



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
LA GESTIÓN DE LA MICRO EMPRESA CABLERED
TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. AÑO 2018**

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

AUTOR:

LEONCIO PERCY CUEVAS ORTEGA

ASESOR:

MGTR. EMILIO CONDORI IQUISE

JULIACA – PERU

2018

FIRMA DEL JURADO

Dra. Erlinda Rosario Rodríguez Cribilleros
Presidenta

CPC. Jorge Nicolás Quispe Callo
Secretario

CPC. Frank Efraín Blanco Mamani
Miembro

AGRADECIMIENTO

A mi Dios

Quien confío en mí como un hijo especial para recibir todas las bendiciones y poder que solo él puede otorgar a sus hijos amados en esta dispensación.

DEDICATORIA

A mi familia

Por el gran amor que sienten por mí, por la persistencia, apoyo moral y sacrificio incondicional otorgado para que yo pueda cumplir el sueño de ser profesional.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo general Determinar la caracterización del control Interno en la Gestión de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018. El tipo y nivel de investigación que se utilizó fue descriptivo, diseño no experimental, la población que apoyo en el presente proyecto fueron los propios trabajadores de la micro empresa a quienes se les planteó una encuesta de 3 opciones, Dando como resultados a la investigación lo siguiente: sobre la variable 1 Control Interno se encontró que solo un 29% de la población respondieron en forma afirmativa sobre la utilización de esta variable, mientras que un 40% dijeron que no se utilizaba y el 31% de la población dijeron desconocerlo. Sobre la variable 2 Gestión Empresarial: solo un 28% aceptaron que se utilizaba un sistema de Gestión administrativa, un 43% decían que no se utilizaba un sistema de gestión y el 29% decía no saber nada. Ante la respuesta a estas interrogantes llegamos a la conclusión que ambas variables están relacionadas y que una no puede carecer de la otra. El implementar un Control Interno en la empresa ayudara a obtener mejores resultados de gestión y así poder acceder a alguna promoción de crédito financiero que sirva para lograr sus objetivos.

PALABRAS CLAVES: Control Interno, Gestión

ABSTRAC

The main objective of this research project was to determine the characterization of internal control in the management of the micro enterprise CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. 2018. The type and level of research that was used was descriptive, non-experimental design, the population that supported in the present project were the workers of the micro company who were asked a survey of 3 options, giving as results to the investigation the following: on variable 1 Internal Control it was found that only 29% of the population answered affirmatively about the use of this variable, while 40% said that it was not used and 31% of the population said ignore it. On variable 2 Business Management: only 28% accepted that an administrative management system was used, 43% said that a management system was not used and 29% said they did not know anything. Given the answer to these questions we reach the conclusion that both variables are related and that one can not lack the other. The implementation of Internal Control in the company will help obtain better management results and thus be able to access some financial credit promotion that serves to achieve its objectives.

KEYWORDS: Internal Control, Management

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
RESUMEN	V
ABSTRAC	VI
I. INTRODUCCION	1
1.1 Planeamiento del Problema	3
1.1.1 Caracterización del Problema	3
1.1.2 Enunciado del Problema	4
1.2 Objetivos de la Investigación	4
1.2.1 Objetivos Generales	4
1.2.2 Objetivos Específicos	4
1.2.2.1 variable 1: Control Interno	4
1.2.2.2 Variable 2: Gestión Empresarial	5
1.3 Justificación de la Investigación	5
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Control Interno	6
2.1.2 Gestión Empresarial	17
2.2 Marco teórico o Bases Teóricas	18
2.2.1 Control Interno	18
2.2.2 Teoría de Gestión	23
2.2.3 Teoría de micro y pequeñas empresas	24
III. METODOLOGIA	26
3.1 Tipo y Nivel de Investigación	26
3.2 Diseño de Investigación	26
3.3 El Universo o Población	26
3.4 Definición y operacionalización de variables	27
3.4.1 Control Interno	27
3.4.2 Gestión Empresarial	27
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27

3.6	Plan de Análisis.....	28
3.7	Matriz de Consistencia	29
3.8	Principios Éticos	31
IV.	RESULTADOS	32
4.1	Resultados.....	32
4.2	Análisis De Los Resultados.....	47
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
5.1	Conclusiones	53
5.2	Recomendaciones	55
VI.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	56
	Referencias Bibliográficas.....	56
	Anexos	59

I. INTRODUCCION

Por mucho tiempo el alcance del sistema de control interno estuvo limitado a las áreas económicas y se tenía el concepto de que no era inherente en las actividades de contabilidad y finanzas. El resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados. No todos los directivos de las organizaciones veían en el sistema de Control Interno un sistema de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto. Otro elemento que atentaba contra la eficiencia de los sistemas de Control Interno era que las actividades de control ya venían establecidas de forma global para todas las entidades del país, minimizando la creatividad de los directivos en el diseño de los objetivos y actividades de control que fueran más eficaces según las características de su entidad. Además, no se contaba con elementos generalizadores que le sirvieran de base a la organización para poder diseñar un sistema de Control Interno a la medida de las necesidades.

Tal situación materializo un objeto fundamental definir un nuevo marco conceptual del Control Interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema logrando así que, al nivel de las organizaciones, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, y una nueva visión integradora que satisfaga la demanda de todos los entes involucrados.

En esta investigación convencidos que un sistema de control interno es enteramente beneficioso para la empresa, se busca caracterizar la situación de gestión de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. para luego en

otro proyecto implementar un sistema de control que le sirva para aumentar sus resultados.

El presente trabajo de investigación se elaboró en cinco capítulos.

CAPITULO I. Nos referimos a la problemática de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. Y definimos los objetivos generales y específicos de la investigación.

CAPITULO II. Nos enfocamos en la revisión de la literatura, donde tomamos como referencia proyectos de investigación Internacional, Nacional, Regional y Local con una problemática similar, para que nos sirva como modelo de comparación en nuestro proyecto de investigación.

CAPITULO III. Describimos la Metodología empleado en nuestro proyecto de Investigación, utilizamos como tipo de investigación el método descriptivo (Jiménez Panaque, 1998) donde señala “señala que los estudios descriptivos se sitúan sobre una base de conocimientos más sólida”, diseño no experimental y una población de 05 personas que laboran en la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. a quienes se les efectuó una encuesta para definir en qué situación se encontraban respecto a la utilización de un sistema de control.

CAPITULO IV. Mostramos los resultados de la investigación y presentamos los resultados obtenidos según encuesta realizada a los trabajadores de la micro empresa mediante tablas, gráficos con su interpretación.

CAPITULO V. Nos referimos a las conclusiones obtenidas al final de la investigación y damos a conocer las recomendaciones finales de la investigación.

1.1 Planeamiento del Problema

1.1.1 Caracterización del Problema

La realidad de las pequeñas empresas de nuestro país nos muestra que la única manera de surgir empresarialmente, es trabajar mucho, ya que no solo se tiene que pensar en mejorar sus ganancias sino también en cómo pagar las obligaciones laborales y tributarias que cada vez son mayores y rigurosas, ya que la brecha de control tributario del país es más estrecha, haciendo que la formalidad en vez de ser de ayuda para el pequeño empresario sea su principal enemigo. Aun con esas limitantes nuestro País ha ido creciendo económicamente, sin recibir el apoyo necesario y suficiente de parte de ella.

Entonces tiene que pensar en solventar las obligaciones que contrae al iniciar el negocio propio, desde el pago de licencias, hasta las obligaciones tributarias a la Sunat quien actúa muy inflexible en sus apreciaciones, a quienes solo le interesa recaudar, entonces obliga al pequeño empresario a buscar la informalidad como solución a su éxito o a manejarse como pueda y eso quiere decir sin planes ni el asesoramiento profesional que le daría un buen pronóstico de crecimiento, en tener un contador de cabecera quien sería de mucha ayuda en su plan administrativo, y mucho menos buscar conocimiento sobre un Control Interno, perdiendo la oportunidad de siquiera poder evaluar sus características y beneficios que esto le puede traer para su empresa y para su entorno ya que al crecer esto generaría más utilidad para su empresa y por consiguiente más empleo en la comunidad.

Por otro lado, otra desventaja son las limitantes para utilizar un Control Interno que sirva, porque el empresario confunde la propiedad con la dirección empresarial, pues el pensar que es el dueño es el único que sabe cómo hacer las cosas dentro de la

organización y no delega funciones que permitiría identificar la potencialidad de sus colaboradores y buscar ideas innovadoras que ayudarían al crecimiento de la empresa.

1.1.2 Enunciado del Problema

¿Cómo es la caracterización del control interno en la gestión de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivos Generales

Determinar la caracterización del control Interno en la Gestión de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018.

1.2.2 Objetivos Específicos

1.2.2.1 variable 1: Control Interno

- a) Determinar el entorno del control interno de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018.
- b) Determinar la evaluación de riesgos de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018.
- c) Determinar las actividades de control interno de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018.
- d) Determinar la información y comunicación la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018.

- e) Determinar las actividades de supervisión la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018.

1.2.2.2 Variable 2: Gestión Empresarial

- f) Determinar la eficacia de los resultados de gestión de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018.

1.3 Justificación de la Investigación

Se Justifica la presente investigación por que en el desarrollo del mismo se utiliza la experiencia laboral obtenida dentro de una micro empresa y ver de cerca la problemática y limitaciones en su administración.

La micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. fue constituida en el año 2012 en la ciudad de Puno y en la actualidad cuenta con 05 trabajadores y durante ese tiempo después de pagar impuestos los resultados obtenidos no fueron los que se esperaba al crear la empresa.

El presente proyecto de investigación se tratará de caracterizar el sistema de control interno dentro la empresa y ver cuál es su repercusión al no implementarlo.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Control Interno

Internacionales

Vera & Vizuite (2011) en el trabajo de investigación presentado: *“Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ”*, efectuado en la ciudad del Milagro – Ecuador. Donde su objetivo principal fue establecer la forma en que la ausencia de controles de inventarios internos afecta en sobremanera a los resultados del XYZ con su diseño de políticas y procedimientos que optimiza algunos procesos que se relacionan a los inventarios, el método empleado fue de tipo documental, el diseño no experimental, los métodos inductivo, deductivo, de síntesis, comparativo y estadístico y el instrumento fue un cuestionario, los resultados a los que se llegaron fueron: *“que la ausencia de control interno trae como consecuencia el desorden del almacenamiento y control de la mercadería, provocaron pérdidas en la empresa debido a que dejan que los artículos expiren, se pierdan, se deterioren”*.

Segovia (2011) en su investigación para la obtención del título de ingeniería en contabilidad y auditoría: *“Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet CÍA. LTDA”*, realizado en la ciudad de Quito – Ecuador. Donde el objetivo general planteado fue: diseñar e implementar un sistema de control interno en la Compañía Datugourmet CÍA. LTDA, con el objetivo de disminuir riesgos y proveer a la Administración una herramienta para la toma de decisiones, la metodología utilizada fue de tipo descriptivo, métodos inductivo y deductivo y el instrumento un cuestionario, el impacto encontrado fue: que implementando un sistema de control interno ayuda a disminuir riesgos operacionales

en los almacenes, aportando a la administración una información íntegra que permite unificar las funciones de los trabajadores generando un mejor desempeño en sus funciones siendo de manera eficiente y eficaz.

Hernández & Torres (2007) en su investigación titulada: *“Propuesta de mejora en el sistema de control interno del inventario de la empresa Cenprofot C.A, para lograr eficiencia en el control de existencias de materiales y productos fotográficos”*, realizado en la ciudad de Bárbula – Venezuela. El objetivo general de su investigación fue: diseñar una propuesta de mejora en el sistema de control interno del inventario de la empresa Cenprofot C.A, para lograr eficiencia en el control de existencias de materiales y productos fotográficos, el tipo de investigación fue descriptiva, y al ser aplicada, alcanzo los resultados siguientes: aplicándose la propuesta permitió un mejoramiento en el control de inventario, ayudando a registrar sus operaciones en forma más sencilla y clara logrando fluidez y control de las mismas, proporcionando información confiable, las nuevas políticas de seguridad implementadas en los procesos van desde la entrada hasta el retiro del artículo para su posterior venta, además se implementó un departamento de supervisión de parte de la gerencia para garantizar la eficiencia de las operaciones.

Zobeida (2007). en su trabajo de investigación titulado: *Evaluación del control interno del departamento de almacén del centro Estatal de coordinación Falcón del ministerio del poder popular para la infraestructura*, realizado en la ciudad de Punto Fijo – Venezuela. El objetivo general fue evaluar el control interno del área almacén del centro Estatal de coordinación Falcón, el sistema metodológico empleado fue de tipo documental, descriptivo y de campo, el diseño no experimental, la técnica observación directa y el instrumento un cuestionario de 40 preguntas, los resultados

que se obtuvo fue: se encontró debilidades en el control interno lo que no facilita crear un ambiente ético positivo y lograr un buen desenvolvimiento en los trabajadores, no se pudo lograr evidenciar y constatar la situación actual de la organización por cuanto no hay plan de funcionamiento, misión y objetivos, se encontró que la infraestructura no es la adecuada para el funcionamiento del almacén, los controles de seguridad del almacén insuficientes para el resguardo físico de los materiales y bienes.

Mongrio (2002). Nicaragua, La Facultad Regional de Matagalpa, realizó informe de monografía de sistema de Control Interno con el objetivo de evaluar Control Interno de empresas nacionales, obteniendo como resultados deficiencias de controles internos de la Empresa Edimsa, S.A de Matagalpa en el tercer trimestre del año 2002.

Flores Calderon I. (2006) en su tesis titulada:“ Diseño de Control Interno para la pequeña y mediana empresa” presentada para optar el título de Licenciado en contabilidad en la Universidad Autónoma de Hidalgo; su objetivo es mostrar un modelo de Control Interno para las empresas con pequeña capacidad administrativa, que permita un mejor desarrollo de los procesos, mayor eficiencia en la operación del negocio y que ayude al crecimiento y productividad de este tipo de organizaciones, así como proporcionar al empresario herramienta que permita un mejor manejo de la entidad, mediante un sistema coordinado entre las funciones de los empleados y todo los planes y políticas de la organización.

Rojas Díaz, W. O. (2007) En Su Tesis “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS” Presentada a la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Señala que el control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe

consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados. La elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable, son piezas fundamentales para proteger los recursos de la empresa, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y punto de partida, para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo. Los manuales que se elaboran están orientados a las políticas administrativas, los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones.

Alvarado Veletanga, M. A. & Tuquiñahui Paute, S. P. (2011), Ecuador, En su Tesis previa a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría "PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO, APLICADO A LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES EN LA CIUDAD DE CUENCA" Señalan que el Control Interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promueve la eficiencia en las operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas por la administración. (...) puede ayudar administrar a las empresas para el logro de objetivos, por lo que fue monopolizado por los componentes del Modelo

COSO, por lo cual deben alinearse con los objetivos de la entidad y aquellos con cada departamento, estableciendo coordinación entre departamentos y control adecuado de las operaciones. (...) permite a una organización limitar los fraudes o apropiaciones, limita las facultades de determinados ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la aplicación de un sistema que los controle. (...) La responsabilidad de la autoridad máxima es fortalecer el control interno con evaluaciones periódicas que detecten a tiempo las dificultades que afecten al logro de objetivos.

Nacionales

Obispo Chumpitaz, D. y Gonzales Renteria Y. G. (2015). Tesis “*Caracterización del control Interno en la Gestión de las empresas comerciales del Peru 2013*” en las sus conclusiones observadas a los resultados finales del proyecto de tesis manifiesta, Que “La implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera, en muchos casos en un 100%. El entorno o el ambiente forma al personal que desarrolla sus actividades y cumpla con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para enfrentar cualquier riesgo. Todo este proceso se supervisa para proporcionar un grado de seguridad razonable en los objetivos de la empresa”.

Rodríguez & Torres (2017). en su trabajo de investigación denominado: “*Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de*

la empresa FAMIFARMA S.A.C. y su efecto en las ventas año 2,014”, realizado en la ciudad de Trujillo. El objetivo general de la investigación fue: “determinar cómo la implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías en la empresa FAMIFARMA S.A.C., mejorara las ventas, año 2014”, el diseño de la investigación fue lineal, las técnicas que se utilizaron para determinar sus objetivos fue mediante entrevistas, encuestas y análisis documental, los instrumentos guía de entrevista y cuestionario, los resultados obtenidos fueron: que para la implementación del sistema de control interno abarco la aplicación de políticas y procedimientos contables para los inventarios de mercadería, se logra un adecuado sistema en la medición de costos, así como el reconocimiento de la pérdida de valor de los inventarios y su evaluación a través de índices de rotación de la mercadería vencida , de baja o nula rotación, del mismo modo se realizaron actividades de control como la supervisión y monitoreo, la aplicación de estas políticas de control permitió que la empresa logre una mayor fluidez de stock en sus almacenes favoreciendo las ventas logrando una mejor conciliación de las mismas.

Hemeryth & Sánchez (2013). en su investigación titulada: *“Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013”*. El objetivo general fue: demostrar que al implementar un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. La metodología empleada fue de población y muestra de 5 almacenes de la empresa seleccionadas al azar, las técnicas de observación directa y el instrumento un cuestionario, los resultados que se encontraron fueron: que al implementar el sistema de control interno, se estableció un

manual de organización y funciones definiendo cada una de las actividades a realizar por cada trabajador, motivación al personal premiándolos por su buen desempeño en su trabajo, se realiza un análisis de costo beneficio en la adquisición de equipos y maquinarias que permita minimizar los tiempos en las actividades realizadas en los almacenes, se programa semestralmente una revisión en los procesos implantados con la finalidad de mejorarlos y la distribución de unidades físicas del almacén se puede hacer en base a una clasificación ABC teniendo en cuenta la cantidad y el nivel de rotación de los productos.

Misari (2012). en su tesis de titulación denominada: *“El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita”*, realizado en la ciudad de Lima. El objetivo principal planteado fue: establecer si el control interno de inventarios influye en la gestión de las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita, la metodología empleada fue de tipo aplicada, la población de 500 personas de 8 empresas, y la muestra a 40, las técnicas entrevistas y análisis documental e instrumento de encuestas, los resultados encontrados fueron: que el registro permanente del sistema de inventarios da como resultado un eficiente cálculo y proyección de distribución y marketing de los productos elaborados, las chequeo físico periódico permite la actualización y rotación de los inventarios, evaluando los productos que no tienen una rotación constante, y como resultado se establece campañas de publicidad y marketing para buscar la venta de los productos estancados y así evitar mayores pérdidas a la empresa, la aplicación de un eficiente control de inventarios sirve para el eficiente desarrollo y gestión de las empresas.

Carrasco Mamani, B. L. (2006). tesis “Incidencia del funcionamiento del Control Interno en la Políticas Crediticias y de Cobranza en el comportamiento de las actividades de una empresa comercializadora de maquinaria, de la Universidad de San Martín de Porres”, manifiesta sobre un crédito en la empresa es importante dentro de su economía, señala que es necesario para la reactivación de la empresa, es por medio del crédito que le servirá para impulsar el desarrollo de una economía, pero a también señala que puede generar un grave peligro para la actividad crediticia de la empresa ya que para otorgarle un crédito sería necesario tener a disposición sus estados financieros, analizar cuidadosamente los diversos puntos, cualitativa y cuantitativa que en conjunto dará una mejor visión sobre un determinado cliente y evaluar así su capacidad de pago. En su apreciación indica que si la empresa tuviera un Control Interno garantizaría un mejor control.

Paz Cuadros, M. L. (2009). en su tesis sobre “El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana de Universidad de San Martín de Porres”, manifiestan “Que los directivos de las Clínicas Privadas buscan la manera de controlar mejor la empresa que dirigen, en implementar los controles internos con el fin de detectar, en un plazo deseado cualquier desviación respecto a los Procesos de Atención a los Pacientes Particulares y asegurados por la Cía de Seguros y Entidades Prestadoras de Salud. Dichos controles le permiten a los Directivos hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiante de los clientes”.

Melgarejo Cárdenas N. P. (2016). Chota. Trabajo de Tesis “Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016”. Señala a los resultados de la gestión administrativa considerando que los

funcionarios ya tienen dos años de gestión municipal se ha visto que los encuestados asignaron el nivel de Eficiente al control interno así como muy adecuado a la gestión administrativa, Dicho resultado tiene sustento con el trabajo de Saavedra (2010) quien indica que someter al sistema de control interno municipal a una evaluación bajo el criterio del informe COSO el resultado es de una eficacia de dicho sistema que podría ser cuestionable; asimismo encuentra concordancia con el hallazgo de Dugarte (2012) quien concluyó que los órganos de administración pública se encuentran bajo un ambiente operativo que está retirado de la correlación de funciones y de la jerarquía de cargos bien definidos los cuales con mecanismos necesarios para el logro de los objetivos y por ende la misión institucional, el presente trabajo, por su singular importancia, está orientado a contribuir en la solución de problemas del contexto social específico de estudio. Además, una adecuada práctica del control interno generará niveles adecuados de la gestión administrativa.

Salazar Catalán L. K. (2014). Lima. Trabajo de Tesis “*EL CONTROL INTERNO: HERRAMIENTA INDISPENSABLE PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LA GERENCIA PÚBLICA DE HOY*” Señala (..) sobre el proceso de aprobación de los contratos de hidrocarburos, en lo que respecta a las funciones del Ministerio de Energía y Minas, ha quedado demostrado que implantar controles internos, propicia además de la activación de los elementos y componentes del Sistema de Control Interno, el cumplimiento de objetivos gerenciales relacionados con la transparencia del proceso de aprobación de los contratos de hidrocarburos, la mejora en la organización interna de las dependencias relacionadas con el proceso de aprobación de los contratos de hidrocarburos, acercar a una efectiva rendición de cuentas, toda vez que el contar con información permite conocer quién y por qué se

decidió aprobar o desaprobado un contrato de hidrocarburo, aspectos que a su vez posibilita un efectivo control posterior; quedando demostrado la utilidad de esta herramienta gerencial.

Escalante Castro E. (2008). En su tesis titulada: "El proceso de control en la gestión institucional", presentada para optar el Grado de Maestro en Contabilidad en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; concluye que el proceso de control está compuesto de la planeación, ejecución e informe. En la planeación se establece el objetivo, alcance, se diseñan los procedimientos y técnicas, entre otras actividades. En la ejecución se aplican los procedimientos y técnicas de control para obtener evidencia suficiente, competente y relevante. En el Informe se expresa la situación del sistema.

Vega Sepúlveda E. (2008). En su tesis denominada: "El sistema de Control Interno en la empresa moderna", presentada para optar el grado de Maestro en Administración en la Universidad San Martín de Porres, concluye que el sistema de Control Interno no es el elemento perturbador de la gestión, sino todo lo contrario, es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas.

Flores González J. (2009). Lima. En el trabajo de investigación docente denominado: "El control como herramienta para la efectividad de las empresas", presentado en la Universidad Nacional del Callao; concluye que para lograr las metas y objetivos empresariales es necesario disponer de un Control Interno y externo que este no solo en el papel si no en la infraestructura de las empresas.

Romero García, A. (2004). Lima, en la tesis denominada: Deficiencias de Control Interno en el proceso de gestión institucional, presentada para optar el Grado de Maestro en administración en la Universidad Nacional Federico Villarreal; concluye

que los problemas que tiene el Control Interno previo, concurrente y posterior; no que facilita el proceso de gestión de las instituciones.

Regionales

Cornejo & Regis (2013). en su tesis para obtener el título profesional de contador público denominado: *Diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión del área de almacén de la ONG Comunidad Traperos de EMAÚS Trujillo – 2013*. El objetivo general planteado fue: demostrar que el diseño de un sistema de control interno aumenta la eficacia de manera significativa en la gestión del área de almacén de la ONG Comunidad Traperos de Emaús de la ciudad de Trujillo – Año 2013, la muestra utilizada fue: no probabilística, no aleatoria, el diseño utilizado de contrastación, las técnicas fueron de observación, las encuestas y análisis de contenido y los instrumentos fueron guía de observación directa, cuestionario y fichas bibliográficas, obteniendo los siguientes resultados: el sistema de control interno diseñado permite realizar mejoras en el área de almacén en todos sus procesos contribuyendo al desarrollo organizacional, la esquematización de los procesos desde el inicio de la unidad de transporte hasta la salida de los artículos donados, con sus respectivos formatos de apoyo permite un mayor control y transparencia de las operaciones logrando una información real y oportuna, se disminuye deficiencias administrativas y se reducen los riesgos de adulteración, logrando llegar a las metas y objetivos propuestos.

Locales

Revisando la literatura en bibliotecas y en internet, no se ha podido encontrar trabajos de investigación ni antecedentes parecidos al trabajo que estamos realizando en la localidad.

2.1.2 Gestión Empresarial

Salinas Fernandez, E. R. (2010). “Tesis - *Efectos tributarios en la Gestión de las MYPES de la actividad minera del oro en la región de Arequipa*”, señala que Las Mypes dedicadas a la minería y explotación de oro y que son formales, son afectadas económicamente por la explotación informal de mineros artesanales, quienes trabajan sin pagar impuestos; la imposibilidad de la Administración Tributaria (SUNAT), Organismos que regulan al sector minero y ausencia activa del Estado, impiden que busquen la formalidad.

Campos Encalada, S Y Loza Chávez, P. M. (2011). “Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciado en la Especialidad de Bibliotecología”. *“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO” DE LA CIUDAD DE IBARRA EN MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2011. PROPUESTA ALTERNATIVA*”. determinó que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta. La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales. No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento. *“Se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos”*.

Tipian Escobar, S. M. (2017). *“Gestión Administrativa Y La Calidad De Servicio A Usuarios De La Dirección General De Protección De Datos Personales Del Minjus - Tesis Para Optar El Grado Académico De Maestra En Gestión Pública”*. Determino que existe relación significativa y positiva entre el nivel de Gestión Administrativa, control y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016.

Cadillo Sigueñas, E. M. (2017). *“Control Interno Y La Gestión Administrativa Según El Personal De La Sede Central De Los Servicios Postales Del Perú, Lima 2016 - Tesis Para Optar El Grado Académico De Magíster En Gestión Pública”*. Determino que existe relación entre el control interno, ambiente de control, evaluación de riesgos, información, comunicación y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los Servicios Postales del Perú, 2016, evidenciándose que la relación fue significativa, afirmando que, a mayor control interno, entonces mejor gestión administrativa.

2.2 Marco teórico o Bases Teóricas

2.2.1 Control Interno

Informe Coso (2013). El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales (coso, 2013).

- El control interno está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías operaciones, información y cumplimiento.

- Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.
- Es efectuado por las personas no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- Es adaptable a la estructura de la entidad flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular. Esta definición es intencionadamente amplia. Incluye conceptos importantes que son fundamentales para las organizaciones respecto a cómo diseñar, implantar y desarrollar el control interno, constituyendo así una base para su aplicación en entidades que operen en diferentes estructuras organizacionales, sectores y regiones geográficas (coso, 2013)

Objetivos del Control Interno

El Marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- **Objetivos operativos** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Objetivos de información** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad,

oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

- **Objetivos de cumplimiento** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. (coso, 2013)

Componentes del control interno

El control interno consta de cinco componentes integrados (coso, 2013).

a) Entorno de control

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno (coso, 2013).

b) Evaluación de riesgos

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán (coso, 2013).

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Asimismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad. La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo (coso, 2013).

c) Actividades de control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza,

pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias (coso, 2013).

d) Información y comunicación

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos (coso, 2013).

e) **Actividades de supervisión**

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda (coso, 2013).

2.2.2 Teoría de Gestión

Rubio Domínguez, P. (2008). Madrid, España. *“Introducción a la Gestión Empresarial - Instituto Europeo de Gestión Empresarial”*. Señala que toda empresa o negocio existe si obtiene beneficios. Sin beneficios la empresa pierde su capacidad de crecer y desarrollarse. Como organización debe competir con otras que realizan idénticos productos o servicios. Una empresa que no obtenga beneficios, a pesar de la buena voluntad de sus gestores, *tiene que gestionar perfectamente sus recursos, tanto disponibles como obtenibles para alcanzar aquellos, tratando por todos los medios de conseguir un óptimo equilibrio entre los mismos*. En un entorno donde por lo general dichos recursos escasean, el empresario debe aplicar fórmulas para persuadir y motivar

continuamente a los inversores o fuentes de capital, para que apoyen su proyecto empresarial. La mayoría de las empresas son de propiedad privada y se las conoce como Sector Privado. Una empresa o Departamento del Estado entra dentro del Sector Público. Aunque ambos tipos de organización tienen que administrar recursos de la forma más eficaz, no ha sido preciso hasta ahora que las empresas del gobierno obtengan beneficios, porque existen diferencias entre los objetivos financieros de las empresas del sector privado y las del Gobierno. Una característica por lo general idéntica para las organizaciones de ambos sectores es la necesidad de tener en cuenta como objetivo final de su actividad al Cliente o Consumidor. En primer lugar, *el beneficio debe ser el resultado óptimo de una actividad empresarial; y este solo puede medirse al finalizar un determinado periodo. Es lo que prueba la capacidad del empresario de lograr sus objetivos.* Este beneficio sirve de *feedback* o comentario y actúa como fuerza impulsora de la gestión, estimulando la búsqueda de nuevas formas de alcanzar buenos resultados dentro de un mercado competitivo, elevando a mayores niveles de creatividad el Marketing, el diseño del producto y su distribución.

2.2.3 Teoría de micro y pequeñas empresas

MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO (2003). *LEY N° 28015 LEY DE PROMOCION Y FORMALIZACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.* Art. 2 “*Definición de Micro y Pequeña Empresa*”, señala que la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las micro y pequeñas empresas, las

cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente ley.

Características MYPE y REMYPE:

Art. 3 “Características MYPE”, señala que el número total de trabajadores:

- La microempresa denominada como REMYPE abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive.
- La pequeña empresa denominada como MYPE abarca de uno (1) hasta 100 trabajadores inclusive.

Niveles de ventas anuales:

- La microempresa REMYPE hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias UIT.
- La pequeña empresa MYPE partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 1,700 Unidades Impositivas Tributarias – UIT (MINTRA, s/f).

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y Nivel de Investigación

Tipo de Investigación fue descriptiva

Jiménez Panaque, R. (1998). La Habana. Cuba. *“METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA INVESTIGACIÓN CLÍNICA”*, señala que los estudios descriptivos se sitúan sobre una base de conocimientos más sólida que los exploratorios. En estos casos el problema científico ha alcanzado cierto nivel de claridad, pero aún se necesita información para poder llegar a establecer caminos que conduzcan al esclarecimiento de relaciones causales. El problema muchas veces es de naturaleza práctica, y su solución transita por el conocimiento de las causas, pero las hipótesis causales sólo pueden partir de la descripción completa y profunda del problema en cuestión.

3.2 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación fue No experimental.

Hernández Sampier, R. (2004), La Habana. *“Metodología de la investigación”* señala que en este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito esencial es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores.

3.3 El Universo o Población

Para la investigación presentada, se seleccionó como población la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.RL. cuenta con 05 colaboradores, y la encuesta se realizó al Gerente, Administrador, Contador

externo, secretaria y a 01 técnico los cuales se encuentran relacionados con el manejo y funcionamiento de la empresa.

3.4 Definición y operacionalización de variables

3.4.1 Control Interno

Al tratar sobre Control Interno se debe tener en cuenta que los gerentes, administradores son los más indicados para llevar eficazmente el programa de organización de métodos y procedimientos que se tengan que adoptar por la empresa con el objetivo de salvaguardar sus bienes, verificar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa.

3.4.2 Gestión Empresarial

El término gestión es un conjunto de actividades que el gestor desarrolla en la empresa con el objetivo de lograr resultados óptimos, utilizando para ellos todas las herramientas necesarias para asegurar su permanencia en el mercado.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica e instrumentos de recolección de datos se utilizará encuesta con el uso de preguntas cerradas trataremos de encontrar el estado actual de la micro empresa al no utilizar un Control Interno.

Y determinar cómo se ve afectada la gestión de la empresa a la falta de control Interno

3.6 Plan de Análisis

El Plan de análisis fue de enfoque Básico descriptivo

3.7 Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION				
CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE UNA MICRO EMPRESA (REMYPE) DEDICADA A LA COMERCIALIZACION DEL SERVICIO DE TELEVISION POR CABLE EN LA CIUDAD DE PUNO AÑO 2018"				
PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACION	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
Caracterización del Control Interno en la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018.	¿Cómo es la caracterización del control interno en la gestión de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018?	<p>Objetivos Generales Determinar la caracterización del control Interno en la Gestión de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018.</p> <p>Objetivos Específicos a) Determinar el entorno del control interno de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018. b) Determinar la evaluación de riesgos de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018. c) Determinar las actividades de control interno de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018. d) Determinar la información y comunicación la micro empresa</p>	<p>Variable 1: Caracterización del Control Interno de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018</p> <p>Variable 2 Gestión empresarial de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018</p>	<p>Tipo y Nivel de Investigación Tipo de Investigación Descriptiva Diseño de Investigación El diseño de la investigación es No experimental El Universo o Población Para el presente trabajo de investigación, se ha encuestado a los trabajadores de la microempresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. Plan de Análisis El Plan de análisis será de enfoque Básico descriptivo</p>

		<p>CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018.</p> <p>e) Determinar las actividades de supervisión la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018.</p> <p>f) Determinar la eficacia de los resultados de gestión de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. año 2018.</p>		
--	--	--	--	--

3.8 Principios Éticos

Tres principios fundamentales de la ética de la investigación

La ética de la investigación se basa en los tres principios fundamentales a continuación:

- a) Respeto por las personas
- b) Beneficencia
- c) Justicia

A estos principios se les considera universales: se aplican en todas las partes del mundo. Asimismo, no tienen límites nacionales, culturales, jurídicos o económicos. Todos los participantes en los estudios de investigación humana deben comprender y seguir estos principios.

Aunque estos principios son universales, la disponibilidad de los recursos necesarios para conservar estos principios a lo largo del proceso de investigación no es universal ni distribuida por igual. Por ejemplo, los recursos financieros que se encuentran a la disposición de un comité de ética o de una junta asesora de la comunidad quizá sean limitados. Sin embargo, estos principios deben guiar el pensamiento y el comportamiento de todas las personas que participan en la planeación, la ejecución y el patrocinio de la investigación con participantes humanos, independientemente de las limitaciones.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Presentamos los resultados obtenidos sobre la encuesta realizada al personal de la micro empresa sobre el tema desarrollado “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LA MICRO EMPRESA CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. AÑO 2018”.

ENCUESTA

Variable 1: Caracterización del Control Interno

1. ¿Considera que en la empresa donde trabaja, el entorno de control es adecuado?

TABLA 1
AMBIENTE DE CONTROL

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	1	20
No	2	40
Desconoce	2	40
Total	5	100

Fuente: Encuesta

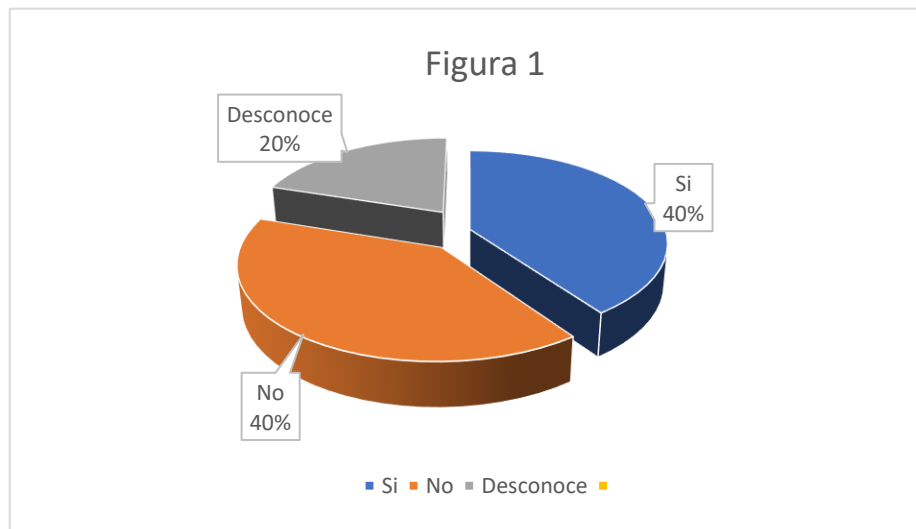


Figura 1: Ambiente de Control

Fuente: Tabla 1

Interpretación

Del 100% de los encuestados sobre si era adecuado el control interno en su empresa 40% señalaron que, si era apropiado, 40 % respondieron que no y 20% señalaron que no sabían o desconocían.

2. ¿Hay Evaluación de Riesgos constantes en la empresa?

TABLA 2
EVALUACION DE RIESGOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	1	20
No	3	60
Desconoce	1	20
Total	5	100

Fuente: Encuesta

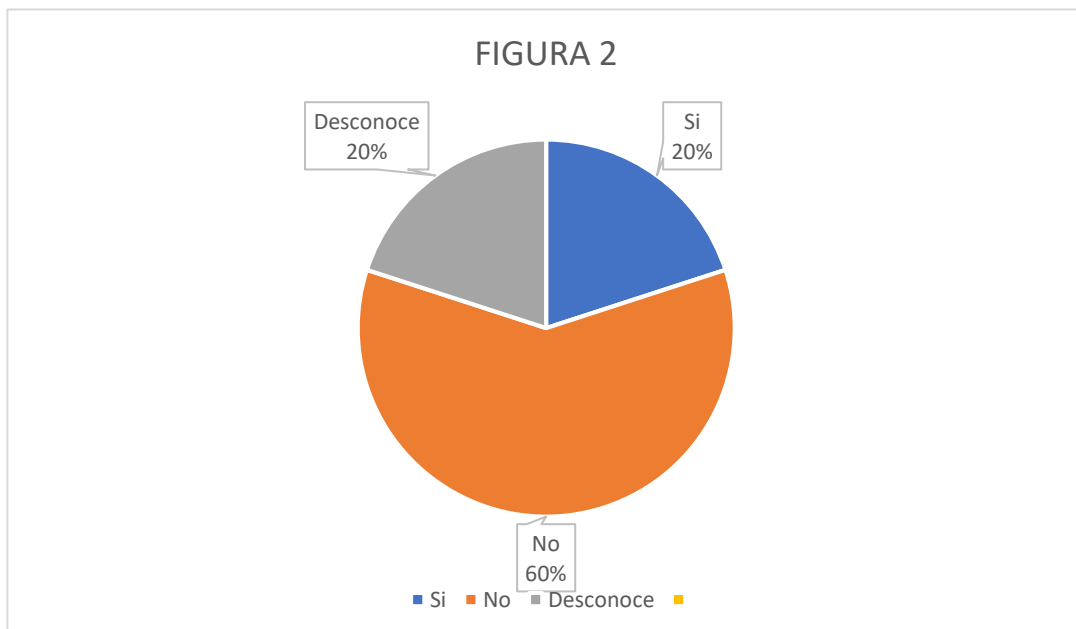


Figura 2: Evaluación de Riesgos

Fuente: Tabla 2

Interpretación

Sobre si existía en la empresa evaluación de riesgos 20% señalaron que, si había evaluación de riesgos, el 60% señalaron que no había evaluación de riesgos mientras que el 20% indicaron que desconocían la existencia de evaluación de riesgos

3. ¿Indique si en la empresa es importante que se efectúen un control Interno?

TABLA 3
ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	4	80
No	0	0
Desconoce	1	20
Total	5	100

Fuente: Encuesta

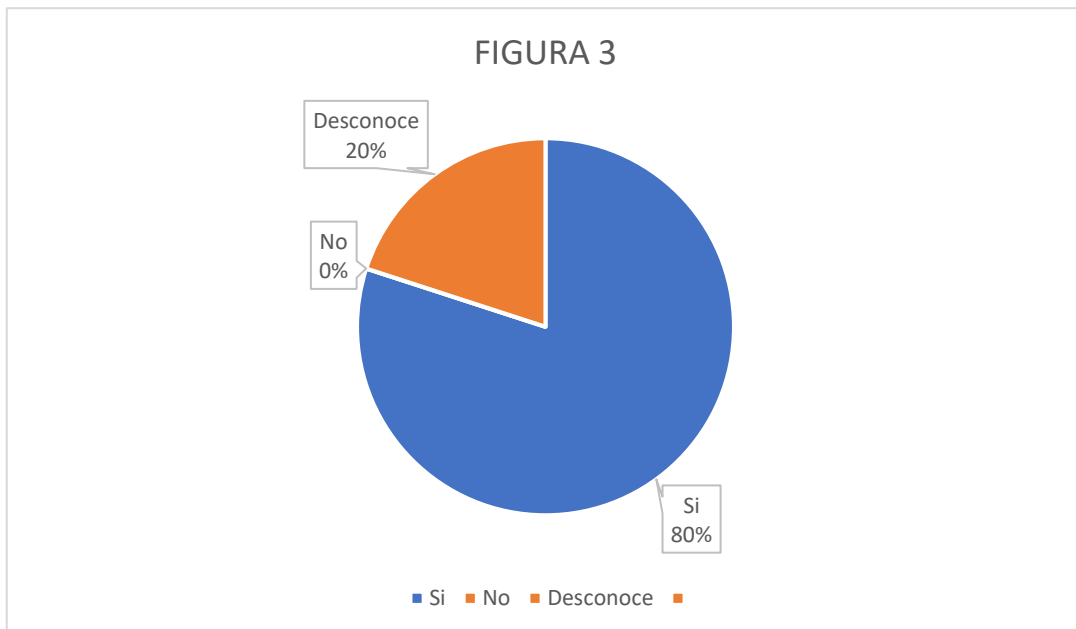


Figura 3: Importancia de Actividades de Control Interno

Fuente: Tabla 3

Interpretación

Al preguntar sobre si creían si era importante las actividades de control Interno el 80% señalaron que si mientras el 20% indicaron desconocer del tema.

4. ¿Indique Si hay información y comunicación constante de parte de la empresa y sus colaboradores?

TABLA 4
INFORMACION Y COMUNICACIÓN

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	2	40
No	3	60
Desconoce	0	0
Total	5	100

Fuente: Encuesta

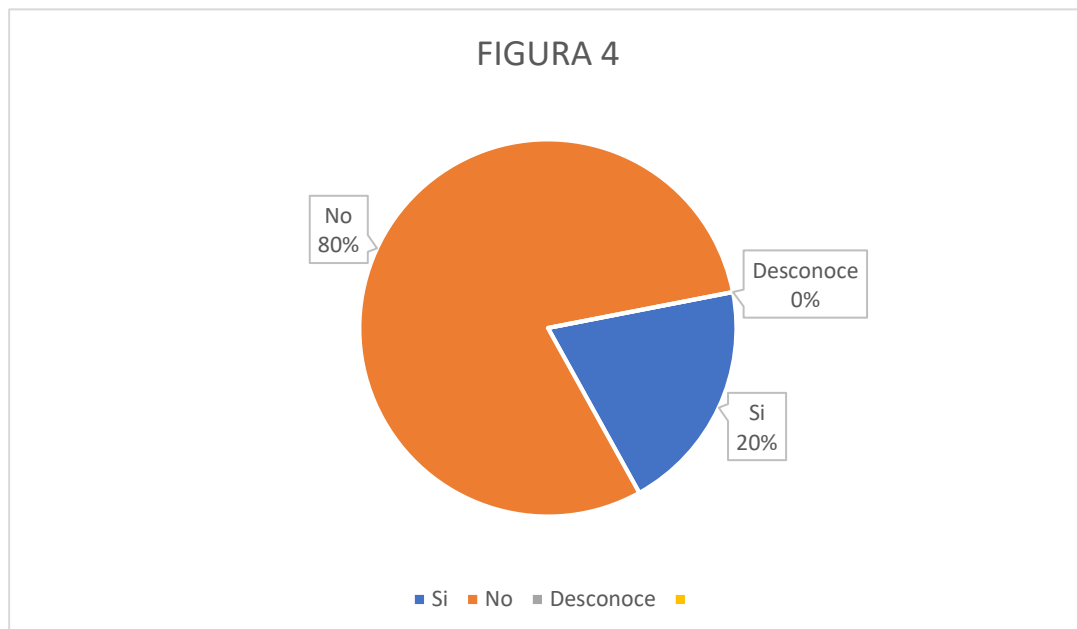


Figura 4: Información y Comunicación

Fuente: Tabla 4

Interpretación

Al preguntarles si había información y comunicación con los colaboradores 80% señalaron que no había buena comunicación, el 20% señalaron que sí.

5. ¿Cree que la supervisión de la empresa es eficaz?

TABLA 5
SUPERVISION

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	0	0
No	4	80
Desconoce	1	20
Total	5	100

Fuente: Encuesta

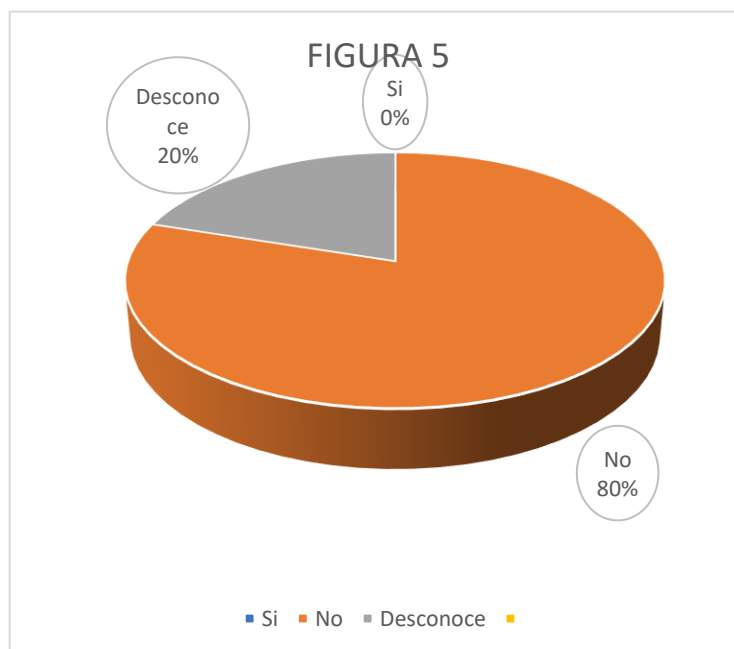


Figura 5: Supervisión Eficaz

Fuente: Tabla 5

Interpretación

Al preguntar sobre si la supervisión actual que tenían en la empresa era eficaz 80% respondieron que no mientras que el 20% indicaron desconocer sobre la eficacia de la supervisión.

6. ¿Sabe si hay seguimiento a las medidas de control interno?

TABLA 6
SEGUIMIENTO A MEDIDAS DE CONTROL

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	0	0
No	2	40
Desconoce	3	60
Total	5	100

Fuente: Encuesta

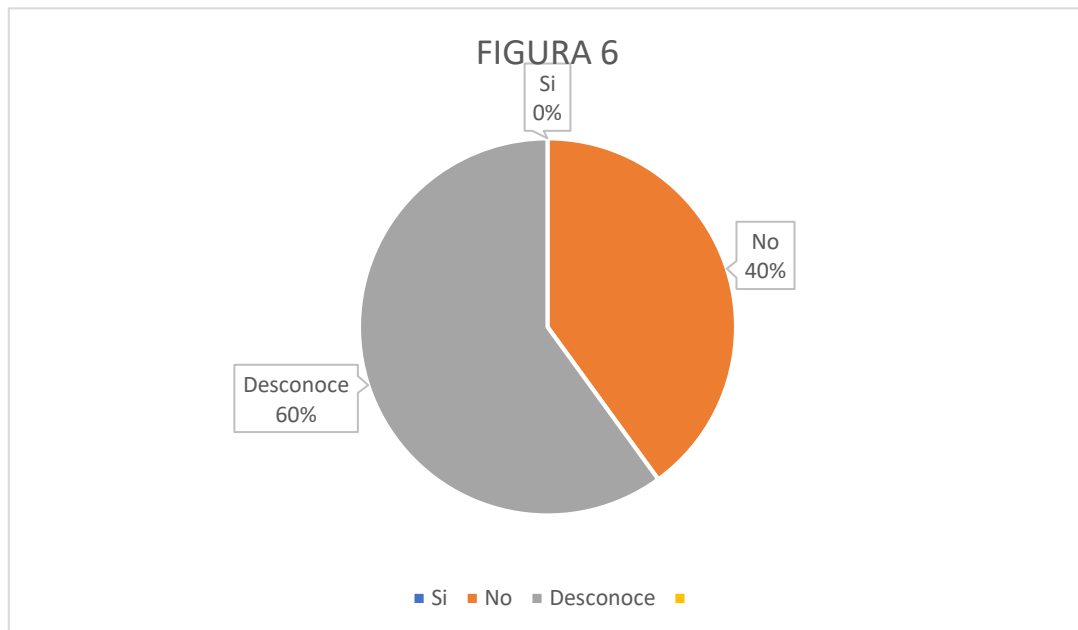


Figura 6: Seguimiento a las medidas de control

Fuente: Tabla 6

Interpretación

Al preguntar sobre si había seguimiento a medidas de Control, el 40% dijeron que no, el 60% indicaron que desconocían del tema.

7. ¿Considera que es importante que en la empresa mantenga una influencia de control interno?

TABLA 7
INFLUENCIA DE CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	2	40
No	0	0
Desconoce	3	60
Total	5	100

Fuente: Encuesta

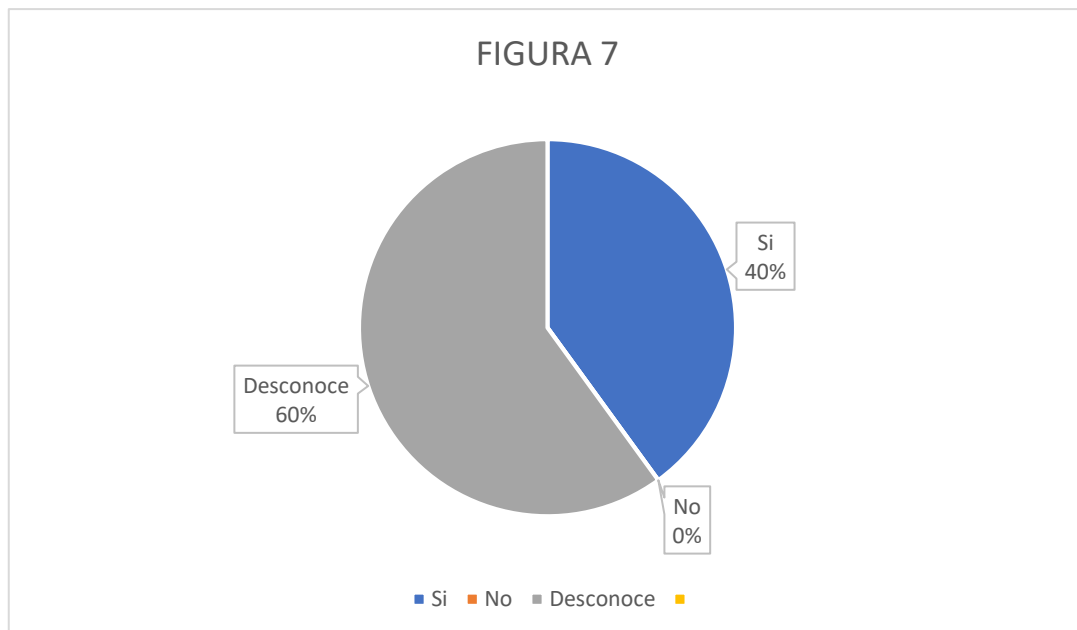


Figura 7: Importancia de la Influencia del Control Interno

Fuente: Tabla 7

Interpretación

Al preguntar si la empresa debería mantener una influencia de control, el 40% señalaron que sí, mientras el 60% indicaron desconocer del tema.

Variable 2: Gestión Empresarial

8. ¿Señale si en la empresa se han establecido metas y objetivos?

TABLA 8
OBJETIVOS Y METAS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	3	60
No	0	0
Desconoce	2	40
Total	5	100

Fuente: Encuesta

Variable 2: Gestión Empresarial

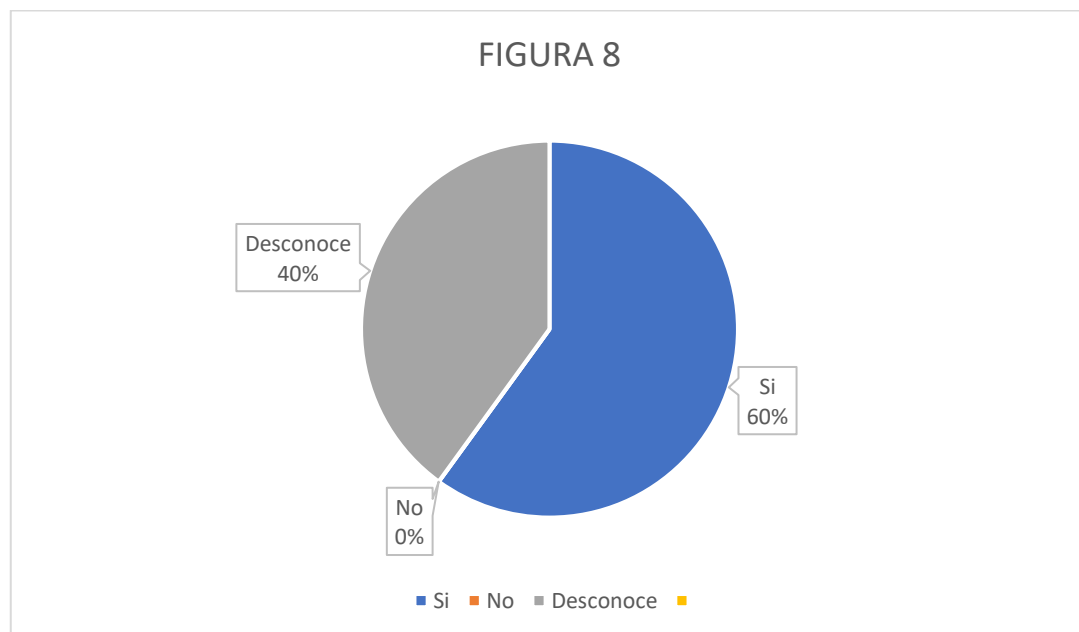


Figura 8: Objetivos y Metas

Fuente: Tabla 8

Interpretación

A la pregunta si la empresa contaba con objetivos y metas el 60% señalaron que sí, mientras que el 40% indicaron desconocer si la empresa tenía metas y objetivos.

9. ¿Los resultados alcanzados son los planificados por su empresa?

TABLA 9
RESULTADOS PREVISTOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	0	0
No	3	60
Desconoce	2	40
Total	5	100

Fuente: Encuesta

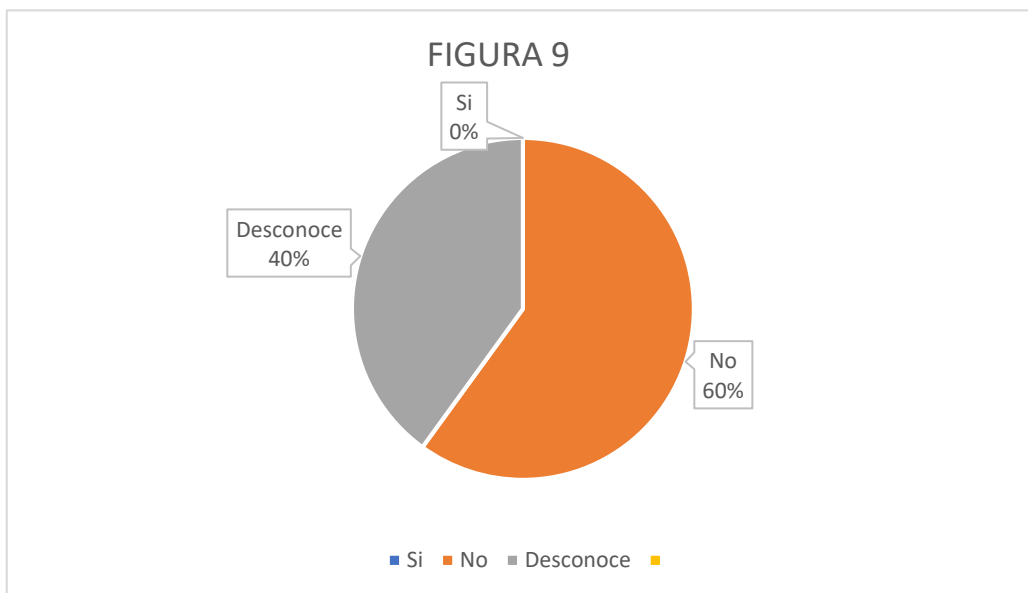


Figura 9: Resultados Previstos

Fuente: Tabla 9

Interpretación

A la pregunta si los resultados previstos eran los esperados el 60% manifestó que no, mientras el 40% indicaron que desconocían.

10. ¿Precise si la gestión efectuada por la empresa es Eficiente?

TABLA 10
EFICIENCIA Y EFICACIA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	1	20
No	4	80
Desconoce	0	0
Total	5	100

Fuente: Encuesta

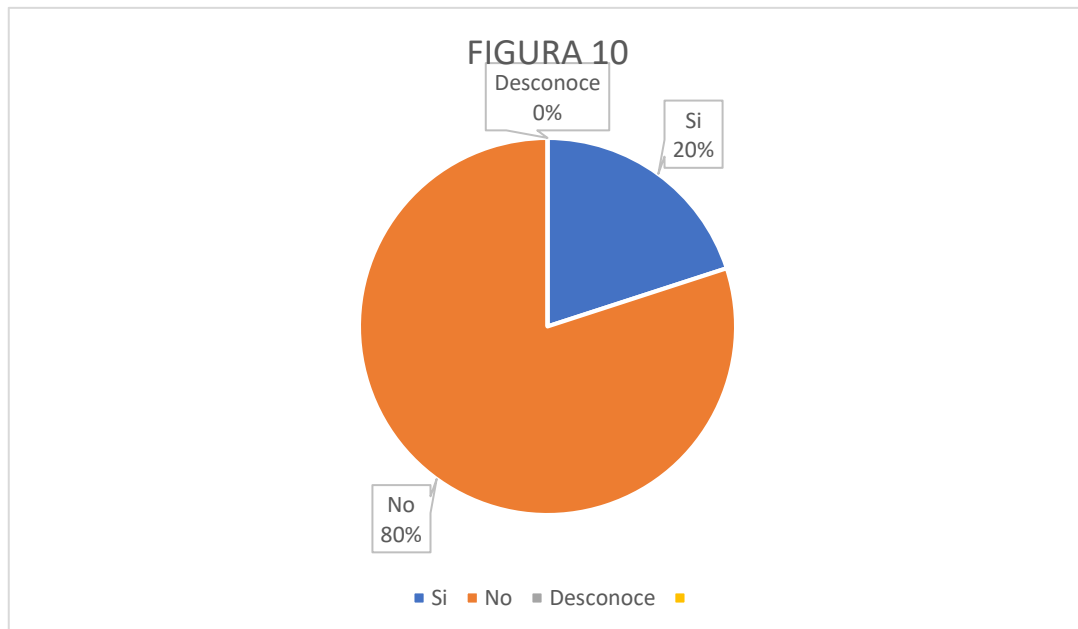


Figura 10: Gestión de la Micro empresa Eficiente y Eficaz

Fuente: Tabla 10

Interpretación

A la pregunta si creían que la gestión de la empresa era eficiente el 20% dijo si, mientras que la mayoría que es el 80% dijeron NO.

¿Cree que la gestión que se realiza en la empresa se basa en un plan estratégico?

TABLA 11
ESTRATEGIAS EMPRESARIALES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	1	20
No	2	40
Desconoce	2	40
Total	5	100

Fuente: Encuesta

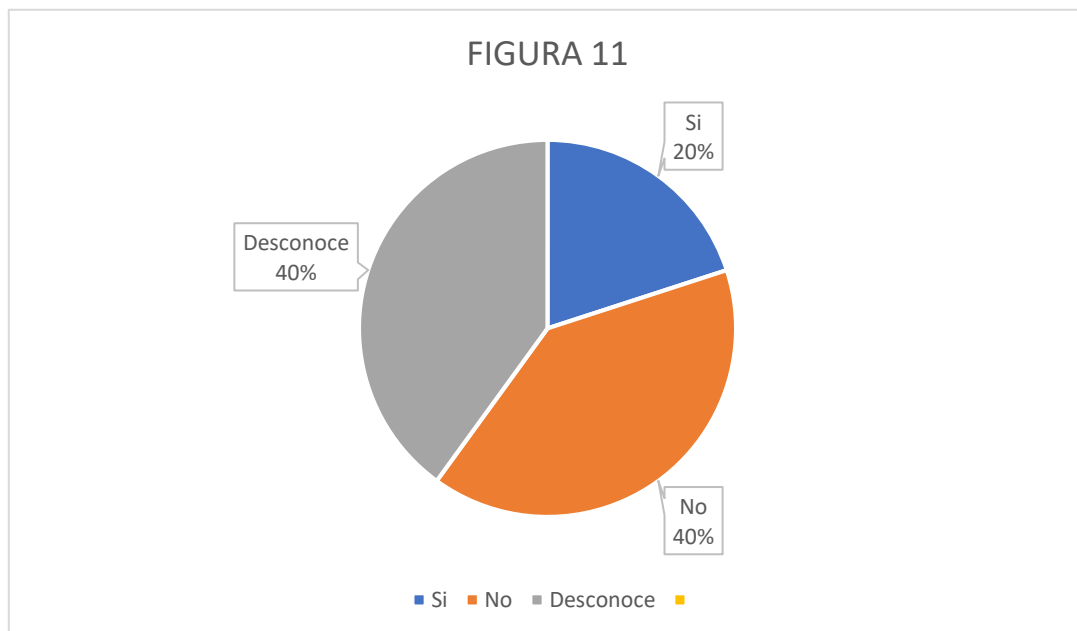


Figura 11: Estrategias empresariales Apropriadas

Fuente: Tabla 11

Interpretación

A la pregunta sobre si las estrategias empresariales efectuadas eran las más apropiadas el 20% señalaron que si, el 40% indicaron que no, mientras que el 40% indicaron desconocer del tema.

11. ¿Considera los procesos realizados en su Micro empresa son coherentes?

TABLA 12
PROCESOS EN LA MICRO EMPRESA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	1	20
No	2	40
Desconoce	2	40
Total	5	100

Fuente: Encuesta

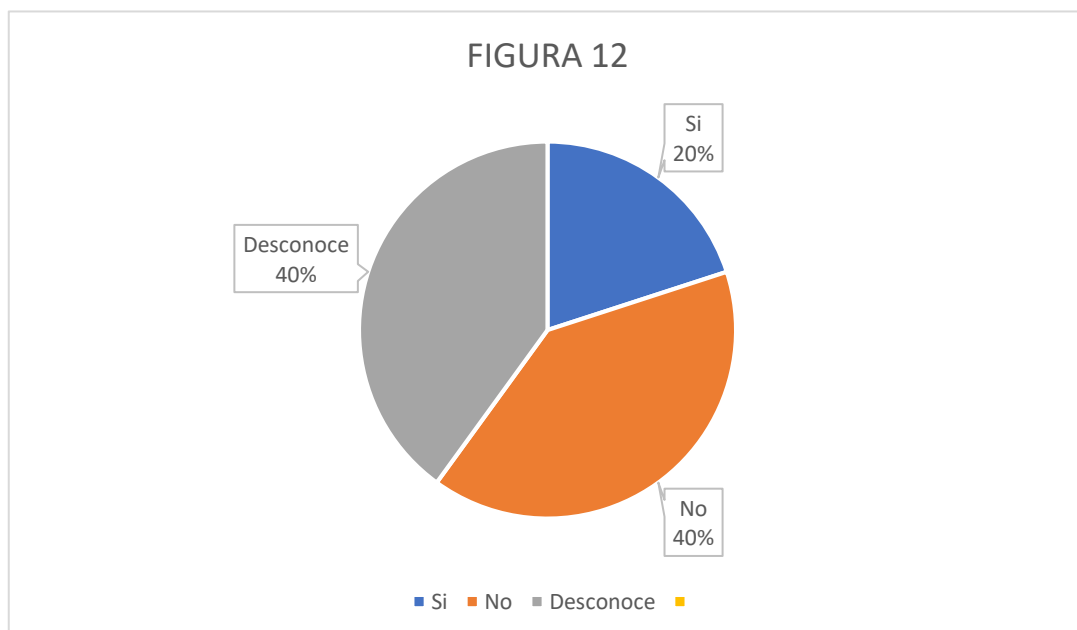


Figura 12: Procesos en la Microempresa coherentes

Fuente: Tabla 12

Interpretación

Al preguntarles sobre la coherencia de los procesos en la Microempresa el 40% señalaron que no eran coherentes, el 20% dijeron que si, y un 40% indicaron que desconocían del tema.

12. ¿Señale si los servicios que la empresa ofrece son de aceptación en la localidad?

TABLA 13
CALIDAD COMPETITIVA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	3	60
No	2	40
Desconoce	0	0
Total	5	100

Fuente: Encuesta

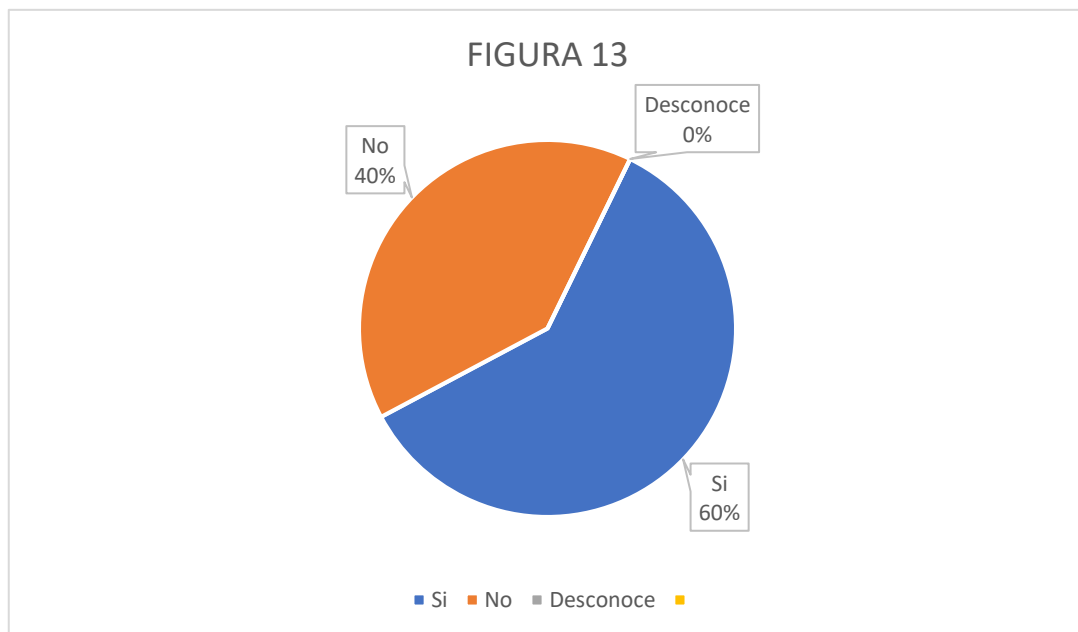


Figura 13: Aceptación y Calidad Competitiva

Fuente: Tabla 13

Interpretación

Al preguntar sobre si la microempresa era competitiva en la localidad el 60% señalaron que sí, el 40% manifestaron que no.

13. ¿cree que los resultados por la gestión de la empresa son satisfactorios?

TABLA 14
RESULTADOS DE GESTION

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Si	1	20
No	2	40
Desconoce	2	40
Total	5	100

Fuente: Encuesta

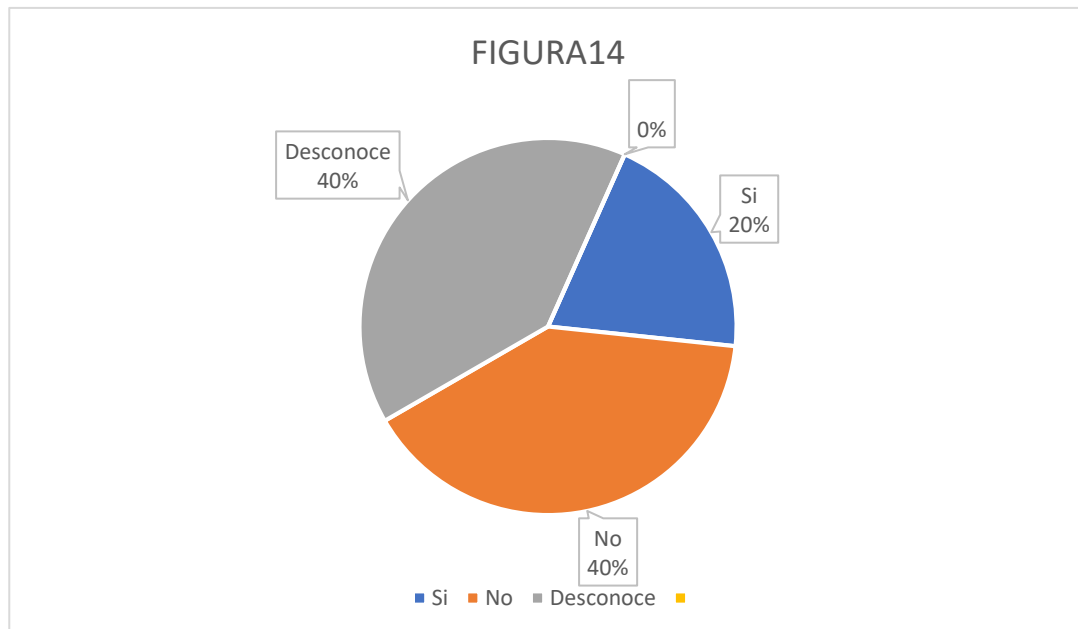


Figura 14: Alcance de Resultados de Gestión

Fuente: Tabla 14

Interpretación

Al preguntar sobre los resultados de gestión obtenidos el 20% señalaron que sí, el 40% manifestaron que no, y el 40% indicaron que desconocían.

4.2 Análisis De Los Resultados

TABLA 15
VARIABLE 1 CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO

Aternativas	Tabla 1	Tabla 2	Tabla 3	Tabla 4	Tabla 5	Tabla 6	Tabla 7	Total	%
Si	1	1	4	2	0	0	2	10	29
No	2	3	0	3	4	2	0	14	40
Desconoce	2	1	1	0	1	3	3	11	31
Total	5	5	5	5	5	5	5	35	100

Fuente: Encuesta

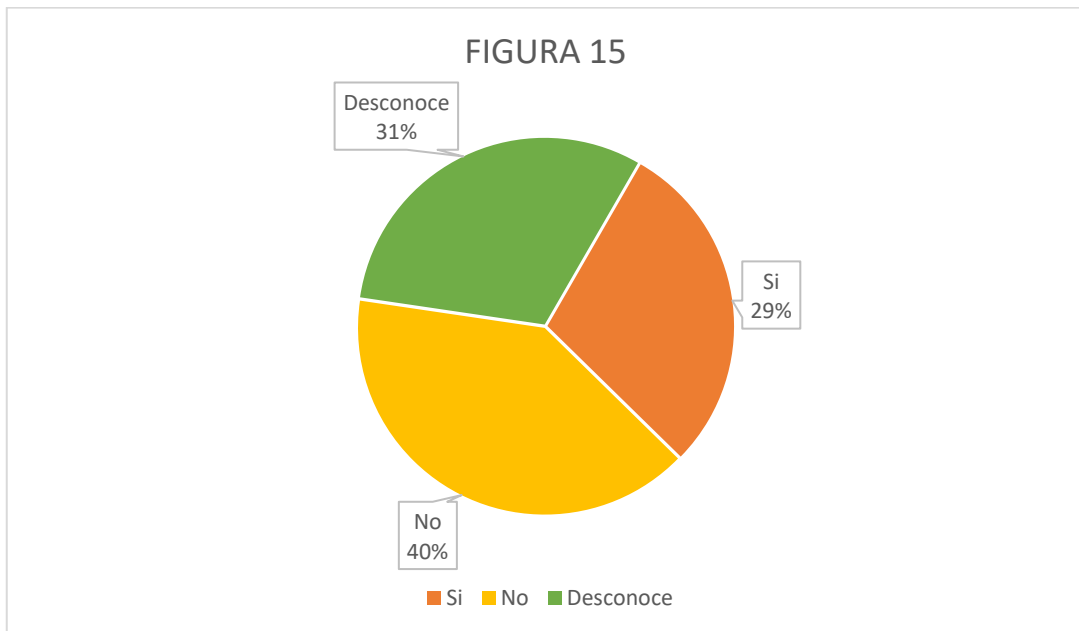


Figura 15: Caracterización del Control interno

Fuente: Tabla 15

Interpretación

Según procesamiento de variables podemos notar que la variable 1 Control Interno podemos notar que un 40% respondieron no, el 29% respondieron que si, el 31% dijeron desconocer cualquier actividad relacionada al control Interno de la empresa.

TABLA 16
VARIABLE 2 GESTION EMPRESARIAL

Aternativas	Tabla 8	Tabla 9	Tabla 10	Tabla 11	Tabla 12	Tabla 13	Tabla 14	Total	%
Si	3	0	1	1	1	3	1	10	28
No	0	3	4	2	2	2	2	15	43
Desconoce	2	2	0	2	2	0	2	10	29
Total	5	5	5	5	5	5	5	35	100

Fuente: Encuesta

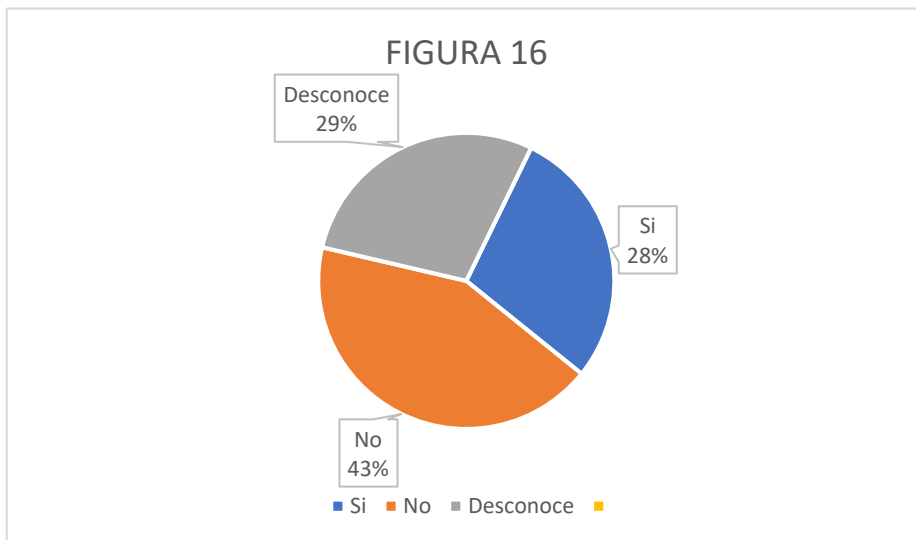


Figura 16: Gestión Empresarial

Fuente: Tabla 16

Interpretación

Según procesamiento de variables podemos notar que un 43% respondieron que no a la encuesta efectuada por Gestión Empresarial, el 28% dijeron que si y el 29% dijeron desconocer que hubiera un sistema de Gestión Empresarial eficiente.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

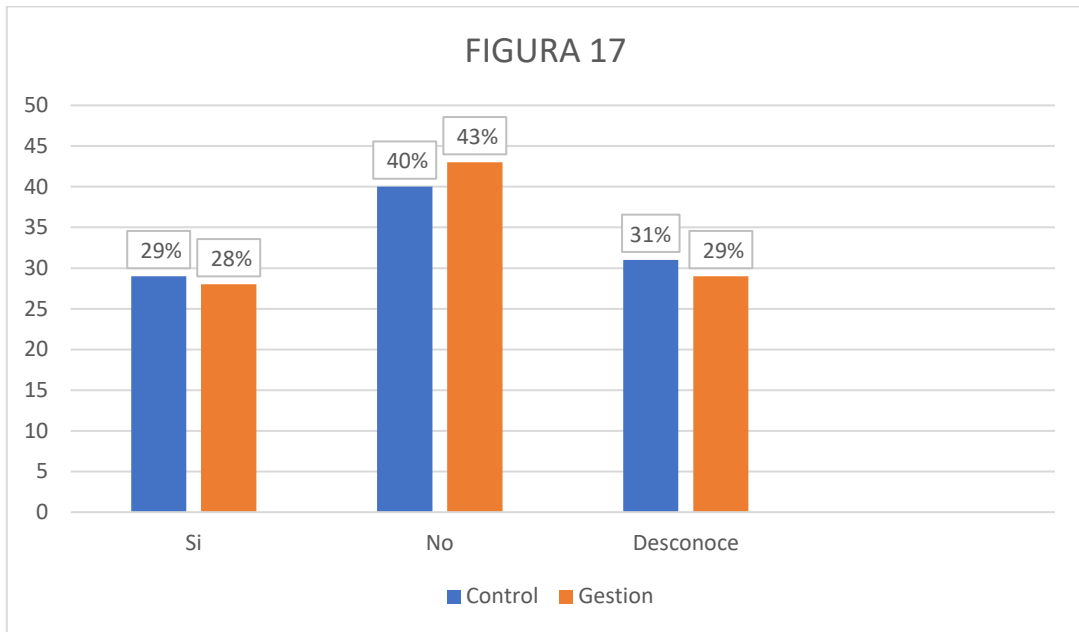


Figura 17: Análisis de los Resultados

Fuente: Tabla 15, Tabla 16

Interpretación

Según procesamiento de variables podemos notar que existe una similitud en los resultados obtenidos entre las variables 1 Control Interno y la Variable 2 Gestión, podemos notar que un 40% respondieron no a la variable Control Interno y un 43% respondieron que no a la variable de Gestión, Un 29% respondieron que si a la variable de Control Interno y 28% dijeron que no a la variable de Gestión, concluyendo que ambas variables funcionan de la mano y que para que haya una mejor Gestión la micro empresa debe contar con un Control Interno, esto ayudaría a que sus resultados sean los más óptimos en la micro empresa.

Variable 1: Caracterización del Control Interno

Tabla 1

Del 100% de trabajadores encuestados el 20% manifestaron que si es adecuado el control interno en la empresa mientras que el 40% indicaron que no lo era y un 40% señalaron que desconocían.

Tabla 2

Del 100% de trabajadores encuestados el 20% manifestaron que si había evaluación de riesgos mientras que el 60% indicaron que no lo había y un 20% señalaron que desconocían.

Tabla 3

Del 100% de trabajadores encuestados el 80% manifestaron que creían que, si es importante que se realicen un control interno en la empresa, el 20% señalaron que desconocían.

Tabla 4

Del 100% de trabajadores encuestados el 40% manifestaron que si hay comunicación constante entre la empresa y sus colaboradores, el 60% indicaron que no lo había.

Tabla 5

Del 100% de trabajadores encuestados el 80% manifestaron que no había supervisión en la empresa mientras que el 20% señalaron que desconocían.

Tabla 6

Del 100% de trabajadores encuestados el 20% manifestaron que si sabían que si se hacían seguimiento a las medidas de control en la empresa mientras que el 60% señalaron que desconocían.

Tabla 7

Del 100% de trabajadores encuestados el 40% manifestaron que si era importante la influencia del control en la empresa mientras que el 60% indicaron que desconocían. Donde 03 son administrativos y 02 colaboradores técnicos.

Variable 2: Gestión Empresarial**Tabla 8**

Del 100% de trabajadores encuestados el 60% manifestaron que si se habían establecido metas y objetivos mientras que el 40% indicaron que desconocían.

Tabla 9

Del 100% de trabajadores encuestados el 60% manifestaron que no se habían logrado los resultados esperados mientras que el 40% señalaron que desconocían.

Tabla 10

Del 100% de trabajadores encuestados el 20% manifestaron que si era eficiente y eficaz la gestión realizada en la empresa mientras que el 80% indicaron que no lo era.

Tabla 11

Del 100% de trabajadores encuestados el 20% manifestaron que las estrategias empresariales si eran apropiadas mientras que el 40% indicaron que no lo era y un 40% señalaron que desconocían.

Tabla 12

Del 100% de trabajadores encuestados el 20% manifestaron que los procesos realizados si eran adecuados y coherentes mientras que el 40% indicaron que no lo era y un 40% señalaron que desconocían.

Tabla 13

Del 100% de trabajadores encuestados el 60% manifestaron que los servicios que ofrecían eran competentes y que si tenían aceptación mientras que el 20% indicaron que no tenían aceptación y no eran muy competentes.

Tabla 14

Del 100% de trabajadores encuestados el 20% manifestaron que si se estaban alcanzado los resultados de gestión en la micro empresa mientras que el 40% indicaron que no y un 40% señalaron que desconocían.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Según los resultados obtenidos en la presente investigación vistos en tablas 15 y tabla 16 (Imagen 15) podemos concluir:

Variable 1: Control Interno

- a) Que el ambiente de control de la micro empresa no es la adecuada ya que esta funciona sin un conocimiento completo y con capital mínimo.
- b) Que la micro empresa no tiene un departamento adecuado que se encargue de la evaluación de riesgos.
- c) Que la micro empresa cuenta con un sistema de control propio, aunque no optimo en su utilización.
- d) Que la micro empresa no cuenta con una información y que no existe comunicación fluida con sus colaboradores.
- e) Que la micro empresa no cuenta con una supervisión que sea eficaz

Variable 2: Gestión empresarial

- f) Que los resultados de gestión de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. no es lo esperado.

Podemos concluir que los resultados obtenidos de las variables de Control Interno y Gestión nos indican que la influencia entre ambas es predominante para obtener

mejores resultados en la Gestión de la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. cumpliéndose lo que menciona (CADILLO SIGUEÑAS, 2017) (...) *“afirmando que, a mayor control interno, entonces mejor gestión administrativa”*.

5.2 Recomendaciones

Variable 1: Control Interno

Podemos recomendar que la micro empresa CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. si bien es cierto es pequeña en su estructura, tendría un mejor resultado si implementara un sistema de control interno adecuado para la gestión, ya que con ello podría lograr que la empresa sea más competitiva y eficaz en su desarrollo, comprometer a toda la organización en su implementación sería una solución para minimizar la carga de responsabilidades al delegarlas a sus colaboradores y sirva de apoyo a la búsqueda de la formalización total ante las leyes tributarias y laborales del país.

Esto sería un apoyo positivo en la gestión y tendría una mejor aceptación en el mercado. Y las oportunidades de poder ingresar a incentivos empresariales y/o financieros y tener mejor acogida en el mercado local.

Variable 2: Gestión Empresarial

Recomendamos mejorar las metas y objetivos sobre la base de un sistema de control interno, conseguir una mejor comunicación e interacción con sus colaboradores, ya que ellos también son parte de la empresa y que su crecimiento depende también de su buen desempeño.

Juntos, toda la organización podrá lograr cualquier cambio en la política de gestión de la empresa, recordar de que si no están enterados de las metas y objetivos que la empresa planifica no se involucraran demasiado y los resultados no serían muy buenos para la empresa.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Referencias Bibliográficas.

- ALVARADO VELETANGA, M. A. (2011). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO, APLICADO A LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES EN LA CIUDAD DE CUENCA TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL título de ingeniería en Contabilidad y auditoría*. Ecuador.
- CADILLO SIGUEÑAS, E. M. (2017). *Control Interno Y La Gestión Administrativa Según El Personal De La Sede Central De Los Servicios Postales Del Perú, Lima 2016 - Tesis Para Optar El Grado Académico De Magíster En Gestión Pública*. Lima.
- CAMPOS ENCALADA, S. y. (2011). *INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL "PEDRO MONCAYO" DE LA CIUDAD DE IBARRA EN MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2011. PROPUESTA ALTERNATIVA*. Pedro Moncayo.
- CARRASCO MAMANI, B. L. (2006). *Incidencia del funcionamiento del Control Interno en la Políticas Crediticias y de Cobranza en el comportamiento de las actividades de una empresa comercializadora de maquinaria, de la Universidad de San Martín de Porres*. Lima.
- coso. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. España: Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf.
- EMPLEO, M. D. (2003). *LEY N° 28015 LEY DE PROMOCION Y FORMALIZACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA*. Lima.
- Escalante Castro, E. (2008). *El proceso de control en la gestión institucional*. Lima, Perú.
- Flores González, J. (2009). *El Control como herramienta para la efectividad de las empresas*. Lima.
- Flores, C. G. (2006). *Diseño de Control Interno para la*. Hidalgo, Mexico.
- Hernández Sampier, R. (2004). *Metodología de la investigación recuperado de https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_no_experimental*. La Habana: Editorial Felix varela.
- Jiménez Panaque, R. (1998). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA INVESTIGACIÓN CLÍNICA*. Habana.
- Melgarejo Cárdenas, N. P. (2016). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016*. Chota.
- Misari. (2012). *El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita*. Lima.

- Mongrio. (2002). *informe de monografía de sistema de Control Interno con el objetivo de evaluar Control Interno de empresas nacionales*. Nicaragua.
- Obispo Chumpitaz, D. y. (2015). *Caracterización del control Interno en la Gestión de las empresas comerciales del Peru 2013*. Lima.
- PAZ CUADROS, M. L. (2009). *El Control Interno de Gestión de las Clinicas Privadas de Lima Metropolitana*. Lima.
- Regis, C. &. (2013). *Diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión del área de almacén de la ONG Comunidad Traperos de EMAÚS Trujillo – 2013*. Trujillo.
- Rojas Díaz, W. O. (2007). *TESIS DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS Presentada a la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Guatemala.
- Romero García, A. (2004). *Deficiencias de Control Interno en el proceso de gestión institucional, presentada para optar el Grado de Maestro en administración en la Universidad Nacional Federico Villarreal*. Lima.
- Rubio Domínguez, P. (2008). *Introducción a la Gestión Empresarial - Instituto Europeo de Gestión Empresarial*. Madrid.
- Salazar Catalán, L. K. (2014). *EL CONTROL INTERNO: HERRAMIENTA INDISPENSABLE PARA*. Lima.
- SALINAS FERNANDEZ, E. R. (2010). *Efectos tributarios en la Gestión de las MYPES de la actividad minera del oro en la región de Arequipa*. Arequipa.
- Sánchez, H. &. (2013). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013*. Trujillo.
- Segovia. (2011). *Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno para la C÷ia. Ltda*. Quito.
- TIPIAN ESCOBAR, S. M. (2017). *Gestión Administrativa Y La Calidad De Servicio A Usuarios De La Dirección General De Protección De Datos Personales Del Minjus - Tesis Para Optar El Grado Académico De Maestra En Gestión Pública*. Minjus.
- Torres, H. &. (2007). *Propuesta de Mejora en el sistema de control interno del inventario de la empresa Cenprofot C.A. para lograr eficiencia en el control de existencia de materiales y productos fotograficos*. Burbula.
- Torres, R. &. (2017). *Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa FAMIFARMA S.A.C. y su efecto en las ventas año 2,014*. Trujillo.
- Vega Sepúlveda, E. (2008). *El Sistema de Control Interno en la empresa moderna*. Lima.
- Vizueté, V. &. (2011). *Diseño de Un Control Interno de Inventario para la empresa XYZ*. Mulagro.

Zobeida. (2007). *Evaluación del control interno del departamento de almacén del centro Estatal de coordinación Falcón del ministerio del poder popular para la infraestructura*. Punto Fijo.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

ENCUESTA

La presente técnica de la encuesta busca recoger información sobre el tema del proyecto CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE LA MICRO EMPRESA CABLERED TELECONSTRUCCIONES E.I.R.L. AÑO 2018; se pide que pueda responder las preguntas planteadas, marcar con (X) a las alternativas que Ud. Cree por conveniente, la presente encuesta es totalmente anónima, gracias por su colaboración.

1. ¿Considera que en la empresa donde trabaja, el entorno de control es adecuado?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |
| Desconoce | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Hay Evaluación de Riesgos constantes en la empresa?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |
| Desconoce | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Indique si en la empresa es importante que se efectúen un control Interno?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> |
| No | <input type="checkbox"/> |
| Desconoce | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Indique Si hay información y comunicación constante de parte de la empresa y sus colaboradores?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Desconoce	<input type="checkbox"/>

5. ¿Cree que la supervisión de la empresa es eficaz?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Desconoce	<input type="checkbox"/>

6. ¿Sabe si hay seguimiento a las medidas de control interno?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Desconoce	<input type="checkbox"/>

7. ¿Considera que es importante que en la empresa mantenga una influencia de control interno?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Desconoce	<input type="checkbox"/>

8. ¿Señale si en la empresa se han establecido metas y objetivos?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Desconoce	<input type="checkbox"/>

9. ¿Los resultados alcanzados son los planificados por su empresa?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Desconoce	<input type="checkbox"/>

10. ¿Precise si la gestión efectuada por la empresa es Eficiente?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Desconoce	<input type="checkbox"/>

11. ¿Cree que la gestión que se realiza en la empresa se basa en un plan estratégico?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Desconoce	<input type="checkbox"/>

12. ¿Considera los procesos realizados en su Micro empresa son coherentes?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Desconoce	<input type="checkbox"/>

13. ¿Señale si los servicios que la empresa ofrece son de aceptación en la localidad?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Desconoce	<input type="checkbox"/>

14. ¿cree que los resultados por la gestión de la empresa son satisfactorios?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Desconoce	<input type="checkbox"/>