



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

**INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO - CUSCO,
DE LA REGIÓN PUNO, PERIODOS 2020 – 2023**

PRESENTADA POR:

MARTIN LORENZO SAMO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

CON MENCIÓN EN AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN

PUNO, PERÚ

2023

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN
LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES D
E LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y C**

AUTOR

MARTIN LORENZO SAMO

RECUENTO DE PALABRAS

23651 Words

RECUENTO DE CARACTERES

122580 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

96 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.0MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 5, 2023 9:12 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 5, 2023 9:14 AM GMT-5

● **18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 16% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr
- 13% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

MSc. CPCC HILDO F. CONDORI-MANZANO
REG. N° 640 CERTIFICACIÓN N° 5242
DOCENTE UNIVERSITARIO



Resumen



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

TESIS

**INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO - CUSCO,
DE LA REGIÓN PUNO, PERIODOS 2020 – 2023**

PRESENTADA POR:

MARTIN LORENZO SAMO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

CON MENCIÓN EN AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....
D.Sc. JUAN MOISES MAMANI MAMANI

PRIMER MIEMBRO

.....
D.Sc. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

SEGUNDO MIEMBRO

.....
Dr. SABINO LUZA FLORES

ASESOR DE TESIS

.....
Dr. HUGO FREDDY CONDORI MANZANO

Puno, 31 de octubre de 2023

ÁREA: Auditoría pública y privada.

TEMA: Influencia del control interno en la satisfacción de los clientes de la caja municipal de ahorro y crédito - Cusco, de la Región Puno, periodos 2020 – 2023.

LÍNEA: Auditoría, costos y finanzas.



DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a mi querida familia, a Dios y la Virgen por no soltarme nunca de su mano, a mi esposa por siempre alentarme a ser mejor, para mis queridas hijas mi razón de ser y seguir adelante, para mis queridos padres porque gracias a ellos soy lo que soy, a mis hermanas que siempre me dieron ese aliento cuando quise desmayar en el camino.

Gracias Dios por permitirme lograr un sueño que lo tenía pospuesto, para ti mis logros y mi vida entera señor.



AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a mi asesor de tesis Hugo Freddy Condori Manzano quien con su experiencia, conocimiento y motivación me ha guiado para poder realizar este trabajo de investigación.

En segundo lugar, a mi querida casa de estudios, mi alma mater la Universidad Nacional del Altiplano

En tercer lugar, a mi familia por ser mi pilar fundamental de mi vida y haberme apoyado incondicionalmente en todas las situaciones, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Finalmente agradezco a todos las docentes, de mi escuela profesional de Contabilidad que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo incondicional, siempre me motivaron a desarrollarme como persona para lograr este anhelado grado en la Universidad Nacional del Altiplano.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico	2
1.1.1. Control Interno	2
1.1.2. Satisfacción	4
1.1.3. Términos de referencia básicos	7
1.2. Antecedentes	8
1.2.1. A nivel internacional	8
1.2.2. A nivel nacional	12

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema	17
2.2. Enunciados del problema	19
2.2.1. Problema general	19
2.2.2. Problemas específicos.	19

...



2.3. Justificación	19
2.4. Objetivos	20
2.4.1. Objetivo general	20
2.4.2. Objetivos específicos	20
2.5. Hipótesis	21
2.5.1. Hipótesis general	21
2.5.2. Hipótesis específicas	21

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Lugar de estudio	22
3.2. Población	23
3.3. Muestra	23
3.3.1. Muestra de clientes	25
3.4. Método de investigación	25
3.4.1. Tipo de Investigación	25
3.4.2. Diseño de Investigación.	26
3.4.3. Las variables de estudio	26
3.4.4. Técnica e instrumento de recogida de información	27
3.4.5. Plan de tratamiento de datos	28
3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	28
3.5.1. Descripción de variables analizadas	28
3.5.2. Una explicación exhaustiva de los métodos de utilización de los elementos, las máquinas y los recursos	29
3.5.3. Prueba de hipótesis estadística	30
3.5.4. Validez Interna	31



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Influencia del ambiente y control en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco, en la región Puno.	33
4.1.1. Prueba de hipótesis estadística	35
4.2. Influencia de la evaluación de riesgos en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno	38
4.2.1. Prueba de hipótesis estadística	39
4.3. Influencia de las actividades de control en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno	42
4.3.1. Prueba de hipótesis estadística	44
4.4. Influencia de la información y comunicación en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.	47
4.4.1. Prueba de hipótesis estadística	49
4.5. Supervisión y monitoreo influye en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno	52
4.5.1. Prueba de hipótesis estadística	53
4.6. Proponer implementar políticas de control interno y actividades de control gerencial, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, que contribuyan en la satisfacción de los clientes.	56
4.6.1. Estrategias para mejorar el control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco.	56
4.6.2. Propuesta de un Sistema de Control Interno para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco	58
4.6.3. Alcances para la elaboración y desarrollo del Manual de Funciones, Políticas y Procedimientos	60
4.7. Resultados para el objetivo general: Determinar la influencia del control interno en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 – 2023.	61



4.7.1. Prueba de hipótesis estadística	61
4.8. Discusión	63
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	71
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Población de trabajadores y clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno	23
2. Tamaño óptimo de Muestra Estratificado	25
3. Estadísticas de fiabilidad	32
4. Evaluación del ambiente de control interno en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno	33
5. Tabla cruzada Satisfacción de los clientes*Ambiente de control	36
6. Pruebas de chi-cuadrado	37
7. Evaluación de los riesgos en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno	38
8. Tabla cruzada Satisfacción de los clientes*Evaluación de riesgos	41
9. Pruebas de chi-cuadrado	41
10. Actividades de control realizadas en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno	42
11. Tabla cruzada Satisfacción de los clientes*Actividades de control	45
12. Pruebas de chi-cuadrado	46
13. Nivel de información y comunicación en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno	47
14. Tabla cruzada Satisfacción de los clientes*Información y comunicación	50
15. Pruebas de chi-cuadrado	51
16. Nivel de supervisión y monitoreo en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno	52
17. Tabla cruzada Satisfacción de los clientes*Supervisión y monitoreo	55
18. Pruebas de chi-cuadrado	55
19. Tabla cruzada Satisfacción de los clientes*Nivel de Control Interno	62



20. Pruebas de chi-cuadrado

63

...



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Ubicación de la zona de estudio	22
2. Evaluación de la región de aceptación y rechazo	31
3. Evaluación del ambiente de control interno en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno	34
4. Evaluación de la región de aceptación y rechazo	36
5. Evaluación de los riesgos en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno	38
6. Evaluación de la región de aceptación y rechazo	40
7. Actividades de control realizadas en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno	43
8. Evaluación de la región de aceptación y rechazo	45
9. Nivel de información y comunicación en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno	48
10. Evaluación de la región de aceptación y rechazo	50
11. Nivel de supervisión y monitoreo en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno	52
12. Evaluación de la región de aceptación y rechazo	54
13. Componentes del control interno	57
14. Evaluación de la región de aceptación y rechazo	62



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Matriz de consistencia	77
2. Encuesta sobre control interno	79
3. Encuesta satisfacción al cliente	81

RESUMEN

La presente investigación tuvo como problema principal, ¿Cuál es la influencia del control interno en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 – 2023?, mientras que el objetivo general fue: determinar la influencia del control interno en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 - 2023, considerando que la metodología es, no experimental de corte transversal, siendo el diseño de causa – efecto, donde consideramos una población de 406 trabajadores de la CMAC Cusco, hallando una muestra optima de 133 trabajadores, para recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta, el cual fue conformado por preguntas relacionadas a determinar el grado de conocimiento y aplicación con respecto al control interno y la satisfacción de los clientes de la CMAC Cusco, con la investigación llegamos a la siguiente conclusión, Luego del análisis determinamos que, existe influencia significativa del control interno en el nivel de satisfacción de los clientes de la CMAC Cusco, de la región Puno, periodos 2020 – 2023, a un nivel de Significancia del 5%, dado que, con la aplicación de la prueba chi cuadrada obtenemos: χ^2 calculada = 49.111 mayor que χ^2 tablas = 15.5, cuyo valor pertenece a la región de rechazo, de donde refutamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Palabras clave: Actividades de control, ambiente de control, control interno, evaluación de riesgos, información y comunicación, satisfacción, supervisión y monitoreo.

ABSTRACT

The main problem of the present research was: What is the influence of internal control on the level of customer satisfaction of the Municipal Savings and Credit Fund - Cusco, in the Puno region, for the periods 2020 - 2023? while the general objective was: to determine the influence of internal control on the level of customer satisfaction of the Municipal Savings and Credit Fund - Cusco, in the Puno region, for the periods 2020 - 2023; considering that the methodology is non-experimental, cross-sectional, being the cause-effect design, where we consider a population of 406 workers of CMAC Cusco, finding an optimal sample of 133 workers. The survey technique was used to collect information, which consisted of questions related to determining the degree of knowledge and application with respect to internal control and the satisfaction of CMAC Cusco's clients. With the research we reached the following conclusion: after the analysis we determined that, there is a significant influence of internal control on the level of customer satisfaction of the CMAC Cusco, Puno region, periods 2020 - 2023, at a significance level of 5%, given that, with the application of the chi-squared test we obtain: χ^2 calculated = 49.111 greater than χ^2 tables = 15.5, whose value belongs to the rejection region, from which we refute the null hypothesis and accept the alternate hypothesis.

Keywords: Control activities, control environment, internal control, information and communication, risk assessment, satisfaction, supervision and monitoring.



Firmado digitalmente por
ESPINOZA RIVAS German Rafael
FAU 20145496170 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.12.2023 10:21:19 -05:00



INTRODUCCIÓN

Los cambios económicos globales han generado un aumento en la rivalidad dentro del entorno empresarial. En la actualidad, las empresas de menor tamaño se enfrentan a desafíos más significativos para mantenerse en pie y ser competitivas en lo que hoy se conoce como un mercado altamente competitivo. Existe una interacción directa entre la estructura de la organización, considerando el control interno y su capacidad para atender a los usuarios, su capacidad para brindar un servicio de alta calidad y su capacidad para mejorar la lealtad del cliente, por lo que el propósito de la investigación es identificar la satisfacción de los clientes considerando el control interno dentro de la empresa, para de esta manera poder mejorar los servicios, el cual repercute en la complacencia de los usuarios.

El área de investigación es: Ciencias Económico Empresariales mientras que la línea de investigación es: Auditoría, costos y finanzas y tema de investigación es: Influencia del control interno en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 – 2023.

El capítulo I, expone la revisión de literatura que comprende el sustento teórico y los antecedentes respecto al problema de investigación, en el capítulo II, se presenta, el planteamiento del problema, los objetivos formulados y las hipótesis de investigación, luego en el capítulo III, precisamos el tipo y diseño de investigación, la población y muestras, para finalmente en el capítulo IV, presentar el análisis de los resultados de la investigación mediante la comprobación de las hipótesis planteadas haciendo uso de tablas, figuras y pruebas de hipótesis estadísticas.



CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico

1.1.1. Control Interno

Según COSO el control interno "es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de sus objetivos (González, 2013). Igualmente, Bacallao (2009) menciona, que el control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad.

Sistema de control interno "Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente" (Alvarado, 2016).

1.1.1.1. Dimensiones para la variable, control interno

- a) **Ambiente de Control:** El ambiente de control es una dimensión crítica del control interno en una organización. Según COSO (Committee of Sponsoring

Organizations of the Treadway Commission), se refiere al conjunto de factores que influyen en el funcionamiento de una entidad, estableciendo la base para una gestión efectiva del riesgo y el control. Este ambiente se compone de la integridad y los valores éticos de la alta dirección, la estructura organizativa, la asignación de autoridad y responsabilidad, y la cultura de la empresa. Un ambiente de control sólido crea una base sobre la cual se construyen y mantienen otras dimensiones del control interno (González, 2013).

- b) **Evaluación de Riesgos:** La evaluación de riesgos es un componente esencial del control interno que implica identificar, evaluar y responder a las amenazas y oportunidades que pueden afectar el logro de los objetivos de la organización. Este proceso incluye la identificación de riesgos, la evaluación de su probabilidad e impacto, y la determinación de estrategias de mitigación o aceptación de riesgos. Una evaluación de riesgos efectiva ayuda a la entidad a enfocarse en las áreas críticas y a asignar recursos de manera adecuada para reducir el riesgo a niveles aceptables (Argudo *et al.*, 2019).
- c) **Actividades de Control:** Las actividades de control son acciones específicas que se implementan para mitigar los riesgos identificados y garantizar que las políticas y procedimientos de la organización se cumplan de manera efectiva. Estas actividades pueden incluir revisiones de procedimientos, autorizaciones, reconciliaciones, auditorías internas y otras medidas destinadas a garantizar que las operaciones se ejecuten de manera eficiente y de acuerdo con los estándares establecidos. Son esenciales para garantizar que los recursos de la organización se utilicen de manera efectiva y eficiente (Navarro & Delgado, 2022).
- d) **Información y Comunicación:** Según Alarcón (2023) la dimensión de Información y Comunicación en el control interno se refiere a la generación, captura y comunicación de información relevante y oportuna tanto dentro de la organización como hacia partes externas interesadas. Una comunicación efectiva garantiza que los responsables tomen decisiones informadas y que las partes interesadas reciban información precisa y transparente. La calidad y disponibilidad de la información son factores críticos en la toma de decisiones y en la gestión de riesgos dentro de la organización.

- e) **Supervisión y monitoreo:** Según García *et al.* (2022), este proceso consiste en la evaluación continua de la eficacia del control interno a lo largo del tiempo. Facilita que el sistema responda de manera dinámica y se adapte según lo exijan las circunstancias cambiantes. Su enfoque principal debería ser identificar aquellos controles que son débiles, insuficientes o indispensables, con el objetivo de fortalecerlos adecuadamente.

Con el presente marco teórico proporcionamos una visión general de las dimensiones clave del control interno en una organización, destacando su importancia para la gestión eficaz de los riesgos y la consecución de los objetivos empresariales. Estas dimensiones interactúan entre sí y, cuando se aplican de manera efectiva, contribuyen a fortalecer la integridad, la confiabilidad y la eficiencia de los procesos organizativos.

1.1.2. Satisfacción

Escobar *et al.* (2022), definen a la satisfacción laboral como la “actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”. Donde las actitudes son determinadas por las características del puesto laboral.

Por su parte, Domínguez (2022), la satisfacción en el trabajo está vinculada tanto al clima organizacional de la empresa como al rendimiento laboral de los empleados. Un ambiente laboral hostil crea condiciones desfavorables para el desempeño eficiente. En tal contexto, es improbable que los trabajadores experimenten satisfacción en su entorno laboral.

1.1.2.1. Satisfacción del cliente

Kotler & Armstrong (2016), nos dicen que la satisfacción del cliente en las cajas de crédito se refiere al grado en que los clientes experimentan una sensación positiva y cumplen sus expectativas en relación con los productos, servicios y el trato recibido por parte de la institución. Es un indicador clave para evaluar la calidad y el desempeño de una caja de crédito, ya que una alta satisfacción del cliente puede conducir a la retención de los clientes existentes ya la atracción de nuevos clientes, también definen la satisfacción del cliente como "el nivel de

conformidad percibido por el cliente en relación con sus expectativas previas a la compra y el desempeño percibido del producto o servicio".

Cabanillas (2023) señala que, la satisfacción del cliente se puede describir como el estado emocional de una persona que surge cuando compara su percepción de cómo un producto o servicio se desempeña con las expectativas que tenía. Este nivel de satisfacción se forma después de la compra y está intrínsecamente vinculado a las expectativas previas del cliente. En otras palabras, la satisfacción conlleva una sensación de satisfacción o desilusión en relación con lo que se esperaba del producto o servicio.

Ramírez-Asís *et al.* (2020), argumentan que se trata de una evaluación llevada a cabo por el cliente en relación al servicio, y esta evaluación se fundamenta en la medida en que el servicio cumple con sus necesidades y expectativas. Si esta satisfacción no se alcanza, se dará lugar a la insatisfacción.

Domínguez (2022) sostiene que se trata de la reacción del comprador y la valoración que el cliente realiza en relación con las cualidades del producto o servicio, que le provoca un nivel de satisfacción y contento. De manera similar, Proaño & Bravo (2023) coinciden en que la satisfacción implica la evaluación de un producto o servicio en función de si cumple con las expectativas y requisitos del cliente. Si estas no son satisfechas de manera positiva, los clientes experimentan insatisfacción. Además, el estado de ánimo de los clientes influye en la forma en que perciben el producto o servicio.

Lévy *et al.* (2020) indican que la satisfacción no se limita únicamente al producto en sí, sino que se extiende a diferentes áreas de la empresa, como el departamento de ventas o el servicio de atención al cliente.

De acuerdo con Bachelet (1992), se reconoce que la complacencia o satisfacción representa una respuesta emocional por parte de los consumidores como resultado de utilizar un producto o servicio. Se sostenía que esta concepción establecía una conexión entre la experiencia de la complacencia desde el momento de la adquisición y la satisfacción experimentada por los clientes habituales.

Además, se han identificado cuatro factores que influyen en la complacencia, entre los cuales se incluyen las características físicas del producto o servicio que los

consumidores esperan de la competencia, servicios esenciales o de apoyo, como la asistencia al usuario, un proceso de compensación disponible en caso de una experiencia negativa y la descripción de los productos o servicios (Huacca, 2022).

Jiménez-Silva *et al.* (2021) llevaron a cabo una revisión de diversas definiciones propuestas por otros autores, donde hizo una distinción clara entre las conceptualizaciones de valor y satisfacción de los consumidores. En su análisis, afirmó que la satisfacción se evalúa después de la compra, considerando aspectos como el rendimiento y los beneficios del producto o servicio, así como el precio y la voluntad de realizar la adquisición.

1.1.2.2. Dimensiones para la variable, satisfacción del cliente

- a) **Elementos Tangibles:** Los elementos tangibles se relacionan con los aspectos físicos y visuales que el cliente experimenta al interactuar con la caja de ahorros. Estos pueden incluir la apariencia de las instalaciones, la comodidad de las sucursales, la calidad de los materiales utilizados en la comunicación y la presentación de los productos financieros (Machaca *et al.*, 2022). Una buena presentación y apariencia de las instalaciones y la información proporcionada pueden influir positivamente en la percepción del cliente sobre la entidad.
- b) **Fiabilidad:** La fiabilidad se refiere a la capacidad de la caja de ahorros para cumplir de manera consistente y precisa con sus promesas y compromisos hacia los clientes. Implica la capacidad de procesar transacciones de manera confiable y precisa, así como la disponibilidad de productos y servicios cuando los clientes los necesitan (Kotler & Armstrong, 2016). La falta de fiabilidad puede llevar a la insatisfacción del cliente y la pérdida de confianza en la institución.
- c) **Capacidad de Respuesta:** La capacidad de respuesta se relaciona con la disposición de la caja de ahorros para atender de manera oportuna las necesidades y solicitudes de los clientes. Implica la agilidad en la resolución de problemas, la rapidez en la atención al cliente y la disponibilidad de canales eficientes de comunicación (Jiménez-Silva *et al.*, 2021). La capacidad de respuesta puede influir significativamente en la percepción de la calidad del servicio.

- d) **Seguridad:** La seguridad es una dimensión fundamental en el sector financiero, ya que los clientes depositan su confianza en la caja de ahorros para proteger sus activos y datos personales. La seguridad se refiere a la protección de la información confidencial, la prevención de fraudes y la garantía de la integridad de las transacciones (Machaca *et al.*, 2022). Una percepción de seguridad deficiente puede generar una disminución en la satisfacción y la confianza del cliente.
- e) **Empatía:** La empatía se relaciona con la capacidad de la caja de ahorros para comprender y atender las necesidades emocionales y personales de los clientes. Implica la disposición de escuchar activamente, mostrar interés genuino y proporcionar soluciones personalizadas a los problemas de los clientes (Argudo *et al.*, 2019). La empatía puede fortalecer la relación cliente-institución y contribuir a una mayor satisfacción y lealtad del cliente.

En resumen, la satisfacción del cliente en una caja de ahorros se ve influenciada por múltiples dimensiones, que incluyen elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La comprensión y gestión efectiva de estas dimensiones son fundamentales para mantener y fortalecer la satisfacción del cliente en el contexto financiero.

1.1.3. Términos de referencia básicos

- a) **Ahorro:** El economista John Maynard Keynes definió el ahorro como "la porción de la renta que no se gasta en consumo". Desde esta visión, el ahorro es el excedente de ingresos después de cubrir los gastos básicos y los consumos corrientes. El ahorro se considera una fuente de inversión y puede contribuir al crecimiento económico (Cooper & Keynes, 1997).
- b) **Control Interno:** León *et al.* (2023) manifiestan que control interno es: "Que las organizaciones son un sistema conformado por partes interdependientes y el cambio en uno de ellos afecta a todos los demás. Lo que se busca es identificar las características de las actividades, las personas y las organizaciones, permitiendo que los responsables comprendan la interdependencia entre los diferentes segmentos de la organización"

- c) **Gestión Administrativa:** Barrionuevo (2022) indicó que: “La gestión administrativa es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”.
- d) **Planeación administrativa:** Hernández (2020) precisó que: La administración efectiva comienza con la planeación, un proceso esencial que implica la preparación y estructuración de actividades. Esta etapa es crucial en la administración ya que, sin ella, no existirían bases para la organización, dirección o control de tareas. Para alcanzar un nivel de administración competente, es imprescindible desarrollar planes que se fundamenten en hechos concretos, lo cual permite anticipar y estructurar adecuadamente las acciones necesarias.

1.2. Antecedentes

1.2.1. A nivel internacional

En un estudio llevado a cabo por Salazar (2018) en una institución pública del país, se exploró la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Los resultados indicaron que la mayoría de los trabajadores de la entidad bancaria investigada percibían un buen nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional, lo que sugiere que los trabajadores bancarios que se sienten satisfechos están más comprometidos con la organización. En consecuencia, los hallazgos de la tesis de Salazar e Izquierdo resultaron de gran importancia para abordar la variable de compromiso organizacional y se compararon con los resultados obtenidos en el análisis.

Villa (2018) llevó a cabo una investigación titulada "El control interno en la gestión administrativa y financiera del Banco de ahorro y crédito Vision Fund Ecuador, Cantón Chillanes, provincia de Bolívar, año 2017". Según los hallazgos del estudio, se demostró que el 66,67% de las actividades no estaban debidamente planificadas, el 58,33% carecía de procesos operativos supervisados y solo el 83,33% había desarrollado una guía de procedimientos para el personal. Como conclusión, se terminó que el banco no implementaba adecuadamente los procedimientos de control interno necesarios para llevar a cabo sus operaciones diarias de manera fácil y segura.

López (2016) llevaron a cabo una investigación en México en la que propusieron estrategias de mercadeo interno para mejorar la motivación de los clientes internos o trabajadores de una empresa mexicana. Estas estrategias incluían actividades de sensibilización, comunicación interna e integración para fomentar su identidad institucional y motivación laboral, y combatir el estrés laboral. Concluyeron que era importante implementar estas estrategias para gestionar la satisfacción del cliente interno en la compañía. Por lo tanto, el estudio resultó significativo en términos teóricos y metodológicos para abordar la variable de satisfacción del cliente interno y explorar opciones para mejorarla.

En su tesis titulada "Control interno en una entidad financiera. Un estudio de casos de control interno del Nuevo Banco de Santa Fe en la Universidad San Andrés", Marasca (2016) señaló que la empresa cuenta con funciones segregadas e independientes en distintos sectores, lo cual facilita una buena comunicación entre los diferentes niveles de dirección. Además, se resaltó que un sistema de control interno eficiente y una gestión adecuada de los riesgos contribuyen a mejorar la eficacia y eficiencia de las operaciones. Por consiguiente, el estudio concluyó que el control interno y la gestión de riesgos son elementos cruciales para lograr una mayor eficacia y eficiencia en las actividades de una entidad financiera.

La investigación realizada por Garcia (2015) en Guatemala se enfocó en la satisfacción de los clientes internos y externos en una institución deportiva de ese país. Según el estudio, la implementación de mecanismos efectivos en la institución logró avanzar continuamente en su eficacia. La investigación concluyó que tanto el cliente interno como el cliente externo se encontraban altamente satisfechos, lo que se convierte en una buena oportunidad para mejorar la institución. En este, la tesis de García presentó aportes teóricos y metodológicos relevantes en relación con la variable de sentido de satisfacción del cliente interno, y sus resultados se utilizaron como referencia en la discusión de los hallazgos del estudio.

Pacheco (2021) en su tesis "Explorando los factores que determinan la efectividad de las Unidades de Auditoría Interna Gubernamental en Chile", en cuyo estudio se tuvo como objetivo principal identificar prácticas eficientes de auditoría interna gubernamental en otros países que podrían ser implementadas en Chile, y definir las variables que influyen en la efectividad de las Unidades de Auditoría Interna en el

Estado chileno. La metodología empleada incluyó un análisis comparativo de las políticas de auditoría interna en países de América y Europa, junto con un análisis bibliográfico enfocado en las variables que determinan la efectividad de la auditoría interna en Chile. Se utilizó un enfoque cuantitativo exploratorio, aplicando regresión lineal para evaluar la significancia de estas variables, basándose en datos proporcionados por Jefes de Unidades de Auditoría Interna de servicios públicos chilenos. Los resultados revelaron que factores como la corrección de observaciones de la Contraloría General de la República, la existencia de un estatuto de auditoría interna, y la objetividad del personal de auditoría mejoran la efectividad, mientras que las presiones a los auditores internos la reducen. La conclusión del estudio destaca la importancia del monitoreo continuo de estas variables significativas para mejorar la efectividad de las Unidades de Auditoría Interna, señalando la limitación de centrarse solo en servicios coordinados por el Consejo de Auditoría General de Gobierno y sugiriendo la necesidad de futuras investigaciones en otros organismos públicos y en diferentes países. Este trabajo, dada la escasa literatura existente en Chile y Latinoamérica sobre el tema, contribuye significativamente a futuros estudios en políticas de auditoría interna gubernamental y su efectividad.

Guachimposa (2023) en su artículo “Riesgo de fraude y el desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador”. Cuyo objetivo fue determinar cómo el riesgo de fraude afecta el rendimiento financiero de estas cooperativas. Utilizando un enfoque cuantitativo no experimental, se analizaron 37 cooperativas, empleando la encuesta de la Asociación de Examinadores de Fraude para medir el riesgo de fraude y varios indicadores financieros (como Liquidez, ROA, ROE, Morosidad y Absorción) para evaluar el rendimiento financiero. Se aplicaron análisis factorial exploratorio y confirmatorio y un modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados revelaron una relación positiva de 0.58 entre el riesgo de fraude y el rendimiento financiero, sugiriendo que el riesgo de fraude influye significativamente en el rendimiento financiero de las cooperativas.

Espinoza & Vázquez (2020) en su investigación titulada "Determinantes del control interno en la gestión del crédito de las cooperativas del Ecuador ", en donde investiga cómo los factores de control interno afectan la gestión del crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en Ecuador. Utilizando un instrumento de medición basado en la escala de Likert aplicado a una muestra seleccionada, se empleó el modelo

de Logit ordenado para explorar la relación entre las variables involucradas. Los resultados indican que los factores de control interno relacionados con el ambiente de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control, y la información y comunicación son cruciales para predecir una gestión eficaz del crédito en estas instituciones. Sin embargo, el factor relacionado con la supervisión y monitoreo no mostró un impacto significativo, ya que su influencia está implícita en la operatividad de los otros factores.

El artículo de Fierro-Sánchez *et al.* (2023) titulada “La atención al cliente en la prestación de servicios bancarios: Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de Machala”, planteando el objetivo de analizar la atención al cliente en la prestación de servicios bancarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, utilizando herramientas estadísticas. Adoptó una metodología descriptiva con un enfoque cuali-cuantitativo, transversal y correlacional, centrada en los socios, clientes y usuarios de la cooperativa. Para evaluar la calidad del servicio, se utilizó el modelo SERVQUAL y el programa IBM SPSS V25 para procesar los datos. Los resultados indicaron una satisfacción general satisfactoria con un valor promedio ponderado de 3.6308, sugiriendo que la cooperativa está desempeñándose bien. Sin embargo, se identificó una ligera preocupación con la infraestructura, especialmente relacionada con la intermitencia de los sistemas financieros en línea, lo que implica dificultades para lograr una satisfacción plena en los clientes. Aunque no se presentan problemas significativos en la infraestructura, el promedio de las medias fue ligeramente inferior al promedio ponderado, señalando áreas para mejorar en la prestación de servicios bancarios.

Mónica *et al.* (2020) en su artículo “Control interno para el área de cajas en Cooperativas de Ahorro y Crédito. Caso de estudio: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda”, que tiene como objetivo analizar la relevancia de gestionar y preservar el efectivo en las cooperativas de ahorro y crédito, subrayando la importancia de contar con un robusto sistema de control interno para su gestión estratégica. Se realizó una evaluación de los cinco elementos del sistema de control interno basado en el modelo COSO III, que incluye: el ambiente de control, la valoración de riesgos, las actividades de control, la comunicación y la información, y el seguimiento. Se identificó una tendencia en estas cooperativas a mostrar deficiencias en el control del flujo diario de efectivo, así como en el seguimiento y monitoreo de

transacciones cotidianas. Además, se detectó la falta de procesos claramente establecidos en el área de cajas, la ausencia de indicadores de cumplimiento y la insuficiencia de documentos apropiados para la intercomunicación entre departamentos. Como solución, el estudio sugirió el diseño de normativas, políticas y sistemas de flujo de información que mejoren la implementación y evaluación de los componentes del control interno, para solventar estas debilidades observadas.

1.2.2. A nivel nacional

Escobar *et al.* (2022) en su artículo titulada “Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales – Perú”, plantea como objetivo describir el efecto del control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales en Chosica durante el año 2021. Se empleó una metodología cuantitativa de tipo aplicada, con un diseño no experimental, transversal y descriptivo, utilizando cuestionarios y análisis documental para examinar cada variable. Los resultados mostraron que el nivel de control interno era bajo, con un 62%, y se observó un ligero aumento en los índices de rentabilidad en 2021 en comparación con 2020, con niveles de ROA del 10%, ROE del 19%, ROCE del 21% y ROS del 10%. De esto se concluyó que el control interno tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa, recomendando que la organización implemente un control interno más eficiente, y que fomente valores compartidos entre los colaboradores para mejorar los resultados de rentabilidad y alcanzar los objetivos institucionales.

Ruiz (2018) en su tesis titulada “Caracterización del control interno en empresas del sector financiero del Perú: Caso Caja Municipal de ahorro y crédito de Ica S.A. Agencia San Vicente de Cañete, 2017”, cuyo objetivo es describir las características del control interno en las empresas del sector financiero del Perú, centrándose en la "Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A" - Agencia San Vicente Cañete en 2017. Se utilizó una metodología descriptiva y no experimental, incluyendo análisis bibliográfico, documental y un estudio de caso. La recolección de datos se realizó mediante cuestionarios aplicados al gerente o representante de la empresa. Los resultados indicaron que, aunque el control interno ha ayudado a mantener un buen manejo en las entidades financieras mediante la aplicación de normas y políticas de crédito, existen errores e ineficiencias en las políticas y procedimientos que afectan negativamente la gestión de las cajas municipales de crédito, sugiriendo la necesidad

de una gestión estratégica más transparente. En el caso específico de la Agencia San Vicente de Cañete, se observó que, aunque existe un área de control interno en la sede central, esta no está implementada en la agencia, con el administrador encargado de cumplir las políticas y normas. También se detectaron deficiencias en el reconocimiento de riesgos operacionales. La conclusión principal es que la implementación adecuada del control interno es esencial para supervisar eficazmente las áreas de una empresa.

Montes (2016) en su artículo “Control interno en la ejecución de gastos de inversión de la municipalidad de Independencia – Ancash”, que pretendió analizar la aplicación del control interno en la Municipalidad Distrital de Independencia (MDI) en Ancash afectó el logro de sus objetivos y metas, particularmente en la ejecución de gastos para proyectos de inversión durante 2007-2011. A pesar de tener presupuesto disponible, la MDI no completó los proyectos de inversión programados en su Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y el Presupuesto Operativo Institucional (POI), lo que causó reclamos y malestar entre la población. El estudio identificó que la inadecuación del personal, el incumplimiento de normas y políticas, el deficiente control de recursos, y la actitud de la dirección de la entidad contribuyeron negativamente a la eficacia de las políticas de control interno en la ejecución de gastos de proyectos de inversión.

Saavedra (2023) en su artículo titulado “El control interno en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Pallasca, Perú”, que tiene como objetivo es analizar incidencia del control interno (CI) en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Pallasca - Cabana (MPP-C) durante 2021, centrándose en cómo el CI mejora esta gestión. La hipótesis plantea un impacto positivo del CI en la gestión administrativa de la MPP-C para el año en cuestión. La investigación incluyó a 62 trabajadores de la entidad, empleando un método descriptivo, analítico-sintético, inductivo y deductivo, y utilizando cuestionarios y encuestas como técnicas de recolección de datos. La conclusión principal es que el CI tuvo un efecto significativo en la gestión administrativa de la MPP-C en 2021, evidenciándose en el logro eficiente de actividades y en la utilización óptima de los recursos públicos.

La tesis de Casco (2018) titulada "Caracterización del control interno administrativo del sector micro finanzas del Perú: Caso La Caja Arequipa - Arequipa, 2018", cuyo objetivo fue describir las características principales de su control interno, utilizando

una metodología de investigación descriptiva que incluyó análisis bibliográfico, documental y de campo, con un diseño no experimental-descriptivo. Se aplicaron encuestas y se recopilaron datos bibliográficos mediante cuestionarios relacionados con el tema. Los resultados mostraron que, en términos de revisión bibliográfica, las microfinancieras en Perú deben asegurar la continuidad del negocio y medir el riesgo operacional. En cuanto a la aplicación práctica en el caso de Caja Arequipa, se observó un control interno administrativo adecuado y una completa incorporación de nuevos procedimientos. La conclusión del estudio es que las entidades financieras y microfinancieras en Perú, incluida Caja Arequipa, mantienen un buen control interno administrativo, aplicando efectivamente normas y procedimientos en sus operaciones.

Muñoz (2021) en su tesis “Control interno en la gestión del área de abastecimientos del sector público, en los últimos diez años: una revisión de la literatura científica”, que plantea como objetivo determinar la influencia del Sistema de Control Interno en la Gestión del Área de Abastecimientos en el Sector Público entre 2009 y 2019. Se utilizaron palabras clave como control interno, sector público, abastecimiento y gestión, y se revisaron revistas, páginas web, libros y artículos científicos para analizar aspectos clave. Se aplicaron criterios de inclusión para descartar documentos de difícil acceso o con poca relevancia. La investigación se centró en dos variables: el Control Interno (variable independiente) y la Gestión del Área de Abastecimientos (variable dependiente). Los resultados indican una evolución positiva del control interno en los últimos años. Una limitación significativa fue la falta de tiempo para la investigación debido a la combinación de estudios virtuales y presenciales y compromisos laborales. La conclusión es que, en los últimos años, se ha dado mayor énfasis e importancia al control interno en la gestión de abastecimientos del sector público y a su correcta implementación.

Cadillo (2017) en su tesis “Control interno y gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016”, cuyo estudio se centró en determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la sede central de los Servicios Postales del Perú en 2016, con una muestra no probabilística de 115 trabajadores. Se utilizó el método hipotético-deductivo y un diseño no experimental correlacional de corte transversal. Para recopilar información, se aplicaron dos cuestionarios basados en la escala de Likert: uno de 35 ítems para el control interno y otro de 31 ítems para la gestión administrativa. Estos instrumentos,

validados por expertos, evaluaron diversas dimensiones del control interno y la gestión administrativa. La investigación concluyó que hay una relación significativa entre estas dos variables, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.883, indicando una alta correlación. En resumen, el estudio confirmó que las dimensiones del Control Interno - ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión - son elementos clave que influyen significativamente en la gestión administrativa.

Criollo (2018) en su tesis titulada "Control Interno y Gestión Administrativa de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018". En donde, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Control Interno y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2018. Utilizando un método descriptivo y un cuestionario, se trabajó con una muestra de 34 trabajadores. Los resultados mostraron que una mayoría de los encuestados indicó realizar actividades como planificación, ejecución, evaluación de actividades programadas, control interno, organización y dirección solo algunas veces. La aplicación del coeficiente de correlación de Pearson reveló un valor de $r = 0.855$, indicando una alta correlación positiva, y un P valor de 0.000, lo que significa una alta significancia estadística. Se concluye que existe una relación significativa entre el Control Interno y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de dicha municipalidad en el año 2018.

Zevallos (2019) en su tesis "Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión Financiera De La Empresa Asociación Automotriz Del Perú Surquillo 2017". En donde, el objetivo de este trabajo de investigación fue minimizar los riesgos de las cuentas por cobrar mediante la implementación de un control interno eficiente para mejorar la gestión financiera de la Asociación Automotriz del Perú durante el año 2017. Para lograr este fin, se realizó un análisis detallado de la situación financiera de la empresa, utilizando técnicas como entrevistas y análisis documental de los estados financieros. Los resultados revelaron varios problemas en la empresa, incluyendo deficiencias en la gestión financiera, problemas en la gestión de cobranzas, administración de efectivo y la falta de controles en los procesos administrativos. A raíz de estos hallazgos, se propuso un plan financiero dirigido a aumentar la rentabilidad de la empresa. Este plan busca un mejor control de ingresos y egresos, asegurando la disponibilidad de efectivo



para cumplir con las obligaciones financieras y utilizar recursos de manera efectiva para incrementar la rentabilidad mediante una gestión financiera mejorada.

Mendoza (2022) en su artículo denominado “Implementación del sistema de control interno en la gestión administrativa de las unidades ejecutoras del ministerio del interior en el sur del Perú”, cuyo objetivo se centra en determinar cómo se implementa el Sistema de Control Interno en estas unidades, utilizando instrumentos técnicos normativos vigentes para identificar riesgos y proponer medidas de remediación acordes con el plan de acción de la entidad. La metodología incluyó la definición del problema y la formulación de una pregunta general para guiar la investigación. Los resultados mostraron que la implementación del Sistema de Control Interno, en conformidad con las disposiciones de la Contraloría General de la República del Perú, fue eficiente en las Unidades Ejecutoras del Ministerio del Interior en el sur del Perú, logrando una implementación efectiva de los ejes del Sistema de Control Interno.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema

En el mundo globalizado actual, todas las organizaciones necesitan implementar un Sistema de Control Interno efectivo para lograr sus metas de manera eficaz y utilizar sus recursos de forma adecuada. Esto permite que las instituciones maximicen su desempeño y disminuyan los riesgos, asegurando la protección de los activos de la empresa, lo que finalmente se traduce en la satisfacción de los clientes.

Hoy en día en nuestra Nación la implementación del sistema de control interno en las entidades financieras es muy importante orientando su desarrollo al cumplimiento de sus objetivo y metas, las cuales también están centradas en la satisfacción de los clientes de las Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco.

Luego de la pandemia y los múltiples problemas de estabilidad que presenta el país, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito como la Caja – Cusco en la región Puno, presentan diferentes problemas de control interno, a pesar de que la mayoría de los establecimientos cuentan con sus correspondientes manuales de gestión empresarial. Una de las áreas que presentan problemas es el área de gestión de recursos humanos, el mismo que atiende todas las consultas de colaboración interna, realiza operaciones de pago de planillas, inspección interna y externa, selección y capacitación de personal entre otras actividades.

A nivel del sur del Perú, existen numerosas Cajas de Ahorros y Créditos, financieras, cooperativas; donde muchas de las Cajas se han creado para el uso de pequeños comerciantes dado que las ciudades principales de la región Puno, como son Juliaca,

Puno, e Ilave son eminentemente comerciales, para lo que estas instituciones deben estar preparadas para las exigencias del mercado, que con el paso de los años es cada vez más competitiva.

En la actualidad, las empresas se esfuerzan por destacar y ser competitivas para captar cuota de mercado y enfrentar a sus rivales. En esta búsqueda, se examinan diversos aspectos o elementos relacionados tanto con la operación de la empresa como con la calidad del servicio que ofrece, con el objetivo de asegurarse de que se satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes. En los últimos años, la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes se han convertido en factores cruciales para las empresas que compiten diariamente por ganarse una buena reputación, conquistar mercado y mantener la lealtad de sus clientes.

La satisfacción de los usuarios o clientes es una prioridad competitiva, por lo tanto, las empresas están constantemente innovando con el propósito de mostrar un genuino interés y empatía hacia sus clientes. Ante ello, Sánchez *et al.* (2020) sostiene que, los clientes siempre ponen énfasis en aspectos como la calidad, los plazos razonables, los costos y la innovación con el objetivo de elevar sus expectativas. Por esta razón, todas las empresas deben preocuparse por proyectar una imagen favorable ante sus empleados, clientes actuales y potenciales. Según un artículo publicado por Escobar *et al.* (2022), tres de cada diez usuarios cambian de entidad financiera debido a un servicio deficiente, lo que refleja cierto grado de desconfianza hacia los productos digitales como la banca móvil (con un 76% de desconfianza) y la banca por internet (con un 73% de desconfianza), lo que indica una demanda de un enfoque más humano y seguro en la banca según su percepción.

De acuerdo con una publicación de Fierro-Sánchez *et al.* (2023), en la actualidad existen tendencias significativas en la mejora de la satisfacción del cliente, muchas de las cuales se centran en las tecnologías de la información. Entre estas tendencias destaca la integración, que implica proporcionar plataformas unificadas para la gestión de servicios empresariales; el autoservicio, que promueve una perspectiva proactiva en la que los usuarios pueden encontrar soluciones por sí mismos; la inteligencia artificial, que busca automatizar tareas repetitivas; y finalmente, las buenas prácticas, que hacen hincapié en la capacitación tanto de los colaboradores como de los usuarios, de manera que los conocimientos puedan consolidarse de forma integral. Por lo planteado nos proponemos las siguientes interrogantes.

2.2. Enunciados del problema

2.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la influencia del control interno en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 – 2023?

2.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cómo el ambiente y control influye en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno?
- ¿Cómo la evaluación de riesgos influye en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno?
- ¿Cuál es la influencia de las actividades de control en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno?
- ¿Cómo la información y comunicación influye en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno?
- ¿Cuál es la influencia de la supervisión y monitoreo en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno?
- ¿De qué manera se puede mejorar el control interno para la satisfacción de los clientes de la caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco, de la región puno, periodos 2020-2023?

2.3. Justificación

En toda entidad financiera es indispensable para su mejor rendimiento un eficiente y adecuado sistema de control interno y es por esta razón que el presente proyecto tiene como finalidad determinar la incidencia del Sistema de Control Interno en los niveles de satisfacción que presentan los usuarios de la Cmac – Cusco S.A. de la Región Puno, a efecto de lograr el control de un mayor cumplimiento en la normativa y por ende mayores niveles de satisfacción para así poder obtener una mayor rentabilidad.

Lo justificamos también por la importancia práctica que tienen, ya que los resultados que se obtendrán serán de ayuda para resolver problemas que se presentan en la Cmas – Cusco

S.A. de la región Puno, que evalúa la influencia del control interno en los niveles de satisfacción de los usuarios, con los cuales se podrá ejecutar de una mejor manera el proceso administrativo, y así tener la posibilidad de controlar el proceso crediticio y permita la posibilidad de recuperar la cartear en la empresa y ser tomada como guía para aquellas entidades que se encuentran con las mismas dificultades planteadas en la presente investigación.

Los resultados obtenidos contribuirán positivamente en mejorar el sistema de control interno en las distintas agencias de la CMAC- CUSCO de la Región de Puno y de tal forma cumplir con sus objetivos y metas propuestas con la finalidad de conseguir mayor utilidad, en conclusión, el proyecto en cuestión es viable y realizable debido a que se dispone del tiempo necesario para su elaboración, y se tiene acceso directo a las fuentes de información pertinentes. También se cuenta con la capacidad de aplicar adecuadamente los instrumentos de investigación necesarios.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo general

- Determinar la influencia del control interno en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 – 2023.

2.4.2. Objetivos específicos

- Establecer la influencia del ambiente y control en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco, en la región Puno.
- Determinar la influencia de la evaluación de riesgos en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.
- Establecer en qué medida las actividades de control influyen en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.
- Determinar la influencia de la información y comunicación en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.
- Establecer como la supervisión y monitoreo influye en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.

- Proponer estrategias o políticas para mejorar el control interno en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco, de la región Puno, periodos 2020 – 2023.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

- Existe influencia significativa del control interno en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 – 2023.

2.5.2. Hipótesis específicas

- El ambiente y control en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco, en la región Puno, influye significativamente en la satisfacción de sus clientes.
- La evaluación de riesgos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco influye significativamente en el nivel de satisfacción de sus clientes.
- Las actividades de control influyen en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.
- El nivel de información y comunicación influye en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.
- La supervisión y monitoreo influye en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.
- La implementación de políticas de control interno y actividades de control gerencial en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, contribuyen en la satisfacción de los clientes

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Lugar de estudio

El ámbito específico de estudio son las Oficinas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.

El departamento de Puno, junto con la Provincia Constitucional del Callao, forma parte de la República del Perú y es uno de los veinticuatro departamentos del país. La ciudad capital es Puno, mientras que la ciudad más poblada es Juliaca. Este departamento se encuentra ubicado en la región sureste del país, y tiene límites con Madre de Dios al norte, Bolivia.



Figura 1. Ubicación de la zona de estudio

3.2. Población

La población de estudio fue conformada por el total de trabajadores y usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, el mismo que presentamos en la siguiente tabla.

Tabla 1

Población de trabajadores y clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno

Distritos	Agencias	Personal	Clientes
Puno	Agencia Bellavista	48	7226
	Agencia Puno Centro	45	6781
	Agencia San José	25	3674
	Agencia San Román	70	9012
Juliaca	Agencia San Martín	40	5491
	Agencia Tupac Amaru	43	6588
	Agencia las Mercedes	30	3584
Ilave	Agencia Ilave	25	5012
Desaguadero	Agencia Desaguadero	22	2129
Azangaro	Agencia Azangaro	18	2538
Ayaviri	Agencia Ayaviri	20	5280
Macusani	Agencia Macusani	20	1992
	Total	406	59307

Fuente: Registro de trabajadores de la CMAC – CUSCO en la Región Puno

3.3. Muestra

a) Tamaño de muestra óptimo

$$n_0 = \frac{NZ^2 PQ}{(N-1)e^2 + Z^2 PQ}$$

b) Donde:

Z $(1-\alpha/2)$ = Prueba estadística normal

P = valor favorable.

Q = P-1 = no favorable

e = error muestral = 5% = 0.05

N = 406 trabajadores.

c) Corrector:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{si, } n_0/N > 10\%$$

d) Si reemplazamos, vemos:

$$n_0 = \frac{406(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(406 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n_0 = 197.64$$

e) Con el corrector se tiene:

$$n = \frac{197.64}{1 + \frac{197.64}{406}} = 132.92$$

$$n = 133 \text{ trabajadores (muestra \u00f3ptima)}$$

f) Tama\u00f1o de muestra \u00f3ptimo estratificado

Para esto hallamos la fracci\u00f3n de muestreo

$$f = n/N = 133/406 = 0.3276$$

Tabla 2

Tamaño óptimo de Muestra Estratificado

Distritos	Agencias	Población	Fracción de muestreo	Muestra
Puno	Agencia Bellavista	48	0.3276	16
	Agencia Puno Centro	45	0.3276	15
	Agencia San José	25	0.3276	8
	Agencia San Román	70	0.3276	23
Juliaca	Agencia San Martín	40	0.3276	13
	Agencia Tupac Amaru	43	0.3276	13
	Agencia las Mercedes	30	0.3276	10
	Ilave	Agencia Ilave	25	0.3276
Desaguadero	Agencia Desaguadero	22	0.3276	7
Azangaro	Agencia Azangaro	18	0.3276	6
Ayaviri	Agencia Ayaviri	20	0.3276	7
Macusani	Agencia Macusani	20	0.3276	7
	Total	406		133

El diseño de muestreo de la presente investigación es el, Muestreo Aleatorio Estratificado, donde según el tamaño de muestra en cada estrato tal como se muestra en la tabla 2, las muestra por estrato fue elegida en forma aleatoria.

3.3.1. Muestra de clientes

Tamaño de muestra para la población de clientes.

$$n = \frac{Z^2 \cdot PQ}{e^2}$$

Donde n = 150 clientes, los cuales fueron seleccionados en forma aleatoria.

3.4. Método de investigación

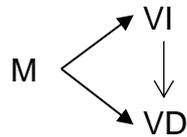
3.4.1. Tipo de Investigación

La presente investigación según Hernández-Sampieri (2018), fue No Experimental de corte transversal.

3.4.2. Diseño de Investigación.

Según la opinión de Inguillay *et al.* (2020), en el diseño de Causa-Efecto se asignaron aleatoriamente los sujetos a los diferentes grupos.

a) El esquema de diseño es:



b) Donde:

M: Representa a la muestra

VI: Control Interno

VD: Satisfacción

3.4.3. Las variables de estudio

3.4.3.1. Variable independiente

- Control Interno

a) Dimensiones

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

3.4.3.2. Variable dependiente

- Satisfacción

a) Dimensiones

- Elementos tangibles

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

3.4.4. Técnica e instrumento de recogida de información

3.4.4.1. Técnica

La técnica que utilizamos es la encuesta, que permitió recoger datos existentes mediante la consulta a personas en este caso a trabajadores de la CMAC – CUSCO en la Región Puno y los usuarios. Esta técnica se consideró para ambas variables de estudio.

3.4.4.2. Instrumentos

La investigación propiamente dicha consistió en la aplicación del instrumento que es el cuestionario, el cual consistió en la estructuración de preguntas o ítems con el objetivo de obtener información sobre control interno y satisfacción de los clientes.

La aplicación de estos instrumentos fue en un determinado lapso de tiempo, en la medida en que los integrantes de la muestra eran accesibles.

3.4.4.3. Método de Investigación

El método que se emplea es el método hipotético-deductivo Zamora & Calixto (2021), puesto que nos condesciende referir al método científico, asentado en un ciclo de inducción-deducción- inducción, que nos consiente instituir la hipótesis para luego demostrar o refutar la hipótesis sostenida en la indagación.

a) Método Deductivo

Según Suazo (2023) el método deductivo consiste en extraer razonamientos lógicos de aquellos enunciados ya dados, en síntesis, este método va de la causa al efecto, de lo general a lo particular, es prospectivo y teórico; comprueba su validez basándose en datos numéricos precisos.

b) Método Analítico

Según Akinyode & Khan (2018) “el método analítico da cuenta del objeto de estudio del grupo de investigación que en este trabajo se ocupa, con una rigurosa investigación documental, del método mismo que orienta su quehacer. Este método, empleado particularmente en las ciencias sociales y humanas”

3.4.5. Plan de tratamiento de datos

Toda la información recolectada ha sido analizada, interpretada y discutida usando el procedimiento siguiente:

- **Tabulación de datos:** Todos los datos recogidos han sido tabulados y clasificados según la escala dada en el marco teórico de nuestra investigación.
- **Tablas estadísticas:** Todos los datos tabulados y clasificados se presentan en tablas estadísticas usando la escala asumida por cada una de las variables.
- **Figuras:** Ilustramos las tablas estadísticas con histogramas.
- **Análisis e interpretación:** Para analizar las tablas y figuras consideraremos solo el marco teórico. Los objetivos y las hipótesis planteados que consideramos en el estudio y discusión de los datos se realizaron considerando sólo la variable que se está usando.

3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

3.5.1. Descripción de variables analizadas

a) Variable Independiente

- Control interno

b) Variable Dependiente

- Satisfacción de los clientes

3.5.2. Una explicación exhaustiva de los métodos de utilización de los elementos, las máquinas y los recursos

3.5.2.1. Técnica

El tratamiento de los datos se realizó en una laptop utilizando el programa estadístico SPSS Inc. Ver. 27, así como el programa de hoja de cálculo Excel.

3.5.2.2. Análisis de los datos y explicación de los mismos.

A continuación, se presenta el procedimiento que se siguió durante el procesamiento de los datos:

3.5.2.3. Estadística Descriptiva

Se utilizaron estas estadísticas, que son más relevantes, con el fin de obtener una mejor comprensión de los hallazgos, que incluyen las correspondientes fórmulas:

3.5.2.4. Promedio Aritmético

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Donde:

Σ = Suma de la información a considerar

X_i = dato que se ha tomado en consideración

n = cantidad de información que será considerada

3.5.2.5. Desviación estándar

Para determinar la cantidad media de variación que tienen las observaciones en relación con la media aritmética, utilizamos la desviación estándar. Aplicando el siguiente método de cálculo:

$$S = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$

3.5.2.6. Varianza

La varianza de un conjunto de observaciones esta expresada en unidades cuadráticas, por ejemplo, si las unidades de las observaciones son en metros, la varianza será en metros cuadrados

$$S^2 = \frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2 \text{ Varianza muestral}$$

3.5.2.7. Coeficiente de variabilidad

Es una medida de dispersión relativa que se define como el cociente entre la desviación estándar y la media aritmética, está expresada en términos de porcentajes.

$$cv = \frac{S}{\bar{X}} \cdot 100\% \text{ Coeficiente de variabilidad muestral.}$$

3.5.3. Prueba de hipótesis estadística

Para probar la hipótesis se usó la prueba Chi - Cuadrada.

3.5.3.1. Planteamiento de la hipótesis.

a) Prueba de Hipótesis:

Ho: No existe influencia del control interno en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 – 2023.

Ha: Existe influencia significativa del control interno en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 – 2023.

b) Nivel de Significancia:

El nivel de significancia o error que elegimos para la presente prueba fue del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$.

c) Prueba estadística a usar:

Desde que los datos son cualitativos, usamos la distribución Ji - cuadrada, que tiene la siguiente formula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

d) Región aceptación y rechazo:

Hallamos el valor de la $\chi^2_{tablas} = \chi^2_{(F-1), 0.05} = \chi^2_{(3-1), 0.05} = 5.991$

Región de Aceptación: si $\chi^2_{calculada} \leq 5.99$

Región de Rechazo : si $\chi^2_{calculada} > 5.99$

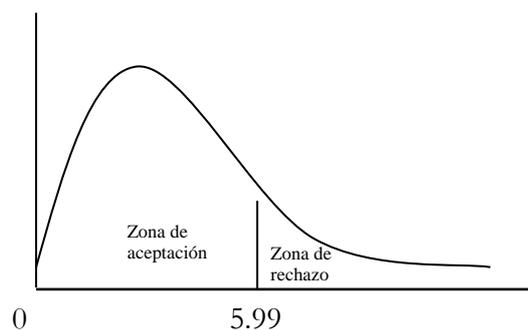


Figura 2. Evaluación de la región de aceptación y rechazo

3.5.4. Validez Interna

La confiabilidad del instrumento se estima a través del coeficiente alfa Crombach. La ventaja de este coeficiente reside en que requiere de una sola administración del instrumento de medición.

Si el coeficiente es mayor o igual a 0.80 el instrumento es confiable.

El coeficiente alfa Cronbach se puede calcular como se muestra a continuación:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_x^2} \right)$$

Donde:

n: es cantidad de ítems,

S_i^2 : es la varianza de cada ítem y

S_x^2 : es la varianza del puntaje general.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.901	12

El coeficiente obtenido, denotó una elevada consistencia interna entre los ítems, ya que el resultado del cálculo correspondiente fue de 0.901, lo que evidencia que los ítems del instrumento contribuyen de manera significativa a la definición de los conceptos que se desean investigar.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Influencia del ambiente y control en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco, en la región Puno.

Tabla 4

Evaluación del ambiente de control interno en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno

Items	Totalmente		En parte		No		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
La CMAC Cusco cuenta con un departamento de Control Interno que se encarga de supervisar las actividades de la organización	65	48.9%	51	38.3%	17	12.8%	133	100.0%
El encargado de la administración de la CMAC Cusco realiza sus tareas con responsabilidad.	68	51.1%	42	31.6%	23	17.3%	133	100.0%
La gerencia de la organización aborda de manera oportuna los problemas relacionados con el personal, los clientes y otros asuntos.	63	47.4%	51	38.3%	19	14.3%	133	100.0%
Las actividades se ejecutan y controlan con el propósito de alcanzar la misión, visión y objetivos de la CMAC Cusco.	72	54.1%	50	37.6%	11	8.3%	133	100.0%
La organización cuenta con un proceso bien definido para garantizar la calidad del servicio que se ofrece.	51	38.3%	40	30.1%	42	31.6%	133	100.0%
Promedio	63.8	48.0%	46.8	35.2%	22.4	16.8%	133	100.0%

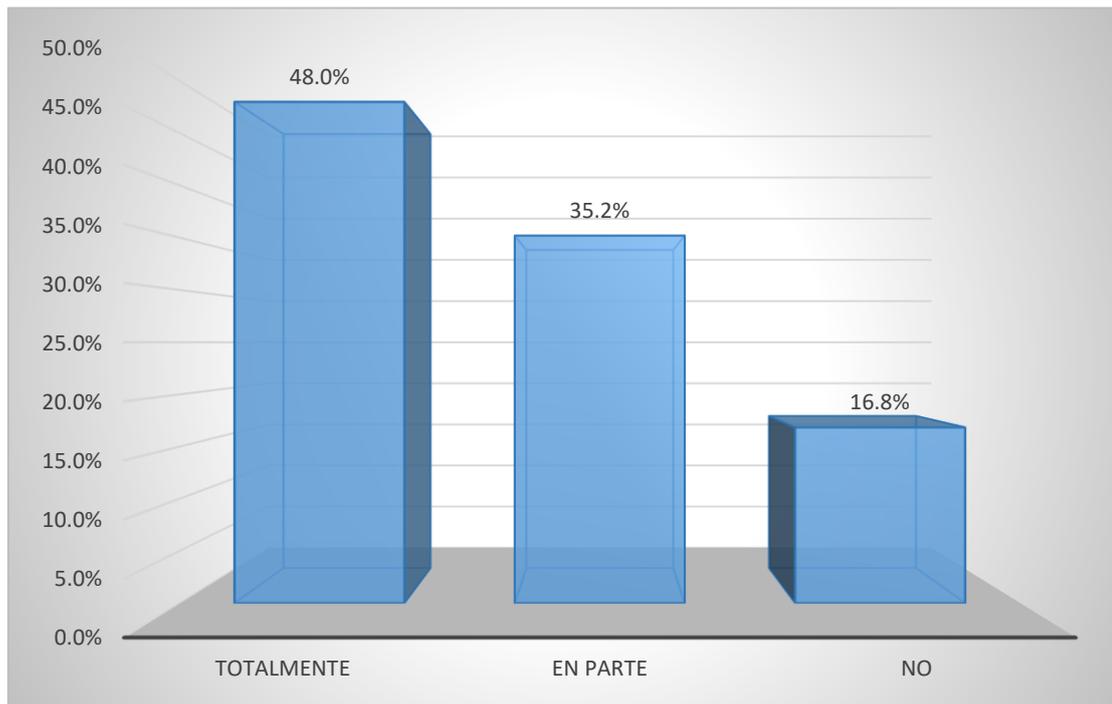


Figura 3. Evaluación del ambiente de control interno en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno

En la tabla y figura, se presentan los resultados, de la evaluación del ambiente de control interno en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, el mismo que es evaluado a través de cinco afirmaciones, para el primero “La CMAC Cusco cuenta con un departamento de Control Interno que se encarga de supervisar las actividades de la organización” observamos que el 48.9% están totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 38.3% en parte están de acuerdo con la afirmación, para la segunda afirmación “El encargado de la administración de la CMAC Cusco realiza sus tareas con responsabilidad” tenemos que el 51.1% están totalmente de acuerdo con la afirmación, luego el 31.6% están en parte de acuerdo, para la tercera afirmación “La gerencia de la organización aborda de manera oportuna los problemas relacionados con el personal, los clientes y otros asuntos” observamos que el 47.4% indican estar totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 38.3% están en parte de acuerdo, para la cuarta afirmación “Las actividades se ejecutan y controlan con el propósito de alcanzar la misión, visión y objetivos de la CMAC Cusco” observamos que el 54.1% indican estar totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 37.6% están en parte de acuerdo, para la quinta afirmación “La organización cuenta con un proceso bien definido para garantizar la calidad del servicio que se ofrece” observamos

que el 38.3% están totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 30.1% de los trabajadores están en parte de acuerdo con la afirmación.

Considerando los promedios finales observamos que el 48% de los trabajadores indican estar totalmente de acuerdo con la evaluación del ambiente de control interno en las agencias de la Caja Municipal del Cusco, luego el 35.2% de los promedios nos indican estar en parte de acuerdo con la evaluación del ambiente interno que se realiza y solo el 16.8% en promedio no están de acuerdo con la forma de evaluación del control interno en la Caja Municipal de Cusco

4.1.1. Prueba de hipótesis estadística

Se realiza la prueba de hipótesis utilizando la Chi – cuadrada, entre ambos grupos considerando que trabajamos con variables cualitativas ordinales o de categoría. Considerando los siguientes pasos:

a) Prueba de Hipótesis:

Ho : El ambiente y control en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco, en la región Puno, no influye en la satisfacción de sus clientes.

Ha : El ambiente y control en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco, en la región Puno, influye significativamente en la satisfacción de sus clientes.

b) Nivel de Significancia:

El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$

c) Prueba estadística a usar:

Desde que los datos son cualitativos, usamos la distribución chi - cuadrado, que tiene la siguiente formula:

$$\chi^2_c = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

d) Región aceptación y rechazo:

Hallamos el valor de la $\chi^2_{\text{tablas}} = \chi^2_{(h-1)(K-1)} = \chi^2_{8} = 15.5$

Región de Aceptación: si χ^2 calculada ≤ 15.5

Región de Aceptación: si χ^2 calculada > 15.5

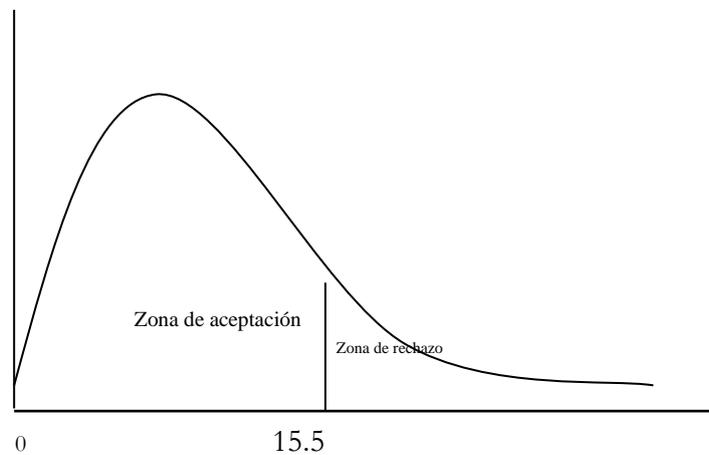


Figura 4. Evaluación de la región de aceptación y rechazo

e) Cálculo de la prueba estadística:

Tabla 5

Tabla cruzada Satisfacción de los clientes*Ambiente de control

Detalle		Ambiente de control			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Nada satisfecho	Recuento	7	11	2	20
	% del total	5,3%	8,3%	1,5%	15,0%
Algo insatisfecho	Recuento	2	18	12	32
	% del total	1,5%	13,5%	9,0%	24,1%
Satisfacción de los clientes	Indiferente	0	6	13	19
	% del total	0,0%	4,5%	9,8%	14,3%
Satisfecho	Recuento	0	9	15	24
	% del total	0,0%	6,8%	11,3%	18,0%
Muy satisfecho	Recuento	0	6	32	38
	% del total	0,0%	4,5%	24,1%	28,6%
Total	Recuento	9	50	74	133
	% del total	6,8%	37,6%	55,6%	100,0%

Usando la formula calculamos los resultados teniendo:

Tabla 6

Pruebas de chi-cuadrado

Detalle	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,332 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	52,073	8	,000
Asociación lineal por lineal	38,963	1	,000
N de casos válidos	133		

a. 5 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,29.

$$\chi^2_{\text{calculada}} = 54.332$$

f) Decisión:

Desde que $\chi^2_{\text{calculada}} = 54.332$ es mayor que $\chi^2_{\text{tablas}} = 15.5$, cuyo valor pertenece a la región de rechazo, de donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, podemos afirmar que, el ambiente y control en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco, influye significativamente en la satisfacción de sus clientes, a un nivel de Significancia del 5%.

4.2. Influencia de la evaluación de riesgos en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno

Tabla 7

Evaluación de los riesgos en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno

Items	Totalmente		En parte		No		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
La CMAC Cusco ha desarrollado un plan de contingencias detallado para hacer frente a los riesgos identificados.	75	56.4%	43	32.3%	15	11.3%	133	100.0%
La administración considera el alcance de los eventos y evalúa su impacto en el logro de los objetivos de la CMAC Cusco	72	54.1%	41	30.8%	20	15.0%	133	100.0%
El área de Banca y Servicio cuenta con tecnología que garantiza su funcionamiento eficaz y el cumplimiento de sus metas.	43	32.3%	54	40.6%	36	27.1%	133	100.0%
La CMAC Cusco ha designado un lugar específico para el resguardo de los documentos de la empresa.	56	42.1%	51	38.3%	26	19.5%	133	100.0%
¿Se generan informes de manera oportuna y se envían a la gerencia para su revisión y control?	76	57.1%	49	36.8%	8	6.0%	133	100.0%
Promedio	64.4	48.4%	47.6	35.8%	21	15.8%	133	100.0%

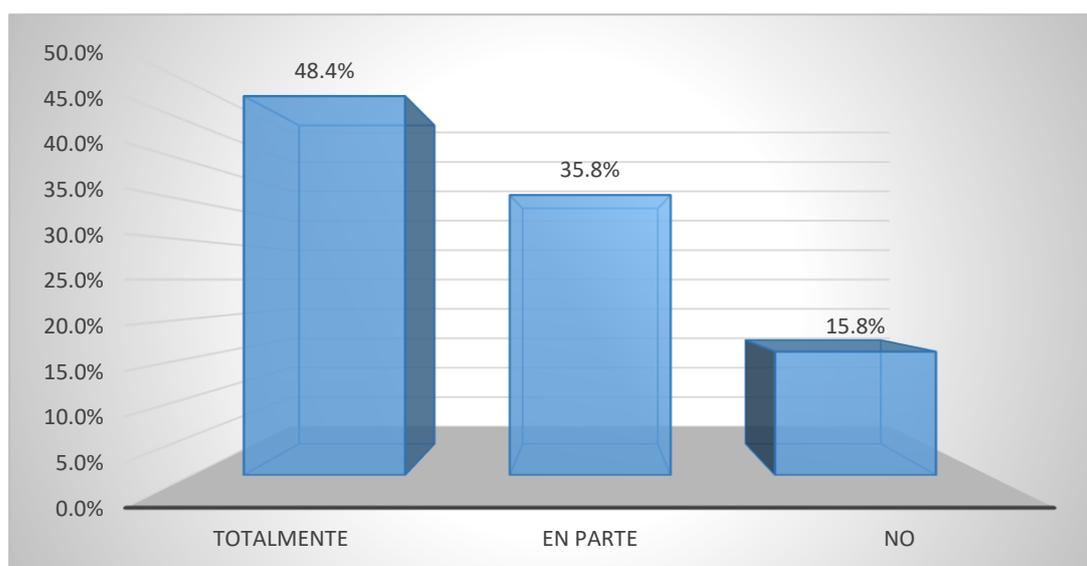


Figura 5. Evaluación de los riesgos en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno

En la tabla y figura, se presentan los resultados, de la evaluación de los riesgos para el control interno en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, el mismo que es evaluado a través de cinco afirmaciones, para el primero “La CMAC Cusco ha desarrollado un plan de contingencias detallado para hacer frente a los riesgos identificados” observamos que el 56.4% están totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 32.3% en parte están de acuerdo con el ítems, para la segunda afirmación “La administración considera el alcance de los eventos y evalúa su impacto en el logro de los objetivos de la CMAC Cusco” tenemos que el 54.1% están totalmente de acuerdo con la afirmación, luego el 30.8% están en parte de acuerdo, para la tercera afirmación “El área de Banca y Servicio cuenta con tecnología que garantiza su funcionamiento eficaz y el cumplimiento de sus metas” observamos que el 40.6% indican estar en parte de acuerdo con la afirmación, mientras que el 32.3% están totalmente de acuerdo, para la cuarta afirmación “La CMAC Cusco ha designado un lugar específico para el resguardo de los documentos de la empresa” observamos que el 42.1% indican estar totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 38.3% están en parte de acuerdo, para la quinta afirmación “Se generan informes de manera oportuna y se envían a la gerencia para su revisión y control” observamos que el 57.1% están totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 36.8% de los trabajadores están en parte de acuerdo con la afirmación.

Considerando los promedios finales observamos que el 48.4% de los trabajadores indican estar totalmente de acuerdo con la evaluación de los riesgos en las agencias de a Caja Municipal del Cusco, luego el 35.8% de los promedios nos indican estar en parte de acuerdo con la evaluación de los riesgos que se realiza y solo el 15.8% en promedio no están de acuerdo con la forma de evaluación de riesgos en la Caja Municipal de Cusco.

4.2.1. Prueba de hipótesis estadística

Se realiza la prueba de hipótesis utilizando la Chi – cuadrada, entre ambos grupos considerando que trabajamos con variables cualitativas ordinales o de categoría. Considerando los siguientes pasos:

a) Prueba de Hipótesis

Ho : La evaluación de riesgos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco no influye en el nivel de satisfacción de sus clientes.

Ha : La evaluación de riesgos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco influye significativamente en el nivel de satisfacción de sus clientes.

b) Nivel de Significancia:

El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$

c) Prueba estadística a usar:

Desde que los datos son cualitativos, usamos la distribución chi - cuadrado, que tiene la siguiente formula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

d) Región aceptación y rechazo:

Hallamos el valor de la $\chi^2_{\text{tablas}} = \chi^2_{(h-1)(K-1)} = \chi^2_{8} = 15.5$

Región de Aceptación: si $\chi^2_{\text{calculada}} \leq 15.5$

Región de Aceptación: si $\chi^2_{\text{calculada}} > 15.5$

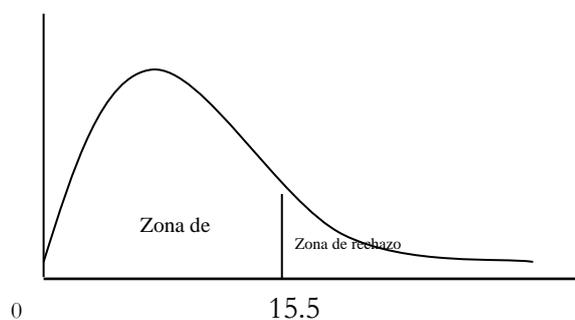


Figura 6. Evaluación de la región de aceptación y rechazo

e) Cálculo de la prueba estadística:

Tabla 8

*Tabla cruzada Satisfacción de los clientes*Evaluación de riesgos*

	Detalle	Evaluación de riesgos			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Satisfacción de los clientes	Nada	Recuento	5	8	7	20
	satisfecho	% del total	3,8%	6,0%	5,3%	15,0%
	Algo	Recuento	1	18	13	32
	insatisfecho	% del total	0,8%	13,5%	9,8%	24,1%
	Indiferente	Recuento	0	4	15	19
		% del total	0,0%	3,0%	11,3%	14,3%
	Satisfecho	Recuento	1	10	13	24
		% del total	0,8%	7,5%	9,8%	18,0%
	Muy	Recuento	0	6	32	38
	satisfecho	% del total	0,0%	4,5%	24,1%	28,6%
Total		Recuento	7	46	80	133
		% del total	5,3%	34,6%	60,2%	100,0%

Usando la formula calculamos los resultados teniendo:

Tabla 9

Pruebas de chi-cuadrado

Detalle	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,931 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	33,433	8	,000
Asociación lineal por lineal	19,860	1	,000
N de casos válidos	133		

a. 5 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,00.

$$\chi^2_{\text{calculada}} = 36.931$$

f) Decisión:

Desde que $\chi^2_{\text{calculada}} = 36.931$ es mayor que $\chi^2_{\text{tablas}} = 15.5$, cuyo valor pertenece a la región de rechazo, de donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, podemos afirmar que, la evaluación de riesgos en la Caja Municipal de Ahorro

y Crédito – Cusco influye significativamente en el nivel de satisfacción de sus clientes, a un nivel de Significancia del 5%.

4.3. Influencia de las actividades de control en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno

Tabla 10

Actividades de control realizadas en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno

Items	Totalmente		En parte		No		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
La CMAC Cusco posee una Autorización y Licencia de funcionamiento en plena vigencia.	61	45.9%	48	36.1%	24	18.0%	133	100.0%
Además, cumple con la Ley N° 29571 DS N° 011-2011-PCM al contar con un Libro de Reclamaciones.	76	57.1%	47	35.3%	10	7.5%	133	100.0%
Asimismo, la CMAC Cusco dispone de un Manual de políticas y procedimientos actualizado.	70	52.6%	49	36.8%	14	10.5%	133	100.0%
La organización cuenta con una estructura organizacional actualizada.	63	47.4%	58	43.6%	12	9.0%	133	100.0%
Se ha establecido la segregación de funciones y responsabilidades del personal.	65	48.9%	50	37.6%	18	13.5%	133	100.0%
Promedio	67	50.4%	50.4	37.9%	15.6	11.7%	133	100.0%

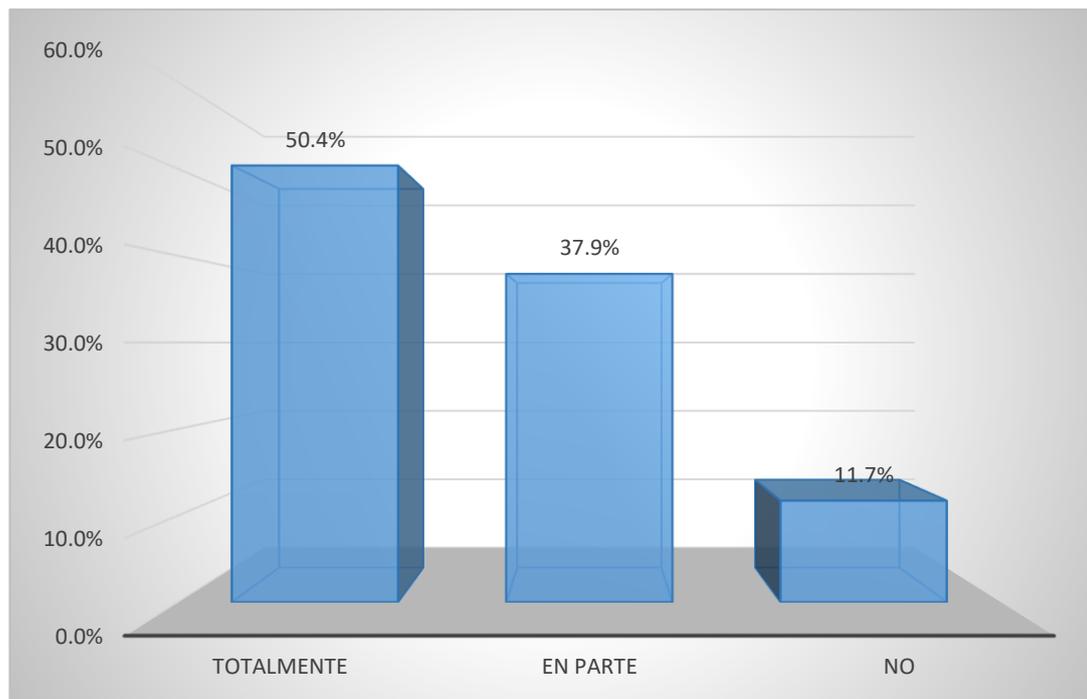


Figura 7. Actividades de control realizadas en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno

En la tabla y figura, se presentan los resultados, de la evaluación de las actividades de control realizadas en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, el mismo que es evaluado a través de cinco afirmaciones, para el primero “La CMAC Cusco posee una Autorización y Licencia de funcionamiento en plena vigencia” observamos que el 45.9% están totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 36.1% en parte están de acuerdo con el ítems, para la segunda afirmación “Además, cumple con la Ley N° 29571 DS N° 011-2011-PCM al contar con un Libro de Reclamaciones” tenemos que el 57.1% están totalmente de acuerdo con la afirmación, luego el 35.3% están en parte de acuerdo, para la tercera afirmación “Asimismo, la CMAC Cusco dispone de un Manual de políticas y procedimientos actualizado” observamos que el 52.6% indican estar totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 36.8% están en parte de acuerdo con el ítems, para la cuarta afirmación “La organización cuenta con una estructura organizacional actualizada.” observamos que el 47.4% indican estar totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 43.6% están en parte de acuerdo, para la quinta afirmación “Se ha establecido la segregación de funciones y responsabilidades del personal” observamos que el 48.9% están totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 37.6% de los trabajadores están en parte de acuerdo con la afirmación.

Considerando los promedios finales observamos que el 50.4% de los trabajadores indican estar totalmente de acuerdo con las actividades de control en las agencias de a Caja Municipal del Cusco, luego el 37.9% de los promedios nos indican estar en parte de acuerdo con las actividades de control que se realiza y solo el 11.7% en promedio no están de acuerdo con las actividades de control que se realiza en la Caja Municipal de Cusco.

4.3.1. Prueba de hipótesis estadística

Se realizó la prueba de hipótesis utilizando la Chi – cuadrada, entre ambos grupos considerando que trabajamos con variables cualitativas ordinales o de categoría. Considerando los siguientes pasos:

a) Prueba de Hipótesis:

Ho : Las actividades de control no influyen en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.

Ha : Las actividades de control influyen en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.

b) Nivel de Significancia:

El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$

c) Prueba estadística a usar:

Desde que los datos son cualitativos, usamos la distribución chi - cuadrado, que tiene la siguiente fórmula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

d) Región aceptación y rechazo:

Hallamos el valor de la $\chi^2_{\text{tablas}} = \chi^2_{(h-1)(K-1)} = \chi^2_{8} = 15.5$

Región de Aceptación: si $\chi^2_{\text{calculada}} \leq 15.5$

Región de Aceptación: si $\chi^2_{\text{calculada}} > 15.5$

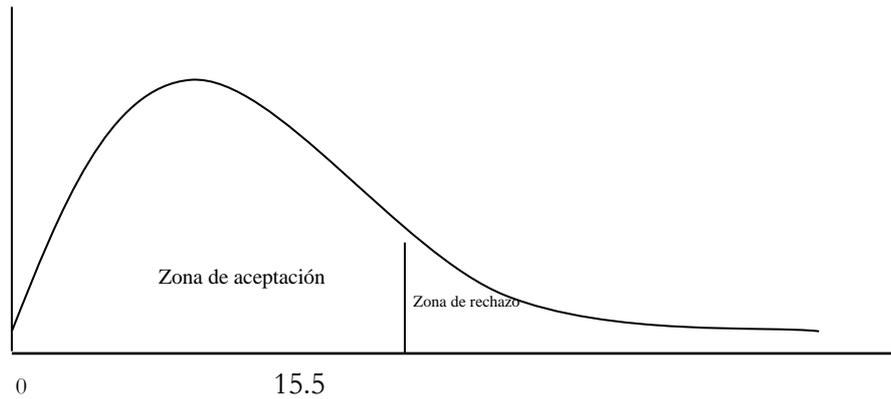


Figura 8. Evaluación de la región de aceptación y rechazo

e) **Cálculo de la prueba estadística:**

Tabla 11

Tabla cruzada Satisfacción de los clientes*Actividades de control

Detalle			Actividades de control			Total
			Deficiente	Regular	Bueno	
Satisfacción de los clientes	Nada satisfecho	Recuento	2	11	7	20
		% del total	1,5%	8,3%	5,3%	15,0%
	Algo insatisfechos	Recuento	0	17	15	32
		% del total	0,0%	12,8%	11,3%	24,1%
	Indiferente	Recuento	0	8	11	19
		% del total	0,0%	6,0%	8,3%	14,3%
	Satisfecho	Recuento	0	11	13	24
		% del total	0,0%	8,3%	9,8%	18,0%
	Muy satisfecho	Recuento	0	5	33	38
		% del total	0,0%	3,8%	24,8%	28,6%
	Total	Recuento	2	52	79	133
		% del total	1,5%	39,1%	59,4%	100,0%

Usando la formula calculamos los resultados teniendo:

Tabla 12

Pruebas de chi-cuadrado

Detalle	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,852 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	26,901	8	,001
Asociación lineal por lineal	18,346	1	,000
N de casos válidos	133		

a. 5 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,29.

$$\chi^2_{\text{calculada}} = 28.852$$

f) Decisión:

Desde que $\chi^2_{\text{calculada}} = 28.852$ es mayor que $\chi^2_{\text{tablas}} = 15.5$, cuyo valor pertenece a la región de rechazo, de donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, podemos afirmar que, las actividades de control influyen en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno, a un nivel de Significancia del 5%.

4.4. Influencia de la información y comunicación en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.

Tabla 13

Nivel de información y comunicación en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno

Items	Totalmente		En parte		No		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Se encuentran definidos los canales de comunicación entre la Dirección y todos los niveles de la CMAC Cusco.	68	51.1%	44	33.1%	21	15.8%	133	100.0%
La comunicación ha desempeñado un papel fundamental al permitir el intercambio de información en diversas direcciones, tanto descendente, ascendente como transversal, lo cual ha contribuido al logro de los objetivos institucionales	52	39.1%	57	42.9%	24	18.0%	133	100.0%
La planificación de las actividades se comunica de manera oportuna.	48	36.1%	57	42.9%	28	21.1%	133	100.0%
La CMAC Cusco cuenta con un Área de atención al usuario que facilita el acceso a información sobre los servicios que ofrece la organización	57	42.9%	56	42.1%	20	15.0%	133	100.0%
Las quejas, peticiones o reclamos, son registrados y analizados	32	24.1%	73	54.9%	28	21.1%	133	100.0%
Promedio	51.4	38.6%	57.4	43.2%	24.2	18.2%	133	100.0%

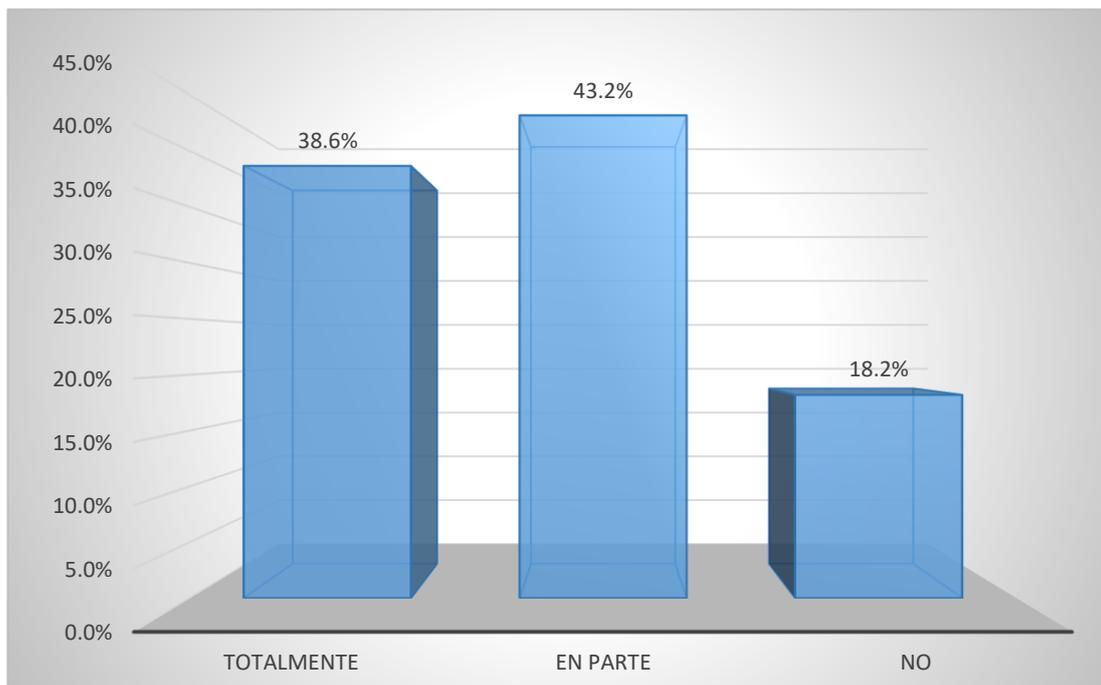


Figura 9. Nivel de información y comunicación en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno

En la tabla y figura, se presentan los resultados, de la evaluación del nivel de información y comunicación realizadas en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, el mismo que es evaluado a través de cinco afirmaciones, para el primero “Se encuentran definidos los canales de comunicación entre la Dirección y todos los niveles de la CMAC Cusco” observamos que el 51.1% están totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 33.1% en parte están de acuerdo con el ítems, para la segunda afirmación “La comunicación ha desempeñado un papel fundamental al permitir el intercambio de información en diversas direcciones, tanto descendente, ascendente como transversal, lo cual ha contribuido al logro de los objetivos institucionales” tenemos que el 42.9% están en parte de acuerdo con la afirmación, luego el 39.1% están totalmente de acuerdo, para la tercera afirmación “La planificación de las actividades se comunica de manera oportuna” observamos que el 42.9% indican estar en parte de acuerdo con la afirmación, mientras que el 36.1% están totalmente de acuerdo con el ítems, para la cuarta afirmación “La CMAC Cusco cuenta con un Área de atención al usuario que facilita el acceso a información sobre los servicios que ofrece la organización” observamos que el 42.9% indican estar totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 42.1% están en parte de acuerdo, para la quinta afirmación

“Las quejas, peticiones o reclamos, son registrados y analizados” observamos que el 54.9% están en parte de acuerdo con la afirmación, mientras que el 24.1% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la afirmación.

Considerando los promedios finales observamos que el 43.2% de los trabajadores indican estar en parte de acuerdo con el nivel de información y comunicación que se desarrolla en las agencias de a Caja Municipal del Cusco, luego el 38.6% de los trabajadores nos indican estar totalmente de acuerdo con el nivel de información y comunicación que se realiza y el 18.2% en promedio no están de acuerdo con el nivel de información y comunicación que se realiza en la Caja Municipal de Cusco.

4.4.1. Prueba de hipótesis estadística

Se realiza la prueba de hipótesis utilizando la Chi – cuadrada, entre ambos grupos considerando que trabajamos con variables cualitativas ordinales o de categoría. Considerando los siguientes pasos:

a) Prueba de Hipótesis

Ho : El nivel de información y comunicación no influye en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.

Ha : El nivel de información y comunicación influye en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.

b) Nivel de Significancia:

El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$

c) Prueba estadística a usar:

Desde que los datos son cualitativos, usamos la distribución chi - cuadrado, que tiene la siguiente formula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

d) Región aceptación y rechazo:

Hallamos el valor de la $\chi^2_{tablas} = \chi^2_{(h-1)(K-1)} = \chi^2_8 = 15.5$

Región de Aceptación: si χ^2 calculada ≤ 15.5

Región de Aceptación: si χ^2 calculada > 15.5

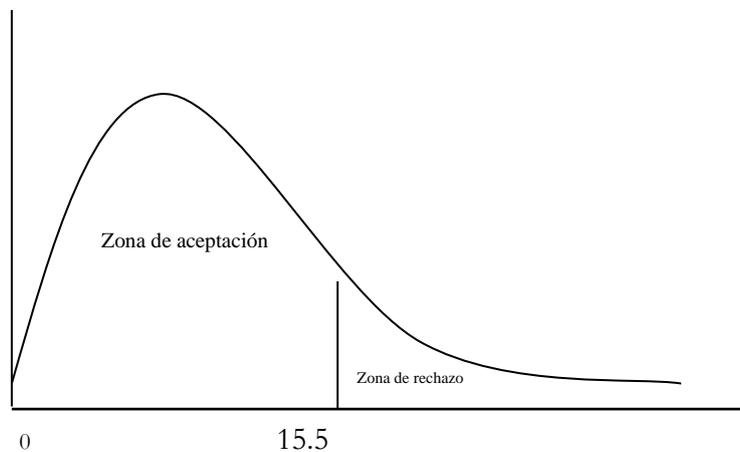


Figura 10. Evaluación de la región de aceptación y rechazo

e) **Cálculo de la prueba estadística:**

Tabla 14

Tabla cruzada Satisfacción de los clientes*Información y comunicación

Detalle		Información y comunicación			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Satisfacción de los clientes	Nada satisfecho	Recuento	8	7	5	20
		% del total	6,0%	5,3%	3,8%	15,0%
	Algo insatisfecho	Recuento	2	16	14	32
		% del total	1,5%	12,0%	10,5%	24,1%
	Indiferente	Recuento	0	6	13	19
		% del total	0,0%	4,5%	9,8%	14,3%
	Satisfecho	Recuento	1	9	14	24
		% del total	0,8%	6,8%	10,5%	18,0%
	Muy satisfecho	Recuento	0	3	35	38
		% del total	0,0%	2,3%	26,3%	28,6%
Total		Recuento	11	41	81	133
		% del total	8,3%	30,8%	60,9%	100,0%

Usando la formula calculamos los resultados teniendo:

Tabla 15

Pruebas de chi-cuadrado

Detalle	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,524 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	48,234	8	,000
Asociación lineal por lineal	32,886	1	,000
N de casos válidos	133		

a. 5 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,57.

$$\chi^2_{\text{calculada}} = 52.524$$

f) Decisión:

Desde que $\chi^2_{\text{calculada}} = 52.524$ es mayor que $\chi^2_{\text{tablas}} = 15.5$, cuyo valor pertenece a la región de rechazo, de donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, podemos afirmar que, el nivel de información y comunicación influye en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno, a un nivel de Significancia del 5%.

4.5. Supervisión y monitoreo influye en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno

Tabla 16

Nivel de supervisión y monitoreo en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno

Items	Totalmente		En parte		No		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Se cuenta con un profesional competente encargado de supervisar el cumplimiento de los procedimientos de control interno establecidos.	61	45.9%	46	34.6%	26	19.5%	133	100.0%
Se realiza un seguimiento constante a los controles determinados	51	38.3%	44	33.1%	38	28.6%	133	100.0%
Gracias a los controles, se evita que los riesgos se materialicen.	74	55.6%	41	30.8%	18	13.5%	133	100.0%
En caso de que ocurran, los controles han sido efectivos para reducir el impacto de los riesgos	42	31.6%	54	40.6%	37	27.8%	133	100.0%
Se lleva a cabo una supervisión del trato hacia los usuarios de la CMAC Cusco	64	48.1%	51	38.3%	18	13.5%	133	100.0%
Total	58.4	43.9%	47.2	35.5%	27.4	20.6%	133	100.0%

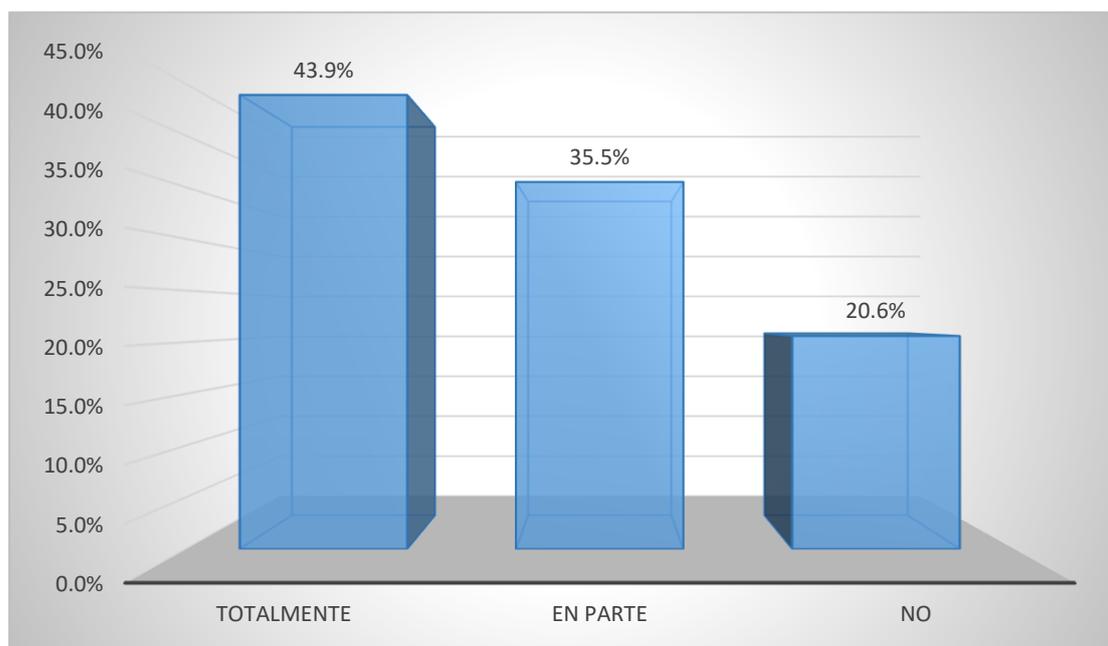


Figura 11. Nivel de supervisión y monitoreo en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno

En la tabla y figura, se presentan los resultados, del nivel de supervisión y monitoreo realizadas en las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, el mismo que es evaluado a través de cinco afirmaciones, para el primero “Se cuenta con un profesional competente encargado de supervisar el cumplimiento de los procedimientos de control interno establecidos” observamos que el 45.9% están totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 34.6% en parte están de acuerdo con el ítems, para la segunda afirmación “Se realiza un seguimiento constante a los controles determinados” tenemos que el 38.3% están totalmente de acuerdo con la afirmación, luego el 33.1% están en parte de acuerdo, para la tercera afirmación “Gracias a los controles, se evita que los riesgos se materialicen” observamos que el 55.6% indican estar totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 30.8% están en parte de acuerdo con el ítems, para la cuarta afirmación “En caso de que ocurran, los controles han sido efectivos para reducir el impacto de los riesgos” observamos que el 40.6% indican estar en parte de acuerdo con la afirmación, mientras que el 31.6% están totalmente de acuerdo, para la quinta afirmación “Se lleva a cabo una supervisión del trato hacia los usuarios de la CMAC Cusco” observamos que el 48.1% están totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 38.3% de los trabajadores están en parte de acuerdo con la afirmación.

Considerando los promedios finales observamos que el 43.9% de los trabajadores indican estar totalmente de acuerdo con el nivel de supervisión y monitoreo que se desarrolla en las agencias de a Caja Municipal del Cusco, luego el 35.5% de los trabajadores nos indican estar en parte de acuerdo con el nivel de supervisión y monitoreo que se realiza y el 20.6% en promedio no están de acuerdo con el nivel de supervisión y monitoreo que se realiza en la Caja Municipal de Cusco.

4.5.1. Prueba de hipótesis estadística

Se realiza la prueba de hipótesis utilizando la Chi – cuadrada, entre ambos grupos considerando que trabajamos con variables cualitativas ordinales o de categoría. Considerando los siguientes pasos:

a) Prueba de Hipótesis:

Ho : La supervisión y monitoreo no influye en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.

Ha : La supervisión y monitoreo influye en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.

b) Nivel de Significancia:

El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$

c) Prueba estadística a usar:

Desde que los datos son cualitativos, usamos la distribución chi - cuadrado, que tiene la siguiente formula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

d) Región aceptación y rechazo:

Hallamos el valor de la $\chi^2_{tablas} = \chi^2_{(h-1)(K-1)} = \chi^2_{8} = 15.5$

Región de Aceptación: si $\chi^2_{calculada} \leq 15.5$

Región de Aceptación: si $\chi^2_{calculada} > 15.5$

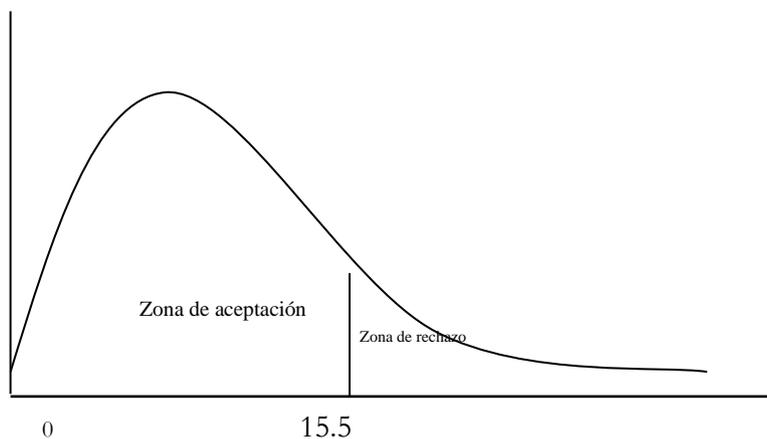


Figura 12. Evaluación de la región de aceptación y rechazo

e) Cálculo de la prueba estadística:

Tabla 17

Tabla cruzada Satisfacción de los clientes*Supervisión y monitoreo

Detalle	Supervisión y monitoreo			Total		
	Deficiente	Regular	Bueno			
Satisfacción de los clientes	Nada satisfecho	Recuento	5	10	5	20
		% del total	3,8%	7,5%	3,8%	15,0%
	Algo insatisfecho	Recuento	3	18	11	32
		% del total	2,3%	13,5%	8,3%	24,1%
	Indiferente	Recuento	0	10	9	19
		% del total	0,0%	7,5%	6,8%	14,3%
	Satisfecho	Recuento	1	11	12	24
		% del total	0,8%	8,3%	9,0%	18,0%
	Muy satisfecho	Recuento	0	5	33	38
		% del total	0,0%	3,8%	24,8%	28,6%
Total		Recuento	9	54	70	133
		% del total	6,8%	40,6%	52,6%	100,0%

Usando la formula calculamos los resultados teniendo:

Tabla 18

Pruebas de chi-cuadrado

Detalle	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,007 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	39,651	8	,000
Asociación lineal por lineal	28,922	1	,000
N de casos válidos	133		

a. 5 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,29.

$$\chi^2_{\text{calculada}} = 38.007$$

f) Decisión:

Desde que $\chi^2_{calculada} = 38.007$ es mayor que $\chi^2_{tablas} = 15.5$, cuyo valor pertenece a la región de rechazo, de donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, podemos afirmar que, la supervisión y monitoreo influye en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno, a un nivel de Significancia del 5%.

4.6. Proponer implementar políticas de control interno y actividades de control gerencial, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, que contribuyan en la satisfacción de los clientes.

4.6.1. Estrategias para mejorar el control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco.

4.6.1.1. Sistema de Control Interno

Cabe recalcar que las entidades deben contar con un Sistema de Control Interno, el cual da acceso a una gestión eficaz en las organizaciones. (Maldonado, 2006) afirma: “Se define como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones”

Según (Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, 2013) asegura que: “El término “Sistema de control interno” significa un conjunto de políticas y procedimientos; es decir, controles internos. Los mismos que logran adaptarse a la organización para permitirle alcanzar sus objetivos planeados”

4.6.1.2. Importancia de los Controles Internos Contables y Administrativos

El control interno en el ámbito contable se refiere a la protección y seguridad que se manifiesta en los procedimientos de las operaciones y transacciones contables de una entidad, incluyendo las actividades operativas, financieras y de inversión, con el objetivo de garantizar un respaldo adecuado de la información. En lo que respecta a los Controles Internos Administrativos, estos se asocian con un sistema diseñado para evaluar la eficiencia y eficacia de las funciones administrativas, así

como para medir el rendimiento de los esfuerzos llevados a cabo. Según Manco (2014), muchas empresas carecen de un control interno efectivo, principalmente debido a su naturaleza familiar y la falta de personal profesionalmente capacitado para gestionar adecuadamente estos procesos. Como resultado, como señala Chumpitaz (2015), estas empresas tienden a operar de manera empírica, asignando tareas y roles sin una estructura formal bien definida.

4.6.1.3. Componentes del Control Interno

Los componentes que conforman el marco de Control Interno incluyen:



Figura 13. Componentes del control interno

- **Ambiente de Control:** Este aspecto incluye el recurso humano de la organización, así como sus valores éticos, integridad y características de personalidad, que son fundamentales para el impulso y desarrollo empresarial.
- **Evaluación de Riesgo:** La empresa necesita fijar objetivos claros para identificar posibles riesgos en cualquier área o departamento. Establecer estos criterios de evaluación es clave para asegurar el adecuado funcionamiento de las operaciones administrativas.
- **Actividades de Control:** Consisten en un conjunto de políticas y procedimientos que el personal de la empresa debe seguir, apoyados por sistemas tecnológicos que faciliten una gestión eficiente en la prevención de riesgos.
- **Información y Comunicación:** Se refiere a la utilización de sistemas integrados por la empresa, permitiendo que sus empleados se comuniquen e interactúen de manera efectiva y oportuna.
- **Monitoreo:** En esta sección se realiza una supervisión de las operaciones, para mejorar o hacer los cambios necesarios en la evolución de los movimientos de las entidades. (Viloria, 2005)

4.6.2. Propuesta de un Sistema de Control Interno para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco

La elaboración de un manual de control interno para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco es un paso crucial en la mejora de la gestión y supervisión de sus operaciones. Este manual está pensado para garantizar la correcta ejecución de las actividades y funciones asociadas al control interno, no solo en la sede principal sino también en las oficinas regionales de Puno. Esta iniciativa se complementa con la propuesta de políticas, funciones y procesos destinados a fortalecer el control de las operaciones que se derivan de esta nueva estrategia.

El manual de funciones es una herramienta detallada que especifica los cargos, perfiles y requisitos que debe cumplir el personal, además de sus respectivas responsabilidades. Este manual es fundamental para garantizar que todos los empleados entiendan claramente sus roles y las expectativas que la organización tiene sobre ellos, lo cual es esencial para la eficiencia y la eficacia operativa.

Por su parte, el manual de políticas desarrolla una serie de lineamientos y directrices que los miembros de la organización deben seguir. Estos lineamientos son cruciales para mantener la coherencia y la alineación de las acciones de todos los integrantes con los objetivos y valores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco. El manual de políticas sirve como una guía para la toma de decisiones y comportamientos dentro de la organización.

El manual de procedimientos es otro instrumento vital que se enfoca en los aspectos prácticos del control interno. En este manual se detallan de manera sistemática y ordenada las actividades y procesos que deben seguirse para asegurar buenos resultados. Este manual proporciona una base clara para la ejecución de tareas y asegura que todos los procesos se realicen de manera consistente y efectiva.

Estos manuales, al ser implementados, jugarán un papel fundamental en la mejora de la gestión interna de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, asegurando que las operaciones se realicen de manera eficiente, transparente y conforme a las mejores prácticas de control interno. Su aplicación en las oficinas de la región Puno es igualmente importante para garantizar que los estándares y procesos sean uniformes en toda la organización.

4.6.2.1. Estructura del manual de funciones

- **Identificación del Cargo:** Aquí se especifica el nombre del puesto y el área en la cual el empleado llevará a cabo sus operaciones y actividades.
- **Descripción del Cargo:** En esta sección se expone la función principal que debe desempeñar la persona asignada a dicho puesto.
- **Responsabilidades:** Se enumeran y detallan las diversas responsabilidades que el ocupante del cargo debe cumplir.
- **Habilidades y Destrezas Requeridas:** Se detallan las habilidades y destrezas necesarias que el personal debe poseer y demostrar en el desempeño de sus funciones.

4.6.2.2. Estructura del manual de políticas y procedimientos.

- **Objetivo:** Se refiere al propósito que se busca alcanzar mediante el manual, centrado en acciones clave para un control efectivo.
- **Alcance:** Especifica los objetivos estratégicos a alcanzar, tomando como referencia el objetivo principal y las funciones asignadas.
- **Responsabilidades:** Detalla las obligaciones que el personal responsable debe cumplir en la gestión de la cuenta bancaria, conforme a las funciones y actividades establecidas.
- **Políticas y Normas de Control Interno:** Se refiere a los principios y directrices que el personal encargado debe seguir para una ejecución y evaluación eficientes de los procesos, con el fin de proteger la cuenta bancaria.
- **Procedimientos:** Describe detalladamente las tareas y actividades que el personal asignado debe realizar para un control y manejo adecuados de la cuenta bancaria, específicamente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco.
- **Diagramas de Flujo:** Presenta una representación simbólica y secuencial de cada proceso y actividad a ejecutarse.

La implementación de un control interno enfocado en la cuenta bancaria es crucial para un desempeño efectivo de las operaciones y actividades necesarias para el correcto registro de información contable, generando reportes oportunos y claros que facilitan la toma de decisiones.

Aplicar un control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco es vital, dado que se trata de un activo susceptible a riesgos que pueden afectar las operaciones empresariales. De esta manera, el gerente y/o propietarios encargados de la gestión en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco se benefician del apoyo proporcionado por el manual de procedimientos, el cual guía la realización de actividades enfocadas en una buena administración y en el fomento de una cultura organizacional sólida.

4.6.3. Alcances para la elaboración y desarrollo del Manual de Funciones, Políticas y Procedimientos

El proceso de elaboración de manuales de funciones, políticas y procedimientos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco fue una iniciativa clave para fortalecer y mejorar el manejo de sus operaciones financieras. Este esfuerzo se centró en analizar y definir claramente los roles y responsabilidades de los distintos cargos implicados en la gestión de la cuenta bancaria, siguiendo la estructura organizativa de la entidad. Este análisis fue considerado especialmente vital en previsión de posibles cambios de personal, asegurando así una transición fluida y eficiente en la gestión.

Se elaboraron varios manuales específicos, cada uno orientado a un puesto clave dentro de la organización. El manual para el Gerente General, por ejemplo, detalla las funciones esenciales que debe realizar para la gestión eficiente de las actividades de la caja, incluyendo los controles necesarios para proteger la cuenta bancaria. Este manual se convierte en una guía integral para el liderazgo eficaz y la supervisión financiera.

En cuanto al manual para el administrador, se especificaron los requisitos y responsabilidades precisos para la realización eficiente de sus tareas asignadas, enfocándose en generar resultados positivos y en la mejora continua de las operaciones diarias. Este documento sirve como una hoja de ruta clara para la administración eficaz y la toma de decisiones estratégicas.

Para el contador, se creó un manual que detalla los requisitos necesarios para mejorar las operaciones contables y la gestión adecuada de la cuenta bancaria. Este manual es crucial para asegurar la precisión y la integridad financiera, proporcionando directrices claras para el manejo de los recursos financieros y el cumplimiento de las normativas contables.

Además, se consideró esencial el desarrollo de manuales de políticas y procedimientos orientados específicamente a optimizar el manejo de la cuenta bancaria. Estos manuales, complementados con diagramas de flujo detallados, ofrecen una visión clara y sistemática de los procesos que deben seguirse, asegurando así una gestión financiera coherente y eficiente en toda la organización. Estos documentos son fundamentales para estandarizar prácticas, minimizar errores y garantizar la coherencia en todas las operaciones relacionadas con la cuenta bancaria.

4.7. Resultados para el objetivo general: Determinar la influencia del control interno en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 – 2023.

4.7.1. Prueba de hipótesis estadística

Se realiza la prueba de hipótesis utilizando la Chi – cuadrada, entre ambos grupos considerando que trabajamos con variables cualitativas ordinales o de categoría. Considerando los siguientes pasos:

a) Prueba de Hipótesis:

Ho : No existe influencia del control interno en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 – 2023.

Ha : Existe influencia significativa del control interno en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 – 2023.

b) Nivel de Significancia:

El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual a $\alpha = 0.05$

c) Prueba estadística a usar:

Desde que los datos son cualitativos, usamos la distribución chi - cuadrado, que tiene la siguiente formula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

d) Región aceptación y rechazo:

Hallamos el valor de la $\chi^2_{tablas} = \chi^2_{(h-1)(K-1)} = \chi^2_{8} = 15.5$

Región de Aceptación: si $\chi^2_{calculada} \leq 15.5$

Región de Aceptación: si $\chi^2_{calculada} > 15.5$

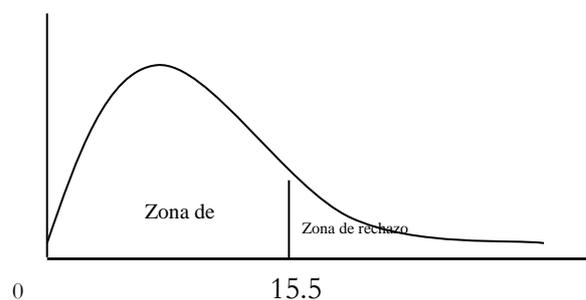


Figura 14. Evaluación de la región de aceptación y rechazo

e) Cálculo de la prueba estadística:

Tabla 19

Tabla cruzada Satisfacción de los clientes*Nivel de Control Interno

Detalle	Nivel de Control Interno			Total		
	Deficiente	Regular	Bueno			
Satisfacción de los clientes	Nada satisfecho	Recuento	4	9	7	20
		% del total	3,0%	6,8%	5,3%	15,0%
	Algo insatisfecho	Recuento	0	18	14	32
		% del total	0,0%	13,5%	10,5%	24,1%
	Indiferente	Recuento	0	5	14	19
		% del total	0,0%	3,8%	10,5%	14,3%
Satisfecho	Recuento	0	7	17	24	
	% del total	0,0%	5,3%	12,8%	18,0%	
Muy satisfecho	Recuento	0	2	36	38	
	% del total	0,0%	1,5%	27,1%	28,6%	
Total	Recuento	4	41	88	133	
	% del total	3,0%	30,8%	66,2%	100,0%	

Usando la formula calculamos los resultados teniendo:

Tabla 20

Pruebas de chi-cuadrado

Detalle	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,111 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	44,866	8	,000
Asociación lineal por lineal	31,636	1	,000
N de casos válidos	133		

a. 5 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,57.

$$\chi^2_{\text{calculada}} = 49.111$$

f) Decisión:

Desde que $\chi^2_{\text{calculada}} = 49.111$ es mayor que $\chi^2_{\text{tablas}} = 15.5$, cuyo valor pertenece a la región de rechazo, de donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, podemos afirmar que, existe influencia significativa del control interno en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 – 2023, a un nivel de Significancia del 5%.

4.8. Discusión

En la tabla 3, se evalúa el ambiente de control interno donde se observa que el 48% de los trabajadores indican estar totalmente de acuerdo con la evaluación del ambiente de control interno en las agencias de la Caja Municipal del Cusco, mientras que el 35.2% indican estar en parte de acuerdo y el 16.8% no están de acuerdo con la forma de evaluación del control interno, lo que también indica Cadillo (2017), en su investigación “Control interno y gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016”, concluye que existe una relación significativa ($p=0.000<0.05$) entre el control interno y la gestión administrativa en la sede central de los servicios postales del Perú en 2016. Se determinó que a medida que aumenta el control interno, mejora la gestión administrativa. Aunque la intensidad de la relación fue baja ($r=0.454$), esto corrobora la importancia del ambiente de control interno en una organización.

En la tabla 5, observamos que el 48.4% de los trabajadores indican estar totalmente de acuerdo con la evaluación de los riesgos en las agencias de la Caja Municipal del Cusco, mientras que el 35.8% indican estar en parte de acuerdo y el 15.8% en promedio no están de acuerdo con la forma de evaluación de riesgos en la Caja Municipal de Cusco, con los resultados de Santamaría (2017) "Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Caja Trujillo - Ag. Casma 2016", en la que se identifica y describe las particularidades del control interno en las empresas del sector financiero, centrándose específicamente en el caso de Caja Trujillo - Ag. Casma, siendo la evaluación de los riesgos uno de los factores más importantes a evaluar y considerar para una mayor eficiencia y eficacia en las empresas del sector financiero.

Con resultados de la tabla 7, de nuestra investigación para el objetivo específico 3, concluimos que, el 50.4% de los trabajadores indican estar totalmente de acuerdo con las actividades de control interno en las agencias de la Caja Municipal del Cusco, luego el 37.9% de los promedios nos indican estar en parte de acuerdo con las actividades de control que se realiza y solo el 11.7% en promedio no están de acuerdo con las actividades de control que se realiza en la Caja Municipal de Cusco, lo que también se hace presente en la investigación desarrollada por Villa (2018) quien llevó a cabo una investigación titulada "El control interno en la gestión administrativa y financiera del Banco de ahorro y crédito Vision Fund Ecuador, Cantón Chillanes, provincia de Bolívar, año 2017". Según los hallazgos del estudio, se demostró que el 66,67% de las actividades no estaban debidamente planificadas, el 58,33% carecía de procesos operativos supervisados y solo el 83,33% había desarrollado una guía de procedimientos para el personal. Como conclusión, se terminó que el banco no implementaba adecuadamente los procedimientos de control interno necesarios para llevar a cabo sus operaciones diarias de manera fácil y segura. Es por ello importante resaltar que solo el 50% están de acuerdo con las actividades de control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco.

Considerando los resultados finales de la tabla 9, de la presente investigación, observamos que el 43.2% de los trabajadores indican estar en parte de acuerdo con el nivel de información y comunicación que se desarrolla en las agencias de la Caja Municipal del Cusco, luego el 38.6% de los trabajadores nos indican estar totalmente de acuerdo con el nivel de información y comunicación que se realiza y el 18.2% en promedio no están de acuerdo con el nivel de información y comunicación que se realiza en la Caja Municipal de Cusco, estos resultados también se ven reflejados en la tesis titulada "Control interno

en una entidad financiera. Un estudio de casos de control interno del "Nuevo Banco de Santa Fe en la Universidad San Andrés", Marasca (2016) quien señaló que la empresa cuenta con funciones segregadas e independientes en distintos sectores, lo cual facilita una buena comunicación entre los diferentes niveles de dirección. Además, se resaltó que un sistema de control interno eficiente y una gestión adecuada de los riesgos contribuyen a mejorar la eficacia y eficiencia de las operaciones. Por consiguiente, el estudio concluyó que el control interno y la gestión de riesgos son elementos cruciales para lograr una mayor eficacia y eficiencia en las actividades de una entidad financiera.

Considerando los promedios finales de la tabla 11, observamos que el 43.9% de los trabajadores indican estar totalmente de acuerdo con el nivel de supervisión y monitoreo que se desarrolla en las agencias de la Caja Municipal del Cusco, luego el 35.5% indican estar en parte de acuerdo y el 20.6% no están de acuerdo con el nivel de supervisión y monitoreo que se realiza en la Caja Municipal de Cusco, lo que es corroborado por; Ruiz (2018) en su tesis titulada "Caracterización del control interno en empresas del sector financiero del Perú: Caso Caja Municipal de ahorro y crédito de Ica S.A. Agencia San Vicente de Cañete, 2017" donde se encontró que la empresa cuenta con un área de control interno en su sede central, pero no en la Agencia San Vicente de Cañete, donde el administrador es responsable de cumplir con las normas y políticas de la empresa. A pesar de que la empresa tiene un manual de funciones, no se reconocen ni se cumplen los riesgos en las operaciones. Se concluye que la implementación del control interno, supervisión y monitoreo es esencial para la gestión de las áreas de una empresa.

Considerando el nivel de satisfacción de los clientes en elementos tangibles que presenta las agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, vemos que el 48.7% están satisfechos con los elementos tangibles de satisfacción, luego el 17% de los usuarios están muy satisfechos con los elementos tangibles, luego vemos que el 16.5% de los usuarios están algo insatisfechos con elementos tangibles, 13.7% son indiferentes con la dimensión en evaluación, comparando estos resultados con el estudio llevado a cabo por Salazar e Izquierdo (2018) en una institución pública del país, se exploró la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Los resultados indicaron que la mayoría de los trabajadores de la entidad bancaria investigada percibían un buen nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional, lo que sugiere que los trabajadores bancarios que se sienten satisfechos están más comprometidos con la organización. En consecuencia, los hallazgos de la tesis de Salazar



e Izquierdo resultaron de gran importancia para abordar la variable de compromiso organizacional y se compararon con los resultados obtenidos en el análisis.

Considerando los resultados finales de nuestra investigación para el objetivo general donde, podemos afirmar que, existe influencia significativa del control interno en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 – 2023, a un nivel de Significancia del 5%, lo que también , concluye Pérez (2012) en su tesis que lleva por título: “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”. Que nos indica que los hallazgos del estudio sobre la calidad del servicio indican que la empresa brinda un servicio de calidad y atiende de manera adecuada las necesidades de sus clientes. No obstante, existe margen para mejorar su oferta, anticipándose a las demandas de los clientes y mejorando así sus expectativas. A medida que la empresa mejore su servicio, se prevé un incremento en los ingresos, lo que a su vez mejorará sus resultados económicos.

CONCLUSIONES

- Primera:** Luego del análisis podemos determinar que, existe influencia significativa del control interno en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 – 2023, a un nivel de Significancia del 5%, dado que, con la aplicación de la prueba chi cuadrada obtenemos: $\chi^2_{calculada} = 49.111$ mayor que $\chi^2_{tablas} = 15.5$, cuyo valor pertenece a la región de rechazo, de donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.
- Segunda:** Considerando los factores de control interno y satisfacción de los clientes podemos concluir que el ambiente y control en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco, influye significativamente en la satisfacción de sus clientes, a un nivel de Significancia del 5%, puesto el valor de la $\chi^2_{calculada} = 54.332$ es mayor que $\chi^2_{tablas} = 15.5$, cuyo valor pertenece a la región de rechazo, de donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.
- Tercera:** Desde que $\chi^2_{calculada} = 36.931$ es mayor que $\chi^2_{tablas} = 15.5$, cuyo valor pertenece a la región de rechazo, de donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, podemos afirmar que, la evaluación de riesgos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco influye significativamente en el nivel de satisfacción de sus clientes, a un nivel de Significancia del 5%.
- Cuarta:** Para el análisis del nivel de influencia de las actividades de control interno en la satisfacción de los clientes, podemos determinar que estas influyen significativamente en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno, a un nivel de Significancia del 5%.
- Quinta:** Considerando los resultados de la prueba de hipótesis, vemos que la chi cuadrada calculada es; $\chi^2_{calculada} = 52.524$ mayor que la chi cuadrada de tablas; $\chi^2_{tablas} = 15.5$, cuyo valor pertenece a la región de rechazo, de donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y podemos afirmar que, el nivel de información y comunicación influye en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno, a un nivel de Significancia del 5%.



- Sexta:** Desde que $\chi^2_{calculada} = 38.007$ es mayor que $\chi^2_{tablas} = 15.5$, cuyo valor pertenece a la región de rechazo, de donde rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, podemos afirmar que, la supervisión y monitoreo influye en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno, a un nivel de Significancia del 5%.
- Septima:** Considerando todas las sucursales que tiene la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno, vemos que la mayoría de estas no cuentan con un control interno adecuado, puesto que son empresas que faltan de un asesoramiento y planificación dada la falta de personal profesional capacitado para el buen control y funcionamiento de los procesos, lo que lleva a un manejo empírico de las agencias.

RECOMENDACIONES

- Primera:** Todos los miembros del equipo deben llevar a cabo el control interno de manera conjunta y organizada, con confianza, eficacia y compromiso, para asegurar el logro de los objetivos relacionados con la seguridad en la gestión de los créditos autorizados, el cumplimiento de las regulaciones, así como la correcta implementación de los manuales y procedimientos.
- Segunda:** A los funcionarios y directivos de las Cajas de Ahorro y Crédito, cumplir con los cargos y ocupaciones asignados dentro del manual de funciones diseñado para evitar la duplicidad de actividades entre el personal encargado para el manejo de las actividades financieras, y de esta forma mejorar el ambiente y control dentro de la organización lo que permitirá tener mejores niveles de satisfacción en los clientes.
- Tercera:** Consideramos muy necesaria la evaluación de los riesgos que se presentan en la organización como herramienta del Sistema Control Interno para el buen funcionamiento de Cajas de Ahorro y Crédito en la región, a través del cual se obtendrán mejores resultados a futuro dentro del área administrativa y la gestión contable de este tipo de entidades financieras, por los diversos problemas de manejo financiero que observamos en otras organizaciones que quiebran y desprestigian el funcionamiento de las entidades financieras.
- Cuarta:** Es importante que el personal encargado de la evaluación financiera de los prestamistas realice un control interno eficaz en los procesos de otorgamiento de crédito respecto a la aprobación, lo que contribuye significativamente en el incremento de la morosidad, para esto debemos manejar y recomendar capacitaciones constantes en el personal y no caer en este tipo de problemas muy presentes en tiempos de falta de liquidez como las que vivimos actualmente.
- Quinta:** Recomendamos tener un control interno establecido con políticas claras y que sean conocidas por todos los colaboradores de la entidad y realizar capacitaciones periódicas, con el fin de que el personal aplique eficazmente los controles, con lo cual podría obtener un índice menor de morosidad, tales resultados se pueden mejorar considerablemente con un adecuado manejo de



la información y comunicación dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.

Sexta: Es necesario que los créditos presentados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno, lo revisen también otras personas que no pertenezca a un comité u organización, a fin de minimizar los riesgos de irregularidades por parte de los coordinadores y analista de créditos, lo que cumple con criterios de supervisión y monitoreo que debe priorizar la organización.

Septima: Considerando los resultados obtenidos en la investigación, es necesario analizar y aplicar una evaluación del control interno en el proceso de otorgamiento de créditos, con la finalidad de medir la gestión de los directivos de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

- Akinyode, B. F., & Khan, T. H. (2018). Step by step approach for qualitative data analysis. *International Journal of Built Environment and Sustainability*, 5(3). <https://doi.org/10.11113/ijbes.v5.n3.267>
- Alarcón, V. (2023). Incidencias del control interno en la efectividad de la gestión administrativa de la subgerencia de logística de la municipalidad provincial de Abancay (Perú), en el periodo 2019. *Revista de Climatología*, 23, 203–217. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.203-217>
- Alvarado, D. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector comercial del Perú: caso “Comercial Maderas Cadecruz E.I.R.L”- Chimbote, 2016* [Universidad Católica los Angeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10504%0A>
- Argudo, K., Erazo, J., & Narváez, C. (2019). Evaluación de Control Interno en Riesgos Estratégicos para la Dirección de Planificación de la Universidad de Cuenca. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(1), 67. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i1.372>
- Bacallao, M. (2009). *Génesis del Control Interno* (Contribuci). <https://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>
- Bachelet, D. (1992). La mesure de la satisfaction du consommateur ou la chaîne, l’arbre et la cascade. *Proceedings of ESOMAR Congress*, 199–227. <https://www.cairn.info/marketing-relationnel--9782100728619-page-199.htm>
- Barrionuevo, J. L. (2022). *Gobierno electrónico y su relación en la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2021*. Universidad de San Martín de Porres.
- Cabanillas, D. (2023). Relación entre calidad de atención y satisfacción de los servicios financieros de Coopac Prisma, Juanjuí. *Gestión En El Tercer Milenio*, 26(51), 87–98. <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25510>
- Cadillo, E. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016* [Universidad Cesar

- Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5443>
- Casco, A. (2018). *Caracterización del control interno administrativo del sector micro finanzas del Perú: caso la caja Arequipa - Arequipa, 2018* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/3086>
- Cooper, R., & Keynes, J. (1997). The General Theory of Employment, Money, and Interest. *Foreign Affairs*, 76(5), 217. <https://doi.org/10.2307/20048216>
- Criollo, V. (2018). *Control Interno y Gestión Administrativa de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018* [Universidad Privada de Pucallpa]. <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/132>
- Domínguez, I. (2022). Evolución de la definición de control interno entre 1949 y 2013. *Contabilidad y Auditoría*, 56, 117–140. [https://doi.org/10.56503/Contabilidad_y_Auditoria/Nro.56\(28\)pp117-140](https://doi.org/10.56503/Contabilidad_y_Auditoria/Nro.56(28)pp117-140)
- Escobar, H., Surichaqui, L., & Calvanapón, F. (2022). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Visión de Futuro*, 27, No 1 (Enero-Junio), 160–181. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.005.es>
- Espinoza, V., & Vázquez, J. (2020). Determinantes del control interno en la gestión del crédito de las cooperativas del Ecuador. *Apuntes Contables*, 27, 95–111. <https://doi.org/10.18601/16577175.n27.06>
- Fierro-Sánchez, V., Romero-Black, W., & Mora-Sanchez, N. (2023). La atención al cliente en la prestación de servicios bancarios: Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de Machala. *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 420–427. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1760>
- García, I. (2015). *Satisfacción del cliente interno y externo del comité olímpico guatemalteco* [Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Garcia-Ivan.pdf>
- García, M., Flores, O., Burciaga, B., Silva, J., & Arroyo, J. (2022). El Control Interno en la Comisión Estatal de Vivienda, Suelo e Infraestructura del Estado de Chihuahua y la Importancia de la Auditoría Interna. *European Scientific Journal ESJ*, 18(37).

<https://doi.org/10.19044/esj.2022.v18n37p109>

González, R. (2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*.
<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Guachimbosa, C. (2023). Riesgo de fraude y el desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.969>

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (McGraw Hill).

Hernández, J. (2020). De los sistemas de gestión al modelo integrado de planeación y gestión en el sector público: una revisión del caso colombiano. *REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)*, 26(1), 137–175.
<https://doi.org/10.1590/1413-2311.281.97181>

Huacca, R. (2022). Vinculación de las normas internacionales de educación para la formación profesional del contador público y el control interno para las empresas familiares en Latinoamérica. *Iberoamerican Business Journal*, 6(1), 47–67.
<https://doi.org/10.22451/5817.ibj2022.vol6.1.11065>

Inguillay, L., Tercero, S., & López, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Espirales. Revista Multidisciplinaria de Investigación*.
<https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>

Jiménez-Silva, W., Silva-Ordoñez, I., & Padilla-Martínez, M. (2021). Calidad de los servicios financieros de las cooperativas rurales de la provincia de Tungurahua. *AlfaPublicaciones*, 3(4.1), 6–25. <https://doi.org/10.33262/ap.v3i4.1.121>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principios de marketing* (Pearson Ed).

León, C., Maguiña, O., & León, F. (2023). Control Interno para la mejora de la rentabilidad empresarial en Nuevo Chimbote-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*.
<https://doi.org/10.31876/rcs.v29i.40447>

Lévy, J., Bourgault, N., Calvo, C., & Trudel, M. (2020). La influencia de la confianza y satisfacción del cliente en la intención de uso de los servicios bancarios por internet: un modelo estructural. *CIENCIA Ergo Sum*, 27(2), 1–23.

<https://doi.org/10.30878/ces.v27n2a3>

- López, M. (2016). Estrategias de marketing interno para incrementar la motivación del cliente interno: Caso Volkswagen Tulancingo. *Revista Iberoamericana de Ciencias*. <http://www.reibci.org/publicados/2016/dic/2000106.pdf>
- Machaca, J., Cahuana, R., & Machaca, R. (2022). Análisis económico y financiero de una empresa prestadora de servicios enfatizado en la cartera morosa de clientes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 4662–4680. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1825
- Marasca, M. (2016). *Control interno en una entidad financiera : un estudio de casos del control interno del Nuevo Banco de Santa Fe* [Universidad de San Andrés]. <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/handle/10908/12117>
- Mendoza, M. (2022). Implementación del sistema de control interno en la gestión administrativa de las unidades ejecutoras del ministerio del interior en el sur del Perú. *Revista de Investigaciones*, 9(2), 101–109. <https://doi.org/10.26788/riepg.v9i2.2111>
- Mónica, M., María, E., Alexandra, L., & Chango, M. (2020). Control interno para el área de cajas en Cooperativas de Ahorro y Crédito. Caso de estudio: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. *Visionario Digital*, 4(2), 57–80. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i2.1215>
- Montes, Y. (2016). Control interno en la ejecución de gastos de inversión de la municipalidad de Independencia - Ancash. *Quipukamayoc*, 23(43), 81. <https://doi.org/10.15381/quipu.v23i43.11602>
- Muñoz, J. (2021). *Control interno en la gestión del área de abastecimientos del sector público, en los últimos diez años: una revisión de la literatura científica* [Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/25792>
- Navarro, H., & Delgado, J. (2022). El control interno en la ejecución presupuestal municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 1–13. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2193
- Pacheco, W. (2021). *Explorando los factores que determinan la efectividad de las*



- Unidades de Auditoría Interna Gubernamental en Chile* [Universidad de Chile].
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/185146>
- Proaño, P., & Bravo, M. (2023). Control interno y su impacto en la ejecución presupuestaria de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Saneamiento, Portoviejo-EP., 2019. *RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*. ISSN 2528-8075, 8(1), 65–101. <https://doi.org/10.33936/recus.v8i1.4744>
- Ramírez-Asís, E., Maguiña, M., & Huerta-Soto, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Retos*, 10(20), 329–343. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Ruiz, V. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: caso “Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A.” - Agencia San Vicente de Cañete, 2017* [Universidad Católica Los Angeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/4798>
- Saavedra, L. (2023). El control interno en la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Pallasca, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 8237–8249. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6809
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana* [Universidad Andina Simon Bolivar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>
- Sánchez, R., Jiménez, N., & Urgiles, B. (2020). Evasión tributaria: Un análisis crítico de la normativa legal en las pequeñas y medianas empresas. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(107), 4–11. <https://doi.org/10.47460/uct.v24i107.408>
- Suazo, I. (2023). Inteligencia artificial en investigación científica. *SciComm Report*, 1–3. <https://doi.org/10.32457/scr.v3i1.2149>
- Villa, K. (2018). *El control interno en la gestión administrativa y financiera del Banco de ahorro y crédito Vision Fund Ecuador, Cantón Chillanes, provincia de Bolivar, año 2017* [Universidad Estatal de Bolivar]. <http://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/2699>
- Zamora, I., & Calixto, L. (2021). *Metodología de la investigación en tesis* (SMITH



ZAMO).

Zevallos, I. (2019). *Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión Financiera De La Empresa Asociación Automotriz Del Perú Surquillo 2017* [Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/749>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLÓGICA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la influencia del control interno en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 -2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la influencia del control interno en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 - 2023.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe influencia significativa del control interno en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 - 2023.</p>	<p>INDEPENDIENTE Control interno</p>	<p>Ambiente de control</p>	<p>✓ La CMAC Cusco dispone de un departamento de Control Interno y su responsable cumple con sus funciones con responsabilidad. ✓ La gerencia resuelve los problemas relacionados con el personal y los clientes de manera oportuna. ✓ Las actividades se ejecutan y controlan para cumplir con la misión, visión y objetivos de la CMAC Cusco. La entidad cuenta con un proceso bien definido para controlar la calidad del servicio que ofrece</p>	<p>TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN Tipo Descriptivo - transversal DISEÑO Causa - Efecto POBLACIÓN 406 trabajadores</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo el ambiente y control influye en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Establecer la influencia del ambiente y control en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS El ambiente y control en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno, influye significativamente en la satisfacción de sus clientes.</p>		<p>Evaluación de riesgos</p>	<p>✓ La CMAC Cusco posee un registro de plan de contingencia documentado para enfrentar los riesgos. ✓ La administración considera la magnitud de los eventos y su impacto en la consecución de los objetivos. ✓ La sección de Banca y Servicios tiene a su disposición tecnología para un rendimiento eficiente y para alcanzar los objetivos establecidos. ✓ La CMAC Cusco cuenta con un área designada específicamente para proteger los documentos de la empresa. Se proporcionan informes a la gerencia de manera oportuna para su revisión y control</p>	<p>MUESTRA 133 trabajadores TÉCNICAS Encuesta Cuestionario</p>
<p>¿Cómo la evaluación de riesgos influye en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno?</p>	<p>Determinar la influencia de la evaluación de riesgos en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno. Establecer en qué medida las actividades de control influyen en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y</p>	<p>La evaluación de riesgos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco influye significativamente en el nivel de satisfacción de sus clientes.</p>		<p>Actividades de control</p>	<p>✓ La CMAC Cusco tiene una Licencia de funcionamiento y Autorización vigentes. ✓ Dispone de un Libro de Reclamaciones conforme a la Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM. ✓ La CMAC Cusco cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos actualizado. ✓ Cuenta con una estructura organizacional actualizada. Se han separado las funciones y responsabilidades del personal</p>	
<p>¿Cuál es la influencia de las actividades de control en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno?</p>	<p>Establecer en qué medida las actividades de control influyen en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y</p>	<p>Las actividades de control influyen en</p>		<p>Información y comunicación</p>	<p>✓ La CMAC Cusco tiene establecidos los canales de comunicación entre la dirección y todos los niveles de la organización ✓ La comunicación es efectiva y constante tanto de manera descendente, ascendente y transversal.</p>	

<p>¿Cómo la información y comunicación influye en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la supervisión y monitoreo en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno?</p> <p>¿Cuáles son las políticas de control interno que debe implementar la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno?</p> <p>¿De qué manera se puede mejorar el control interno para la satisfacción de los clientes de la caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020-2023?</p>	<p>Crédito - Cusco, en la región Puno. Determinar la influencia de la información y comunicación en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno. El nivel de información y comunicación influye en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno. La supervisión y monitoreo influye en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno. Proponer implementar políticas de control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, que contribuyan en la satisfacción de los clientes. Proponer estrategias o políticas para mejorar el control interno en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, de la región Puno, periodos 2020 - 2023</p>	<p>el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno. El nivel de información y comunicación influye en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno. La supervisión y monitoreo influye en el nivel de satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, en la región Puno. La implementación de políticas de control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Cusco, contribuyen en la satisfacción de los clientes</p>	<p>DEPENDIENTES Satisfacción</p>	<p>Supervisión y monitoreo</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>✓ Las actividades planificadas son comunicadas oportunamente Se cuenta con un área de atención al usuario</p> <p>✓ La CMAC Cusco cuenta con un profesional capacitado que supervisa el cumplimiento de los procedimientos de control interno establecidos. Se realiza un seguimiento de los controles determinados.</p> <p>✓ Los controles han sido efectivos para prevenir la materialización de riesgos Se supervisa el trato que se brinda a los usuarios de la CMAC Cusco</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalaciones visualmente atractivas. ▪ Apariencia del personal. ▪ Fluxograma comprensible <p>Elementos tangibles atractivos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de promesas. ▪ Interés en la resolución de problemas. ▪ Realización del servicio a la primera. <p>Ausencia de errores.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución de problemas ▪ Personal informado ▪ Personal rápido <p>Personal colaborador</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal que transmite confianza. ▪ Personal amable. ▪ Clientes seguros con su proveedor. <p>Sistema de tarjeta de ahorro y crédito protegido</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evitar palabras técnicas en la atención ▪ Reconocimiento de clientes ▪ Atención personalizada a los clientes <p>Horario conveniente.</p>	<p>✓</p>
--	--	--	---	---	---	----------

Anexo 2. Encuesta sobre control interno

El cuestionario solo tiene fines académicos, y es de carácter anónimo. Marcar con un aspa (x) en la columna de su preferencia.

Nombre: _____

Género: Hombre () Mujer () Condición: Nombrado () Contratado ()

Edad: 16-20 (), 21-25 (), 26-30 (), 31-35 (), 36-40 (), 41-45 (), 46-50 (), 50 a más ().

Nro	AMBIENTE DE CONTROL	Totalmente	En parte	No
1	La CMAC Cusco cuenta con un departamento de Control Interno que se encarga de supervisar las actividades de la organización			
2	El encargado de la administración de la CMAC Cusco realiza sus tareas con responsabilidad.			
3	La gerencia de la organización aborda de manera oportuna los problemas relacionados con el personal, los clientes y otros asuntos.			
4	Las actividades se ejecutan y controlan con el propósito de alcanzar la misión, visión y objetivos de la CMAC Cusco.			
5	La organización cuenta con un proceso bien definido para garantizar la calidad del servicio que se ofrece.			
EVALUACION DE RIESGOS				
6	La CMAC Cusco ha desarrollado un plan de contingencias detallado para hacer frente a los riesgos identificados.			
7	La administración considera el alcance de los eventos y evalúa su impacto en el logro de los objetivos de la CMAC Cusco			
8	El área de Banca y Servicio cuenta con tecnología que garantiza su funcionamiento eficaz y el cumplimiento de sus metas.			
9	La CMAC Cusco ha designado un lugar específico para el resguardo de los documentos de la empresa.			
10	¿Se generan informes de manera oportuna y se envían a la gerencia para su revisión y control?			
ACTIVIDADES DE CONTROL				
11	La CMAC Cusco posee una Autorización y Licencia de funcionamiento en plena vigencia.			
12	Además, cumple con la Ley N° 29571 DS N° 011-2011-PCM al contar con un Libro de Reclamaciones.			
13	Asimismo, la CMAC Cusco dispone de un Manual de políticas y procedimientos actualizado.			
14	La organización cuenta con una estructura organizacional actualizada.			
15	Se ha establecido la segregación de funciones y responsabilidades del personal.			
INFORMACION Y COMUNICACIÓN				
16	Se encuentran definidos los canales de comunicación entre la Dirección y todos los niveles de la CMAC Cusco.			
17	La comunicación ha desempeñado un papel fundamental al permitir el intercambio de información en diversas direcciones, tanto descendente, ascendente como transversal, lo cual ha contribuido al logro de los objetivos institucionales			
18	La planificación de las actividades se comunica de manera oportuna.			
19	La CMAC Cusco cuenta con un Área de atención al usuario que facilita el acceso a información sobre los servicios que ofrece la organización			



20	Las quejas, peticiones o reclamos, son registrados y analizados			
SUPERVISION Y MONITOREO				
21	Se cuenta con un profesional competente encargado de supervisar el cumplimiento de los procedimientos de control interno establecidos.			
22	Se realiza un seguimiento constante a los controles determinados			
23	Gracias a los controles, se evita que los riesgos se materialicen.			
24	En caso de que ocurran, los controles han sido efectivos para reducir el impacto de los riesgos			
25	Se lleva a cabo una supervisión del trato hacia los usuarios de la CMAC Cusco			

Anexo 3. Encuesta satisfacción al cliente

ESTIMADO SEÑOR (A)(SRTA) CLIENTE

La información que nos proporciona se mantiene en completa confidencialidad, asegurando que la identidad de la persona que ha completado el cuestionario no puede ser revelado.

Por favor, seleccione solo una opción por pregunta marcando con una X en el cuadro correspondiente.

Datos Generales

Edad _____ Sexo F () M () Ocupación _____

Grado de instrucción:

Primaria () Secundaria () Superior Técnico () Superior Universitario ()

INSTRUCCIONES:

Nos interesa conocer su opinión sobre el servicio proporcionado por su banco y evaluarlo en una escala del 1 al 5, según corresponda a sus niveles de satisfacción (1 siendo nada satisfecho y 5 siendo muy satisfecho).

INTERROGANTES	Nada satisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Encuentra atractivas las instalaciones del banco					
2. Considera que los funcionarios que le ayudan están adecuadamente vestidos					
3. Le resulta fácil entender el estado de su tarjeta de haberes, ahorros o crédito					
4. Considera visualmente atractivos los elementos materiales proporcionados por el banco, como folletos y estados de cuenta.					
5. Cuando el encargado de la atención se compromete a atenderle rápidamente, lo cumple					
6. Cuando tiene un problema, el funcionario del banco muestra un genuino interés en solucionarlo					
7. Considera que el funcionario bancario realiza correctamente el servicio que le solicita					
8. El funcionario concluye el servicio en el tiempo prometido					
9. El banco hace hincapié en mantener registros sin errores al brindar sus servicios					
10. Cuando hay un problema con el estado de su cuenta bancaria, el banco lo resuelve rápidamente					
11. Los funcionarios del banco siempre están dispuestos a responder sus preguntas					
12. Los funcionarios del banco ofrecen un servicio rápido a los clientes					
13. Los funcionarios del banco siempre están dispuestos a ayudar a los clientes					



14. El banco tiene habilidades para procesar transacciones sin problemas					
15. Considera que los telefonistas del banco son lo suficientemente amables al contestar sus llamadas					
16. El banco tiene una buena reputación					
17. Considera que su tarjeta de haberes, ahorros o crédito está segura contra usos no autorizados					
18. Es fácil ponerse en contacto con los funcionarios del banco a través del teléfono					
19. Los funcionarios evitan el uso de jergas técnicas durante la atención					
20. El banco reconoce que usted es un cliente habitual					
21. El banco tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los clientes					
22. El banco tiene horarios de trabajo convenientes para todos los clientes					

Nota: Instrumento extraído de: W. Mamani (2018) de la tesis “La calidad del servicio y su influencia en el nivel de satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de la región Madre de Dios” presentado en la Escuela de Posgrado de la UNA – Puno.



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo MARTIN LORENZO SAMO,
identificado con DNI 44695468 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

"INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA SATISFACCION
DE LOS CUENTES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CREDITO - CUSCO, DE LA REGION PUNO, PERIODOS 2020 - 2023"

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 12 de DICIEMBRE del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo MARTIN LORENZO SAMO,
identificado con DNI 44695468 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION,
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA SATISFACCION
DE LOS CLIENTES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CREDITO - CUSCO, DE LA REGION PUNO PERIODOS 2020 - 2023 ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 12 de DICIEMBRE del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella