

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA  
EMPRESA MC PROMOTORES Y CONSTRUCTORES  
S.A.C DE JULIACA, 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO

AUTORA:

BR. TANIA MAYUMI CHOQUEPATA QUISPE

ASESOR:

MGTR. INDALECIO HUARANCA QUINO

JULIACA – PERU

2019



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA  
EMPRESA MC PROMOTORES Y CONSTRUCTORES

S.A.C DE JULIACA, 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO

AUTORA:

BR. TANIA MAYUMI CHOQUEPATA QUISPE

ASESOR:

MGTR. INDALECIO HUARANCA QUINO

JULIACA – PERU

2019

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

Dra. Erlinda Rosario Rodríguez Cribilleros

**PRESIDENTE**

Mgtr. Edgar Washington Palaco Charaja

**SECRETARIO**

CPC. Frank Efrain Blanco Mamani

**MIEMBRO**

Mgtr. Indalecio Huaranca Quino

**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

A la empresa MC Promotores y Constructores SAC por su disposición permanente y el aporte de la información necesaria para realizar satisfactoriamente la investigación.

A los evaluadores de la Universidad Uladech católica por sus aportes y recomendaciones hechas que ayudaron a la mejora del presente.

## **DEDICATORIA**

Un logro más alcanzado, un paso más cerca de mis metas, dedico este triunfo a Dios y mi familia que siempre me han apoyado en mis decisiones.

También va dedicado a las personas que Dios pone en el camino, para quienes nos ayudan a levantarnos después de cada tropiezo, para quienes me hacen recordar que hay cosas por las que vale la pena luchar y que para lograr el éxito hay que sacrificar.

## **RESUMEN**

La presente tesis: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA MC PROMOTORES Y CONSTRUCTORES SAC DE JULIACA 2018**, es del tipo cuantitativo con un diseño del tipo descriptivo, y tuvo como finalidad el determinar las características del control interno en la empresa mencionada. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, la cual constaba de un cuestionario de 31 preguntas relacionadas a los 5 componentes del control interno. La encuesta fue realizada a un total de 20 personas pertenecientes a dicha empresa. El análisis y procesamiento de la información fue realizada en el software Microsoft Excel versión 2016. Como resultado de la investigación, se determinó que el control interno dentro de la empresa es inadecuadamente eficiente, debido a que obtuvo un puntaje de 71.6, de un rango del 0 al 124. Además, se analizó cada componente por separado donde los componentes, tiene también una calificación de inadecuadamente eficientes, siendo el componente de actividades de supervisión el que tuvo el menor puntaje, el cual fue de 63.55, de un rango del 0 al 124.

**Palabras claves:** caracterización, control interno, empresa.

## **ABSTRACT**

The present thesis: *CARACTERIZATION OF THE INTERNAL CONTROL IN THE COMPANIES MC PROMOTORES Y CONSTRUCTORES SAC DE JULIACA* 2018, is of the quantitative type with a design of the descriptive type, and had as purpose the determination of the characteristics of the internal control in the aforementioned company. For data collection, the survey technique was used, which consisted of a questionnaire of 31 questions related to the 5 components of internal control. The survey was conducted to a total of 20 people belonging to that company. The analysis and processing of the information was done in the software Microsoft Excel version 2016. As a result of the investigation, it was determined that the internal control within the company is inadequately efficient, because it obtained a score of 71.6, from a range of In addition, each component was analyzed separately where the components are also rated as inadequately efficient, with the component of supervisory activities having the lowest score, which was 63.55, from 0 to 124

Keywords: characterization, internal control, company.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS Y CUADRO .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	4
2.1 Antecedentes .....	4
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	4
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	4
2.1.3 Antecedentes regionales .....	5
2.1.4 Antecedentes locales .....	6
2.2 Marco teórico. ....	6
2.2.1 Definición del Control Interno. ....	6
2.2.2 Categorías de los Objetivos dentro del Control Interno. ....	7
2.2.3 Componentes y principios del control interno: .....	8
2.2.4 Roles y Responsabilidades del control interno.....	16



2.2.5 Limitaciones de la eficacia de control interno .....	17
2.2.6 La empresa.....	17
2.2.6 Objetivos de la empresa.....	17
2.2.8 La gestión en la empresa .....	18
III. METODOLOGÍA .....	19
3.1 Diseño de investigación .....	19
3.1.1 Método .....	19
3.1.2 Diseño.....	20
3.2 Población y muestra.....	20
3.3.1 Población .....	20
3.3.2 Muestra.....	22
3.3 Definición y operacionalización de variables .....	22
3.4 Técnicas e instrumentos.....	25
3.4.1. Técnicas.....	25
3.4.2. Instrumentos .....	25
3.5 Plan de análisis.....	25
3.6 Matriz de consistencia .....	25
3.7 Principios éticos .....	27

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	28
4.1 Resultados .....	28
4.1.1 Resultado del entorno de control .....	28
4.1.2 Resultado de la evaluación de riesgos .....	29
4.1.3 Resultado de las actividades de control .....	30
4.1.4 Resultado de la información y comunicación.....	31
4.1.5 Resultado de las actividades de supervisión.....	32
4.2 Análisis de resultados.....	33
4.2.1 Análisis del componente entorno de control .....	33
4.2.2 Análisis del componente evaluación de riesgo.....	35
4.2.3 Análisis del componente actividades de control .....	37
4.2.4 Análisis del componente información y comunicación.....	39
4.2.5 Análisis del componente actividades de supervisión .....	41
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	43
5.1. Conclusiones .....	43
5.1.1 Conclusión general .....	43
5.1.2 Conclusiones específicas .....	43
5.2. Recomendaciones.....	45
5.2.1 Recomendación general.....	45
5.2.2 Recomendaciones específicas .....	45

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	47
6.1 Referencias bibliográficas .....	47
6.2 Anexos.....	50
Anexo 1: Formato de la encuesta.....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Resultados del entorno de control .....	28
Figura 2: Resultados de la evaluación de riesgos .....	29
Figura 3: Resultados de las actividades de control .....	30
Figura 4: Resultados de la información y comunicación.....	31
Figura 5: Resultados de las actividades de supervisión .....	32
Figura 6: Característica del entorno de control.....	33
Figura 7: Puntaje de las preguntas del entorno de control .....	34
Figura 8: Característica de la evaluación del riesgo .....	35
Figura 9: Puntaje de las preguntas de la evaluación del riesgo.....	36
Figura 10: Característica de las actividades de control.....	37
Figura 11: Puntaje de las preguntas de las actividades de control.....	38
Figura 12: Característica de la información y comunicación .....	39
Figura 13: Puntaje de las preguntas de información y comunicación. ....	40
Figura 14: Característica de las actividades de supervisión .....	41
Figura 15: Puntaje de las preguntas de actividades de supervisión. ....	42

## ÍNDICE DE TABLAS Y CUADRO

Tabla 1: Trabajadores de la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C.....	20
Tabla 2: Matriz de consistencia. ....	26
Tabla 3: Valoración del entorno de control. ....	28
Tabla 4: Valoración de la evaluación del riesgo.....	29
Tabla 5: Valoración de las actividades de control.....	30
Tabla 6: Valoración de la información y comunicación.....	31
Tabla 7: Valoración de las actividades de supervisión.....	32
Cuadro 1: Operacionalización de variables.....	23

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación está enfocado en conocer las características del control interno en la empresa MC Promotores y Constructores SAC de Juliaca 2018, actualmente mientras mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno, este debe de ser sofisticado y complejo según se requiera en función de a la organización, si una empresa que pretenda ser competitiva en su mercado deberá calcular y valorar cuales son las ventajas de la implementación de un adecuado control interno. Teniendo en cuenta la implementación del control interno, generará que la empresa reduzca los riesgos que le permitan alcanzar sus principales objetivos.

Por lo anterior, es indispensable conocer y aplicar las herramientas y técnicas más avanzadas que permitan facilitar las tareas administrativas y humanas en las diferentes áreas de la empresa y sobre todo, que permitan optimizar los recursos financieros y materiales de una manera muy importante en los resultados del negocio.

Las empresas privadas son un motor para el desarrollo de un país, ya que estas generan, empleo y aportan al PBI. Últimamente las empresas deben de ser más competitiva que antes, debido a que está en una constante disputa por atraer nuevos mercados. Es necesario que las empresas apliquen herramientas de gestión para que puede tener un adecuado desenvolvimiento en todos los niveles de la estructura.

La aplicación de herramientas de gestión como es el control interno, genera que las empresas puedan dar un seguimiento, generar actividades preventivas y de detección de los principales riesgos tanto externos o interno, que generen que la empresa, no

pueda lograr sus principales objetivos. Así como el control interno permite que la empresa tenga personal calificado y con valores ético.

Por lo cual en la presente investigación se pretende determinar en qué grado la empresa está aplicando el control interno, para lo cual la formulación del problema es ¿Cuáles son las características del control interno en la empresa MC Promotores y Constructores SAC de Juliaca-2018?, siendo por lo tanto los problemas específicos los siguientes:

- ✓ ¿Cuáles son las características del entorno de control en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018?
- ✓ ¿Cuáles son las características de la evaluación del riesgo en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018?
- ✓ ¿Cuáles son las características de las actividades de control en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018?
- ✓ ¿Cuáles son las características de la información y comunicación en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018?
- ✓ ¿Cuáles son las características de las actividades de supervisión en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018?

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las características del control interno en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C de Juliaca-2018. Y sus objetivos específicos fueron:

- ✓ Determinar las características del entorno de control en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018.

- ✓ Determinar las características de la evaluación del riesgo en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018.
- ✓ Determinar las características de las actividades de control en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018.
- ✓ Determinar las características de la información y comunicación en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018.
- ✓ Determinar las características de las actividades de supervisión en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018.

La presente investigación es de importancia, debido a que nos permitió conocer a un nivel descriptivo cual es el grado de aplicación en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C., de Juliaca-2018 Y de esta manera poder tomar medidas correctivas, para que se tenga una aplicación eficiente y la empresa pueda lograr el cumplimiento de sus objetivos.

La presente investigación es un caso más, sobre cuál es el grado de aplicación de la metodología del control interno en las empresas privadas en el Perú, y de esta manera quedar como una antecedente, la cual puede ser tomada por las futuras investigaciones acerca la aplicación del control interno.



## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

**Bondarenko & Huenulef, (2007)** Realizó una investigación titulada “Control interno contable y su aplicación en pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Valdivia” en Chile; que tuvo como finalidad el demostrar que las empresas con categoría de pequeñas y medianas aplican el control interno. Utilizando la técnica de las encuestas, se llegó a la conclusión que, de las 20 pequeñas y medianas empresas encuestadas, solo el 58% conoce los conceptos adecuados de control interno.

**Espinoza & Quintana, (2014)** Realizó su investigación denominada “Evaluación Del Control Interno y Propuestas” en Chile; tuvo como objetivo principal es el de evaluar el grado de aplicación del control interno, así como realizar mejoras para un adecuado funcionamiento administrativo y productivo. Mediante la técnica de la entrevista y observación, se concluye que la empresa no cuenta con una adecuada aplicación del control interno, por lo cual se generó herramientas para que pueda mejorar el control interno.

#### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Dorila, (2016)** Realizó su tesis titulada “El Control Interno En La Gestion De La Empresa De Transportes Huascarn Sa 2015” en Huaraz; su investigación que tuvo como objetivo el analizar la incidencia del control interno en la gestión de la empresa Huascarán. Usando la técnica de la encuesta de 15 preguntas a un total 60 trabajadores de la empresa. Se concluye que un 18.8% de los encuestados afirma que existe un

adecuado control interno dentro de la empresa, un 26.6% considera que existe una adecuada supervisión del control interno y un 51.67% cumplen con las normas y políticas. Concluyéndose que el sistema de control interno tiene un elevado nivel de efectividad, pero este debe mejorarse dentro de la empresa.

**Llacza, (2016)** En su investigación denominada “El control interno y su influencia en la gestión del área de almacén de las empresas del Perú: caso empresa “Constructora Covesa S.R.L.” de Chimbote; tiene el objetivo el determinar y describir la influencia del control interno en el área de almacenes de la Constructora Covesa. Mediante las técnicas de revisión bibliográfica, entrevista y observación, se llegó a la conclusión que en el país la una gran parte de empresas no usan de forma adecuada el control interno, así como debe buscarse procedimientos y mecanismos para que se mejore e implemente el control interno dentro de la empresa constructora Covesa, ya que solo un 49% considera que se aplica el control interno dentro del área de almacenes.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

**Condori, (2018).** En su investigación “Caracterización del control interno de inventarios de la Empresa Comercial de Ferretería Fecosur S.A.C.” de Juliaca, que tiene como objetivos principal, el describir el control interno en la empresa Fecosur S.A.C, Mediante la técnica de encuesta y observación, se llegó a la conclusión que en la empresa no tiene una adecuada implementación del sistema de control interno, debido a que de las preguntas con respecto a los 5 sistema del control, las respuestas al cumplimiento de las principales características son las siguientes: el 12% considera una inadecuada implementación del ambiente de control, el 78% en la evaluación de

riesgos, 48% a las actividades de control, el 58% a la información y comunicación y el 63% a la supervisión y monitoreo.

#### **2.1.4 Antecedentes locales**

**Valencia, (2018).** En su investigación titulada “Caracterización del control interno de la Empresa Constructora C & E Proares S.A.C.” de la ciudad de Juliaca tuvo como objetivo principal, el realizar la caracterización del control interno en la empresa privada C&E Proares S.A.C. Mediante la técnica de la encuesta, revisión de documentaria y bibliográfica, se llegó a la conclusión que existe una cierta aplicación del control interno, debido a que en la empresa si se cumple en la aplicación del ambiente de control, información y comunicación; mientras que presenta ciertas deficiencias en la aplicación de los componentes de evaluación de riesgos, actividades de control y monitoreo.

**Ccarita, (2018).** En su investigación “Caracterización del control interno en la gestión de almacén de la Empresa Comercial Red Perú comunicaciones S.A.C.” de Juliaca que tiene como principal objetivo el describir la caracterización del control interno, en la empresa Red Perú Comunicaciones S.A.C. Usando la técnica de la encuesta, concluye la empresa no aplica adecuadamente el control interno en función a los 5 componentes.

## **2.2 Marco teórico.**

### **2.2.1 Definición del Control Interno.**

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, (2012) indica que, el control interno permite a una empresa enfocarse en el alcance de los objetivos financieros, teniendo en cuenta las regulaciones y minimizando los sucesos

inesperados, tanto dentro de la empresa como fuera de esta. De esta manera brinda a la organización y junta directiva una mayor capacidad de control.

Meléndez, (2016) en su investigación titulada “Control Interno” en Ancash, afirma que el control interno es un instrumento que busca que una empresa resguarde sus activos, patrimonios y genere una mayor utilidad. Para lograr este fin se emplea una serie de procedimientos los cuales, deben de aplicarse de manera constante por todos los miembros de la organización.

Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores, (2015) en su investigación denominada “El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO su aplicación y evaluación en el sector público” afirma que, el control interno busca que una empresa logre sus objetivos. Se debe tener en cuenta que el control interno no es la finalidad de una empresa, sino un procedimiento que debe de ser implantado durante sus operaciones y aplicado por todos los miembros de la empresa. La aplicación correcta del control interno, no da la seguridad completa de alcanzar los objetivos propuestos, pero brinda que las actividades sean eficientes y que se tengan confiables informes financieros.

### **2.2.2 Categorías de los Objetivos dentro del Control Interno.**

Los objetivos de una empresa deben tener en cuenta la visión, misión y estrategias. Los objetivos trazados es una parte importante dentro del control interno, debido a que en función a ellos se realiza la planificación de estrategias. Se divide en 03 categorías. COSO, (2012).

- ✓ *Objetivos de operaciones.*

Este tipo de objetivos, tiene la finalidad del cumplimiento de la misión de una empresa, que se relaciona con la rentabilidad financiera, productividad y una adecuada liquidez de sus activos. La consecuencia de que una empresa, no tenga adecuados objetivos operativos, genera que la utilización de los recursos no sea eficiente. COSO, (2012).

✓ ***Objetivos de información.***

Este tipo de objetivos tiene la finalidad que la empresa cuente con la documentación referente aspectos no financieros y financieros, tanto internos y externos a la empresa. COSO, (2012).

✓ ***Objetivos de cumplimiento.***

Este objetivo tiene la finalidad que la empresa integre las distintas regulaciones y leyes, para su adecuado cumplimiento. Se debe de tener en cuenta que muchas regulaciones son conocidas por la empresa, pero esto puede cambiar cuando esta tiene que operar en otra ciudad o país, por lo cual las regulaciones serán distintas. COSO, (2012).

### **2.2.3 Componentes y principios del control interno:**

El enfoque COSO, se origina en el año de 1992, teniendo una aprobación a nivel mundial por lo cual en el año de 2013 se publicó una nueva versión. OLACEFS, (2015).

En una empresa se establece diferentes objetivos a ser alcanzados, la implementación de los componentes y principios tiene la finalidad de alcanzar esos objetivos, por lo cual en el marco del COSO, se define una estructura la cual está compuesta por 05 componentes y 17 principios. (Auditoría Superior de la Federación, 2014)

Se tiene los siguientes componentes dentro del control interno:

### **a. Entorno de control**

Este entorno genera una influencia significativa en el resto de componentes, la alta dirección de una empresa, señala el grado de cumplimiento del control interno y el patrón de conducta, de acuerdo al grado de aplicación . En entorno de control esta constituido por el valor ético de la empresa, una estructura organizativa, los mecanismos para contratar y mantener personal calificado y los incentivos por la responsabilidad de los resultados generados. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, (2013)

#### **a.1 Principios del entorno de control**

Según COSO, (2013) el entorno de control cuenta con un total de 5 principios y son los siguientes:

##### ***i. Principio 1:***

- ✓ La empresa genera un compromiso con la integridad y los valores éticos

Para tener en cuenta que la empresa está cumpliendo con este principio, el personal de la empresa debe respaldar este principio demostrando mediante actos y directivas la trascendencia de la integridad y los valores. A sí como implantar, evaluar y corregir los estándares de conducta. COSO, (2013).

##### **ii. Principio 2**

- ✓ La administración muestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

La empresa cumple con este principio, siempre y cuando, los altos mandos saben y cumplen sus responsabilidades, existe una separación de poderes, donde la administración puede tomar decisiones libremente. COSO, (2012).

### **iii. Principio 3**

- ✓ La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

Para tener en cuenta que la empresa está cumpliendo con este principio, se debe la empresa por medio de la administración, debe tener diversas estructuras, así como diseñarlas y evaluarlas para poder alcanzar los objetivos. También se debe asignar y limitar las responsabilidades a los diferentes niveles de la organización. COSO, (2012).

### **iv. Principio 4**

- ✓ La empresa muestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización

Para que la empresa cumpla con este principio, debe generar procedimientos, mediante los cuales tenga en claro las competencias indispensables para alcanzar los objetivos. Debe evaluar y corregir las competencias dentro de la empresa, así como también generar mecanismos para mejorar las competencias de su personal. COSO, (2012).

### **v. Principio 5**

- ✓ La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

Para que la empresa cumpla con este principio, se debe realizar procedimientos para que personal de la empresa cumplan con sus responsabilidades, crear un sistema de incentivo y recompensa o medidas disciplinarias, al personal si cumple o no sus responsabilidades. COSO, (2012).

## **a.2 Evaluación del riesgo**

Este componente busca que los posibles riesgos internos y externos, que puede ocurrir en la empresa, sean evaluados, gestionados y minimizados para que no afecten al logro de los principales objetivos. Por lo cual la empresa debe tener bien definidos los objetivos que quiere lograr. COSO, (2013).

**vi. Principio 6**

- ✓ La empresa define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

Para que la empresa cumpla con este principio, se debe vincular adecuadamente los objetivos a todos los niveles de la entidad, de esta manera se puede identificar y evaluar los riesgos. Para que los objetivos estén claros, estos deben de ser medibles, alcanzables, relevantes y tener un periodo de tiempo. Así mismos se debe buscar una alineación entre los objetivos y las regulaciones y las prioridades estratégicas de la empresa. COSO, (2012).

**vii. Principio 7**

- ✓ La empresa identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.

Para que la empresa cumpla con este principio, se debe identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos en todos los niveles, analizar los agentes internos y externos de riesgo, clasificar los riesgos según la importancia e impacto y generar estrategias para evitar o mitigar el riesgo. COSO, (2012).

**viii. Principio 8**



- ✓ La empresa considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

Para que la empresa cumpla con este principio, se debe evaluar diferentes posibilidades de fraude, analizar adecuadamente los incentivos o presiones y las oportunidades que se puede presentar para que algún personal realice acciones fraudulentas. COSO, (2012).

#### **ix. Principio 9**

- ✓ La empresa identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

Para que la empresa cumpla con este principio, se debe evaluar posibles cambios en la regulación del país, la aparición de diferentes formas de competencia y posibles cambios en la filosofía dentro del control interno. COSO, (2012).

#### **a.3) Actividades de control**

Este componente debe de aplicarse en todos los niveles de la empresa, para que, mediante diferentes mecanismos, se ejecuten lo establecido por la alta dirección, y de esta manera evitar el no cumplimiento de los objetivos. Las actividades de control se pueden dar a niveles preventivos o de detección. Por lo cual se realizan diversos tipos de actividades como el análisis y verificación de los estados financieros de la empresa. COSO, (2013).

#### **x. Principio 10**

- ✓ La empresa define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

Para que la empresa cumpla con este principio, se debe buscar en abordar y mitigar los riesgos en la empresa y determina factores relevantes. COSO, (2012).

#### **xi. Principio 11**

- ✓ La empresa define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

Para que la empresa cumpla con este principio, se debe de realizar un control adecuado sobre la infraestructura tecnológica, generar mecanismos para restringir a personal no autorizado a determinados documentos que puede afectar a la empresa, y generar una adecuada adquisición, mejora y mantenimiento de la tecnología.

#### **xii. Principio 12**

- ✓ La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

Para que la empresa cumpla con este principio, se debe establecer responsabilidades de las actividades de control, así como el personal responsable debe tener las competencias necesarias y actuar de forma oportuna y correctiva. COSO, (2012).

### **a.4) Información y comunicación**

Este componente abarca la comunicación, ya que es importante dentro de una empresa porque permite que en toda la empresa fluya la información, por lo cual la

comunicación debe de ser en todas las direcciones, para que el personal tenga una orden clara de los altos mandos. La información ya sea externa o interna dentro de una empresa debe de ser de calidad, debido a que nos permite saber el estado actual de la empresa y la posibilidad de tomar decisiones, y de esta manera conseguir el logro de los objetivos. COSO, (2013).

### **xiii. Principio 13**

- ✓ La empresa obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Para que la empresa cumpla con este principio, se debe determinar la información necesaria y esperada para el desempeño adecuado de los otros componentes, tener en cuenta la información interna y externa, tener los datos de vital importancia y que información que se genera sea de calidad. COSO, (2013).

### **xiv. Principio 14**

- ✓ La empresa comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

Para que la empresa cumpla con este principio, debe de existir mecanismos adecuados para que la información llegue al personal y este pueda ejecutar adecuadamente sus responsabilidades, una comunicación a nivel de la Junta Directiva, y medios de comunicación alternos para que el personal puede comunicarse de manera directa con los altos mandos. COSO, (2012).

**xv. Principio 15**

- ✓ La empresa se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

Para que la empresa cumpla con este principio, se debe tener un adecuado medio para transmitir información a externos, como socios, clientes, contratistas etc. Así como canales entrantes para que los externos transmitan información hacia la empresa y medios de comunicación anónimos por los cuales se puede dar información u opinión de forma anónima. COSO, (2012).

**a.5) Actividades de supervisión**

Este componente tiene la finalidad de verificar que los componentes y los principios del control interno están funcionando adecuadamente. Las evaluaciones pueden ser independiente, continuas o ambas. El resultado de la aplicación de este componente se verifica según criterios de la administración de la empresa o reguladores, y las irregularidades deben ser notificadas al ente responsable. COSO, (2013).

**xvi. Principio 16**

- ✓ La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

Para que la empresa cumpla este principio, se debe realizar evaluaciones continuas y separadas de forma conjunta, se establece una línea base, utiliza persona capacitada, varía el alcance y la frecuencia de las evaluaciones en función al nivel de riesgo, y es objetivo. COSO, (2012)

### **Principio 17**

✓ La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

Para que la empresa cumpla con este principio, se debe tener evaluaciones continuas y separadas, comunicar deficiencias, corregir y hacer un seguimiento de las correcciones. COSO, (2013).

#### **2.2.4 Roles y Responsabilidades del control interno**

Para que el control interno funcione de forma eficiente, este debe de ser aplicado por todos los niveles de la estructura organizativa de una empresa. Por lo cual, dentro de una empresa, todo son responsables de la supervisión y aplicación del control interno. Meléndez, (2016). Para que se distribuyan adecuadamente los roles y responsabilidades, es necesario seguir los siguientes criterios:

##### **✓ Soporte institucional a los controles internos**

Meléndez, (2016) en su investigación “Control Interno” afirma que para que el control interno se desarrolle con eficiencia, todo el personal, debe mostrar una actitud positiva, y esto debe demostrarse mediante un apoyo y participación constante.

##### **✓ Responsabilidad sobre la gestión**

Meléndez, (2016) en su investigación “Control Interno” afirma, la responsabilidad sobre los diferentes aspectos del control interno debe de caer sobre todo el personal de la empresa y este debe rendir su actuación ante, sus superiores.

### ✓ **Clima de confianza en el trabajo**

Meléndez, (2016) en su investigación “Control Interno” afirma que, la confianza en el trabajo es esencial para el adecuado desempeño del control interno, por lo cual dentro de la empresa la información debe de transitar de manera armónica.

### **2.2.5 Limitaciones de la eficacia de control interno**

COSO, (2013) indica que el control interno propicia que los objetivos de la empresa, puedan ser alcanzados los objetivos, pero esto no significa que se tenga el 100% de certidumbre, debido a que existen factores que están fuera del alcance del control interno. Entre los factores que se tiene que tener en cuenta, es que el personal que está a cargo del control interno, puede tomar malas decisiones lo cual afecte al control. Así como también un inadecuado establecimiento de los principales objetivos de la empresa, ya que el control interno, se guía por estos. Fuentes externas o internas que tiendan a interferir y eludir el control interno. Y sucesos externos que puedan afectar al control interno.

### **2.2.6 La empresa**

Sande, (2014) en su investigación “Economía de la empresa” afirma que, la empresa es una agrupación de recursos, que tienen un fin determinado. La empresa siempre existió a través de la historia, por lo cual existe una relación muy estrecha entre la economía que se encarga de la administración de los recursos que son agotables y escasos, la empresa que es un grupo de organizaciones y el empresario que es vendría a ser el emprendedor.

### **2.2.6 Objetivos de la empresa**

Sande, (2014) en su investigación “Economía de la empresa” indica que, el principal objetivo de la empresa es la creación del valor para el cliente, de esta manera el cliente será el que al final juzgue si el producto es de calidad o no. Al crear valor hacia el cliente, la empresa se asegura que sus productos serán vendidos y de esta manera la empresa sea rentable.

### **2.2.7 La fijación de objetivos dentro de una empresa**

Domínguez, (2008) en su investigación “Introducción a la Gestión” indica que, la fijación de objetivos dentro de una empresa, es un factor muy importante, porque es necesario para una adecuada planificación. Por lo cual, al momento de fijar los objetivos, se debe tener en cuenta que estos deben de ser medibles y de esta manera, ser controlados y poder medir los niveles de eficiencia alcanzados.

### **2.2.8 La gestión en la empresa**

Domínguez, (2008) en su investigación “Introducción a la Gestión” afirma que la finalidad de esta herramienta es el logro de los resultados, por lo cual la gestión trabaja a través de personas, entre las principales tareas de la gestión se tiene la planificación, la dirección, el control y la organización.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de investigación**

##### **3.1.1 Método**

###### **i. Tipo**

La presente investigación será cuantitativa, debido a que en la investigación se recolectó información, información que fue de carácter objetiva. En las investigaciones cualitativas, se crea instrumentos para que la investigación sea objetiva. Legrá, (2018) “Elementos teóricos y prácticos de la investigación científico-tecnológica”. Además, en este enfoque se recoge información, mediante mediciones, de las variables de estudio para comprobar la hipótesis. Hernández, Fernández, & Baptista, (2010) “Metodología de la Investigación” en Mexico.

###### **ii. Alcance**

Legrá, (2018) en su investigación “Elementos teóricos y prácticos de la investigación científico-tecnológica” afirma que el alcance descriptivo, describe e identifica las principales propiedades de las unidades a investigar. En ese sentido la presente investigación es descriptivo, ya que se caracterizó la aplicación del control interno dentro de la empresa.



### **3.1.2 Diseño**

#### **i. No experimental:**

Lopez, (2011) en su investigación “Metodología de la Investigación- Guía Instruccional” Venezuela, afirma que en este tipo de investigaciones no hay una manipulación por parte del investigador de las variables.

Será de este tipo, debido a que el investigador no influyo en las variables, ya que solo describió la caracterización del control interno.

#### **ii. Transversal:**

Lopez, (2011) en su investigación “Metodología de la Investigación- Guía Instruccional” Venezuela, indica que es un diseño de investigación donde la información fue recogida en un tiempo único. Las encuestas fueron realizadas en un momento dado

#### **iii. Descriptivo:**

Será del tipo descriptivo, debido a que se pretendió describir las características del control interno dentro de la empresa en estudio.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.3.1 Población**

La población en la presente investigación, serán todos los trabajadores de la empresa, los cuales son un total de 20 personas y se muestran en la Tabla 1.

**Tabla 1**  
*Trabajadores de la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C*

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
--------------	-----------------

<b>Jefe de área comercial</b>	1
<b>Asesor de ventas</b>	2
<b>Auxiliar contable</b>	1
<b>Asistente legal</b>	1
<b>Ejecutor de saneamiento</b>	1
<b>Contador interno</b>	1
<b>Residente de obra</b>	1
<b>Operador</b>	2
<b>Asistente de obra</b>	1
<b>Almacenero</b>	1
<b>Encargado de obra</b>	1
<b>Logística</b>	1
<b>Asesor legal</b>	1
<b>Asistente contable</b>	1
<b>Asistente de caja</b>	1
<b>Obreros</b>	3

*Fuente: MC Promotores y Constructores S.A.C.*

### **3.3.2 Muestra**

Según Fidias G. Arias, (2006) entiende por muestra al subconjunto representativo que se extrae de la población accesible, asimismo indica que es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos, en ese sentido el tamaño de la muestra serán las 20 personas que laboran en la empresa.

## **3.3 Definición y operacionalización de variables**

### **3.3.1 Variable**

Al ser un estudio descriptivo, la única variable es el control interno.

### **3.3.2 Operacionalización de variables**

En el Cuadro 1 se muestra la operacionalización de la variable control interno.

**Cuadro 1**  
*Operacionalización de variables*

Variable		Dimensión	Indicadores	Items	Instrumento	Escala	Niveles de rango
<b>Independiente</b>	Control Interno	i. Entorno de control.	- La empresa demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	p.1- p.4	Encuesta	Ordinal	<b>Eficiente</b>  >83 a 124]
			La administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	p.5			
			- La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	p.6 y p.7			
			- La empresa demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la empresa.	p.8 y p.9			
			-La empresa define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	p.10- p.12			<b>Inadecuadamente eficiente</b>
		ii. Evaluación del riesgo	-La empresa define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	p.13 y p.14			>41 a 83]
			-La empresa identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.	p.15 y p.16			<b>Ineficiente</b>
			-La empresa considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.	p.17			[0 a 41]
		iii. Actividades de control	-La empresa identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	p.18			
			-La empresa define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	p.19 y p.20			
			-La empresa define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	p.21 y p.22			
			-La empresa despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	p.23 y p.24			

		iv. Información y comunicación	-La empresa obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.  -La empresa comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.  -La empresa comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.	p.25 y p.26  p.27 y p.28  p.29			
		v. Actividades de supervisión	-La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.  -La empresa evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.	p.30  p.31			

La forma en la que obtenemos los niveles de rango según la escala de Likert es de acuerdo a las respuestas obtenidas en la encuesta, en donde:

NUNCA (N): tiene un puntaje de 0

CASI NUNCA (CN): tiene un puntaje de 1

AVECES (A): tiene un puntaje de 2

CASI SIEMPRE (CS): tiene un puntaje de 3

SIEMPRE (S) tiene un puntaje de 4

### **3.4 Técnicas e instrumentos**

#### **3.4.1. Técnicas**

Para la presente investigación se realizó mediante la técnica de la encuesta.

#### **3.4.2. Instrumentos**

El instrumento es el cuestionario el cual constan de un total de 31 preguntas, y se muestra en el Anexo 01.

### **3.5 Plan de análisis**

Se realizó la encuesta a los 20 trabajadores de la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de la ciudad de Juliaca-2018. La información fue procesada mediante el software Microsoft Excel.

### **3.6 Matriz de consistencia**

**Tabla 2**

*Matriz de consistencia*

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA MC  
PROMOTORES Y CONSTRUCTORES S.A.C DE JULIACA-2018**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema General</b> ¿Cuáles son las características del control interno en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar las características del control interno en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C de Juliaca-2018.</p>	Control interno	<p><b>Tipo:</b> cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental</p>
<p><b>Problema Especifico</b> ¿Cuáles son las características del entorno de control en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018?</p>	<p><b>Objetivo Especifico</b> Determinar las características del entorno de control en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018.</p>		<p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva</p>
<p>¿Cuáles son las características de la evaluación del riesgo en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018?</p>	<p>Determinar las características de la evaluación del riesgo en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018.</p>		<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p>
<p>¿Cuáles son las características de las actividades de control en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018?</p>	<p>Determinar las características de las actividades de control en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C de Juliaca-2018.</p>		<p><b>Instrumentos:</b> cuestionario</p>
<p>¿Cuáles son las características de la información y comunicación en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018?</p>	<p>Determinar las características de la información y comunicación en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018.</p>		<p><b>Población:</b> todos los trabajadores de la empresa MC Promotores y Constructores SAC, los cuales son 20</p>
<p>¿Cuáles son las características de las actividades de supervisión en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018?</p>	<p>Determinar las características de las actividades de supervisión en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018.</p>		<p><b>Muestra:</b> 20 personas que laboran en la empresa</p>

### **3.7 Principios éticos**

Para realizar la investigación, se tuvo en cuenta el código de ética profesional, siendo los principios fundamentales los siguientes:

**3.7.1. Integridad.-** Este principio impone la obligación de ser justo y honesto en sus relaciones profesionales, asimismo la integridad obliga a que el contador sea intachable en todos sus actos.

**3.7.2. Objetividad.-** El contador no debe permitir que los favoritismos, conflictos de interés o influencia indebida de otros excluya sus juicios profesionales o de negocios.

**3.7.3. Confidencialidad.-** se debe respetar la confidencialidad de la información obtenida como resultado de sus relaciones profesionales y no debe revelar esa información a terceros, salvo que exista un deber legal o profesional.

Teniendo en cuenta la responsabilidad que tiene el profesional en la sociedad, se evitará tergiversar o falsear total o parcialmente cualquier información que contenga el trabajo de investigación. También, se tendrá en cuenta la protección a la persona, por lo cual se respetó su dignidad, identidad, confidencialidad y privacidad.



## IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Resultado del entorno de control

Tabla 3:  
*Valoración del entorno de control*

	Frecuencia
<i>Ineficiente</i>	4
<i>Inadecuadamente eficiente</i>	10
<i>Eficiente</i>	6
<b>Total</b>	<b>20</b>

Fuente: Encuesta en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C

En la Tabla 3, se visualiza la valoración del entorno de control, por parte del personal que labora en la empresa.

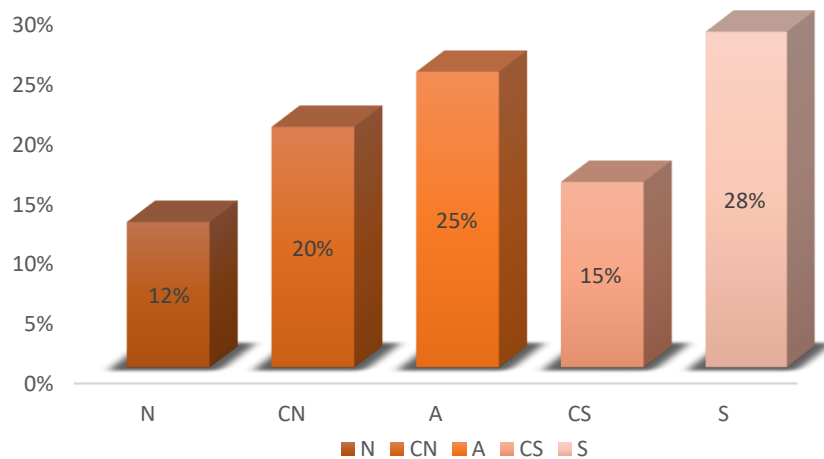


Figura 1: Resultados del entorno de control

**INTERPRETACIÓN:** En la Figura 1, se puede observar que, de las 12 preguntas realizadas, correspondientes a la aplicación del componente entorno de control el 28% marco siempre, el 25% marco a veces, el 15% marco casi siempre, el 20% marco casi nunca y un 12% marco nunca.

#### 4.1.2 Resultado de la evaluación de riesgos

Tabla 4:  
*Valoración de la evaluación del riesgo*

	Frecuencia
<i>Ineficiente</i>	3
<i>Inadecuadamente eficiente</i>	11
<i>Eficiente</i>	6
<b>Total</b>	<b>20</b>

Fuente: Encuesta en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C

En la Tabla 4, se visualiza la valoración de la evaluación del riesgo por parte del personal que labora en la empresa.

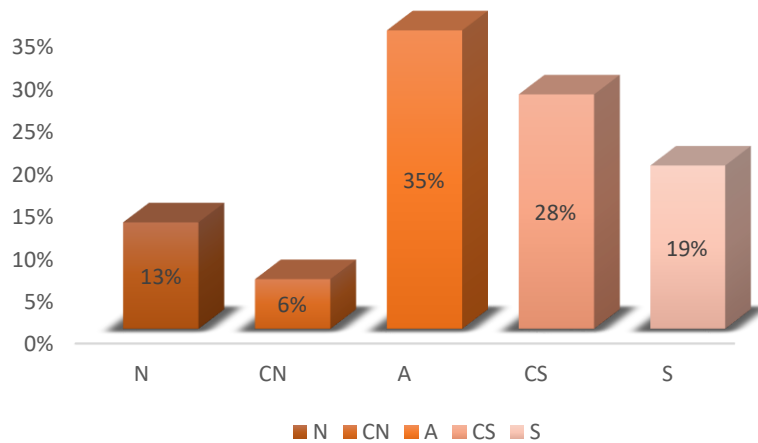


Figura 2: Resultados de la evaluación de riesgos

**INTERPRETACIÓN:** En la Figura 2, se puede observar que, de las 6 preguntas realizadas correspondientes a la aplicación del componente de evaluación de riesgo el 35% marco a veces, el 28% casi siempre, el 19% marco siempre, el 13% marco nunca y un 6% marco casi nunca.

### 4.1.3 Resultado de las actividades de control

Tabla 5:  
*Valoración de las actividades de control*

	Frecuencia
<i>Ineficiente</i>	3
<i>Inadecuadamente eficiente</i>	11
<i>Eficiente</i>	6
<b>Total</b>	<b>20</b>

Fuente: Encuesta en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C

En la Tabla 5, se visualiza la valoración de las actividades de control, por parte del personal que labora en la empresa.

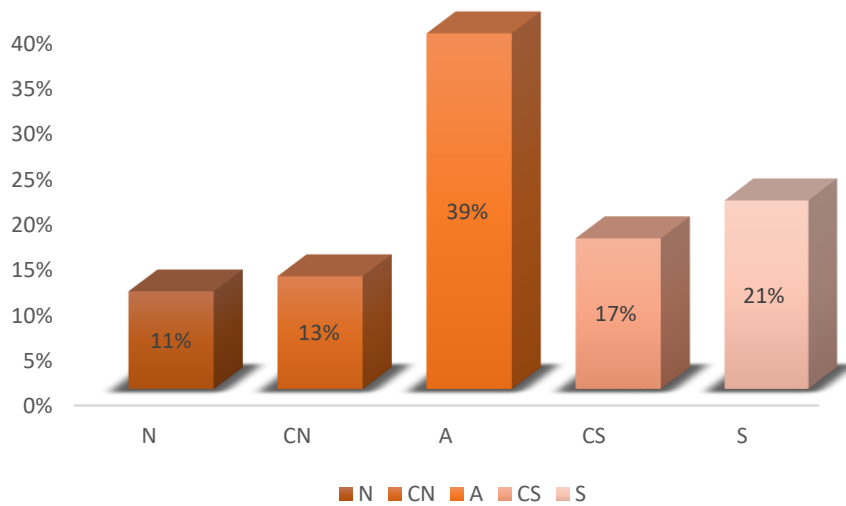


Figura 3: Resultados de las actividades de control

*INTERPRETACIÓN:* En la Figura 3, se puede observar que, de las 6 preguntas realizadas correspondientes a la aplicación del componente de actividades de control el 39% marco a veces, el 21% siempre, el 17% marco casi siempre, el 13% marco casi nunca y un 11% marco nunca.

#### 4.1.4 Resultado de la información y comunicación

Tabla 6:  
*Valoración de la información y comunicación*

	Frecuencia
<i>Ineficiente</i>	0
<i>Inadecuadamente eficiente</i>	11
<i>Eficiente</i>	9
<b>Total</b>	<b>20</b>

Fuente: Encuesta en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C

En la Tabla 6, se visualiza la valoración de la información y comunicación, por parte del personal que labora en la empresa.

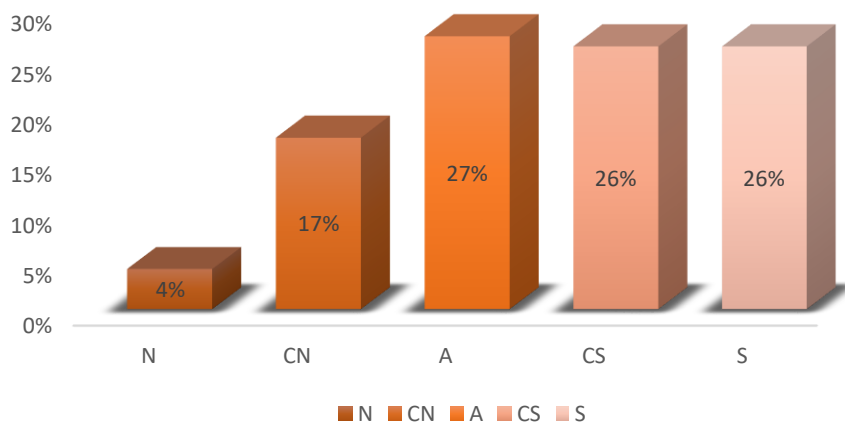


Figura 4: Resultados de la información y comunicación

*INTERPRETACIÓN:* En la Figura 4, se puede observar que, de las 5 preguntas realizadas correspondientes a la aplicación del componente de información y comunicación, el 27% marco a veces, el 26% casi siempre, el 26% marco siempre, el 17% marco casi nunca y un 4% marco nunca

#### 4.1.5 Resultado de las actividades de supervisión

Tabla 7:  
*Valoración de las actividades de supervisión*

	Frecuencia
<i>Ineficiente</i>	4
<i>Inadecuadamente eficiente</i>	10
<i>Eficiente</i>	6
<b>Total</b>	<b>20</b>

Fuente: Encuesta en la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C

En la Tabla 7, se visualiza la valoración de las actividades de supervisión, por parte del personal que labora en la empresa.

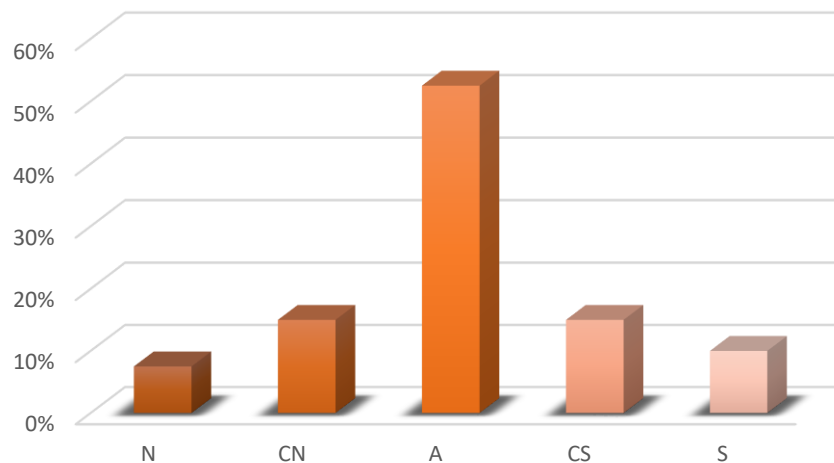


Figura 5: Resultados de las actividades de supervisión

*INTERPRETACIÓN:* En la Figura 5, se puede observar que, de las 5 preguntas realizadas correspondientes a la aplicación del componente de actividades de supervisión, el 27% marco a veces, el 26% casi siempre, el 26% marco siempre, el 17% marco casi nunca y un 4% marco nunca.

## 4.2 Análisis de resultados

### 4.2.1 Análisis del componente entorno de control

Según la Figura 6, se puede observar que, en función al entorno de control, el 30% del personal considera que es eficiente, mientras que el 50% del personal considera que es inadecuadamente eficiente y un 20% del personal lo considera ineficiente.

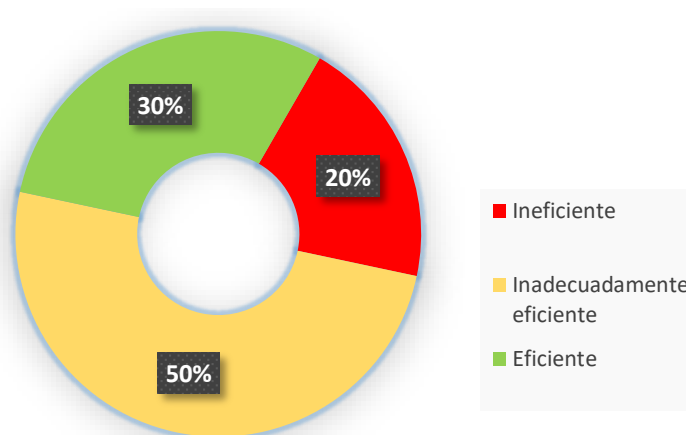


Figura 6: Características del entorno de control

Según los resultados de la Figura 6, la empresa debe mejorar en reforzar el entorno de control, debido a que un gran porcentaje considera que es inadecuadamente eficiente los valores éticos y la integridad dentro de la empresa, así como la capacidad de atraer y mantener personal calificado; y el dar las responsabilidades claras dentro de la institución.

En la Figura 7, se puede observar que las preguntas 3, 4,9 y 12; son las que obtiene un menor puntaje y son consideradas como medianamente eficiente. Por lo cual para que la empresa refuerza en este componente, se deberá de llevar capacitaciones sobre los valores y la cultura organizacional, deberá también capacitar al personal para que estos mejoren en el ámbito profesional, así como deberá crear generar estrategias para que los objetivos sean claros y alcanzables. Así como encontrar delegar a un área que realice la supervisión de las diferentes actividades dentro de la empresa.

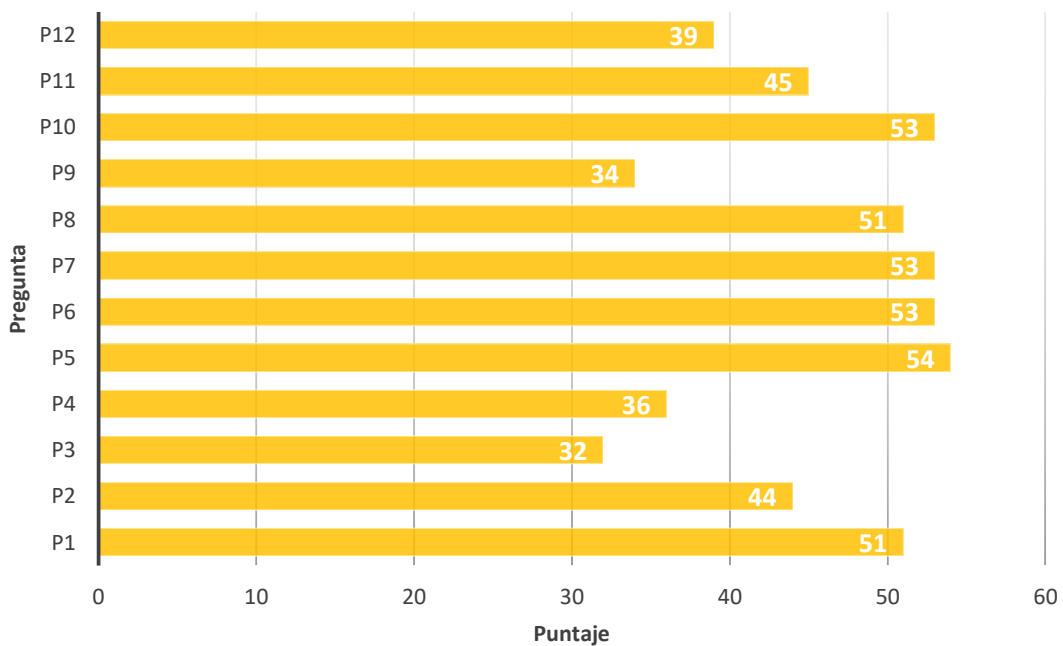


Figura 7: Puntaje de las preguntas del entorno de control

#### 4.2.2 Análisis del componente evaluación de riesgo

Según la Figura 8, se puede observar que, en función a la evaluación del riesgo, el 30% del personal considera que es eficiente, mientras que el 55% del personal considera que es inadecuadamente eficiente y un 15% del personal lo considera ineficiente.

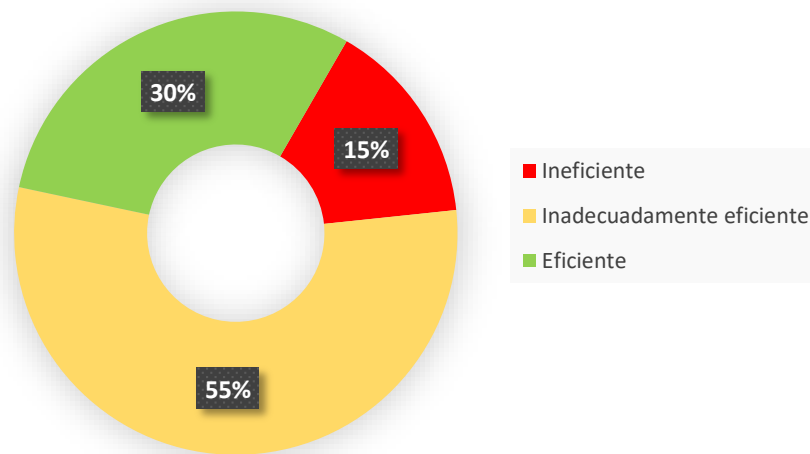


Figura 8: Característica de la evaluación del riesgo

Según los resultados de la Figura 8, la empresa debe buscar método para mejorar este componente, debido a que un gran porcentaje considera que es inadecuadamente eficiente, por lo cual la empresa no realiza evaluaciones sobre los posibles riesgos tanto externos como interno, que no permitan el logro de los objetivos.



En la Figura 9, se puede observar que las preguntas 15,17 y 18; son las que obtiene un menor puntaje y son consideradas como medianamente eficiente. Estas preguntas están relacionadas a que la empresa no realiza una identificación del riesgo tantos internos como externo los cuales no le permitirían el logro de sus objetivos, la empresa carece de mecanismos que le permitan detectar a tiempo si una información es falsa y no se realiza un adecuado análisis de los posibles cambios en la regulación, en lo económico, leyes y normativas.

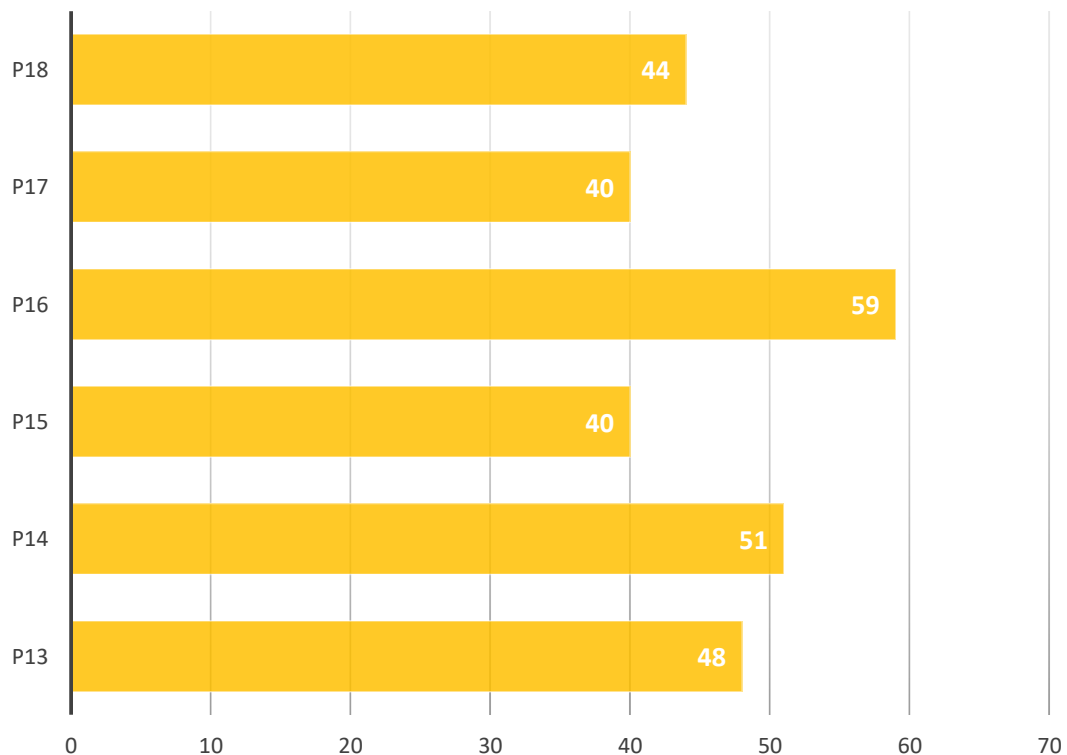


Figura 9: Puntaje de las preguntas de la evaluación del riesgo.

### 4.2.3 Análisis del componente actividades de control

Según la Figura 10, se puede observar que, en función a las actividades de control, el 30% del personal considera que es eficiente, mientras que el 55% del personal considera que es inadecuadamente eficiente y un 15% del personal lo considera ineficiente.

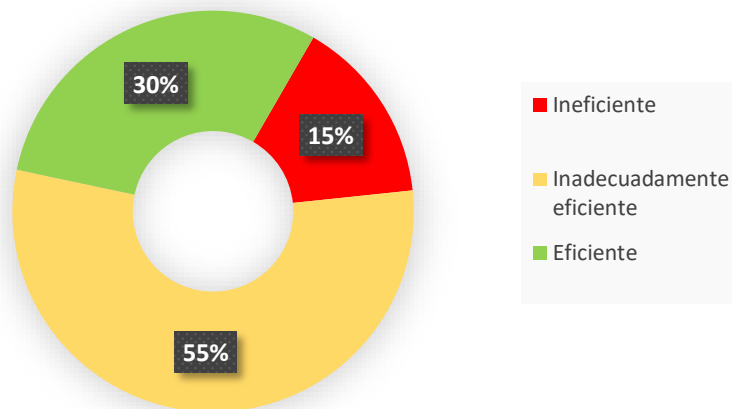


Figura 10: Característica de las actividades de control

Según los resultados de la Figura 10, la empresa debe buscar método para mejorar este componente, debido a que un gran porcentaje considera que es inadecuadamente eficiente, por lo cual la empresa no realiza un adecuado seguimiento de las actividades de control para mitigar los riesgos.

En la Figura 11, se puede observar que, el 100% de las preguntas son consideradas inadecuadamente eficientes, donde las preguntas 19, 20, 22 y 24; son las que obtiene un menor puntaje. Estas preguntas están relacionadas a que la empresa no realiza un adecuado seguimiento o actividades de control de los principales riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa, tampoco se realiza actividades de control preventivo o de detección. Además, no se restringe el acceso a la información a personal no autorizado y no se tiene una planificación para que se desarrolle actividades de control dentro de la empresa.

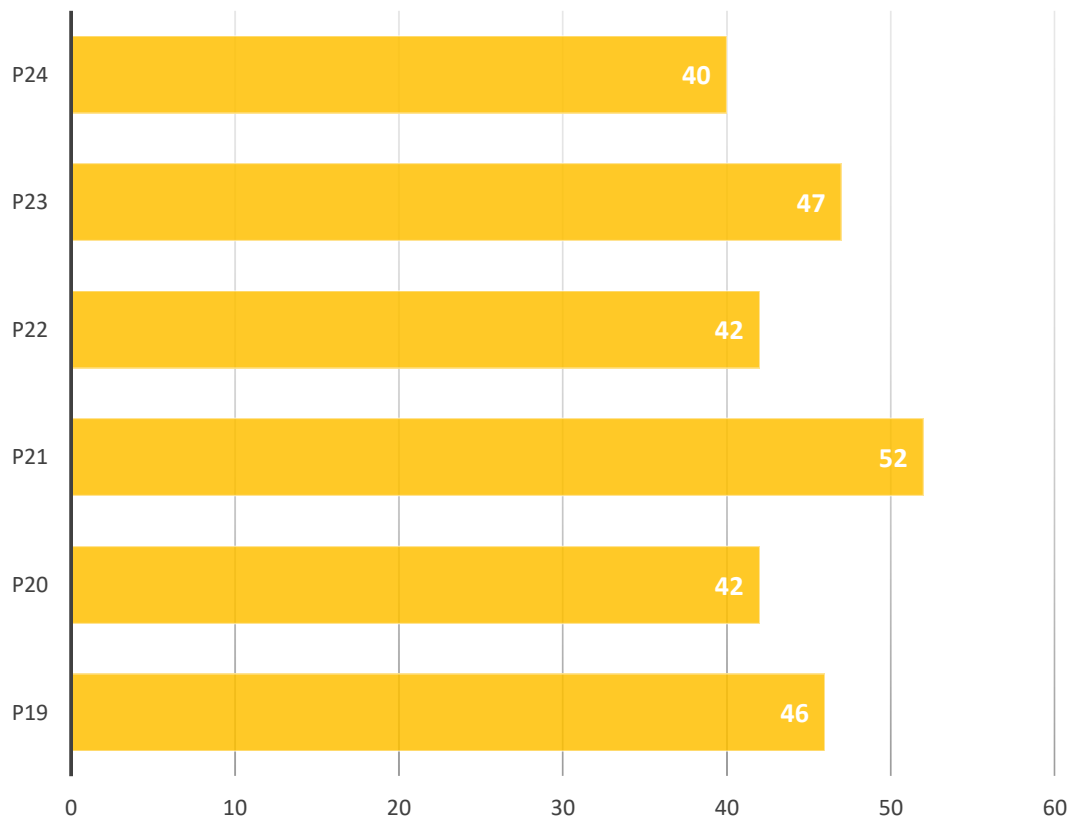


Figura 11: Puntaje de las preguntas de las actividades de control

#### 4.2.4 Análisis del componente información y comunicación

Según la Figura 12, se puede observar que, en función a la información y comunicación, el 45% del personal considera que es eficiente, mientras que el 55% del personal considera que es inadecuadamente eficiente y un 0% del personal lo considera ineficiente.

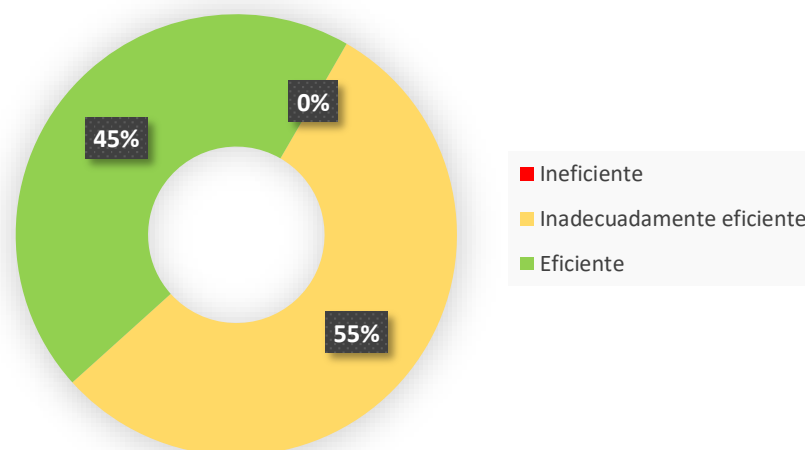


Figura 12: Característica de la información y comunicación

Según los resultados de la Figura 12, la empresa debe buscar método para mejorar este componente, debido a que un gran porcentaje considera que inadecuadamente eficiente, por lo cual la empresa debe mejorar al producir la información de calidad, para que esta sea considerada como eficiente.

En la Figura 13 se muestra las calificaciones individuales de las diferentes preguntas, donde las preguntas 26, 27 y 28; son las que obtiene un menor puntaje y son consideradas como inadecuadamente eficientes. Estas preguntas están relacionadas a que, dentro de la empresa, se considera que debe mejorarse para que la información sea segura, oportuna, accesible, valida y verificable; así como mejorar el sistema por donde fluye la información y crear medios alternos para que el personal puede dar sus opiniones.

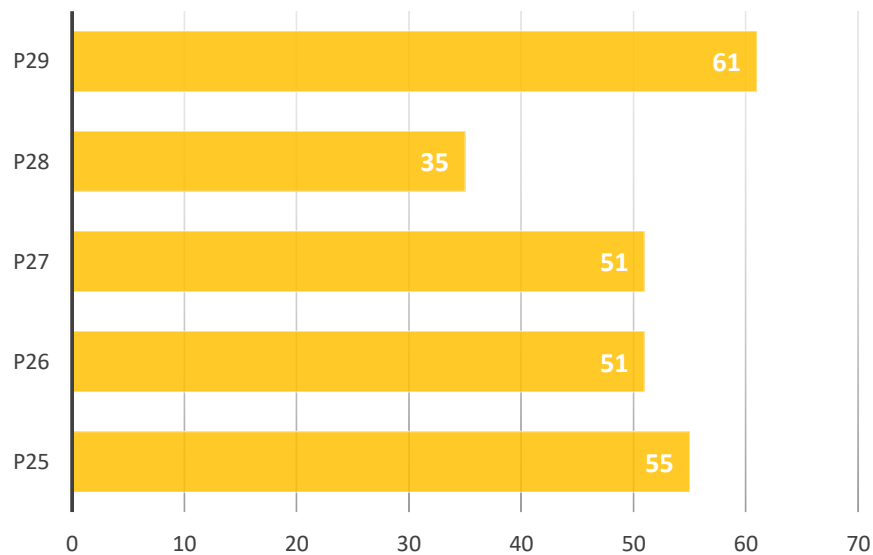


Figura 13: Puntaje de las preguntas de información y comunicación.

#### 4.2.5 Análisis del componente actividades de supervisión

Según la Figura 14, se puede observar que, en función a las actividades de supervisión, el 30% del personal considera que es eficiente, mientras que el 50% del personal considera que es inadecuadamente eficiente y un 20% del personal lo considera ineficiente.

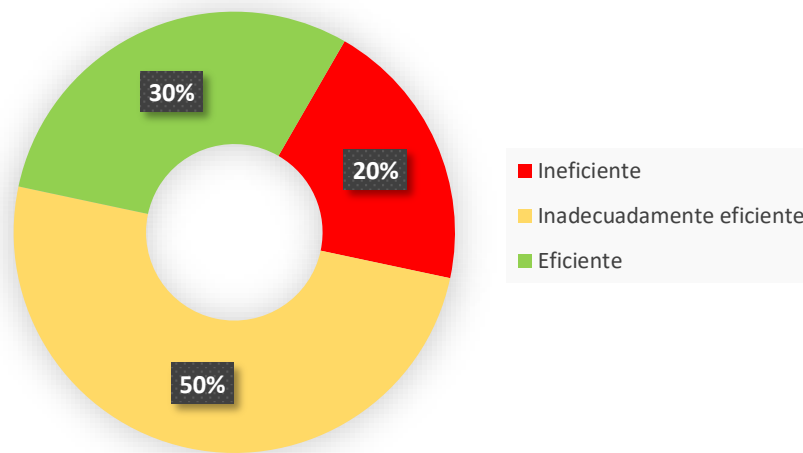


Figura 14: Características de las actividades de supervisión

Según los resultados de la Figura 14, la empresa debe buscar método para mejorar este componente, debido a que un gran porcentaje considera que es inadecuadamente eficiente, por lo cual la empresa debe mejorar al supervisar evaluaciones continuas y de manera objetiva.

En la Figura 15 se muestra las calificaciones individuales de las diferentes preguntas, donde la pregunta 31; es la que obtiene un menor puntaje y es considerada como inadecuadamente eficiente. Estas preguntas están relacionadas a que, dentro de la empresa, no se realizan las actividades de supervisión de manera continua y objetiva.

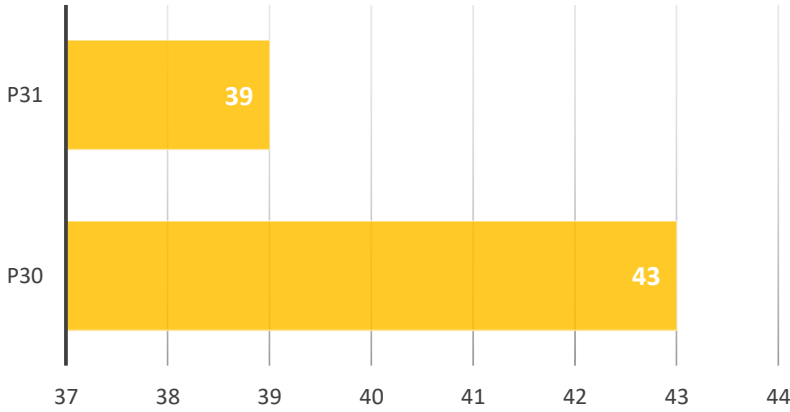


Figura 15: Puntaje de las preguntas de actividades de supervisión.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

#### **5.1.1 Conclusión general**

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta, se afirma que el control interno dentro de la empresa MC Promotores y Constructores S.A.C. de Juliaca-2018, es considerado inadecuadamente eficiente, debido a que alcanzo un puntaje de 71.6.

#### **5.1.2 Conclusiones específicas**

##### **a. Conclusión del objetivo específico 1**

Según los resultados de la presente investigación, el puntaje que obtuvo el entorno de control fue de 70.39, por lo cual se considera que es inadecuadamente eficiente. El resultado en este componente se dio, debido a que las capacitaciones al personal en los valores, cultura organizacional, y la mejora profesional son insuficientes. Así como no existe un área responsable de realizar el seguimiento de las actividades de la empresa y existe objetivos que tienden a ser inalcanzables, porque el tiempo no es suficiente.

##### **b. Conclusión del objetivo específico 2**

Según los resultados de la presente investigación, el puntaje que obtuvo el componente de la evaluación de riesgos fue de 72.85, por lo cual se considera que es inadecuadamente eficiente. El resultado en este componente se dio debido a que la empresa no tiene procedimientos para determinar riesgos internos como externos, que le permitan alcanzar los objetivos propuestos, así como carece de medios para determinar si una información es verdadera o falsa y no tiene una cultura de evaluar



los posibles cambios económicos, leyes y normativas que afectarían el logro de sus objetivos.

### **c. Conclusión del objetivo específico 3**

Según los resultados de la presente investigación, el puntaje que obtuvo el componente de las actividades de control fue de 69.49, por lo cual es considerado como inadecuadamente eficiente. Esto debido a que en la empresa no realizan adecuados procedimientos en el control, seguimiento, actividades preventivas y de detección de los principales riesgos que no permitan el logro de los objetivos. Así como no se considera una planificación para que las actividades de control sean periódicas. Además, no se cuenta con adecuados reglamentos que prohíban el ingreso a información relevante de la empresa a personal no autorizadas.

### **d. Conclusión del objetivo específico 4**

Según los resultados de la presente investigación, el puntaje que obtuvo el componente de información y comunicación fue de 78.43, por lo cual es considerado como inadecuadamente eficiente. Esto se dio debido a que la información que fluye dentro de la empresa es considerada de mediana calidad, así como los medios por donde circula la información. Además, que no existe un adecuado canal alternativo para poder comunicarse directamente con los altos directivos.

### **e. Conclusión del objetivo específico 5**

Según los resultados de la presente investigación, el puntaje que obtuvo el componente de las actividades de supervisión fue de 63.55, por lo cual es considerado como inadecuadamente eficiente. Esto debido a que dentro de la empresa no se tiene una

planificación adecuada de las actividades de supervisión, por los cuales estas no son continuas.

## **5.2. Recomendaciones**

### **5.2.1 Recomendación general**

Se recomienda que la empresa busque mejorar la aplicación del control interno, debido a que esto le permitirá ser más eficiente y poder mejorar las posibilidades alcanzar los objetivos propuestos.

### **5.2.2 Recomendaciones específicas**

#### **a. Recomendación para el objetivo específico 1**

Para mejorar en este objetivo, se recomienda a la empresa, que implemente un área que supervise las actividades de la empresa, mejore las capacitaciones de su personal en los valores, cultura organizacional y desarrollo profesional. También la empresa debe generar estrategias para que el personal puede alcanzar los objetivos en un tiempo razonable y este no se sienta presionado.

#### **b. Recomendación para el objetivo específico 2**

Para que la empresa mejore en este componente, debe de evaluar periódicamente los posibles riesgos tanto interno y externo que no le permitan alcanzar sus objetivos, buscar procedimientos dentro de la empresa, que le permita tener la seguridad que la

información que fluye dentro de la empresa verdadera, así como debe tener en cuenta los posibles cambios económicos y de regulación-

**c. Recomendación para el objetivo específico 3**

Para que la empresa mejore en el componente de actividades de control, debe de realizar el control, seguimiento, actividades preventivas y de detección de los principales riesgos para que le empresa alcance los objetivos. Así como planificar de manera periódica las actividades de control y de esta manera poder corregir de forma oportuna las posibles actividades que tenga el riesgo de no ser cumplidas. Además, deberá de crear una reglamentación para que la información de la empresa sea restringida al personal autorizado.

**d. Recomendación para el objetivo específico 4**

Para que le empresa mejore en el componente de información y comunicación, debe buscar procedimientos para que le empresa entregue información de calidad, mejorar en los medios por donde fluye la información y mejorar los canales alternos, donde el personal de forma anónima puede dar sugerencias y/o quejas directamente a los altos mandos, sobre actividades que no estén funcionando adecuadamente.

**e. Recomendación para el objetivo específico 5**

Para que le empresa mejore en el componente de actividades de supervisión, debe realizar una planificación para que estas se den con una mayor continuidad.

## VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 6.1 Referencias bibliográficas

Auditoria Superior de la Federación. (2014). *Marco Integrado de Control Interno*.

Recuperado de:

[Http://Www.Oas.Org/Juridico/PDFs/Mesicic5\\_mex\\_ane\\_101.Pdf](http://Www.Oas.Org/Juridico/PDFs/Mesicic5_mex_ane_101.Pdf).

Bondarenko, N., & Huenulef, K. (2007). *Control interno contable y su aplicación en pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Valdivia (tesina pregrado)*.

Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile. Retrieved from

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2007/feb711c/doc/feb711c.pdf>

Ccarita, Y. (2018). *Caracterización del control interno en la gestión de almacén de la Empresa Comercial “Red Perú comunicaciones S.A.C.” Juliaca, 2017 (tesis pregrado)*.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2012).

*Internal control - Integrated Framework*. Recuperado de:

[Https://Ce.Jalisco.Gob.Mx/Sites/Ce.Jalisco.Gob.Mx/Files/Coso\\_mejoras\\_al\\_control\\_interno.Pdf](https://Ce.Jalisco.Gob.Mx/Sites/Ce.Jalisco.Gob.Mx/Files/Coso_mejoras_al_control_interno.Pdf). Retrieved from [www.ic.coso.org](http://www.ic.coso.org)

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013).

*Control Interno - Marco integrado*. Recuperado de:

[Http://Doc.Contraloria.Gob.Pe/Control-](http://Doc.Contraloria.Gob.Pe/Control-)

[Interno/Normativa\\_Asociada/Coso\\_2013-Resumen-Ejecutivo.Pdf](http://Doc.Contraloria.Gob.Pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/Coso_2013-Resumen-Ejecutivo.Pdf).

- Condori, D. (2018). *Caracterización del control interno de inventarios de la Empresa Comercial de Ferretería Fecosur S.A.C. - Juliaca*, 2018. (tesis pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Juliaca, Perú.
- Domínguez, P. (2008). *Introducción a la Gestión Presentación*. Recuperado de: [File:///D:/02%20ECON%20C3%93MICA/04%20Trabajos%20Final/02%20TRABAJO%2002/03%20Marco%20te%20C3%B3rico/g-Introduccion\\_a\\_la\\_gestion\\_empresarial-Pr.Pdf](File:///D:/02%20ECON%20C3%93MICA/04%20Trabajos%20Final/02%20TRABAJO%2002/03%20Marco%20te%20C3%B3rico/g-Introduccion_a_la_gestion_empresarial-Pr.Pdf).
- Dorila, L. (2016). *El Control Interno En La Gestion De La Empresa De Transportes Huascarn Sa 2015 (tesis pregrado)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.
- Espinoza, M., & Quintana, M. (2014). *Evaluación Del Control Interno Y Propuestas*. Univerisidad Del Bio-Bio, Chillan, Chile.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Legrá, A. (2018). *Elementos teóricos y prácticos de la investigación científico-tecnológica*. Recuperado de: <Https://Www.Ismm.Edu.Cu/Wp-Content/Uploads/2018/06/ETPICT-A2L2-2018-Final-08.Pdf>.
- Llacza, G. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión del área de almacén de las empresas del Perú: caso empresa "Constructora Covesa S.R.L." de Chimbote*, 2015. (tesis pregado). Universidad Católica Los Ángeles

de Chimbote, Chimbote, Perú.

Lopez, E. (2011). *Metodología de la Investigación- Guía Instruccional*. Caracas, Venezuela: Universidad Nacional Abierta.

Meléndez, J. (2016). *Control Interno*. Ancash,Peru: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores. (2015). *El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO su aplicación y evaluación en el sector público*. Recuperado de :[Http://Www.Olacefs.Com/Wp-Content/Uploads/2016/03/15.Pdf](http://Www.Olacefs.Com/Wp-Content/Uploads/2016/03/15.Pdf), 136. Retrieved from [https://www.ccpm.org.mx/espaciouniversitario/gaceta/febrero\\_marzo\\_2011/Gaceta Universitaria febrero - marzo1.pdf](https://www.ccpm.org.mx/espaciouniversitario/gaceta/febrero_marzo_2011/Gaceta%20Universitaria%20febrero%20-%20marzo1.pdf)

Sande, J. (2014). *Economía de la empresa*. Recuperado de :[Http://Www.Librosdetextogratis.Com/Fotos/1345404394\\_XtxA.Pdf](http://Www.Librosdetextogratis.Com/Fotos/1345404394_XtxA.Pdf). <https://doi.org/10.1524/9783486858464.69>

Valencia, E. (2018). *Caracterización del control interno de la Empresa Constructora "C & E Proares S.A.C." de la ciudad de Juliaca periodo 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Juliaca, Perú.

## 6.2 Anexos

### Anexo 1: Formato de la encuesta

#### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

La información que usted brindara tiene la finalidad de conocer el control interno en la empresa, la información será de carácter reservado.

N° de encuesta: \_\_\_\_\_ Cargo en la empresa: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_ Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_  
 Estado civil: \_\_\_\_\_ Años de servicios en la empresa: \_\_\_\_\_  
 Sexo: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_

Por favor marque con una "x", la respuesta que usted considera pertinente.

N: Nunca, CN: Casi nunca A: A veces, CS: Casi siempre, S: Siempre

Componentes	N°	Ítems	Puntaje					
			N	CN	A	CS	S	
<b>Entorno de control</b>								
La empresa demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	1	¿Conoce usted la visión, misión, políticas y directivas de la empresa?						
	2	¿Considera usted que los integrantes de la empresa actúan con valores éticos y responsables?						
	3	¿Se lleva capacitaciones sobre los valores y la cultura organizacional, dentro de la empresa?						
	4	¿Considera usted que las faltas de los miembros, contra los valores éticos y la cultura organizacional de la empresa, son sancionados y corregidos adecuadamente?						
La administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	5	¿Existe un área dentro de la empresa, que se encarga de la supervisión de las diferentes actividades?						
La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad	6	¿Considera usted, que existe una estructura organizativa, que permita una adecuada supervisión de las actividades dentro empresa?						
	7	¿Considera usted, que las funciones, responsabilidades y limitaciones de las diferentes áreas de la empresa está bien definidas?						

apropiados para la consecución de los objetivos.									
La empresa demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la empresa	8	¿Considera usted que la empresa tiene mecanismos para contratar a personal calificado?							
	9	¿Considera usted que la empresa, realiza capacitaciones al personal para que mejore profesionalmente?							
La empresa define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	10	¿Considera usted que la empresa comunica adecuadamente las responsabilidades al personal para que este logre los objetivos?							
	11	¿Considera usted que la empresa evalúa el rendimiento del personal dando incentivos o sanciones según sea el caso?							
	12	¿Considera usted que la empresa presiona al personal con objetivos que no pueden alcanzarse en el tiempo establecido?							
<b>Evaluación de riesgo</b>									
La empresa define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	13	¿La empresa especifica el nivel de variación máximos permisibles de los objetivos, establecidos por cada área?							
	14	¿Considera usted que los objetivos de la empresa son medibles u observables, alcanzables, relevantes y de duración determinada??							
La empresa identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.	15	¿La empresa realiza una identificación de riesgos (internos y externos), que no permitan el adecuado cumplimiento de los objetivos?							
	16	¿La empresa realiza una adecuada evaluación y respuesta de ante los riesgos identificados?							
La empresa considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.	17	¿Considera usted que la empresa tiene adecuados mecanismos para detectar información fraudulenta?							
La empresa identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	18	¿Considera usted que la empresa evalúa los posibles cambios económicos, leyes y normatividad, que generen el no cumplimiento de los objetivos?							
<b>Actividades de control</b>									
La empresa define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos	19	¿Considera usted que la entidad realiza actividades de control o seguimientos, a los principales riesgos que puede afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa?							
	20	¿Considera usted que la entidad realiza actividades de control preventivos o de detección, así evitando eventos no deseados?							
La empresa define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	21	¿Se tiene un control adecuado sobre las tecnologías usadas (recursos informáticos), para que estas funcionen correctamente?							
	22	¿La empresa tiene mecanismos por el cual se restringe el uso de sistemas (softwares) al personal no autorizado, evitando posibles cambios de información?							
La empresa despliega las actividades de control a través de políticas que	23	¿Se tiene políticas y procedimientos (orales o escritos) de las actividades de control?							



establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	24	¿Las actividades de control de la empresa se llevan periódicamente, para así corregir los errores oportunamente?					
<b>Información y comunicación</b>							
. La empresa obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno	25	¿En la empresa, se tiene la información concisa sobre los objetivos que se desea alcanzar de forma mensual y anual?					
	26	¿La información que fluye dentro de la empresa es segura, oportuna, accesible, válida y verificable?					
La empresa comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	27	¿Considera que los procedimientos, por los cuales la información fluye dentro de la empresa son eficientes?					
	28	¿Existen medios alternos por los cuales los empleados de forma confidencial, hagan llegar sus sugerencias a los altos directivos sobre actividades que no funcionen adecuadamente?					
La empresa comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.	29	¿Considera usted que la empresa tiene adecuados medios de comunicación con los clientes y proveedores?					
<b>Actividades de supervisión</b>							
La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento	30	¿Considera que la evaluación del control interno, es continua y objetiva?					
La empresa evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.	31	¿Considera usted que en la empresa se comunica de forma clara las deficiencias encontradas, y se realiza un seguimiento?					

## Anexo 2: Resultados de la encuesta

	Encuestados																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Pregunta 01	A	A	S	CN	N	S	CS	CS	S	CN	S	N	S	S	CN	CN	S	S	S	CN
Pregunta 02	A	N	A	A	CS	S	CS	CS	A	S	N	N	A	S	A	CN	A	A	S	A
Pregunta 03	A	N	A	N	N	N	CS	A	S	CN	A	N	A	CN	N	CN	S	S	A	A
Pregunta 04	N	N	CN	CN	CS	N	CS	A	S	A	A	N	CS	CN	CN	CN	S	S	A	A
Pregunta 05	CN	S	CS	N	S	S	CS	CN	S	S	S	CN	A	S	N	S	S	S	A	CN
Pregunta 06	A	A	CS	N	CS	S	CS	CN	S	S	S	CN	CS	CN	CN	S	S	S	CS	A
Pregunta 07	CN	A	A	S	CS	S	CS	A	S	S	S	CN	A	N	CN	S	S	S	A	A
Pregunta 08	CN	A	A	CN	CS	S	CS	CS	S	S	CS	CN	A	N	A	S	S	S	CS	CN
Pregunta 09	CN	A	A	N	N	N	CS	CN	CS	CS	CN	CN	A	CN	CN	S	CS	S	CN	CN
Pregunta 10	CN	A	A	A	A	S	CS	A	S	S	A	CN	CS	S	A	S	S	CS	CS	CN
Pregunta 11	N	A	A	N	A	N	CS	A	S	S	CN	A	A	CS	A	S	S	S	CS	CN
Pregunta 12	CN	A	CS	CN	A	CS	CS	CN	S	S	N	CN	N	N	CN	S	S	CN	A	A
Pregunta 13	N	A	CS	A	A	N	CS	A	S	CS	CS	N	A	CS	A	S	S	S	CS	A
Pregunta 14	N	A	A	CS	A	N	CS	A	S	CS	CS	A	CS	CS	A	S	S	S	CS	A
Pregunta 15	A	A	CS	A	CS	N	CS	A	N	CS	CS	A	S	N	A	S	N	N	CS	A
Pregunta 16	A	A	CS	CN	CS	S	CS	A	S	CS	CS	A	CS	S	A	S	S	S	S	A
Pregunta 17	CN	S	S	A	CS	CN	A	CN	A	A	CS	N	S	N	CS	CS	A	N	A	CN
Pregunta 18	A	A	S	N	CS	N	A	CN	S	A	CS	A	S	CS	CS	CN	A	A	A	A
Pregunta 19	CN	A	A	A	CS	CN	A	A	S	A	CS	N	CS	CS	A	S	CS	S	A	CN
Pregunta 20	CN	A	A	A	CS	N	A	CS	N	CN	CS	A	A	CS	A	S	A	S	A	A
Pregunta 21	A	A	S	N	CS	CN	A	A	S	CN	CS	A	S	S	A	S	S	S	A	A
Pregunta 22	N	A	A	CN	A	S	A	N	S	CN	CS	CN	A	N	CS	S	CS	S	A	A
Pregunta 23	N	A	A	CS	A	S	A	A	S	N	CS	A	S	CN	CN	S	S	S	A	CN
Pregunta 24	N	A	CN	A	A	N	A	A	S	N	CS	CN	CS	S	A	S	CS	N	CS	A
Pregunta 25	CN	A	A	CN	CS	S	CS	CS	A	CN	CS	A	S	S	S	S	CS	S	S	CN
Pregunta 26	A	A	CS	S	A	N	CS	CS	S	S	CS	CN	S	CS	S	CN	S	N	CS	CN
Pregunta 27	A	A	CS	S	CS	N	CS	CS	S	CS	A	A	A	S	CS	CN	S	CS	A	CN
Pregunta 28	CN	A	A	A	A	N	CS	A	CN	CN	A	CN	CS	A	CS	CN	A	CN	A	A
Pregunta 29	CN	A	CS	S	A	S	CS	S	S	S	CS	A	S	S	CS	CN	S	CS	S	A
Pregunta 30	CN	A	A	A	A	N	A	A	S	S	CS	A	A	CS	A	CN	S	N	CS	A
Pregunta 31	CN	A	A	A	A	N	A	A	S	A	CS	A	A	CS	CN	CN	A	CN	CS	A

### Anexo 3: Puntajes de la encuesta

	Encuestados																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Pregunta 01	2	2	4	1	0	4	3	3	4	1	4	0	4	4	1	1	4	4	4	1
Pregunta 02	2	0	2	2	3	4	3	3	2	4	0	0	2	4	2	1	2	2	4	2
Pregunta 03	2	0	2	0	0	0	3	2	4	1	2	0	2	1	0	1	4	4	2	2
Pregunta 04	0	0	1	1	3	0	3	2	4	2	2	0	3	1	1	1	4	4	2	2
Pregunta 05	1	4	3	0	4	4	3	1	4	4	4	1	2	4	0	4	4	4	2	1
Pregunta 06	2	2	3	0	3	4	3	1	4	4	4	1	3	1	1	4	4	4	3	2
Pregunta 07	1	2	2	4	3	4	3	2	4	4	4	1	2	0	1	4	4	4	2	2
Pregunta 08	1	2	2	1	3	4	3	3	4	4	3	1	2	0	2	4	4	4	3	1
Pregunta 09	1	2	2	0	0	0	3	1	3	3	1	1	2	1	1	4	3	4	1	1
Pregunta 10	1	2	2	2	2	4	3	2	4	4	2	1	3	4	2	4	4	3	3	1
Pregunta 11	0	2	2	0	2	0	3	2	4	4	1	2	2	3	2	4	4	4	3	1
Pregunta 12	1	2	3	1	2	3	3	1	4	4	0	1	0	0	1	4	4	1	2	2
Pregunta 13	0	2	3	2	2	0	3	2	4	3	3	0	2	3	2	4	4	4	3	2
Pregunta 14	0	2	2	3	2	0	3	2	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2
Pregunta 15	2	2	3	2	3	0	3	2	0	3	3	2	4	0	2	4	0	0	3	2
Pregunta 16	2	2	3	1	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	2	4	4	4	4	2
Pregunta 17	1	4	4	2	3	1	2	1	2	2	3	0	4	0	3	3	2	0	2	1
Pregunta 18	2	2	4	0	3	0	2	1	4	2	3	2	4	3	3	1	2	2	2	2
Pregunta 19	1	2	2	2	3	1	2	2	4	2	3	0	3	3	2	4	3	4	2	1
Pregunta 20	1	2	2	2	3	0	2	3	0	1	3	2	2	3	2	4	2	4	2	2
Pregunta 21	2	2	4	0	3	1	2	2	4	1	3	2	4	4	2	4	4	4	2	2
Pregunta 22	0	2	2	1	2	4	2	0	4	1	3	1	2	0	3	4	3	4	2	2
Pregunta 23	0	2	2	3	2	4	2	2	4	0	3	2	4	1	1	4	4	4	2	1
Pregunta 24	0	2	1	2	2	0	2	2	4	0	3	1	3	4	2	4	3	0	3	2
Pregunta 25	1	2	2	1	3	4	3	3	2	1	3	2	4	4	4	4	3	4	4	1
Pregunta 26	2	2	3	4	2	0	3	3	4	4	3	1	4	3	4	1	4	0	3	1
Pregunta 27	2	2	3	4	3	0	3	3	4	3	2	2	2	4	3	1	4	3	2	1
Pregunta 28	1	2	2	2	2	0	3	2	1	1	2	1	3	2	3	1	2	1	2	2
Pregunta 29	1	2	3	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	1	4	3	4	2
Pregunta 30	1	2	2	2	2	0	2	2	4	4	3	2	2	3	2	1	4	0	3	2
Pregunta 31	1	2	2	2	2	0	2	2	4	2	3	2	2	3	1	1	2	1	3	2
Puntaje total	34	60	77	51	72	54	83	63	106	79	82	37	86	74	60	90	103	88	82	50