264,743	,735	,970

Análisis de confiabilidad

El grado de confiabilidad del instrumento de investigación (cuestionario) con el cual se determinó la medición del control interno en el área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa – 2018, estableciendo su nivel de coherencia intrínseca de los ítems planteados, a través del método Alfa de Cronbach, a un grupo de 15 trabajadores en total los que conforman el área de contabilidad de la CSJ. Por lo tanto, el coeficiente de confiabilidad fue un 0.97, así se pudo concluir que el instrumento empleado en el estudio fue altamente confiable.

Cálculo de confiabilidad del instrumento mediante método de Alfa de Cronbach

Items Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Suma de Items	
1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	63.00
2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	55.00	
3	3	1	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	58.00	
4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	55.00	
5	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	50.00	
6	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	90.00	
7	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	76.00	
8	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	94.00	
9	3	2	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	81.00	
10	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	76.00	
11	3	1	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	87.00	
12	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	52.00	
13	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	51.00	
14	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	48.00	
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	88.00	
ΣSi ² :																																282.07
VARP	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	17.21	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítem 30

ΣSi²: Sumatoria de las Varianzas de los íte 17.21

S_T²: La Varianza de la suma de los ítems 282.07

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach 0.97

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE CONTROL INTERNO

TÍTULO: El Control Interno y su efecto en la Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa -2018.

AUTORA: TAPIA YSLA, Yuliana Amparo.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
				Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
CONTROL INTERNO El control interno es un proceso concebido con la finalidad de otorgar un nivel de consistencia para el cumplimiento de objetivos y metas, vinculadas a la adecuada presentación de información, optimización de actividades, y progreso organizacional. Dicho proceso es desarrollado por la dirección, administración y resto de personal de una institución. (COSO, 2013, p.3)	Ambiente de control	Competencia profesional	Existe el Manual de Organización y Funciones que describen las funciones de trabajos específicos que debe realizar el personal.						/		/		/		/			
			Se evalúa los conocimientos y las habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente.						/		/		/		/			
		Atmosfera de confianza	Existe preocupación de la dirección sobre las funciones que realiza el área de contabilidad, así como la transparencia de la presentación de la información financiera y la salvaguardia de los activos.						/		/		/		/			
			La estructura organizativa es adecuada para el tamaño de las actividades a desarrollar en el área de contabilidad, específicamente para realizar los estados económicos y financieros.						/		/		/		/			
		Estructura Organizativa	Se dispone del número de personal necesario para llevar y asumir las responsabilidades asignadas.						/		/		/		/			
			Asignación de autoridad y responsabilidad	La institución dispone del personal necesario en número, con conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su misión.						/		/		/		/		
		Existe correspondencia en la delegación de autoridad con las responsabilidades asignadas.							/		/		/		/			
		Políticas y prácticas del	Se han implementado políticas y procedimientos para la contratación, formación y ascenso de los trabajadores que laboran en el área de contabilidad.						/		/		/		/			

	personal	Las políticas del personal están orientadas a observar las normas éticas y morales de la institución.						/		/		/		/	
Evaluación de Riesgos	Determinación de los objetivos de control	Los objetivos generales se comunican con efectividad a los trabajadores de la institución.						/		/		/		/	
	Objetivos específicos para cada actividad	Se han establecido los objetivos específicos para todos los procesos importantes de la institución.						/		/		/		/	
		La dirección ha identificado los recursos necesarios para alcanzar los objetivos.						/		/		/		/	
	Identificación de riesgos	Existen los mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes externas.						/		/		/		/	
		Existen los mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes internas.						/		/		/		/	
	Detención de cambios	Existen mecanismos para detectar y reaccionar ante los cambios que pueden tener un efecto importante sobre la institución y que, consecuentemente, requieran la atención de la alta dirección. (cambio en el entorno de las operaciones, nuevos trabajadores; crecimiento acelerado; nuevas tecnologías; reestructuración de la institución).						/		/		/		/	
Actividades de control	Coordinación entre áreas	Se han establecido las debidas coordinaciones entre las áreas que propicien la integración, la consistencia y la responsabilidad con carácter colectivo.						/		/		/		/	
	Documentación	La estructura de control interno y todas las transacciones y hechos significativos, están claramente documentados, y la documentación está disponible para su verificación.						/		/		/		/	
	Separación de tareas y responsabilidad	Está debidamente segregada y diferenciada (en la medida de lo racionalmente posible) la responsabilidad de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción, teniendo en cuenta la						/		/		/		/	

		ades	necesaria coordinación entre las distintas áreas de responsabilidad defraudadas en la entidad.						/	/	/	/		
		Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos	Se registran y clasifican de manera oportuna las transacciones y hechos importantes, atendiendo a la importancia, relevancia y utilidad que ello tiene para la presentación razonable de los estados financieros.						/	/	/	/		
			Se realizan cortes físicos, periódicos, de los activos y se concilian con los registros contables.						/	/	/	/		
		Indicadores de desempeño	Existe un sistema de indicadores de rendimiento implementado por la institución sobre acciones correctivas que disminuyan o eliminen el deficiente desempeño laboral.						/	/	/	/		
		Control de tecnología de información	Existen los debidos controles de tecnología de la información relacionados principalmente con: controles de acceso; controles de software; controles de proceso de datos; controles sobre el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.						/	/	/	/		
	Información y comunicación	Información	Se suministra la información a las personas adecuadas, con detalle suficiente y en el momento preciso, para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficientemente y eficazmente.						/	/	/	/		
		Comunicación	Se comienza con eficiencia a los trabajadores las tareas y responsabilidades de control.						/	/	/	/		
			Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades.						/	/	/	/		
			Existen los mecanismos para que la dirección obtenga las sugerencias de los trabajadores sobre cómo mejorar la productividad, la calidad y otro tipo de mejoras similares y hay receptividad por parte de la gerencia.						/	/	/	/		

Supervisión y Monitoreo	Supervisión continuada	Se comparan periódicamente los importes registrados por el sistema de contabilidad con los activos materiales.						/		/		/		/		
	Evaluación puntual	El nivel de documentación disponible, entre las que se encuentran manuales de políticas, organigramas, metodologías, procedimientos, instrucciones operativas, etc. Es adecuado.						/		/		/				
	Comunicación de las deficiencias encontradas	Son adecuadas las normas de comunicación de las deficiencias detectadas.						/		/		/		/		
		Existen los mecanismos para accionar y erradicar deficiencias.						/		/		/		/		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Inga Flores Judit Giovanny

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro



DNI: 33826742

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario – sobre el Control Interno

OBJETIVO: Describir el control interno en la corte superior de justicia del Santa - 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa - 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Inga Flores Judit Giovanny

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro



DNI: 33826742

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponde (x)

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario – sobre el Control Interno

OBJETIVO: Describir el control interno en la corte superior de justicia del Santa - 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa - 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Carranza Lujan William David

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro


DNI: 18021072

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponde (x)

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario – sobre el Control Interno

OBJETIVO: Describir el control interno en la corte superior de justicia del Santa - 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa - 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MUCHA PASTAR, Angel Javier

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR


D. Angel Michá Pastar
DNI: 77841314

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponde (x)

Anexo 1.2 Cuestionario de calidad de servicio

Cuestionario para la evaluación de los componentes de la calidad de servicio del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia.

Estimado Colaborador:

El vigente cuestionario se emplea con objetivos investigativos, se detalla diferentes características de los componentes de la calidad de servicio del área de contabilidad de una institución gubernamental la cual labora, las presentes preguntas se habrán de leer minuciosamente y responder según las instrucciones correspondientes.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y posteriormente marque la alternativa que crea conveniente según su perspectiva.

1. Muy malo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Muy bueno

PUNTOS DE ATENCION	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
ELEMENTOS TANGIBLE					
Equipamiento					
1. El área de contabilidad de la CSJ posee un equipamiento con peculiaridades modernas.					
Infraestructura					
2. Las instalaciones del área de contabilidad de la CSJ son adecuadas y contribuyen al entorno laboral.					
Presencia Personal					
3. Los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ trabajan de forma limpia y organizada.					
Atractividad					
4. La documentación, información y recursos contables y financieros son <u>evidencialmente</u> formales.					
FIABILIDAD					
Compromiso					
5. El grado de compromiso con respecto a la presentación de documentos, cumplimiento de procesos contables e identificación de problemáticas son afirmativos.					
Apoyo					
6. Cuando se detecta una irregularidad, los trabajadores responden con interés y					

profesionalidad para subsanarlo.					
Servicio Idoneo					
7. El área de contabilidad de la CSJ aplica un servicio acorde a lo realmente se establece y permite el cumplimiento de objetivos.					
Eficiencia					
8. Los procesos contables son realizados en los plazos estipulados para una óptima eficiencia.					
Prevención de riesgo					
9. Los trabajadores de área de contabilidad de la CSJ se centran en evaluar los niveles de riesgos que conllevan algunas opciones de inversión y/o financiamiento.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Información oportuna					
10. Los encargados del área de contabilidad de la CSJ se mantienen en constante interacción sobre las condiciones del servicio que están brindando como departamento.					
Rapidez					
11. Los trabajadores de área de contabilidad de la CSJ aceleran los procesos contables productivamente para agilizar el servicio.					
Disposición para ayudar					
12. El área de contabilidad de la CSJ está en total disposición y capacidad de hacerse cargo de atender a superiores u otros miembros autorizados de la institución que soliciten información inmediata de carácter contable y financiero.					
Atención a tiempo completo					
13. Los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ gestionan correctamente los tiempos para la atención y respuesta inmediata.					
SEGURIDAD					
Confianza					
14. El comportamiento de los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ connota confianza para los demás funcionarios de la institución.					

Seguridad				
15. Considera que la Corte Superior de Justicia del Santa percibe al área de contabilidad como un departamento organizado, seguro y controlado.				
Información confiable				
16. Los encargados del departamento de contabilidad de la CSJ están totalmente cualificados y siempre están en actualización con el trabajo que han de presentar.				
EMPATIA				
Atención personalizada				
17. El área de contabilidad de la CSJ intenta personalizar los procesos y procedimientos de sus funciones para establecer en contexto con mejores resultados generales.				
Comprensión				
18. El área de contabilidad de la CSJ es consciente de las metas y objetivos de tipo contable y financiero de la institución.				
Orientación al servicio				
19. El área de contabilidad de la CSJ trabaja en función de los intereses de carácter económico, contable y financiero de la institución.				
Flexibilidad				
20. Los encargados del departamento de contabilidad de la CSJ se adaptan a cualquier potencial necesidad urgente de la institución.				

Escala valorativa del instrumento

Niveles de calidad de servicio					
Variable	Total de ítems	Puntaje total	Escala	Punto de atención	Criterios
Calidad de servicio	20	100	84-100	Muy bueno	Expresión que declara que el 33% de los trabajadores considera una calidad de servicio muy buena.
			68-83	Bueno	Expresión que declara que el 7% de los trabajadores considera una calidad de servicio buena.
			52-67	Regular	Expresión que declara que el 20% de los trabajadores considera una calidad de servicio regular.
			36-51	Malo	Expresión que declara que el 20% de los trabajadores considera una calidad de servicio malo.
			20-35	Muy malo	Expresión que declara que el 20% de los trabajadores considera una calidad de servicio muy malo.

Ficha técnica cuestionario sobre la calidad de servicio

Características	Descripción
1.Nombre del instrumento	· Cuestionario para la evaluación de la calidad de servicio
2. Dimensiones que mide	· Elementos tangibles
	· Fiabilidad
	· Seguridad
	· Capacidad de respuesta
3. Total de indicadores	· 20
	· Empatía
4.Tipo de puntuación	· Numérica
5. Valoración total de la prueba	· 100 puntos
	Puntaje mínimo (20)
	Puntaje máximo (100)
6.Tipo de administración	· Directo
7.Tiempo de administración	· 15 minutos
8. Constructo que evalúa	· Calidad de servicio
9. Área de aplicación	· Contabilidad
10. Soporte	· Lápiz ,papel ,borador,
11.Fecha de elaboración	· 18-10-2018
12. Autor	· Tapia Ysla, Juliana
13. Adaptación (2018)	· Gutiérrez Ulloa, Cristian Raymound
13. Validez	· Criterio de experto

Estadística de Confiabilidad - Alfa de Cronbach

Para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento de investigación, se dispuso a aplicar una prueba piloto; posteriormente los datos recopilados fueron tratados por el proceso de la metodología del Alfa de Cronbach. El cálculo de confiabilidad resulto un $\alpha = 0.94$, lo cual permitió determinar un grado de consistencia interna válido del cuestionario de calidad de servicio.

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.94	20

Evaluación del instrumento distribución de Ítem por dimensiones.

CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	1,2,3,4
	Fiabilidad	5,6,7,8,9
	Capacidad de respuesta	10,11,12,13
	Seguridad	14,15,16
	Empatía	17,18,19,20

Resultados de análisis de confiabilidad de los instrumentos.

Para medir la variable: Calidad de servicio.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.94	20

Estadísticos total-elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	41,0667	98,495	,722	,939
Ítem 2	41,1333	101,695	,506	,942
Ítem 3	41,3333	100,667	,529	,942
Ítem 4	41,2667	98,067	,668	,940
Ítem 5	41,1333	94,410	,835	,937
Ítem 6	41,0667	97,067	,719	,939
Ítem 7	41,3333	99,524	,614	,941
Ítem 8	41,0667	97,924	,585	,942
Ítem 9	41,2667	99,210	,588	,941
Ítem 10	41,0667	101,352	,429	,944
Ítem 11	41,1333	97,981	,687	,940
Ítem 12	41,2000	102,886	,448	,943
Ítem 13	41,0667	94,924	,772	,938
Ítem 14	41,2000	96,600	,726	,939
Ítem 15	41,1333	100,410	,610	,941
Ítem 16	40,6667	93,810	,726	,939
Ítem 17	41,0000	97,000	,804	,938
Ítem 18	40,9333	96,924	,785	,938
Ítem 19	40,9333	97,067	,775	,938
Ítem 20	41,0667	100,781	,545	,942

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

TÍTULO: El Control Interno y su efecto en la Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa -2018.

AUTORA: TAPIA YSLA, Yuliana Amparo.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIONES					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
				Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD DE SERVICIO De acuerdo a Zeithaml (1988), menciona que: "El servicio de calidad es definida como un pensar universal o característica concebida al grado de éxito y preponderancia del servicio". (p. 5)	Elementos Tangibles	Equipamiento	El área de contabilidad de la CSJ posee un equipamiento con peculiaridades modernas.						✓		✓		✓		✓		
		Infraestructura	Las instalaciones del área de contabilidad de la CSJ son adecuadas y contribuyen al entorno laboral.						✓		✓		✓		✓		
		Presencia del personal	Los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ trabajan de forma limpia y organizada.						✓		✓		✓		✓		
		Atractividad	La documentación, información y recursos contables y financieros son evidenciablemente formales.						✓		✓		✓		✓		
	Fiabilidad	Compromiso	El grado de compromiso con respecto a la presentación de documentos, cumplimiento de procesos contables e identificación de problemáticas son afirmativos.						✓		✓		✓		✓		
		Apoyo	Cuando se detecta una irregularidad, los trabajadores responden con interés y profesionalidad para subsanarlo.						✓		✓		✓		✓		

	Servicio idóneo	El área de contabilidad de la CSJ aplica un servicio acorde a lo realmente se establece y permite el cumplimiento de objetivos.					/	/	/	/		
	Eficiencia	Los procesos contables son realizados en los plazos estipulados para una óptima eficiencia.					/	/	/	/		
	Prevención del riesgo	Los trabajadores de áreas de contabilidad de la CSJ se centran en evaluar los niveles de riesgos que conllevan algunas opciones de inversión y/o financiamiento.					/	/	/	/		
Capacidad de respuesta	Información oportuna	Los encargados del área de contabilidad de la CSJ se mantienen en constante interacción sobre las condiciones del servicio que están brindando como departamento.					/	/	/	/		
	Rapidez	Los trabajadores de área de contabilidad de la CSJ aceleran los procesos contables productivamente para agilizar el servicio.					/	/	/	/		
	Disposición para ayudar	El área de contabilidad de la CSJ está en total disposición y capacidad de hacerse cargo de atender a superiores u otros miembros autorizados de la institución que soliciten información inmediata de carácter contable y financiero.					/	/	/	/		
	Atención a tiempo completo	Los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ gestionan correctamente los tiempos para la atención y respuesta inmediata.					/	/	/	/		
Seguridad	Confianza	El comportamiento de los trabajadores del área de contabilidad de la CSJ connota confianza para los demás funcionarios de la institución.					/	/	/	/		
	Seguridad	Considera que la Corte Superior de Justicia del Santa percibe al área de contabilidad como un departamento organizado, seguro y controlado.					/	/	/	/		
	Información confiable	Los encargados del departamento de contabilidad de la CSJ están totalmente cualificados y siempre están en actualización con el trabajo que han de presentar.					/	/	/	/		
Empatía	Atención personalizada	El área de contabilidad de la CSJ intenta personalizar los procesos y procedimientos de sus funciones para establecer en contexto con mejores resultados generales.					/	/	/	/		

		Comprensión	El área de contabilidad de la CSJ es consciente de las metas y objetivos de tipo contable y financiero de la institución.						/	/	/	/							
		Orientación al servicio	El área de contabilidad de la CSJ trabaja en función de los intereses de carácter económico, contable y financiero de la institución.						/	/	/	/							
		Flexibilidad	Los encargados del departamento de contabilidad de la CSJ se adaptan a cualquier potencial necesidad urgente de la institución.						/	/	/	/							

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Carranza Lujan William David

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro



DNI: 1.802.1970

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario – sobre el Calidad de Servicio

OBJETIVO: Analizar la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del área de contabilidad de la corte superior de justicia del Santa – 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa - 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Inga flores Judit Giovanni

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro



DNI: 33826742

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
 NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponde (x)

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario – sobre el Calidad de Servicio

OBJETIVO: Analizar la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del área de contabilidad de la corte superior de justicia del Santa – 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa - 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
			<input checked="" type="checkbox"/>	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Carranza Lujan William David

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro



DNI: 18021970

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponde (x)

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario – sobre el Calidad de Servicio

OBJETIVO: Analizar la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del área de contabilidad de la corte superior de justicia del Santa – 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa - 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MUCHA PASTAN, Angel Javier

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR

CP
Dr. Angel Mucha Pastan
DNI: 17841314

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponde (x)

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título del trabajo de investigación	El Control Interno y su efecto en la Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa - 2018.
Problema	¿Cuál es el efecto del control interno sobre la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia de Chimbote - 2018?
Hipótesis	El control interno tiene un efecto positivo en la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa - 2018.
Objeto general	Determinar el efecto del control interno en la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del área de contabilidad de la corte superior de justicia del Santa - 2018.
Objetivos específicos	Describir el control interno en la corte superior de justicia del Santa - 2018. Analizar la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del área de contabilidad de la corte superior de justicia del Santa – 2018.. Proponer mejoras para el control interno en la corte superior de justicia del santa – 2018.
Diseño del estudio	De acuerdo al fin que persigue la presente investigación será correlacional - causal. De acuerdo a la técnica de contrastación la investigación será de tipo no experimental, de corte transversal y correlacional - causal. De acuerdo al régimen de investigación, la investigación será orientada
Población y muestra	Todos los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa. Los cuales ascendieron a un total de 15 trabajadores contables, siendo administrador, contador jefe, tesorero y asistentes. Todos los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa. Los cuales ascendieron a un total de 15 trabajadores contables, siendo administrador, contador jefe, tesorero y asistentes.
Variables	Variable independiente: Control interno. Variable dependiente: Calidad de servicio
Métodos de análisis de datos	Para obtener la información, se utilizó como técnica una encuesta, con el cuestionario como instrumento

Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
El Control Interno y su efecto en la Calidad de Servicio desde la perspectiva de los trabajadores del área de contabilidad de la Corte Superior de Justicia del Santa - 2018.	Objetivo general: Determinar el efecto del control interno en la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del área de contabilidad de la corte superior de justicia del Santa - 2018.	Hi: La auditoría interna genera un efecto positivo en los resultados económicos y financieros del centro educativo Cristo Amigo EIRL, del distrito de Nuevo Chimbote durante el periodo 2017.	Control Interno	· Ambiente de control	Diseño: Correlacional
	Objetivos específicos: Describir el control interno en la corte superior de justicia del Santa - 2018.			· Evaluación de riesgos	
	Analizar la calidad de servicio desde la perspectiva del trabajador del área de contabilidad de la corte superior de justicia del Santa - 2018.			· Actividad de control	
	Proponer mejoras para el control interno en la corte superior de justicia del santa - 2018.			· Información y comunicación	M = muestra
			Calidad de servicio	· Supervisión y monitoreo	Ox = variable independiente
				· Elementos tangibles	Oy = variable dependiente
				· Fiabilidad	r = relación
				· Seguridad	Técnica: encuesta
				· Capacidad de respuesta	Instrumento: Cuestionario
				· Empatía	Confiability: alfa de Cronbach

Anexo 3

Base de datos

DIMENSIONES	AMBIENTE CONTROL									TOTAL	CATEGORIZACIÓN
	Competencia profesional		Atmosfera de confianza	Estructura Organizativa		Asignación de autoridad y responsabilidad		Políticas y prácticas del personal			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
N° PREGUNTAS											
1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	18	3
2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	18	3
3	3	1	1	2	3	2	1	3	2	18	3
4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2
5	3	1	1	1	2	2	2	2	1	15	2
6	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29	5
7	3	2	3	3	2	3	2	3	3	24	4
8	4	3	4	4	3	3	3	4	3	31	5
9	3	2	3	3	4	2	1	3	3	24	4
10	3	2	3	2	3	3	2	3	3	24	4
11	3	1	3	3	3	3	3	4	2	25	4
12	2	2	1	2	2	2	1	2	1	15	2
13	2	2	1	1	1	2	2	2	2	15	2
14	2	1	1	2	2	2	1	2	2	15	2
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	5
FORMULA PARA PERCENTIL 20		15									
FORMULA PARA PERCENTIL 40		18									
FORMULA PARA PERCENTIL 60		24									
FORMULA PARA PERCENTIL 80		25.2									

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				TOTAL	CATEGORIZACIÓN	SUPERVISIÓN Y MONITOREO				TOTAL	CATEGORIZACIÓN	CONTROL INTERNO	TOTAL	TEGORIZAC					
Información	Comunicación					Supervisión continuada	Evaluación puntuales	Comunicación de las deficiencias encontradas							TOTAL	CATEGORIZACIÓN	CONTROL INTERNO	TOTAL	TEGORIZAC
	23	24	25					26	27										
3	2	2	3	10	5	2	2	2	2	8	5		63	3					
2	1	2	2	7	5	1	1	1	1	4	1		55	2					
1	2	1	2	6	1	1	2	2	2	7	5		58	3					
2	3	2	2	9	5	2	2	2	1	7	5		55	2					
3	2	2	2	9	5	1	1	1	1	4	1		50	1					
2	3	3	3	11	5	3	3	3	3	12	5		90	5					
3	3	2	2	10	5	2	2	3	2	9	5		76	4					
4	4	3	3	14	5	3	3	2	3	11	5		94	5					
2	3	3	2	10	5	3	2	3	3	11	5		81	4					
4	2	2	3	11	5	2	3	3	2	10	5		76	4					
3	3	3	3	12	5	3	3	2	2	10	5		87	4					
1	1	2	2	6	1	2	2	2	2	8	5		52	2					
2	1	1	2	6	1	2	2	2	2	8	5		51	1					
2	2	2	2	8	5	1	2	2	2	7	5		48	1					
3	2	3	3	11	5	2	3	3	3	11	5		88	5					
FORMULA PARA PERCENTIL 20=				6.8		FORMULA PARA PERCENTIL 20=				7		FORMULA PARA PERCENTIL 20=				51.8			
FORMULA PARA PERCENTIL 40=				6.8		FORMULA PARA PERCENTIL 40=				7		FORMULA PARA PERCENTIL 40=				56.8			
FORMULA PARA PERCENTIL 60=				6.8		FORMULA PARA PERCENTIL 60=				7		FORMULA PARA PERCENTIL 60=				76			
FORMULA PARA PERCENTIL 80=				6.8		FORMULA PARA PERCENTIL 80=				7		FORMULA PARA PERCENTIL 80=				87.2			

Anexo 4

Reporte de similitud

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 19-dic.-2018 06:51 -05
Identificador: 1022797580
Número de palabras: 14332
Entregado: 6

ENTREGA FINAL AMPARO, YULIANA Por Yuliana Amparo Tapia Ysla

Índice de similitud	Similitud según fuente
18%	Internet Sources: 17%
	Publicaciones: 1%
	Trabajos del estudiante: 13%

1% match (Internet desde 13-dic.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14842/Orozco_CLA.pdf
1% match (trabajos de los estudiantes desde 20-mar.-2016) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-20
1% match (Internet desde 16-oct.-2017) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/366/paucar_py.pdf?seque=
1% match (trabajos de los estudiantes desde 16-abr.-2016) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-16
1% match (trabajos de los estudiantes desde 29-feb.-2016) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-02-29
1% match (Internet desde 10-oct.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12002/melgarejo_mk.pdf
1% match (Internet desde 14-jun.-2017) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/433/1/esparza_ba.pdf
< 1% match (Internet desde 13-dic.-2018) http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/26279
< 1% match (Internet desde 03-oct.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8949/Espinoza_SED.pdf?sequenc=
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 20-ago.-2016) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-08-20
< 1% match (Internet desde 11-jun.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12862/Pardo_AMC.pdf
< 1% match (Internet desde 10-dic.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12021/pinedo_je.pdf?sequenc=
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 22-ene.-2018) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2018-01-22
< 1% match (Internet desde 26-jun.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11597/lude%C3%B1a_br.pdf
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 05-jul.-2018) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2018-07-05
< 1% match (Internet desde 25-jun.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12120/paredes_aj.pdf?seque=
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 18-mar.-2016) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-18
< 1% match (Internet desde 19-nov.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8936/Carbajal_RCR.pdf?l=&sequence=1
< 1% match (Internet desde 24-may.-2018) http://docplayer.es/55512883-Facultad-de-ciencias-empresariales.html
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 01-jul.-2017) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2017-07-01

< 1% match (Internet desde 17-abr.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7495/Zapata_ETa.pdf?isAllowed=y&sequence=1
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 23-nov.-2018) Submitted to Universidad Alas Peruanas on 2018-11-23
< 1% match (Internet desde 20-nov.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19055/Jim%C3%A9nez_TIZ.pdf
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 26-nov.-2018) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2018-11-26
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 17-dic.-2018) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2018-12-17
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 28-mar.-2016) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-28
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 30-nov.-2011) Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2011-11-30
< 1% match (Internet desde 30-oct.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9055/Orrego_VRM.pdf?seque=
< 1% match (Internet desde 15-nov.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19657/Suarez_RY.pdf?sequen=
< 1% match (Internet desde 21-nov.-2018) http://industrial.unsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/DOCTORADO/tesis20.pdf
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 21-nov.-2017) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2017-11-21
< 1% match (Internet desde 17-jun.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12387/Pareja_CCF.pdf?sequence=
< 1% match (Internet desde 16-abr.-2018) http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2668/ADMINISTRACION%20-%20Marisela%20Berru%20Ushi%20%26%20Mayda%20Cordova%20Hernandez.pdf?isAllowed=y&sequence=1
< 1% match (Internet desde 17-abr.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6965/TAYPE_VEM.pdf?isAllowed=y&sequence=1
< 1% match (Internet desde 17-abr.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6837/Puerta_ADL.pdf?isAllowed=y&sequence=1
< 1% match (Internet desde 06-jul.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10630/cruz_pd.pdf?sequence=
< 1% match (Internet desde 21-may.-2014) http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4562/ONTON_MENDOZA_PONCE_AEROPUERTO_LIMA.pdf?sequence=1
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 02-jul.-2017) Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2017-07-02
< 1% match (Internet desde 27-jun.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10246/delacruz_me.pdf
< 1% match (Internet desde 21-nov.-2017) http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/879/Zaida_Tesis_Bachiller_2016.pdf?isAllowed=y&sequence=1
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 14-abr.-2016) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-14
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 11-jul.-2017) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2017-07-11
< 1% match (Internet desde 11-jul.-2017) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/377/1/salvador_II.pdf
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 24-nov.-2017) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2017-11-24

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 20-may.-2016) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-20
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 02-ago.-2017) Submitted to Universidad Continental on 2017-08-02
< 1% match (Internet desde 17-abr.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6830/Portocarrero_CWG.pdf?isAllowed=y&sequence=1
< 1% match (Internet desde 17-abr.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7065/Atocha_DEG.pdf?isAllowed=y&sequence=1
< 1% match (Internet desde 01-jul.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15445/L%C3%A1zaro_MA.pdf?is=8&sequence=1
< 1% match (Internet desde 17-abr.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3083/Bereche_QYB.pdf?isAllowed=y&sequence=1
< 1% match (Internet desde 17-sept.-2017) http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1167/CONTROL_EFICAZ_EFICIENTE_PATRIMONIAL_VASQUEZ_GOMEZ_VICTOR.pdf?isAllowed=y&sequence=1
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 30-may.-2018) Submitted to Universidad Andina del Cusco on 2018-05-30
< 1% match (Internet desde 16-abr.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/287/jauregui_eg.pdf?isAllowed=y&sequence=1
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 07-mar.-2016) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-07
< 1% match (Internet desde 03-dic.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11994/huerta_te.pdf?se=
< 1% match (Internet desde 16-abr.-2018) http://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4456/1/IV_FCE_310_TE_Molina_Cusipuma_2018
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 21-mar.-2016) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-21
< 1% match (Internet desde 22-jun.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11534/arzola_yj.pdf?sequence=1
< 1% match (Internet desde 19-nov.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12274/Carmin_MRM.pdf?sequ=
< 1% match (Internet desde 22-jul.-2017) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/167/1/salvatierra_ve.pdf
< 1% match (Internet desde 05-nov.-2017) http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5655?show=full
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 29-sept.-2017) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2017-09-29
< 1% match (Internet desde 01-dic.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19556/Mendoza_ACR.pdf?sequenc=
< 1% match (Internet desde 06-jul.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12390/Flores_PGj.pdf?sequen=
< 1% match (Internet desde 17-abr.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7421/Vidal_CFG.pdf?isAllowed=y&sequence=1
< 1% match (Internet desde 19-nov.-2018) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15635/Camino_TS.pdf?s=
< 1% match (Internet desde 07-jul.-2018) http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/639/3/crisologo_mf.pdf
< 1% match (Internet desde 17-abr.-2018) http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3258/1/RE_ADMI_MIRIAM.GAITAN_LUIS.RIOS ESTRATEGIAS.DE.MARKETING_DATOS.PDF
< 1% match (Internet desde 09-oct.-2017) https://www.mef.gob.pe/contenidos/servicios_web/conectamef/pdf/normas_legales_2012/NL20160719.pdf
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 04-mar.-2016) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-04
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 07-sept.-2017) Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2017-09-07