

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**“EL CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA
GESTIÓN OPERATIVA EN UNA EMPRESA DEL
RUBRO EDUCATIVO, LA MOLINA, LIMA, 2021”**

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

AUTOR:

PEVE LANDA LISSETH ROCIO
CODIGO ORCID: 0000-0001-5374-7755

ASESOR:

MG. CASTILLO PEBES ROBERTO JAVIER
CODIGO ORCID: 0000-0003-2764-1898

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACION Y AUDITORIA

LIMA, PERÚ

MARZO – 2022

Dedicatoria

A mi madre Elvira Landa, la mejor, una mujer trabajadora, luchadora, incansable, a quien nunca la vi rendirse, que me enseñó la constancia y la perseverancia para lograr mis sueños.

Agradecimientos

A Dios, porque es el único que me dió las fuerzas para levantarme cuando más lo necesitaba, porque siempre ha guiado mi camino y ha permanecido conmigo. Por todo lo bueno y lo aprendido... mi primer agradecimiento será a Dios.

Resumen

La presente investigación planteó como objetivo general determinar de qué manera el control interno se relaciona con la gestión operativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. Del mismo modo, la metodología implicada fue de carácter cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental, se contó con una población de 250 colaboradores pertenecientes a una empresa del rubro educativo ubicada en la Molina, siendo así que se extrajo una muestra de 152 trabajadores a los cuales se les aplicó un cuestionario con relación a las variables de estudio con la finalidad de recolectar la información suficiente para poder cumplir con el propósito de la indagación. Los resultados establecieron que el 53,9 % de los encuestados identificaron al control interno en un nivel bueno y el 57,2 % identificaron a la gestión operativa en un nivel bueno. Finalmente se concluyó el estudio determinando la relación que existe entre las variables planteadas y a su vez se pudo comprobar la hipótesis sugerida la cual menciona que el control interno se relaciona con la gestión operativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021, puesto que la correlación de Spearman reflejó como resultado $r=0.871$ y 0.00 valor mínimo a 0.05 .

Palabras clave: Control interno, gestión operativa, actividad contable, financiamiento.

Abstract

The general objective of this research was to determine how internal control is related to operational management in an educational company, La Molina, Lima, 2021. Similarly, the methodology involved was quantitative, basic type, correlational level and non-experimental design, with a population of 250 employees belonging to an educational company located in La Molina, so that a sample of 152 workers was extracted and a questionnaire was applied to them in relation to the variables of study in order to collect enough information to fulfill the purpose of the inquiry. The results established that 53.9 % of the respondents identified internal control at a good level and 57.2 % identified operational management at a good level. Finally, the study was concluded by determining the relationship that exists between the variables and at the same time it was possible to verify the suggested hypothesis which mentions that internal control is related to operational management in an educational company, La Molina, Lima, 2021, since Spearman's correlation reflected as a result $r=0.871$ and 0.00 minimum value at 0.05.

Keywords: Internal control, operational management, accounting activity, financing.

Tabla de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Tabla de Contenidos.....	vi
Lista de Tablas.....	ix
Lista de Figuras.....	xii
Introducción.....	1
Capítulo I: Problema de la Investigación.....	3
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	3
1.2 Delimitación de la Investigación.....	4
1.3 Planteamiento del Problema.....	5
1.3.1 Problema General.....	5
1.3.2 Problemas Específicos.....	5
1.4 Objetivos de la Investigación.....	5
1.4.1 Objetivo General.....	5
1.4.2 Objetivos Específicos.....	5
1.5 Justificación e Importancia de la Investigación.....	6
Capítulo II: Marco Teórico.....	7

2.1	Antecedentes de la Investigación	7
2.1.1	Internacionales.	7
2.1.2	Nacionales.....	9
2.2	Bases Teóricas.....	10
2.3	Definición de términos	20
Capítulo III: Metodología de la Investigación		24
3.1.	Enfoque de la Investigación.....	24
3.2.	Variables	24
	Operacionalización de variables.	24
3.4	Tipo de Investigación	27
3.5	Diseño de la Investigación	28
3.6	Población y Muestra.....	28
3.6.1	Población.....	28
3.6.2	Muestra	28
3.7	Técnica e Instrumentos de recolección de Datos	28
3.7.1	Técnica.....	28
3.7.2	Instrumento de recolección de datos.....	29
4.1	Análisis de los Resultados	30
4.1.1	Estadísticos descriptivos	30
4.1.2	Prueba de normalidad	87

	viii
4.1.3 Correlación	87
4.2 Discusión	93
Conclusión	95
Recomendaciones	97
Referencias.....	98
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	107
Anexo N° 02: Instrumento de Investigación.....	110
Anexo N° 03: Instrumento de Validación.....	113
Anexo N° 04: Base de datos	131

Lista de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables.....	26
<i>Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad del instrumento</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 3: Validación de expertos</i>	<i>29</i>
Tabla 4: Variable – Control interno	30
Tabla 5: Dimensión - Entorno de control	31
Tabla 6: Dimensión - Evaluación del riesgo.....	32
Tabla 7: Dimensión - Actividades de control	33
Tabla 8: Dimensión - Información y comunicación	34
Tabla 9: Dimensión - Seguimiento	35
Tabla 10: Variable - Gestión operativa.....	36
Tabla 11: Dimensión - Materia prima e insumos.....	37
Tabla 12: Dimensión - Tecnología y equipos	38
Tabla 13: Dimensión - Financiamiento.....	39
Tabla 14: Dimensión - Mano de obra	40
Tabla 15: Ítem 01	41
Tabla 16: Ítem 02	42
Tabla 17: Ítem 03	43
Tabla 18: Ítem 04	44
Tabla 19: Ítem 05	45
Tabla 20: Ítem 06	46
Tabla 21: Ítem 07	47
Tabla 22: Ítem 08	48

Tabla 23: Ítem 09	49
Tabla 24: Ítem 10	50
Tabla 25: Ítem 11	51
Tabla 26: Ítem 12	52
Tabla 27: Ítem 13	53
Tabla 28: Ítem 14	54
Tabla 29: Ítem 15	55
Tabla 30: Ítem 16	56
Tabla 31: Ítem 17	57
Tabla 32: Ítem 18	58
Tabla 33: Ítem 19	59
Tabla 34: Ítem 20	60
Tabla 35: Ítem 21	61
Tabla 36: Ítem 22	62
Tabla 37: Ítem 23	63
Tabla 38: Ítem 24	64
Tabla 39: Ítem 25	65
Tabla 40: Ítem 26	66
Tabla 41: Ítem 27	67
Tabla 42: Ítem 28	68
Tabla 43: Ítem 29	69
Tabla 44: Ítem 30	70
Tabla 45: Ítem 31	71

Tabla 46: Ítem 32	72
Tabla 47: Ítem 33	73
Tabla 48: Ítem 34	74
Tabla 49: Ítem 35	75
Tabla 50: Ítem 36	76
Tabla 51: Ítem 37	77
Tabla 52: Ítem 38	78
Tabla 53: Ítem 39	79
Tabla 54: Ítem 40	80
Tabla 55: Ítem 41	81
Tabla 56: Ítem 42	82
Tabla 57: Ítem 43	83
Tabla 58: Ítem 44	84
Tabla 59: Ítem 45	85
Tabla 60: Ítem 46	86
Tabla 61: Prueba de normalidad	87
Tabla 62: Correlación entre el control interno y gestión operativa.....	87
Tabla 63: Correlación entre el control interno y materia prima e insumos.....	88
Tabla 64: Correlación entre el control interno y tecnología y equipos.....	89
Tabla 65: Correlación entre el control interno y financiamiento	90
Tabla 66: Correlación entre el control interno y mano de obra	91

Lista de Figuras

Figura 1: Grafico de barras de la variable control interno	30
Figura 2: Grafico de barras de la dimensión entorno del control.....	31
Figura 3: Grafico de barras de la dimensión evaluación de riesgo	32
Figura 4: Grafico de barras de la dimensión actividades de control.....	33
Figura 5: Grafico de barras de la dimensión información y comunicación	34
Figura 6: Grafico de barras de la dimensión seguimiento	35
Figura 7: Grafico de barras de la variable gestión operativa	36
Figura 8: Grafico de barras de la dimensión materia prima e insumos.....	37
Figura 9: Grafico de barras de la dimensión tecnología y equipos.....	38
Figura 10: Grafico de barras de la dimensión financiamiento	39
Figura 11: Grafico de barras de la dimensión mano de obra	40
Figura 12: Ítem 01.....	41
Figura 13: Ítem 02.....	42
Figura 14: Ítem 03.....	43
Figura 15: Ítem 04.....	44
Figura 16: Ítem 05.....	45
Figura 17: Ítem 06.....	46
Figura 18: Ítem 07.....	47
Figura 19: Ítem 08.....	48
Figura 20: Ítem 09.....	49
Figura 21: Ítem 10.....	50
Figura 22: Ítem 11.....	51

Figura 23: Ítem 12.....	52
Figura 24: Ítem 13.....	53
Figura 25: Ítem 14.....	54
Figura 26: Ítem 15.....	55
Figura 27: Ítem 16.....	56
Figura 28: Ítem 17.....	57
Figura 29: Ítem 18.....	58
Figura 30: Ítem 19.....	59
Figura 31: Ítem 20.....	60
Figura 32: Ítem 21.....	61
Figura 33: Ítem 22.....	62
Figura 34: Ítem 23.....	63
Figura 35: Ítem 24.....	64
Figura 36: Ítem 25.....	65
Figura 37: Ítem 26.....	66
Figura 38: Ítem 27.....	67
Figura 39: Ítem 28.....	68
Figura 40: Ítem 29.....	69
Figura 41: Ítem 30.....	70
Figura 42: Ítem 31.....	71
Figura 43: ítem 32.....	72
Figura 44: ítem 33.....	73
Figura 45: ítem 34.....	74

Figura 46: ítem 35.....	75
Figura 47: Ítem 36.....	76
Figura 48: Ítem 37.....	77
Figura 49: Ítem 38.....	78
Figura 50: Ítem 39.....	79
Figura 51: Ítem 40.....	80
Figura 52: Ítem 41.....	81
Figura 53: Ítem 42.....	82
Figura 54: Ítem 43.....	83
Figura 55: Ítem 44.....	84
Figura 56: Ítem 45.....	85
Figura 57: Ítem 46.....	86

Introducción

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera el control interno se relaciona con la gestión operativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar de qué manera el control interno se relaciona con la materia prima e insumos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. (b) Determinar de qué manera el control interno se relaciona con la tecnología y equipos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. (c) Determinar de qué manera el control interno se relaciona con el financiamiento en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. (d) Determinar de qué manera el control interno se relaciona con la mano de obra en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021 y como hipótesis general se planteó, El control interno se relaciona con la gestión operativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021 y como hipótesis específicas: (a) El control interno se relaciona significativamente con la materia prima e insumos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. (b) El control interno se relaciona significativamente con la tecnología y equipos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. (c) El control interno se relaciona significativamente con el financiamiento en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. (d) El control interno se relaciona significativamente con la mano de obra en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.

Tuvo un enfoque cuantitativo, el cual fue un aporte para la adquisición de los resultados, se utilizó como técnica un cuestionario, donde las preguntas estaban en el formato de la Escala de Likert, siendo así que estas guardaban coherencia con las variables “Control interno” y “Gestión operativa” y su relación.

El capítulo 1, detalla el problema del estudio, los objetivos, la justificación del estudio y algunas barreras para la realización del mismo.

En el capítulo 2, comprende las teorías halladas, estudios predecesores y algunas definiciones básicas para entender acerca del “Control interno” y “Gestión operativa”.

El capítulo 3, está compuesto por los métodos de estudio, las hipótesis, la delimitación de la población y muestra, así como aquellas herramientas que sirvieron para hallar los resultados.

Finalmente, el capítulo 4, se presentan los hallazgos, y en base a esto, las discusiones y el cierre.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En lo que respecta a controles internos y gestiones operativas en cualquier rubro, se evidencian muchas deficiencias, ya sea en instituciones o empresas tanto públicas como privadas ya que no cuentan muchas veces con una buena organización, con un buen líder que conlleve por buenos senderos a la institución o empresa; así como también no cuentan con buenas políticas en base a metas y objetivos, lo que conlleva a que se desarrollen de manera poco eficientes y sin muchas ambiciones a que se perdure y se obtenga una sostenibilidad laboral, el cual exige mucha competitividad y exigencia.

Asimismo, se evidencia que las implementaciones del control interno son herramientas cruciales, debido a que permite supervisar, vigilar y verificar que no se cometan actos delictivos en diferentes sectores del País, tales como; salud, educación, economía, entre otros, ya que en muchos ámbitos se genera el tema de corrupción. Siendo así, que la activación de este control permitirá una mejor gestión de las operaciones, bienes y recursos, además de que éstas sean efectuadas de manera correcta, según el área al que pertenezcan (Gamboa et al., 2016).

En el contexto local, previo desarrollo del estudio, se evidenció un análisis y observación en la gestión de la institución seleccionada para la investigación, destacando niveles adecuados respecto al control interno y gestión operativa, sin embargo se desea establecer resultados verídicos y precisos respecto al funcionamiento de la empresa y cómo realmente se encuentra el aspecto de evaluación, control y gestión, así cómo estas se relacionan y generan un efecto en el funcionamiento de la compañía. Por lo que la investigación planteó como problema general ¿De

qué manera el control interno se relaciona con la gestión operativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021?

1.2 Delimitación de la Investigación

1.2.1 Delimitación espacial

Estuvo compuesto de 250 trabajadores de una empresa del rubro educativo del distrito La Molina en Lima.

1.2.2 Delimitación social

Fue solo a 152 trabajadores de una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima

1.2.3 Delimitación temporal

Fue en la itinerancia del año 2022.

1.2.4 Delimitación conceptual

1.2.4.1 Control interno

Es parametrado y conducido por los trabajadores de una organización, sin distinción del nivel jerárquico, diseñando, implementando y evaluando todo lo que concierne a la empresa, y así desarrollar un modelo o esquema de valoración de riesgos (INTOSAI, 2004).

1.2.4.2 Gestión operativa

Es desarrollada por parte de la dirección de la organización, para enfocarse por objetivo en potenciar sus recursos; en base a cambios en su estructura, selección de personal, procesos de capacitación y demás temas relacionados a su actividad que desarrollan (IICA, 2018).

1.3 Planteamiento del Problema

1.3.1 Problema General.

- ¿De qué manera el control interno se relaciona con la gestión operativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021?

1.3.2 Problemas Específicos.

- ¿De qué manera el control interno se relaciona con la materia prima e insumos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021?
- ¿De qué manera el control interno se relaciona con la tecnología y equipos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021?
- ¿De qué manera el control interno se relaciona con el financiamiento en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021?
- ¿De qué manera el control interno se relaciona con la mano de obra en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General.

- Determinar de qué manera el control interno se relaciona con la gestión operativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Determinar de qué manera el control interno se relaciona con la materia prima e insumos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.

- Determinar de qué manera el control interno se relaciona con la tecnología y equipos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.
- Determinar de qué manera el control interno se relaciona con el financiamiento en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.
- Determinar de qué manera el control interno se relaciona con la mano de obra en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.

1.5 Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación desde el punto de vista teórico, el estudio busca investigar sobre el control interno en los casos de gestión operativa. La obtención de ello va a ser de provecho para investigaciones que estén por el mismo camino.

Desde el punto de vista práctico, es importante porque brinda nuevos aportes temáticos a la institución académica a nivel nacional, puesto que no existe demasiado bagaje sobre cómo el control interno incide en las gestiones operativas; asimismo conllevará a que se adquieran nuevas propuestas y mejor entendimiento sobre lo investigado.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Internacionales.

Poaquiza (2016) abordó como objetivo general analizar cómo el control interno se da en el Gobierno de la municipalidad del Cantón. Tuvo una metodología cualitativa, utilizó la Investigación de Campo y la Bibliográfica – Documental. Se concluyó que los factores de riesgos que se encontraron están ligados a la falta de implementación y políticas sobre control de riesgo; y ello condiciona y perjudica al área financiera, de manera que perjudica e imposibilita el avance y desarrollo, tanto en la sociedad como en lo económico.

Quea (2017) en su investigación menciona como propósito conocer cómo el control interno impacta en la optimización de resultados, sirviendo de herramienta dentro de la planificación estratégica en A.A.S.A.N.A. La metodología que utilizó fue de tipo explicativo, de diseño transversal, descriptivo. En esta investigación se contó con una muestra conformada por funcionarios del área de administración de aeropuertos y servicios auxiliares, a los cuales se les aplicó un cuestionario. Los resultados permitieron evidenciar que el control interno resulta ser una herramienta clave para que ocurra una adecuada administración, por lo que finalmente la investigación concluyó con que se pudo determinar las áreas críticas y proponer diversas medidas, con la finalidad de mejorar la dirección ejecutiva de la entidad mencionada previamente.

Ramírez (2018) en su estudio manifestó como finalidad de éste, identificar cómo la gestión operativa influye en la calidad del servicio de la entidad, que lleva por nombre Serlipen S.A. Tuvo una metodología mixta y de método analítico, donde se contó con una muestra de 30

usuarios fijos de la entidad, 06 usuarios esporádicos y 07 trabajadores, a los últimos nombrados se les aplicó una entrevista, mientras que a los demás se les aplicó un cuestionario. Los resultados permitieron visualizar que la entidad Serlipen S.A. no está teniendo un correcto manejo de la gestión operativa, por ende la calidad de los servicios no es la ideal, por lo que el autor finaliza que la gestión operativa influye en la calidad del servicio, pero que la entidad está fallando en ambos aspectos por un inadecuado manejo.

Granera (2019) en su investigación cuyo propósito de ésta fue analizar el control interno del manejo de la cartera perteneciente al comisariato de la entidad sanitaria Alemán Nicaragüense, en una delimitación temporal que corresponde al año 2018. La metodología empleada por la autora fue COSO 2013, siendo este método caracterizado por brindar información esencial para identificar fallas en los procedimientos de gestión. Los resultados permitieron visualizar que existen diversas problemáticas alrededor de la entidad previamente mencionada con referencia al área administrativa, siendo uno de los problemas que más destaca como el mal manejo de los procedimientos de las cuentas por cobrar. Por último, la autora a modo de conclusión señala que la gestión de cobro no está resultando en beneficio de la institución, esto debido a la falta de políticas que permiten mejorar el proceso durante la cobranza.

Finalmente, González (2020) menciona en su tesis el plantear una herramienta metodológica que sirva para una mejor gestión administrativa financiera, la cual esté relacionada a la gestión de control interno. La metodología que la autora escogió para su investigación fue de método exploratorio, donde a través de los resultados pudieron evidenciar las fallas que posee el control interno, y a su vez se demostró cómo esto se relaciona con la percepción de los usuarios, los procedimientos internos, el aprendizaje y evolución financiera. Es por esta razón que el

estudio termina con la conclusión de que existen factores críticos en el área de gestión administrativa, tales como el poco conocimiento que el personal posee acerca de esta área, la escasez de políticas que permitan un correcto monitoreo de los posibles riesgos que tienen mayor posibilidad de ocurrir, como también existen situaciones que no han sido identificadas, por lo tanto no poseen estrategias para manejar esos acontecimientos en caso se susciten en un futuro.

2.1.2 Nacionales.

De acuerdo a Ramírez (2017), quién investigó la evaluación del Control Interno en la gestión administrativa, por tal motivo se decidió hacer un estudio cuantitativo no experimental. Se trabajó una encuesta y un cuestionario. En sus resultados se evidenció que ambas variables poseen relación e influencia de una sobre la otra. Se halló también que las variables poseen un 56.1% en cuanto a la evaluación del control interno, siendo bueno, el 19.5% lo considera regular y el 24.4% desconoce.

Quispe (2018) su objetivo fue estudiar cómo el control interno influye en un área de abastecimiento en Lampa, contando con un método cuantitativo básico. En sus resultados se obtuvo que las variables influyen una sobre la otra, poseen un nivel de significancia del 0.01 y una $r=0.768$. Esto permite concluir que las variables son importantes e igual de requeridas en las empresas, es por ello que se determinó que se elabore un plan anual de control interno y así se pueda brindar una educación eficiente y de calidad.

Tuchias y Malca (2018) en una de sus investigaciones tuvieron como propósito estudiar el control interno en la Municipalidad de Santa Cruz. Tuvo una metodología de tipo aplicada. En sus resultados se evidencia que los procesos relacionados al área operativa se encuentran ligadas al abastecimiento de la entidad, además, si existen deficiencias pueden perjudicar a ambas por

igual. Se concluyó que existe liquidez en la Municipalidad de Santa Cruz, pero existen problemas en la oficina de Planeamiento y Presupuesto.

Silva (2019) desarrolló como objetivo principal conocer si la calidad en la gestión de la Unidad de Huaylas, 2013 es adecuada. Se trabajó desde una metodología descriptiva, de diseño correlacional y contó con una población de 13 empleados. En sus resultados se evidenció que existe una relación entre las variables, es 0,008 menor a 0,05. En sus conclusiones determinó que el área de control interno y gestión poseen relación entre sí, asimismo, no se obtuvo información actual requerida en la institución de estudio.

Finalmente, Paccori y Ruiz (2019) desarrolló como fin proponer un sistema basado en un manual de control interno que tenga como ejemplo el Modelo Coso. Contó con una aplicada investigación, de nivel descriptivo. En sus resultados se halló un nivel de significancia de un 0.767. Se concluyó que el Control Interno previo, simultáneo y posterior integrados; en su conjunto, facilitan un mejor desenvolvimiento al momento de hacer evaluaciones operativas y así exista un grado de asertividad en los procesos de evaluación de cada actividad.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Control interno

INTOSAI (2004) indica que es un proceso integral y adecuado para las áreas de gerencia y administración, con la finalidad de prever los acontecimientos que se suscitan en relación al o los perjuicios que se presentan, luego de ello instaurar nuevas medidas o normas para poder erradicarlos, y así llegar a cumplir sus objetivos y responsabilidades, y se pueda llevar un camino

de la administración de las operaciones en base al trabajo unificado. Por otro lado, detalla las dimensiones a las que está ligado:

2.2.1.1 Entorno de control

Está relacionado con los trabajadores, en la cual se busca tener acercamiento en la conciencia del personal sobre el control y así se pueda tener una mejor disciplina y estructura, y se cree una organización eficiente y óptima.

2.2.1.2 Evaluación del riesgo

Es el mecanismo para poder lograr identificar las falencias y riesgos que cuenta la institución, ello con la finalidad de poder dar solución y se obtenga buenos resultados en base a sus metas.

2.2.1.3 Actividades de control

Desarrollo de planes que se dan en determinados periodos con la intención de reducir los niveles de riesgo que adolece la institución, y así se tenga la seguridad de que se está trabajando de manera segura y eficiente, y lograr concretar sus metas.

2.2.1.4 Información y comunicación

Son primordiales para que se pueda llevar a cabo lo que se plantea como objetivos de control interno, asimismo sirve para poder llevar por buen camino el manejo en la ejecución de información, y llegar a concretar sus propósitos con responsabilidad.

2.2.1.5 Seguimiento

Robalino et al. (2018) indica que el control interno cuenta con limitadores que van a poder generar incomodidad y deficiencia en el momento de poder conseguir objetivos, estos se

pueden deber a factores, como la poca claridad en las instrucciones brindadas, juicios incorrectos en el momento de tomar una decisión, negligencia en el momento de abordar una problemática, distracción y fatiga.

De acuerdo a Barquero (2013) hace mención sobre los objetivos que debe cumplir el control interno, estos son los siguientes:

- En el control interno un factor importante es salvaguardar los activos, es por eso que se instauran procedimientos que cuiden de estos activos como: efectivo, inmovilizados, existencias. Dentro de las formas para controlar están el etiquetado e inventariado, entre otras.
- Contar con registros contables fidedignos, que la información financiera sea fiable y esta a su vez sea de ayuda para tomar decisiones, tanto a los agentes internos como a los externos. Dichos registros aseguran el correcto desempeño del área contable haciendo que sus registros correspondan a la realidad.
- Toda actividad realizada por la organización se debe realizar eficazmente cumpliendo las directivas que designa la dirección. Estos direccionamientos ayudan a maximizar los beneficios y disminuir los riesgos.

El control interno está caracterizado por ser únicamente de un solo sistema, el cual es el administrativo, y este se encarga de elaborar el plan para la organización y sus debidos procedimientos y técnicas de operación que tendrá cada entidad o empresa, con la finalidad de poder lograr sus objetivos administrativos, los cuales son: estar al pendiente de lo que se pueda

llevar a cabo en la empresa, coordinar las labores, analizar si se está trabajando bajo las políticas de la organización, entre otras (Estupiñán y Niebel, 2015).

Para poder obtener un orden y una organización dentro de empresas, tanto públicas como privadas, bajo las políticas y régimen de éstas, siempre se aplica un sistema dividido en 2 niveles, y dichas órdenes son responsabilidad del gerente de la empresa y del auditor interno, respectivamente; sin embargo, es el gerente quien tiene la mayor responsabilidad de éste ya que, se debe ver su buen funcionamiento y con ello la calidad (Isaza, 2018).

El control interno al tratarse de un sistema en el cual se ven involucradas acciones, planes, reglas, métodos, entre otros, debe ser aplicado de manera profunda y cuidadosa en las distintas instituciones, a fin de velar por la eficiencia de éstas y con la reglamentación que existe alrededor de su instalación en una empresa, ya que éste cuenta con una revisión fiscal, en la cual de no ser aprobado se procede a remover a la autoridad designada; es así, que este sistema se encarga también no solo de la productividad de una empresa, sino de garantizar la integridad de los informes financieros, económicos y contables de la misma (Bermúdez, 2016).

La relevancia de tener un control interno adecuado radica en que permitirá la optimización adecuada con respecto a los recursos con los que se cuenta, esto con el fin de obtener una mayor productividad a favor de la organización. Además, valorando los riesgos que se pueden presentar; procede a vigilar que las decisiones tomadas sean llevadas a cabo tomando en cuenta los valores éticos y morales que se impulsan dentro de la organización (Quinaluisa et al., 2018).

De acuerdo a Calderón (2019) alude al proceso que es llevado por parte de los integrantes de una institución, los cuales poseen conocimientos técnicos y acorde al perfil de los riesgos que

se presentan, para así poder tener una correcta evaluación y de acuerdo a lo que se obtenga, se tomen las medidas de instaurar nuevas políticas o estrategias que aseguren que los recursos son rentables y de calidad. Por otro lado, hace referencia a los siguientes puntos:

2.2.1.6 Sistemas de control interno y de gestión de riesgos

Está referido al encargado de direccionar y llevar por buen camino una institución, éste está en la obligación de tener todo parametrado y trabajar en base a planes estratégicos para hacer frente a pérdidas que estén relacionados a falta de control en procedimientos dentro de una empresa, lo que conllevará a que se tenga buenos resultados con respecto a la reducción de estos factores externos negativos que involucren a la institución; de tal manera que se evidencie y se sienta estrategias que aporten y den fruto en la institución. Para ello los encargados de manejar las instituciones deben tener en cuenta los siguientes elementos:

- Tener claros los objetivos.
- Avisoramiento de novedades.
- Evaluación y respuesta de riesgos.
- Información y comunicación.

2.2.1.7 Implicaciones del control interno en los sistemas de gestión de la calidad educativa

Es un elemento importante; y de acuerdo a ello, se podrá trabajar en base a estrategias y políticas que coadyuven en el rastreo de eventos y riesgos, y dar respuesta a los problemas que se

susciten; asimismo servirá para la comunicación y prevención entre docentes, alumnos y demás colaboradores que pertenezcan a una institución educativa.

Luego está relacionado en crear equipos de evaluación para conocer los riesgos y debilidades, y así se pueda determinar lo que pueda estar perjudicando la operatividad de la institución educativa.

En último lugar, es contar con un proceso y cronograma de actualización y capacitación constante, en la que participen los docentes, estudiantes y demás que laboren dentro de una institución, y así se alcance el componente relacionado a comunicación e información.

2.2.2 Gestión operativa

De acuerdo con IICA (2018) el cual señala que la gestión operativa es desarrollada por parte de quien lleva las riendas de la empresa, siendo el aumento de su capacidad como meta en base a la realización de distintos cambios, procesos, objetivos, funciones y demás temas relacionados a su actividad que desarrollan. Por lo tanto, la gestión operativa involucra un proceso en el cual intervienen esfuerzos y recursos que se usan en razón de poder obtener objetivos y metas planteadas en el lapso que se proyecta la empresa.

Este tipo de gestión es básicamente la práctica que sostiene el hecho de planificar, monitorear y ejecutar las actividades internas de la compañía; además, este proceso se realiza en cualquier área de la empresa, ya que busca mejorar el desarrollo de los procesos internos para mejorar su eficiencia y productividad de los colaboradores.

Para Bai et al. (2022) esta gestión trae como grandes resultados la reducción de costos operativos y el incremento de la productividad, puesto que existe un nivel elevado en el número

de entregas diarias, la calidad del servicio o producto mejora, dando una buena satisfacción por parte de los clientes, ya que lo ven más eficiente.

Igualmente, Farhan et al. (2022) considera la misma idea, porque en su artículo manifestó que la gestión operativa es lo que mantiene a las organizaciones en la cima de la excelencia, por lo que deben estar capacitados para satisfacer todas las necesidades de sus consumidores.

2.2.2.1 Ventajas de la Gestión operativa

Con respecto a los autores Molliner y Coll (2015) señalan como ventajas las que se mencionan a continuación:

- Proyecta una mejor objetividad en cuanto a organización y sus relaciones internas.
- Promueve mejor afinidad, lazos de compañerismo y equipo entre las personas.
- Permite la distribución de roles con el Avisoramiento de llegar a sus metas trazadas en la organización.
- Favorece que se obtenga la satisfacción del cliente y así se trabaje en base a lineamientos, pautas, evidenciándose un trabajo estructurado
- Se realiza una mejora continua de los procesos y se detectan de forma rápida los errores e ineficiencias, así como las debilidades, con la finalidad de reducir riesgos.

2.2.2.2 Elementos de la gestión operativa

- **Planificación**

Es una herramienta que a las organizaciones o instituciones les va a permitir proyectarse hacia lo que pretenden realizar, con miras a poder alcanzar sus objetivos y saber reaccionar ante cualquier problema que se genere en el camino a lograr sus objetivos (Mildred, 2012).

- **Organización**

Es el trabajo coordinado basado en una estructura de puestos y funciones, en la que todos conocen los requerimientos y objetivos (Bueno y Jácome, 2021).

- **Dirección**

Se entiende como el apego y ejecución de las políticas y objetivos elaborados en la institución, en la cual se lleva a cabo por todos quienes la conforman, de tal manera que la unión de sus esfuerzos logrará se llegue a buen puerto, y para ello tienen que estar presente el sentirse motivados, y tener una supervisión constante (Venega, 2012).

- **Evaluación**

Se lleva a cabo este punto, con la finalidad de ver los resultados que se están dando con respecto a lo que se pone en marcha, para alcanzar los objetivos propuestos, y así se muestren los problemas que existen, para que de inmediato se realicen cambios y se empiece a dar solución a lo que se proponen como meta en la etapa de la planificación (Salazar, 2012).

2.2.2.3 Elementos de la gestión operativa

- **Generar y fortalecer el vínculo con los proveedores**

Durante el desarrollo de este proceso se tiene como objetivo disminuir el costo total de la adquisición; en otras palabras, se administra los costos que se realizan para las adquisiciones que le conciernen a la compañía acerca de los servicios, bienes y materiales (Lopes y Moori, 2021).

- **Producción de bienes y servicios**

En este punto se centran los temas que hacen relación con los procesos eficientes, capacidad de respuesta y servicios que se generan de buena calidad, dando una variedad de iniciativas que ayuden a lograr el objetivo planteado por la organización, rediseño de los procesos de negocios e incrementar la calidad en la gestión (Giovanini et al., 2020).

- **Distribución de productos y/o servicios**

Tiene como propósito reducir el costo de algunos aspectos como el proceso de los proveedores y operaciones; es así que su mayor objetivo por lograr son tener un control completo de los costos, desempeño y calidad (Ossa, 2018).

- **Gestión del riesgo**

Aquí la gestión debe precisar una visión completa acerca de las fluctuaciones en los ingresos y el Cash-Flow, puesto que hay existencia de instituciones que diversifican las carteras de los consumidores para disminuir los impactos por parte de las fluctuaciones (Hernández, 2018).

2.2.2.4 Planificación de presupuestos

Según el IICA (2018), señala que en este punto se evalúa el trabajo que se llevará a cabo, ya que se identificará los ingresos y egresos que puede generar una vez finalizado; es por ello, que el proceso se divide en tres etapas:

2.2.2.4.1 Etapa de inversión

- **Activos fijos:** se presenta los materiales necesarios para el proyecto, tales como la maquinaria, equipos, instalaciones, mano de obra, etc., que anteriormente fueron analizados en el plan de producción (Arango, 2019).
- **Activos diferidos:** hace referencia a los bienes intangibles que fueron presupuestados en un análisis legal y administrativo por parte de la compañía (García, 2019).
- **Capital de trabajo:** este vendría a ser el respaldo en los primeros meses del proyecto hasta que al menos se complete el primer ciclo de producción, distribución y costos; sin embargo, lo invertido se irá recuperando a corto plazo (Alemán y Bravo, 2018).

2.2.2.4.2 Etapa operativa

- **Ingresos:** éstas se representan por medio de los productos o servicios otorgados; es así que, previamente se calculó las unidades para la producción y su venta, pero ahora se debe sacar un análisis de en cuanto sería la venta para calcular un máximo de ingresos (Barrera et al., 2022).
- **Egresos:** Son los gastos que cubren la producción y los costos de administración y ventas; sin embargo, existen otros puntos como impuestos o deudas, en caso se utilizaran en la inversión (González et al., 2022).

2.2.2.4.3 Etapa de liquidación

En este último punto solo se muestran los ingresos finales por la venta de los activos que obtenga cada compañía; es decir, sacar cuenta de los equipos, vehículos, servicios, insumos, entre otros, que fueron usados para la elaboración del trabajo (Hernández, 2018).

2.3 Definición de términos

- **Abasto suficiente**

Los abastos son las provisiones que ayudan a algunas personas a subsistir como los alimentos o materiales para la vivienda; es así que, el abasto suficiente es el tope de los alimentos (Gómez, 2020).

- **Acciones correctivas**

Presentan un informe de mejora que es planteada en consecuencia de haber encontrado la causa de una no conformidad identificada en la institución (Martín y Rodríguez, 2019).

- **Adaptación continua**

Hace referencia en que diariamente se debe mejorar la organización por medio de la implementación de frecuentes cambios que incrementen la productividad y calidad en los resultados finales (Cortés, 2018).

- **Busca lograr su misión**

Todas las compañías plantean su misión, el cual es el propósito u objetivo que tienen para que sean reconocidas, éstas con el fin de que los empleados sean los encargados de poder lograrla en base a su desarrollo profesional (Guido, 2021).

- **Cálculos y análisis de Rentas de 5ta Categoría**

Para poder calcular y analizar el IR de 5ta categoría, primero se debe identificar la renta bruta anual, aquello se obtiene por medio de la suma de las doce remuneraciones, gratificaciones y otros que estén sujetos a la quinta categoría (Goerlich, 2016).

- **Calidad**

Alude a las propiedades que tiene algún servicio o producto que define su valoración, también genera una satisfacción en el consumidor, pero la calidad puede variar, ya que depende de la perspectiva de cada uno (Alcalde, 2019).

- **Capacitaciones y simulacros programados de SST**

Se refieren al conjunto de acciones metódicas y sistemáticas, que aseguran ampliar el conocimiento y habilidades de los colaboradores (Butrón, 2019).

- **Coordinación de fondos para pago y elaboración de planillas**

El pago de planillas es un documento por el cual se detallan los aspectos relacionados al sueldo de cada trabajador; por ello, se presenta ahí el sueldo bruto, bonificaciones y aportes (Ibarrán et al., 2017).

- **Costo de efectividad**

Se evalúa de forma económica la comparación entre los costos relativos y los resultados de dos o más acciones realizadas en la compañía (Salazar, 2015).

- **Costos elevados**

Un sinónimo vendría a ser el precio alto y básicamente es cuando algún producto o servicio que brinda una empresa tiene un precio muy sobre el presupuesto, incluso si no baja el precio es porque hay consumidores dispuestos a pagar el precio total (OECD, 2017).

- **Disciplina y estructura**

Buscan promocionar la mejora tanto en las áreas de una compañía, ya que se implementan nuevas estrategias y medidas para el desarrollo de las actividades; a su vez, dar buenas condiciones de trabajo (Butrón, 2021).

- **Elaboración de contratos laborales**

También llamados contratos de trabajo, es el acuerdo que se da de forma escrita entre el colaborador y la directiva ya que se establecen ciertos puntos específicos relacionados al trabajo (Pérez, 2020).

- **Establece estrategias y objetivos**

Proporcionar objetivos es esencial para que los empleados puedan ayudarse mutuamente, para que puedan conseguir el mismo objetivo laboral; además, son reforzadas por las estrategias para que se puedan lograr (Sainz, 2017).

- **Preparación y declaración del pago de impuestos**

El declarar el pago de impuestos es que se le informa a la SUNAT acerca del dinero que ingresa y sale, ya sea en los inmuebles o sobre los intereses por préstamos, etc. (International Monetary Found, 2015).

- **Préstamos de adelantos a los colaboradores**

Esto ocurre cuando el colaborador recibe una cierta cantidad de dinero por adelantado, pero a crédito; sin embargo, aquello dado será liquidado en un cierto tiempo (Pérez y Fol, 2017).

- **Prevención**

Este término tiene como fin evitar la creación de riesgos durante las horas de trabajo; por ejemplo, las situaciones de peligro para el trabajador se deben evitar para que no ocurran daños o lesiones graves (Gómez, 2017).

- **Procesos de producción**

Hace referencia a los diferentes procesos por los cuales está sometida la materia prima para transformarla, en este caso los materiales para hacer el producto, con el propósito de crear el producto final que será vendido (Tous et al., 2019).

- **Productos de calidad**

Ésta es determinada por medio de la perspectiva de cada cliente, ya que, talvez no todos lo consideran bueno o malo, conllevando a obtener diferentes opiniones que ayudarán a mejorar el producto y servicio (Durán, 2017).

- **Responde a los riesgos**

Siempre existen riesgos a la hora de crear una compañía y algunas son de mayor medida que otras; por ello, se plantean nuevas estrategias con el fin de que se pueda evitar cualquier riesgo (Rodrigo, 2015).

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1. Enfoque de la Investigación

Enfoque cuantitativo, permite recoger datos numéricos y ordenarlos en tablas y gráficos porcentuales (Tobi y Kampen, 2018).

3.2. Variables

Operacionalización de variables.

Variable independiente (X-1).

Control Interno

Dimensiones e indicadores.

- Entorno de control
 - Disciplina y estructura
 - Calidad
 - Establece estrategias y objetivos
- Evaluación del riesgo
 - Busca lograr su misión
 - Responde a los riesgos
- Actividades de control
 - Prevención
 - Acciones correctivas
 - Costo de efectividad

- Información y comunicación
 - Conduce y controla sus operaciones
 - Relevante, confiable, correcta y oportuna
- Seguimiento
 - Adaptación continua
 - Asegura el correcto control

Variable dependiente (Y-1).

Gestión operativa

Dimensiones e indicadores.

- Materia prima e insumos
 - Abasto suficiente
 - Productos de calidad
- Tecnología y equipos
 - Procesos Tecnológicos
 - Costos elevados
- Financiamiento
 - Préstamos de adelantos a los colaboradores
 - Coordinación de fondos para pago y elaboración de planillas.
 - Cálculos y análisis de Rentas de 5ta Categoría
- Mano de obra
 - Capacitaciones y simulacros programados de SST
 - Elaboración de contratos laborales

- Preparación y declaración del pago de impuestos
- Elaboración de las planillas mensuales, cálculos de gratificaciones y CTS

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Escala	Niveles de rango
Control interno	Se define como una actividad realizada en las empresas para conocer el estado en el que se encuentra, supervisar los procesos, valoración de riesgos, entre otros. Además, este proceso permite saber en qué estado se encuentran los recursos de la empresa (INTOSAI, 2004).	El Control interno se encuentra dimensionado de 5 elementos, cada uno de ellos presenta sus indicadores que fueron esenciales para medir la variable en compañías de la escala tipo Likert.	Entorno de control	Disciplina y estructura	1,2	Cuestionario	(5) Totalmente de acuerdo (4) de acuerdo (3) no de acuerdo, ni en desacuerdo (2) en desacuerdo (1) Totalmente desacuerdo	Malo 24-56 Regular 57-89 Bueno 90-120
				Calidad	3,4			
			Evaluación del riesgo	Establece estrategias y objetivos	5,6	Cuestionario		
				Busca lograr su misión	7,8			
			Actividades de control	Responde a los riesgos	9,10	Cuestionario		
				Prevención	11,12			
				Acciones correctivas	13,14			
			Información y comunicación	Costo de efectividad	15,16	Cuestionario		
				Conduce y controla sus operaciones	17,18			
			Seguimiento	Relevante, confiable, correcta y oportuna	19,20	Cuestionario		
	Adaptación continua	21,22						
Gestión operativa	Se refiere a la administración de los procesos, estructuras, herramientas y selecciones de las actividades que se desarrollan dentro de una entidad y que necesitan ser supervisadas (IICA, 2018).	La Gestión operativa se encontró dimensionada por 4 elementos, los cuales presentaron indicadores que fueron esenciales para medir la variable en compañía de la escala tipo Likert.	Materia prima e insumos	Abasto suficiente	25,26	Cuestionario	(5) Totalmente de acuerdo (4) de acuerdo (3) no de acuerdo, ni en desacuerdo (2) en desacuerdo (1) Totalmente desacuerdo	Malo 22-51 Regular 52-81 Bueno 82-110
				Productos de calidad	27,28			
			Tecnología y equipos	Procesos Tecnológicos	29,30	Cuestionario		
				Costos elevados	31,32			
			Financiamiento	Préstamos de adelantos a los colaboradores	33,34	Cuestionario		
				Coordinación de fondos para pago y elaboración de planillas.	35,36			
				Cálculos y análisis de Rentas de 5ta Categoría	37,38			
			Mano de obra			Cuestionario		

Capacitaciones y simulacros programados de SST	39,40
Elaboración de <u>contratos laborales</u>	41,42
Preparación y declaración del pago de impuestos	43,44
Elaboración de las planillas mensuales, cálculos de gratificaciones y CTS	45,46

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis General

- El control interno se relaciona con la gestión operativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.

3.3.2 Hipótesis Específicas

- El control interno se relaciona significativamente con la materia prima e insumos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.
- El control interno se relaciona significativamente con la tecnología y equipos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.
- El control interno se relaciona significativamente con el financiamiento en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.
- El control interno se relaciona significativamente con la mano de obra en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.

3.4 Tipo de Investigación

Tipo básico, el cual se caracteriza por ahondar en la dogmática de las variables para recabar mayor información (Lai, 2018).

El autor Kpolovie (2016) manifiesta que una investigación correlacional tiene como objetivo entablar una relación entre 2 variables, de modo que se pueda analizar la influencia y el impacto entre ellas.

3.5 Diseño de la Investigación

No experimental, se basa en el no interferir en el proceso de estudio, es decir, solo observar las acciones y el ambiente en el que se desarrollen (Kumar, 2018).

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población

Son 250 trabajadores de una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima. De acuerdo a Epeniquen y Diestra (2013), el conjunto poblacional se refiere a un grupo de personas seleccionadas para cubrir una investigación, teniendo en cuenta características fundamentales en el estudio como: uniformidad, tiempo, espacio y cantidad.

3.6.2 Muestra

Se contó con 152 trabajadores de una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima; que según Hernández (2014), es la que nos permite tomar todas las unidades pertenecientes a la población, siendo su valor total el que la constituye.

3.7 Técnica e Instrumentos de recolección de Datos

3.7.1 Técnica

La encuesta, cual consiste en recolectar información de manera ordenada y puntual, asimismo, puede ser aplicada a poblaciones grandes (Marx y Mouselli, 2018).

3.7.2 Instrumento de recolección de datos

El cuestionario, Stockemer (2018) hace referencia a que es muy utilizado porque recoje datos para dar respuesta a problemáticas planteadas, asimismo, es empleado porque es muy sencillo de realizar y aplicar.

3.5.1.1 Análisis de fiabilidad del instrumento

Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.806	46

El instrumento utilizado en la investigación es cuestionario estructurado por 46 preguntas, el cual será usado como herramientas de recolección de datos, es por ello que debe existir una fiabilidad. El alfa de Cronbach expresa 0.806, este valor representa un nivel muy alto, afirmando la confianza y finalidad en el instrumento.

3.5.1.2 Validez del instrumento

Validado a través del juicio de 3 expertos para así tener una mejor veracidad.

Tabla 3: Validación de expertos

Experto	Apellidos y nombres	Grado académico	Resultado
Experto 01	Vento Rojas, Juan Francisco	Contador	Apto
Experto 02	Lujan Cabrera, Micaela	Metodóloga	Apto
Experto 03	Salazar Llerena, Silvia Liliana	Metodóloga	Apto

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de los Resultados

4.1.1 Estadísticos descriptivos

Tabla 4: Variable – Control interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	70	46,1	46,1	46,1
	Bueno	82	53,9	53,9	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

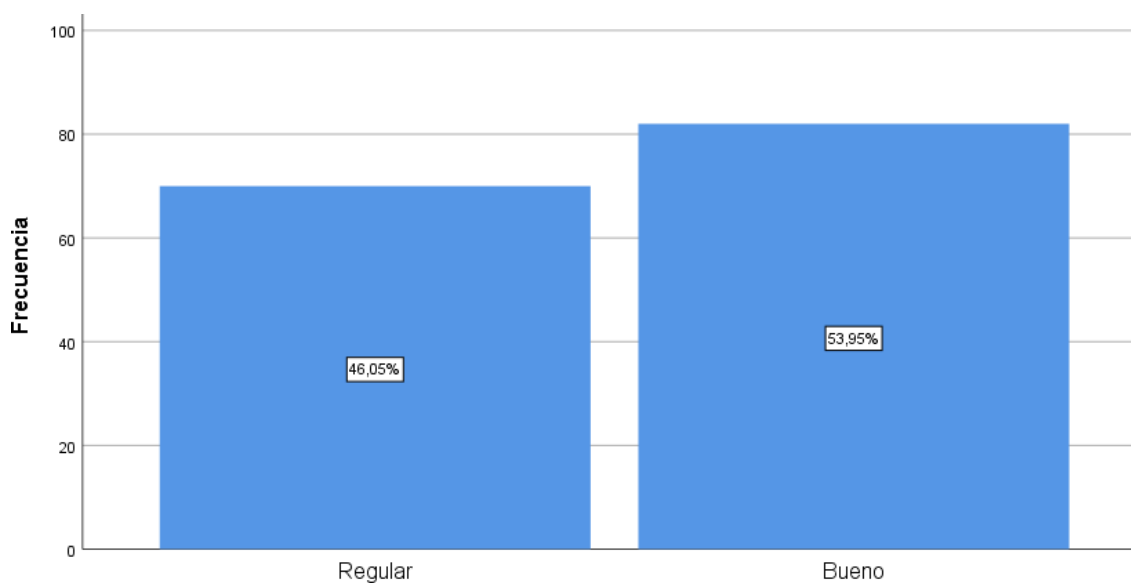


Figura 1: Gráfico de barras de la variable control interno

Se observó que el 53,9 % (82) identificaron al control interno en un nivel bueno, sin embargo, un 46,1 % (70) restante lo determinó en un grado regular.

Tabla 5: Dimensión - Entorno de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	4,6	4,6	4,6
	Regular	109	71,7	71,7	76,3
	Bueno	36	23,7	23,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

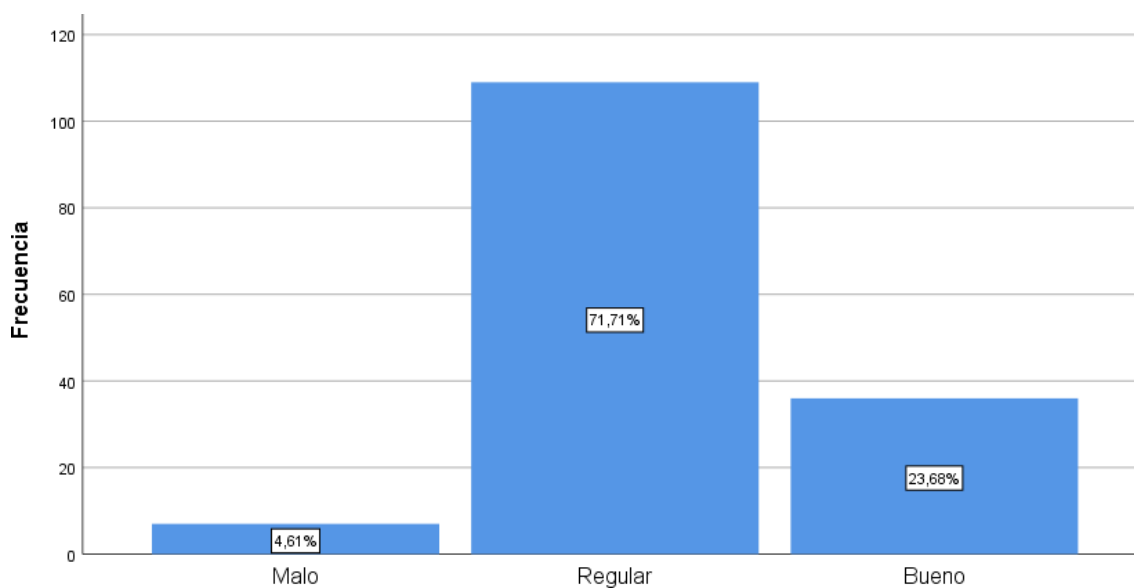


Figura 2: Gráfico de barras de la dimensión entorno del control

Se observó que el 71,7 % (109) identificaron al entorno del control interno en un nivel regular, sin embargo, un 23,7 % (36) restante lo determinó en un grado bueno y el 4,6 % (7) restante lo identificó en un grado malo.

Tabla 6: Dimensión - Evaluación del riesgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	52	34,2	34,2	34,2
	Bueno	100	65,8	65,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

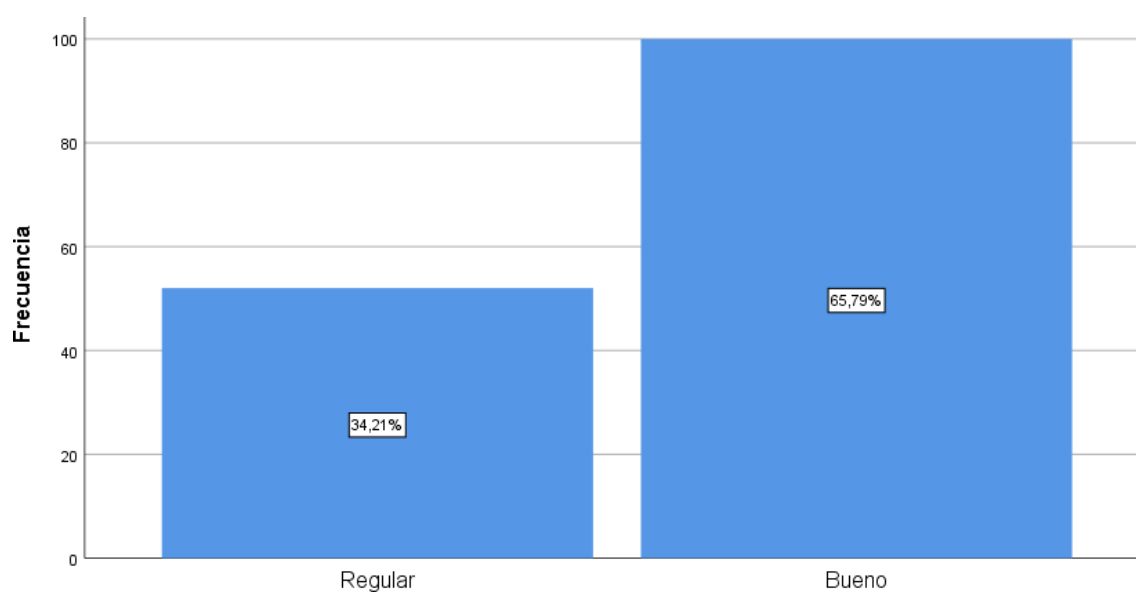


Figura 3: Gráfico de barras de la dimensión evaluación del riesgo

Se observó que el 65,8 % (100) identificaron a la evaluación del riesgo respecto al control interno en un nivel bueno y un 34,2 % (52) restante lo determinó en un grado regular.

Tabla 7: Dimensión - Actividades de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	9,9	9,9	9,9
	Regular	75	49,3	49,3	49,3
	Bueno	62	40,8	40,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

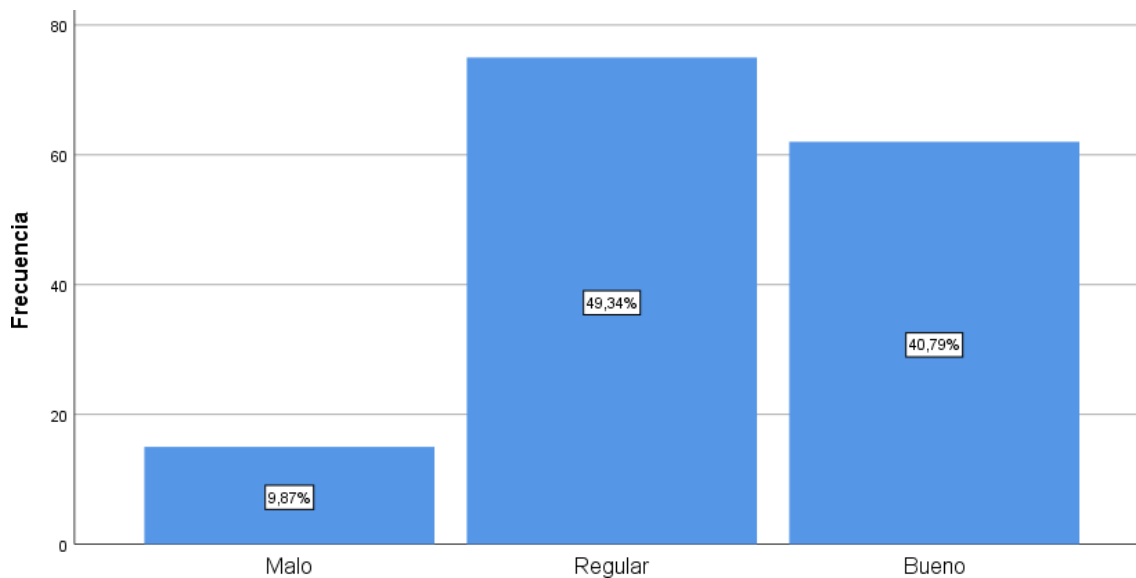


Figura 4: Gráfico de barras de la dimensión actividades de control

Se observó que el 49,3 % (75) identificaron a las actividades respecto al control interno en un nivel regular, un 40,8 % (62) lo determinó en un grado bueno y el 9,9 % (15) restante lo identificó en un grado malo.

Tabla 8: Dimensión - Información y comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	2,6	2,6	2,6
	Regular	115	75,7	75,7	78,3
	Bueno	33	21,7	21,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

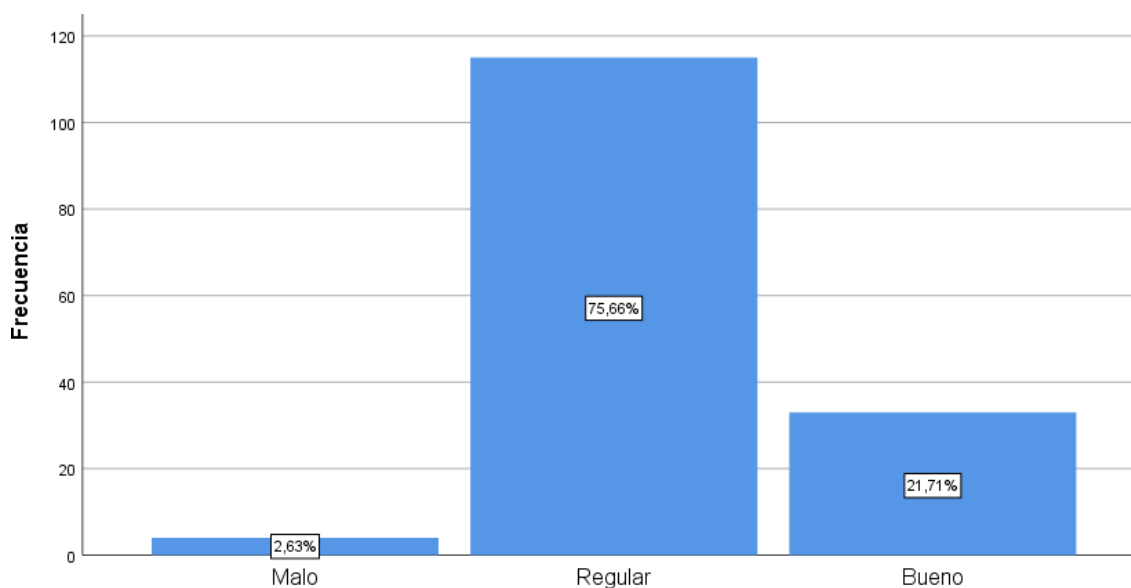


Figura 5: Gráfico de barras de la dimensión información y comunicación

Se observó que el 75,7 % (115) identificaron a la información y comunicación respecto al control interno en un nivel regular, un 21,7 % (33) lo determinó en un grado bueno y el 2,6 % (4) restante lo identificó en un grado malo.

Tabla 9: Dimensión - Seguimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	109	71,7	71,7	71,7
	Bueno	43	28,3	28,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

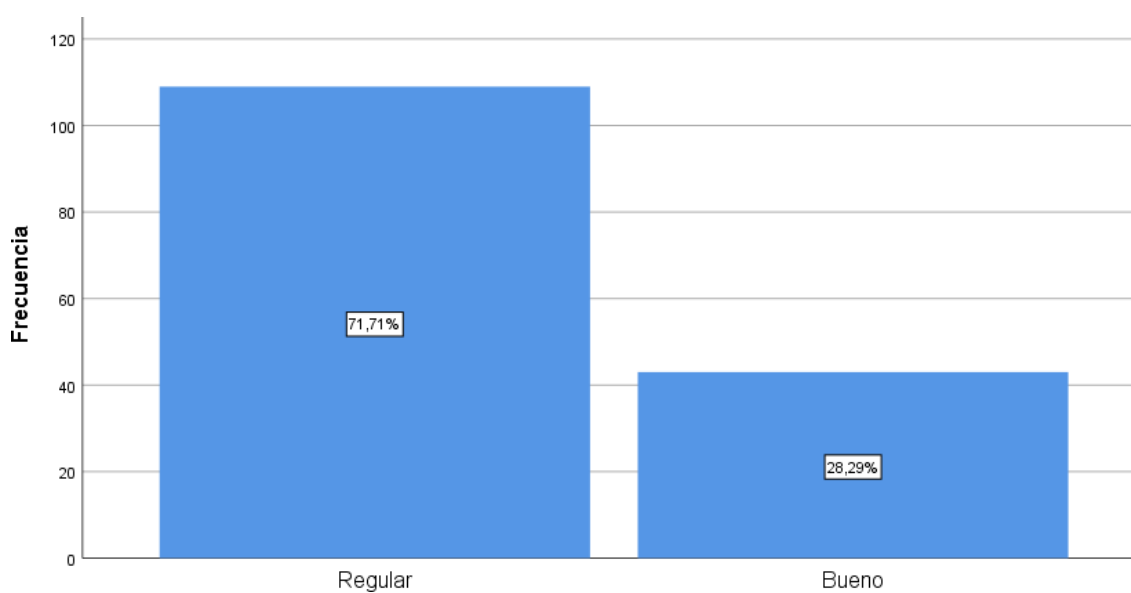


Figura 6: Grafico de barras de la dimensión seguimiento

Se observó que el 71,7 % (109) identificaron al seguimiento respecto al control interno en un nivel regular y un 28,3 % (43) lo determinó en un grado bueno.

Tabla 10: Variable - Gestión operativa

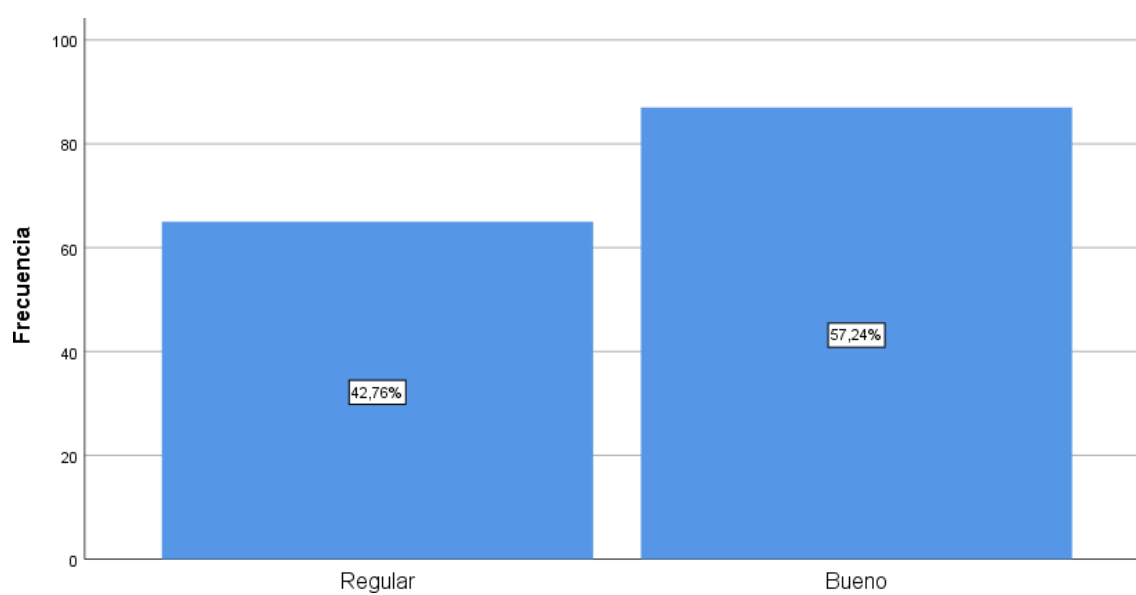


Figura 7: Grafico de barras de la variable gestión operativa

Se observó que el 57,2 % (87) identificaron a la gestión operativa en un nivel bueno y un 42,8 % (65) lo determinó en un grado regular.

Tabla 11: Dimensión - Materia prima e insumos

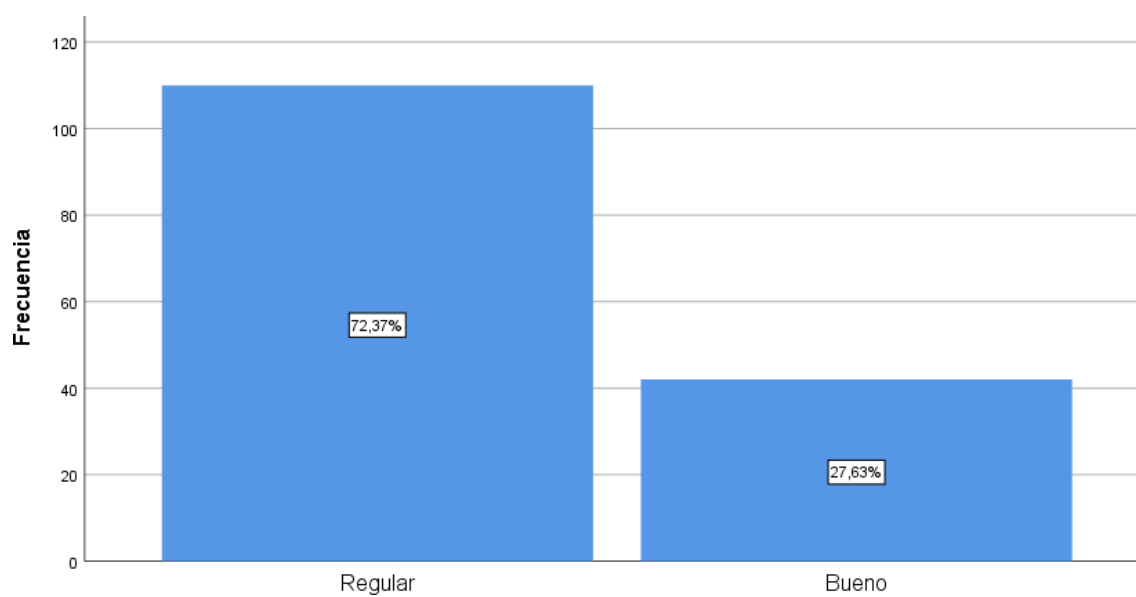


Figura 8: Grafico de barras de la dimensión materia prima e insumos

Se observó que el 72,4 % (110) identificaron a la materia prima respecto a la gestión operativa en un nivel regular y un 27,6 % (42) lo determinó en un grado bueno.

Tabla 12: Dimensión - Tecnología y equipos

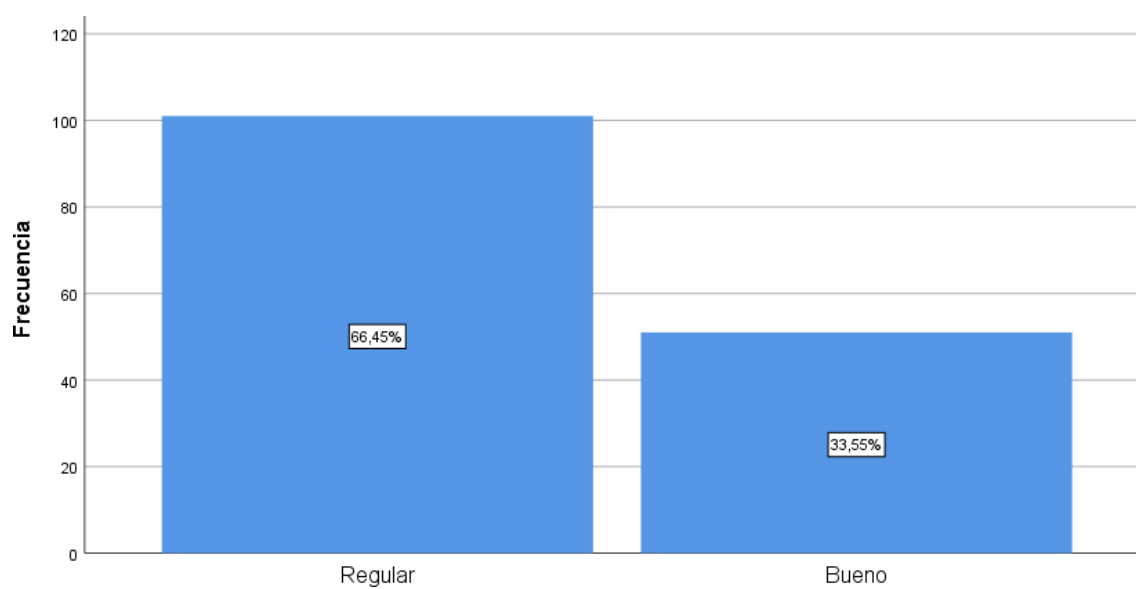


Figura 9: Grafico de barras de la dimensión tecnología y equipos

Se observó que el 66,4 % (101) identificaron a la tecnología y equipos respecto a la gestión operativa en un nivel regular y un 33,6 % (51) lo determinó en un grado bueno.

Tabla 13: Dimensión - Financiamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	3,3	3,3	3,3
	Regular	106	69,7	69,7	73,0
	Bueno	41	27,0	27,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

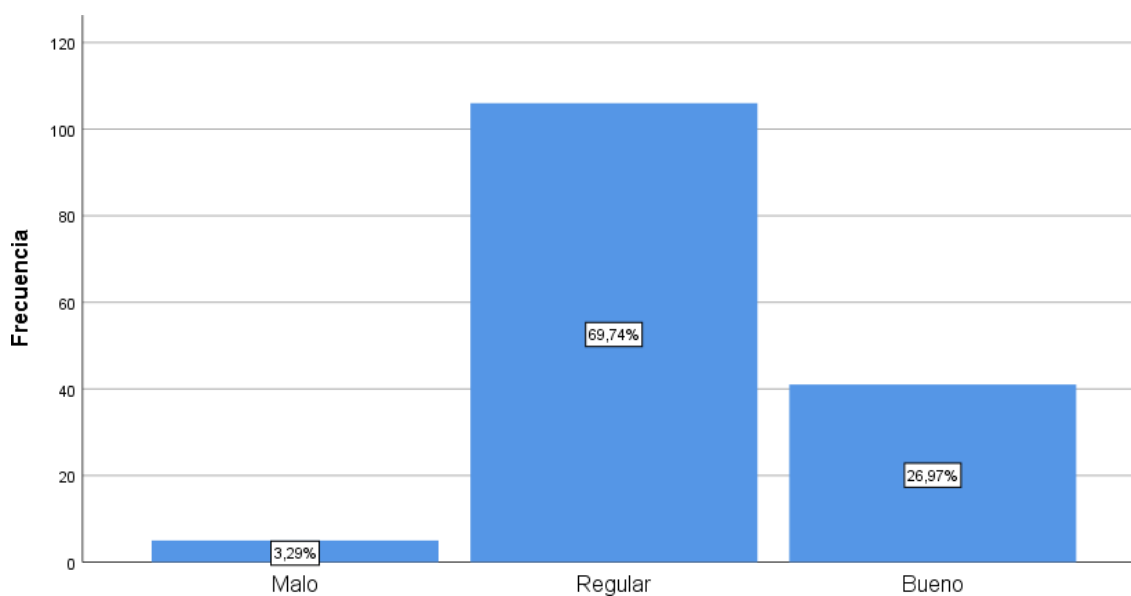


Figura 10: Gráfico de barras de la dimensión financiamiento

Se observó que el 69,7 % (106) identificaron al financiamiento respecto a la gestión operativa en un nivel regular, un 27,0 % (41) lo determinó en un grado bueno y un 3,3 % (5) en un grado malo.

Tabla 14: Dimensión - Mano de obra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	43	28,3	28,3	29,6
	Bueno	107	70,4	70,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

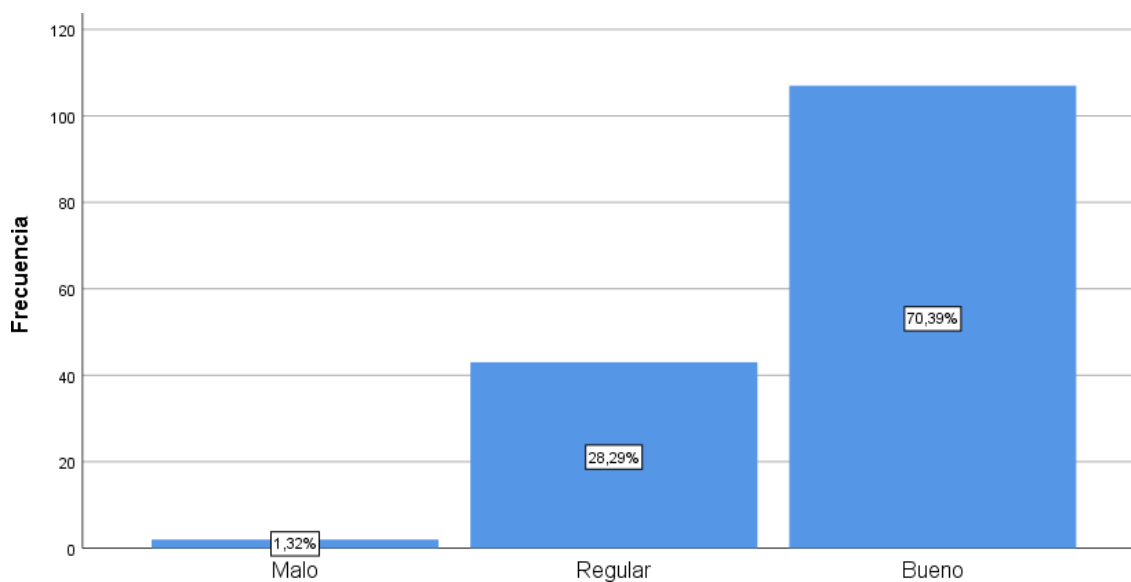


Figura 11: Gráfico de barras de la dimensión mano de obra

Se observó que el 70,4 % (107) identificaron a la mano de obra respecto a la gestión operativa en un nivel bueno, un 28,3 % (43) lo determinó en un grado regular y un 1,3 % (2) en un grado malo.

Tabla 15: Ítem 01

La estructura organizacional que ofrece la entidad es eficiente para los empleados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	42	27,6	27,6	27,6
	De acuerdo	60	39,5	39,5	67,1
	Totalmente de acuerdo	50	32,9	32,9	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

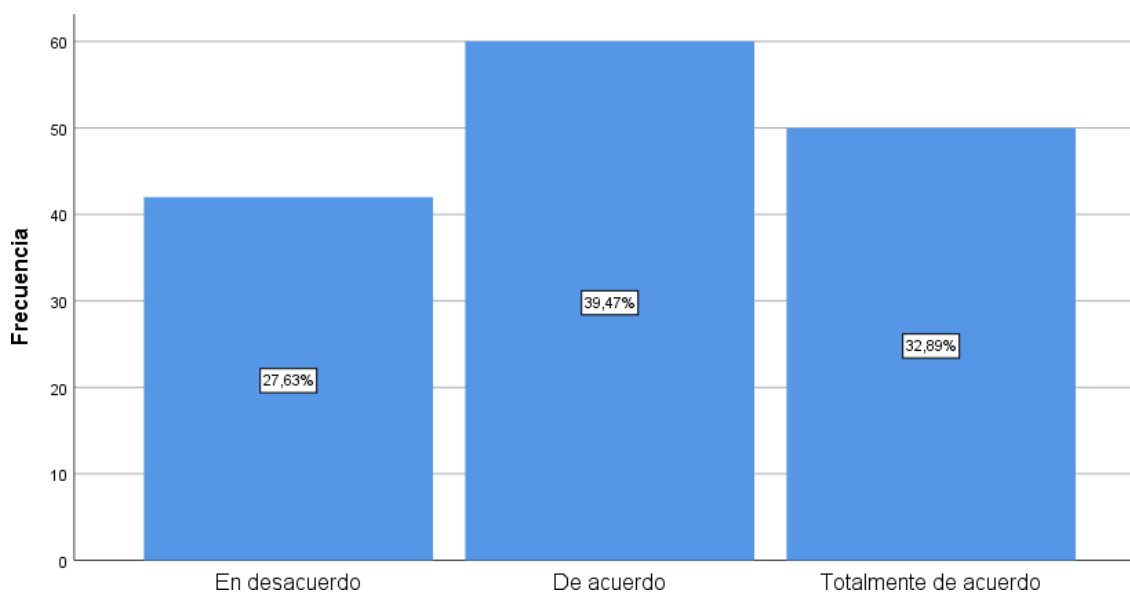


Figura 12: Ítem 01

Se observó que el 39,5 % de los encuestados estuvo de acuerdo que la estructura organizacional que ofrece la entidad es eficiente para los empleados.

Tabla 16: Ítem 02

La seguridad de la institución resguarda la integridad de los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	38	25,0	25,0	25,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	85	55,9	55,9	80,9
	De acuerdo	29	19,1	19,1	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

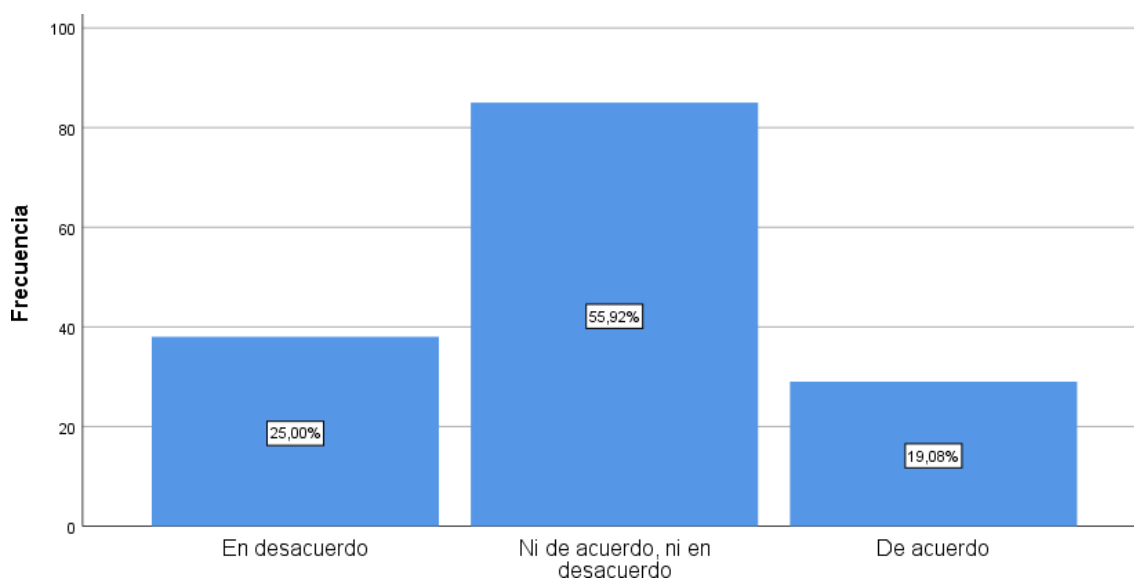


Figura 13: Ítem 02

El 55,9 % de los encuestados estuvo ni de acuerdo, ni en desacuerdo que la seguridad de la institución resguarda la integridad de los trabajadores.

Tabla 17: Ítem 03

La calidad de los servicios dados siempre es la mejor.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	48	31,6	31,6	32,9
	De acuerdo	80	52,6	52,6	85,5
	Totalmente de acuerdo	22	14,5	14,5	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

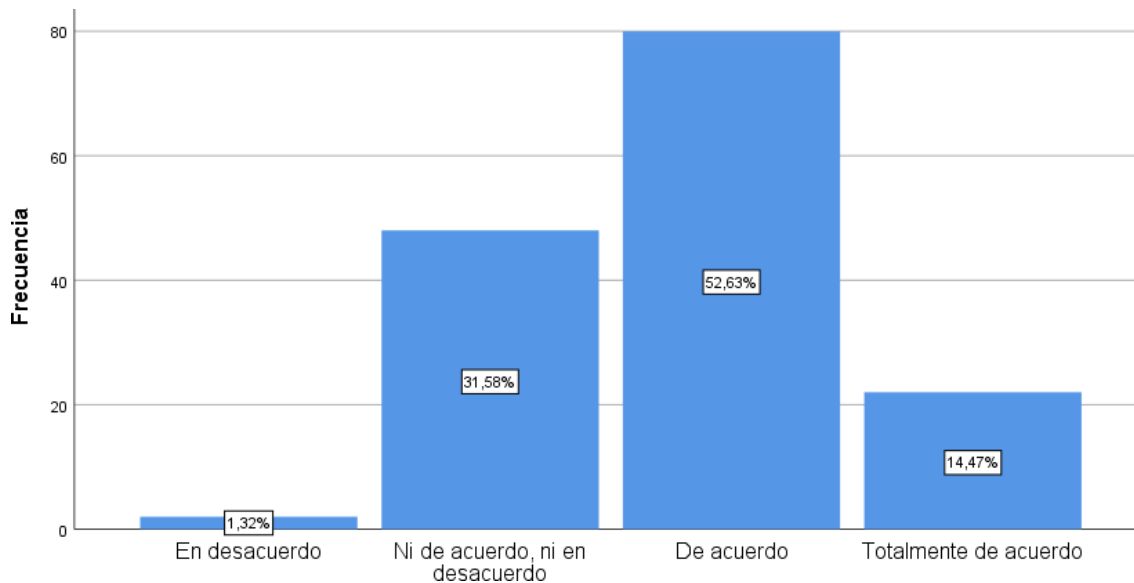


Figura 14: Ítem 03

El 52,6 % de los encuestados estuvo de acuerdo que la calidad de los servicios dados siempre es la mejor.

Tabla 18: Ítem 04

Los colaboradores otorgan una buena calidad al dar los servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	18	11,8	11,8	11,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	5,9	5,9	17,8
	De acuerdo	114	75,0	75,0	92,8
	Totalmente de acuerdo	11	7,2	7,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

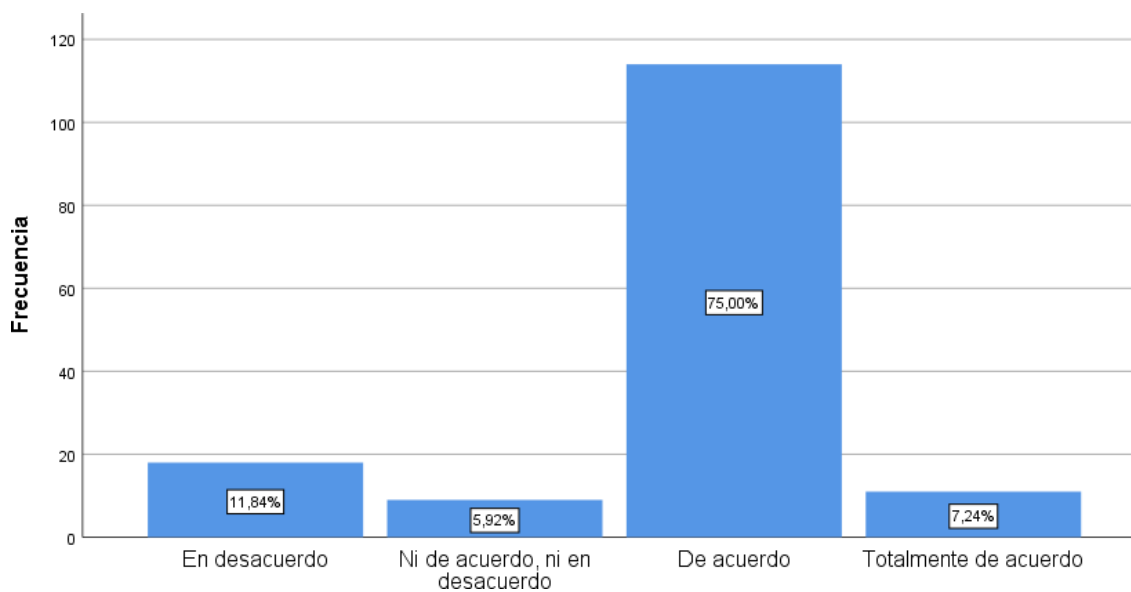


Figura 15: Ítem 04

El 75 % de los encuestados estuvo de acuerdo que los colaboradores otorgan una buena calidad al dar los servicios.

Tabla 19: Ítem 05

Los empleados utilizan nuevas estrategias para lograr los objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	18	11,8	11,8	11,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	55	36,2	36,2	48,0
	De acuerdo	59	38,8	38,8	86,8
	Totalmente de acuerdo	20	13,2	13,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

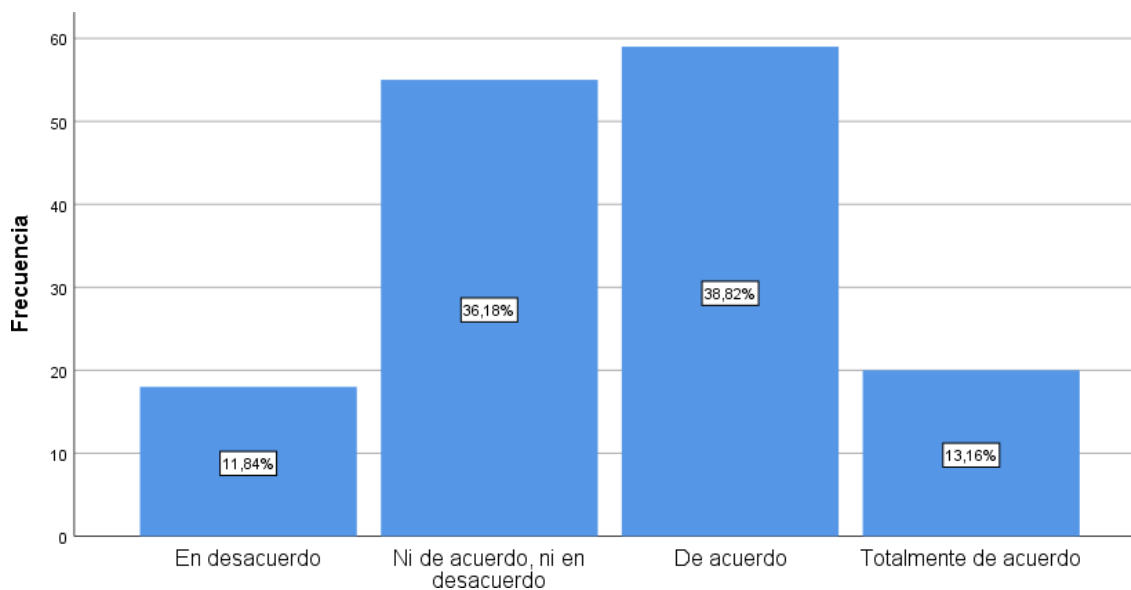


Figura 16: Ítem 05

El 38,8 % de los encuestados estuvieron de acuerdo que los empleados utilizan nuevas estrategias para lograr los objetivos.

Tabla 20: Ítem 06

A veces los trabajadores con objetivos similares se agrupan.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	5,9	5,9	5,9
	En desacuerdo	21	13,8	13,8	19,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	37	24,3	24,3	44,1
	De acuerdo	59	38,8	38,8	82,9
	Totalmente de acuerdo	26	17,1	17,1	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

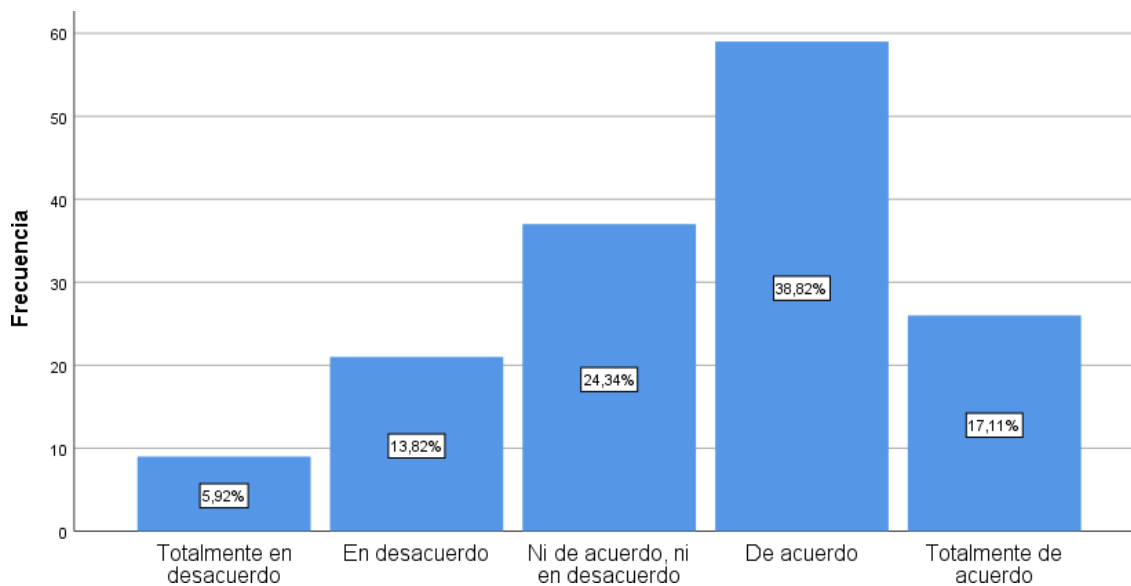


Figura 17: Ítem 06

El 38,8 % de los encuestados estuvieron de acuerdo que a veces los trabajadores con objetivos similares se agrupan.

Tabla 21: Ítem 07

Todos los colaboradores buscan cumplir con la misión de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	9,2	9,2	9,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	10,5	10,5	19,7
	De acuerdo	64	42,1	42,1	61,8
	Totalmente de acuerdo	58	38,2	38,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

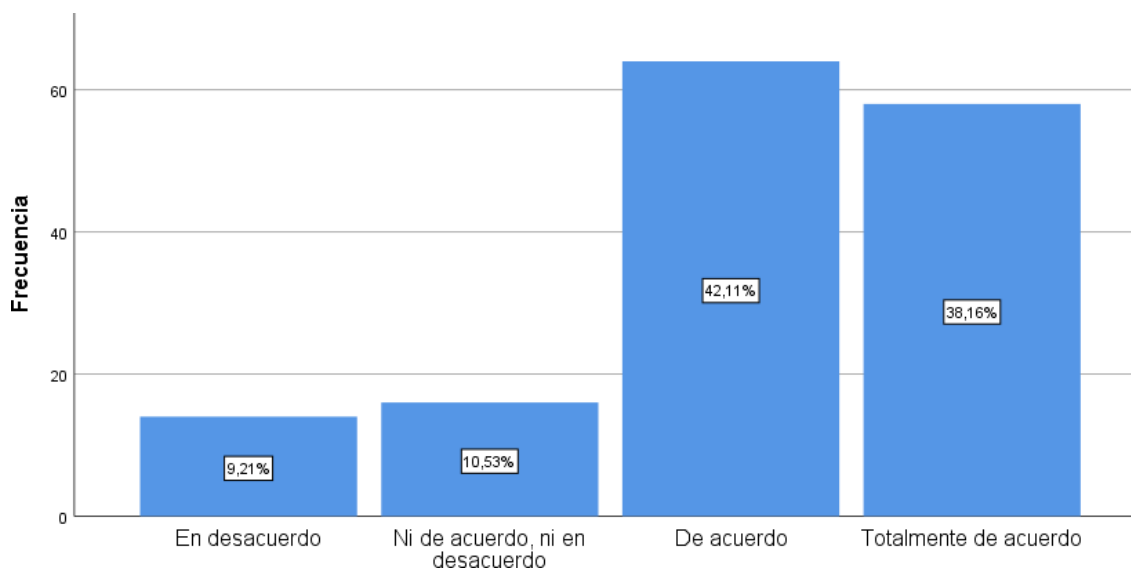


Figura 18: Ítem 07

El 42,1 % de los encuestados estuvieron de acuerdo que todos los colaboradores buscan cumplir con la misión de la empresa.

Tabla 22: Ítem 08

La misión que da la directiva es clara y concisa para todos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	3,3	3,3	3,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	13,8	13,8	17,1
	De acuerdo	60	39,5	39,5	56,6
	Totalmente de acuerdo	66	43,4	43,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

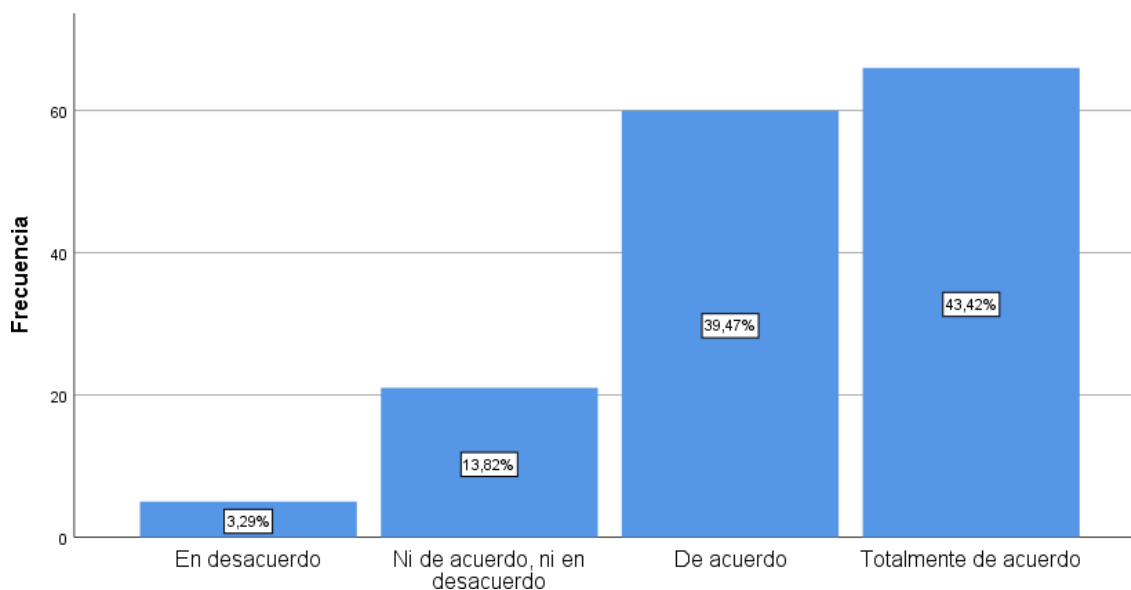


Figura 19: Ítem 08

El 43,4 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo que la misión que da la directiva es clara y concisa para todos.

Tabla 23: Ítem 09

En caso de presentarse algún riesgo, la empresa se hace responsable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	6,6	6,6	6,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25	16,4	16,4	23,0
	De acuerdo	86	56,6	56,6	79,6
	Totalmente de acuerdo	31	20,4	20,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

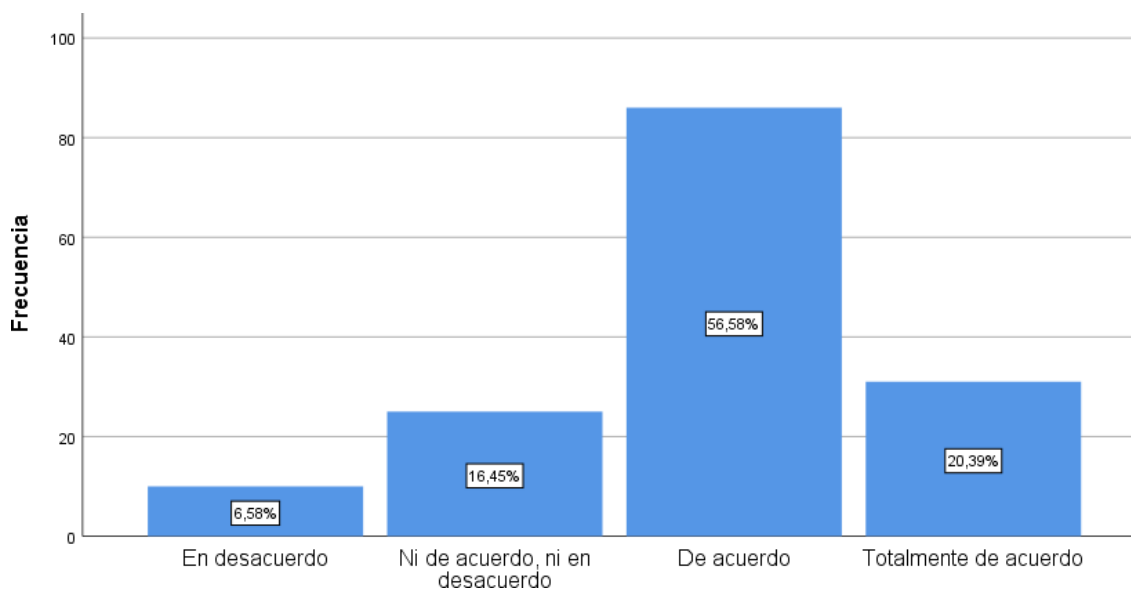


Figura 20: Ítem 09

El 56,6 % de los encuestados estuvieron de acuerdo que en caso de presentarse algún riesgo, la empresa se hace responsable.

Tabla 24: Ítem 10

Los empleados se sienten seguros dentro de las instalaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,7	,7	,7
	En desacuerdo	27	17,8	17,8	18,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	3,9	3,9	22,4
	De acuerdo	44	28,9	28,9	51,3
	Totalmente de acuerdo	74	48,7	48,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

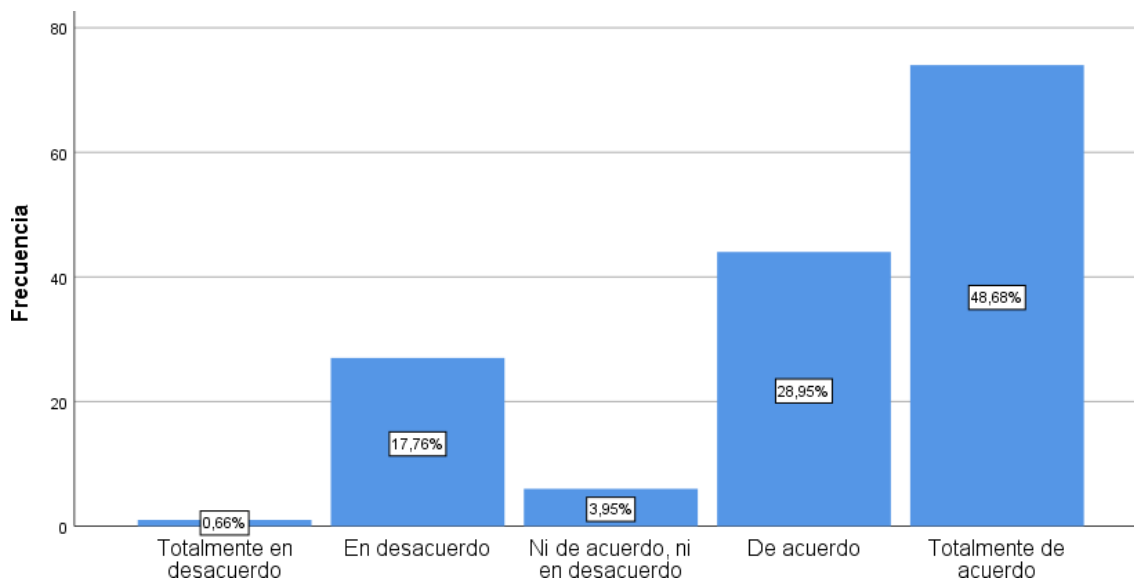


Figura 21: Ítem 10

El 48,7 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo que los empleados se sienten seguros dentro de las instalaciones.

Tabla 25: Ítem 11

La organización utiliza estrategias diferentes para evitar los riesgos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,7	,7	,7
	En desacuerdo	28	18,4	18,4	19,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	78	51,3	51,3	70,4
	De acuerdo	26	17,1	17,1	87,5
	Totalmente de acuerdo	19	12,5	12,5	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

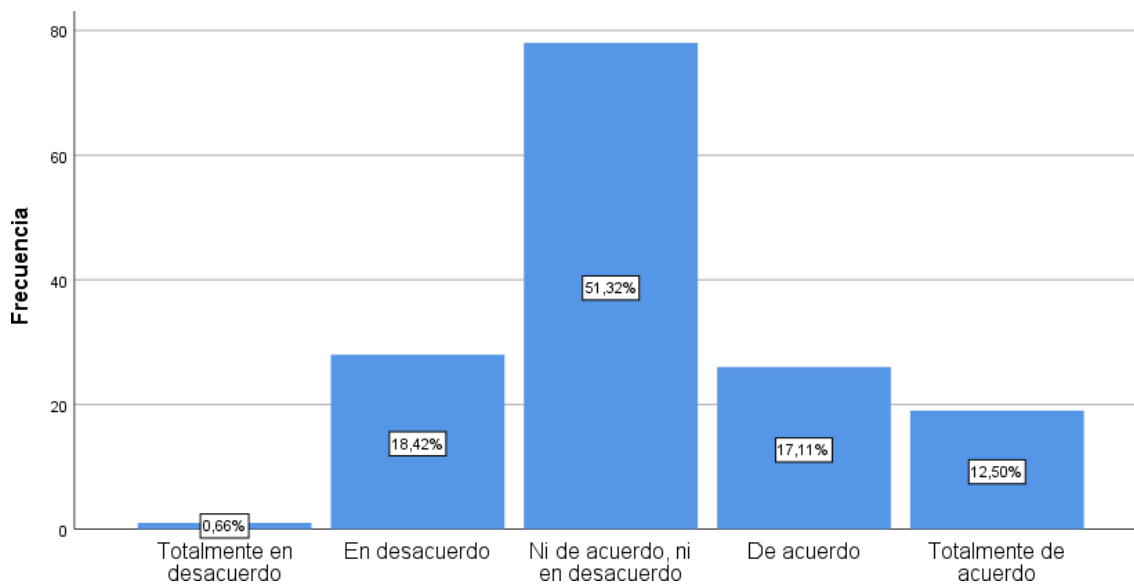


Figura 22: Ítem 11

El 51,3 % de los encuestados estuvieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo que la organización utiliza estrategias diferentes para evitar los riesgos.

Tabla 26: Ítem 12

Utilizan herramientas eficaces para prevenir cualquier riesgo interno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	3	2,0	2,0	3,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	48	31,6	31,6	34,9
	De acuerdo	63	41,4	41,4	76,3
	Totalmente de acuerdo	36	23,7	23,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

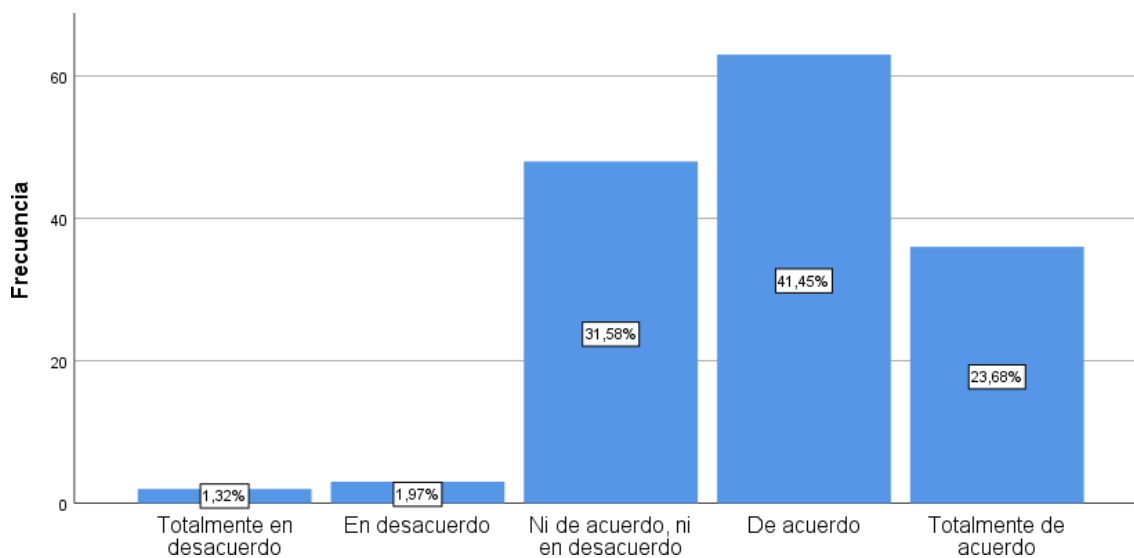


Figura 23: Ítem 12

El 41,4 % de los encuestados estuvieron de acuerdo que utilizan herramientas eficaces para prevenir cualquier riesgo interno.

Tabla 27: Ítem 13

La acción correctiva que utiliza la entidad elimina la causa de una ocasión no deseada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	14	9,2	9,2	11,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	9,9	9,9	21,1
	De acuerdo	92	60,5	60,5	81,6
	Totalmente de acuerdo	28	18,4	18,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

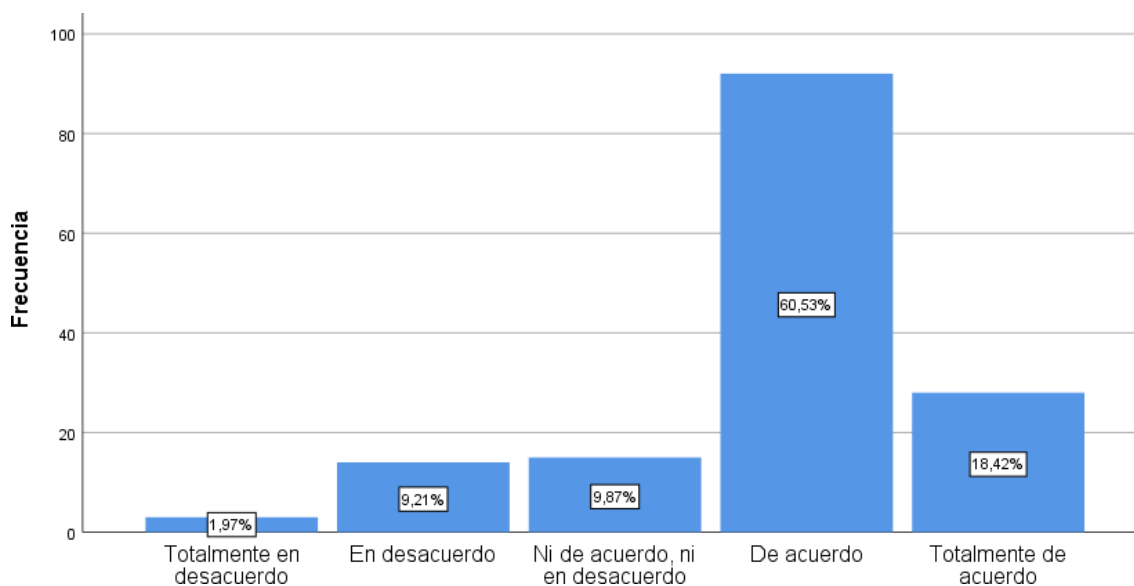


Figura 24: Ítem 13

El 60,5 % de los encuestados estuvieron de acuerdo que la acción correctiva que utiliza la entidad elimina la causa de una ocasión no deseada.

Tabla 28: Ítem 14

En la entidad se suprimen las causas de una no conformidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	33	21,7	21,7	21,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	5,9	5,9	27,6
	De acuerdo	47	30,9	30,9	58,6
	Totalmente de acuerdo	63	41,4	41,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

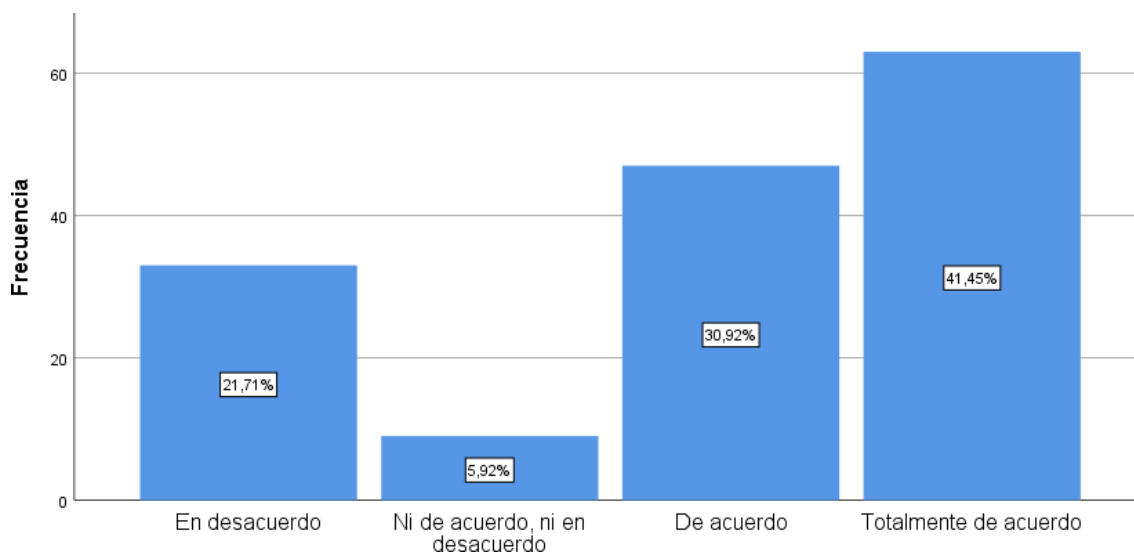


Figura 25: Ítem 14

El 41,4 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo que en la entidad se suprimen las causas de una no conformidad.

Tabla 29: Ítem 15

El área contable compara los costos relativos con los resultados obtenidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	33	21,7	21,7	21,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	5,9	5,9	27,6
	De acuerdo	48	31,6	31,6	59,2
	Totalmente de acuerdo	62	40,8	40,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

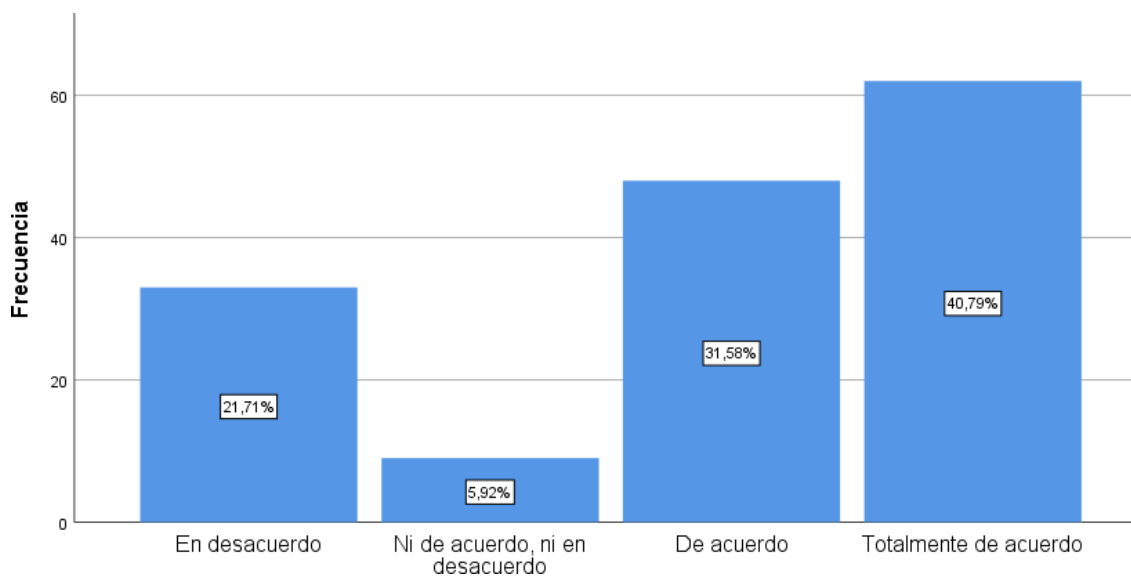


Figura 26: Ítem 15

El 40,8 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo que el área contable compara los costos relativos con los resultados obtenidos.

Tabla 30: Ítem 16

Se controla de manera adecuada el costo de efectividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	31	20,4	20,4	20,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	11,8	11,8	32,2
	De acuerdo	51	33,6	33,6	65,8
	Totalmente de acuerdo	52	34,2	34,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

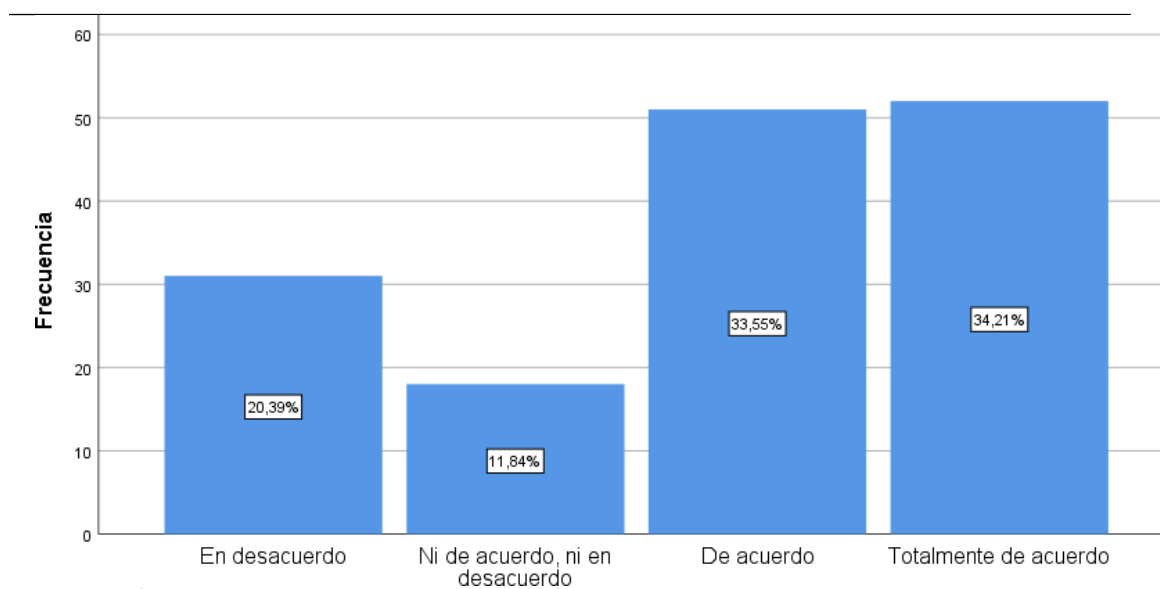


Figura 27: Ítem 16

El 34,2 % de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo que se controla de manera adecuada el costo de efectividad.

Tabla 31: Ítem 17

Se controla la información interna de forma adecuada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	36	23,7	23,7	23,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	94	61,8	61,8	85,5
	De acuerdo	22	14,5	14,5	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

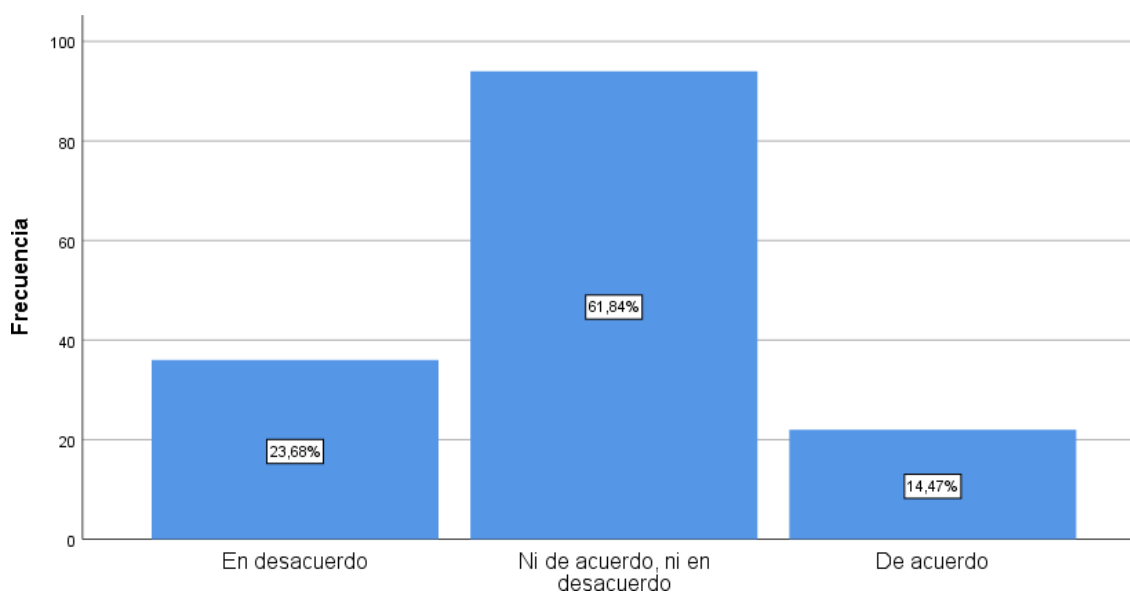


Figura 28: Ítem 17

El 61,8 % de los encuestados estuvieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo que se controla la información interna de forma adecuada.

Tabla 32: Ítem 18

Las operaciones que se realizan en la entidad, se dirigen eficazmente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	2,6	2,6	2,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	53	34,9	34,9	37,5
	De acuerdo	54	35,5	35,5	73,0
	Totalmente de acuerdo	41	27,0	27,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

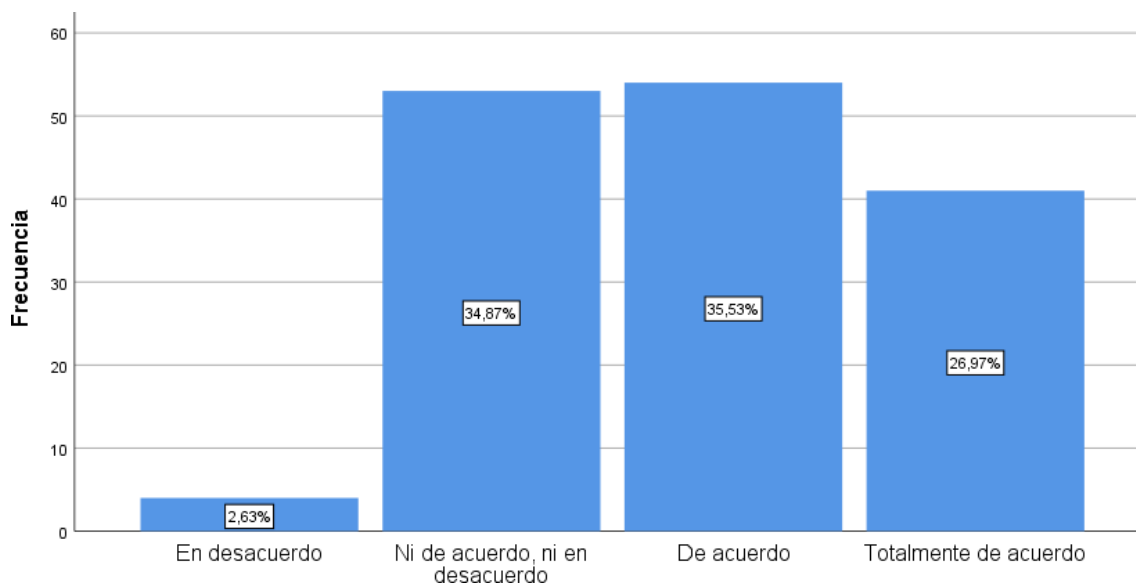


Figura 29: Ítem 18

El 35,5 % de los encuestados estuvieron de acuerdo que las operaciones que se realizan en la entidad, se dirigen eficazmente.

Tabla 33: Ítem 19

La información que se brinda en la empresa es confiable y relevante.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	16	10,5	10,5	10,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	15,1	15,1	25,7
	De acuerdo	100	65,8	65,8	91,4
	Totalmente de acuerdo	13	8,6	8,6	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

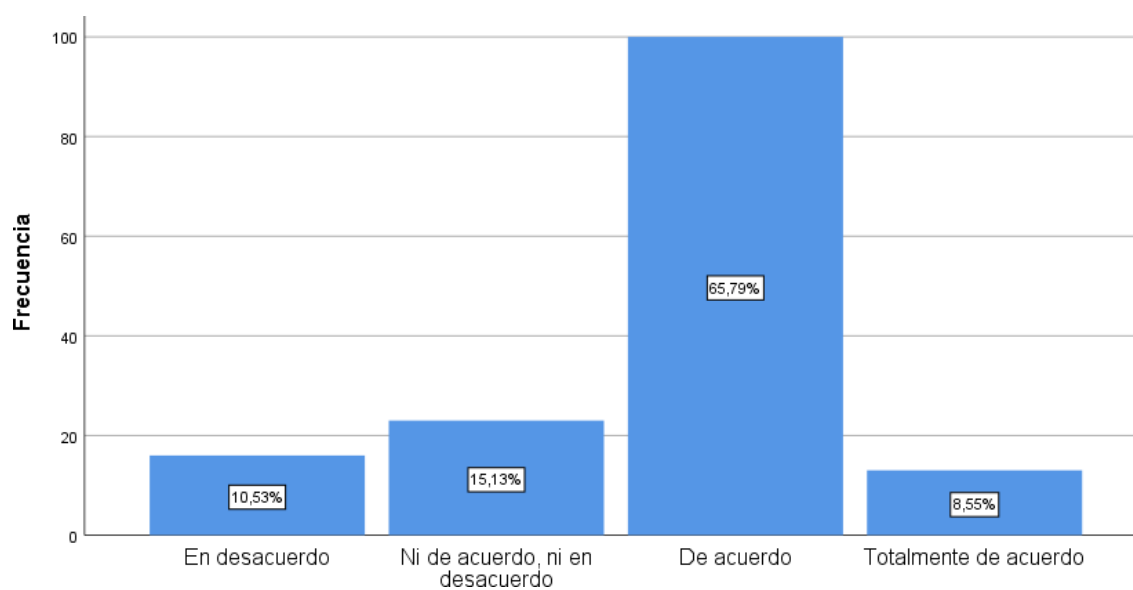


Figura 30: Ítem 19

El 65,8 % de los encuestados estuvieron de acuerdo que la información que se brinda en la empresa es confiable y relevante.

Tabla 34: Ítem 20

Los colaboradores brindan una correcta y oportuna información a los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	18	11,8	11,8	11,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	59	38,8	38,8	50,7
	De acuerdo	48	31,6	31,6	82,2
	Totalmente de acuerdo	27	17,8	17,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

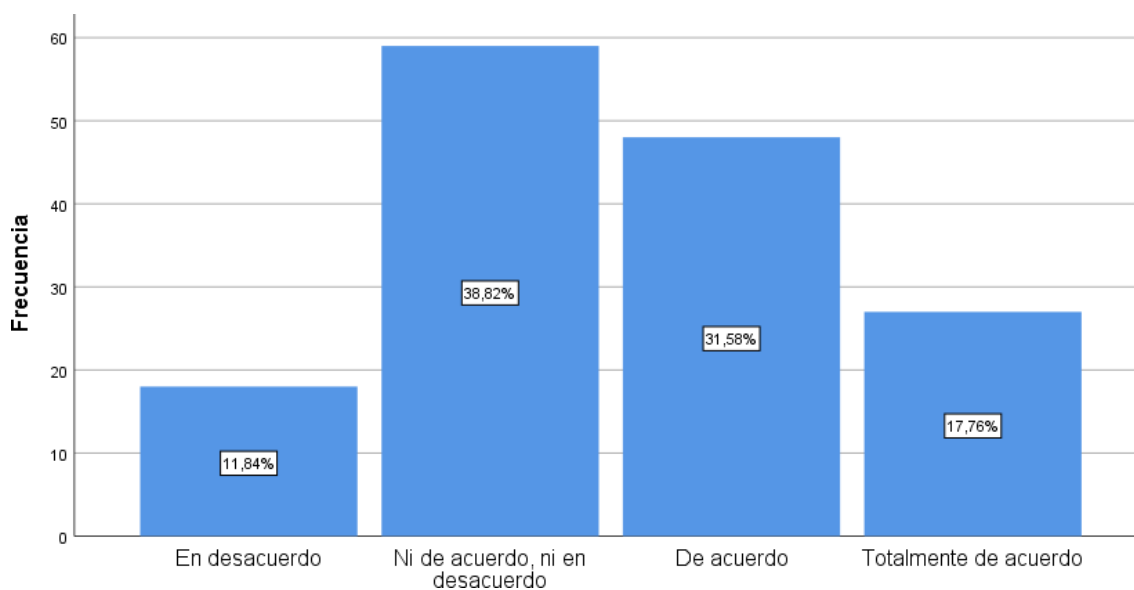


Figura 31: Ítem 20

El 38,8 % de los encuestados estuvieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo que los colaboradores brinden una correcta y oportuna información a los clientes.

Tabla 35: Ítem 21

En cada área, los empleados se adaptan muy bien con sus tareas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	5,9	5,9	5,9
	En desacuerdo	19	12,5	12,5	18,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	49	32,2	32,2	50,7
	De acuerdo	53	34,9	34,9	85,5
	Totalmente de acuerdo	22	14,5	14,5	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

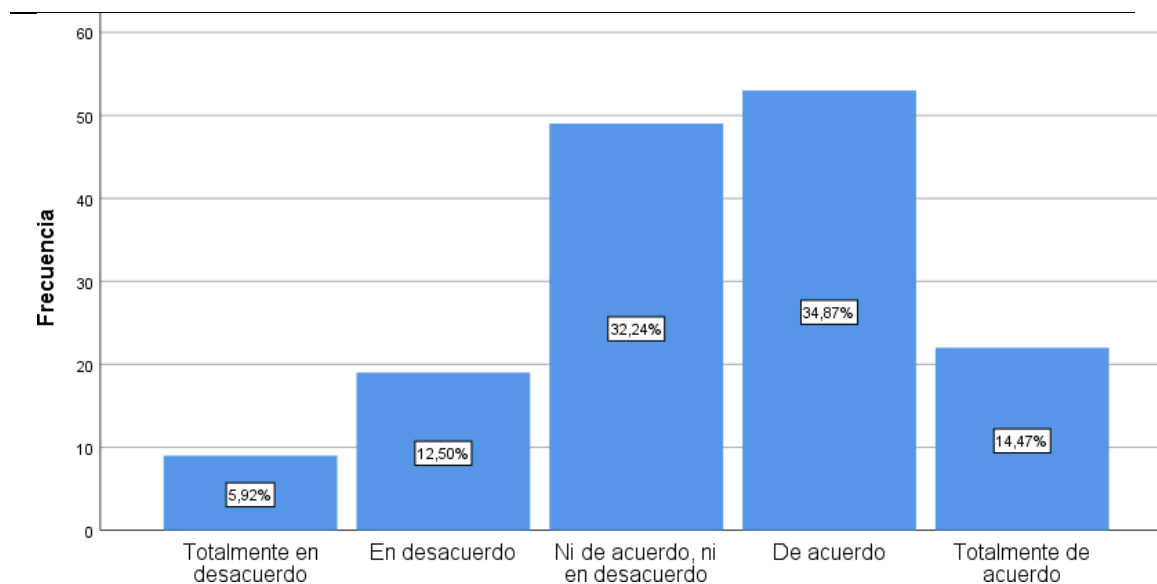


Figura 32: Ítem 21

El 34,9 % de los encuestados estuvieron de acuerdo que, en cada área, los empleados se adaptan muy bien con sus tareas.

Tabla 36: Ítem 22

Es fácil adaptarse a cualquier actividad que se dé dentro del plantel.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	16	10,5	10,5	10,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	39	25,7	25,7	36,2
	De acuerdo	76	50,0	50,0	86,2
	Totalmente de acuerdo	21	13,8	13,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

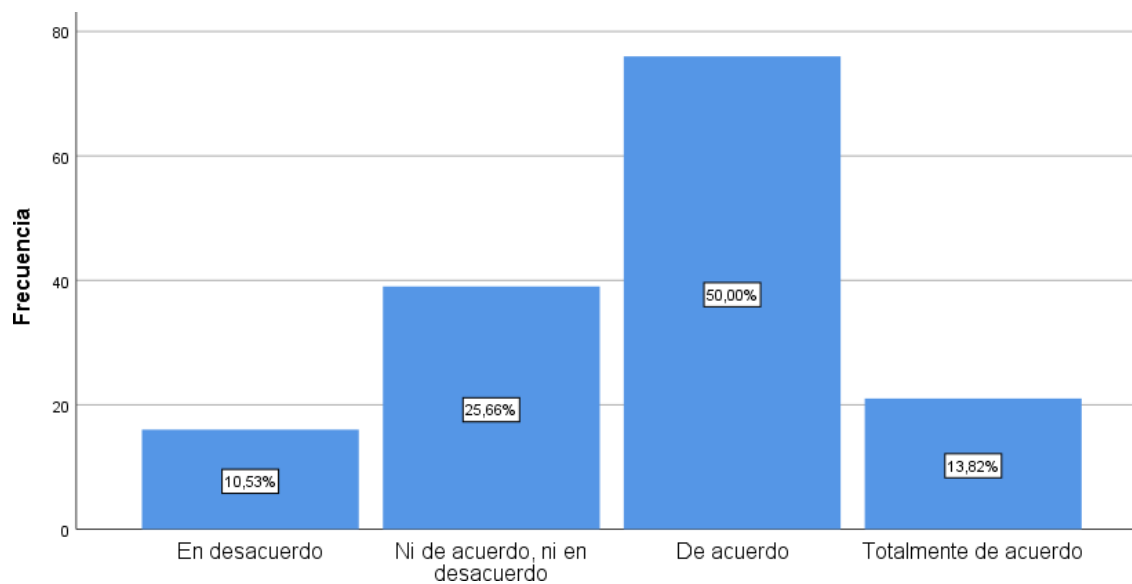


Figura 33: Ítem 22

El 50 % de los encuestados estuvieron de acuerdo que es fácil adaptarse a cualquier actividad que se dé dentro del plantel.

Tabla 37: Ítem 23

Existe un correcto seguimiento sobre los servicios brindados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	7,2	7,2	7,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	37	24,3	24,3	31,6
	De acuerdo	71	46,7	46,7	78,3
	Totalmente de acuerdo	33	21,7	21,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

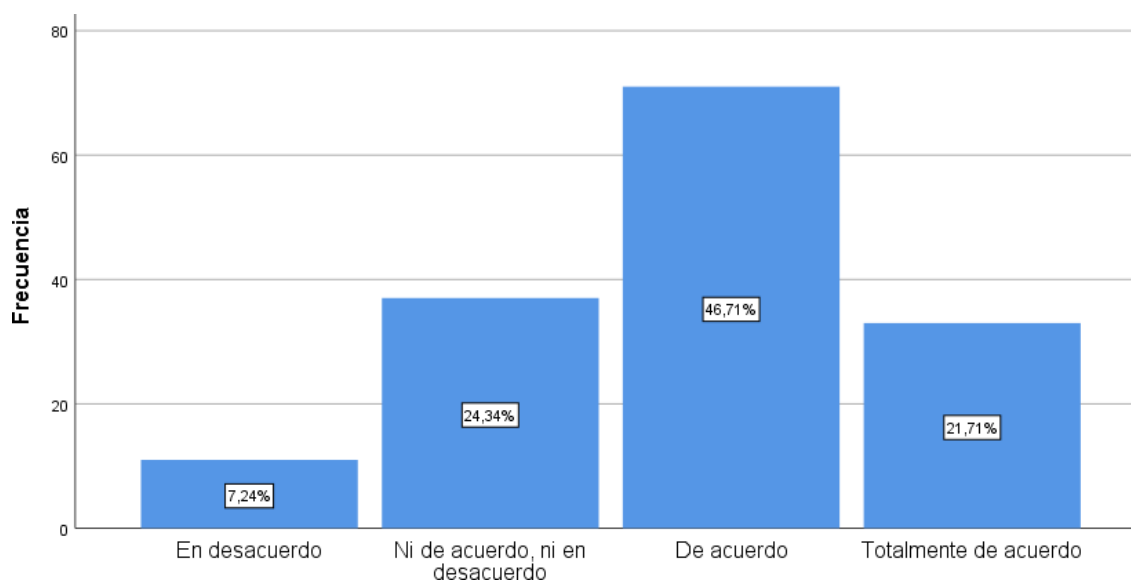


Figura 34: Ítem 23

El 46,7 % de los encuestados estuvieron de acuerdo que existe un correcto seguimiento sobre los servicios brindados.

Tabla 38: Ítem 24

Existe un mayor control en trabajadores que presentan dificultades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	5,9	5,9	5,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	30	19,7	19,7	25,7
	De acuerdo	105	69,1	69,1	94,7
	Totalmente de acuerdo	8	5,3	5,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

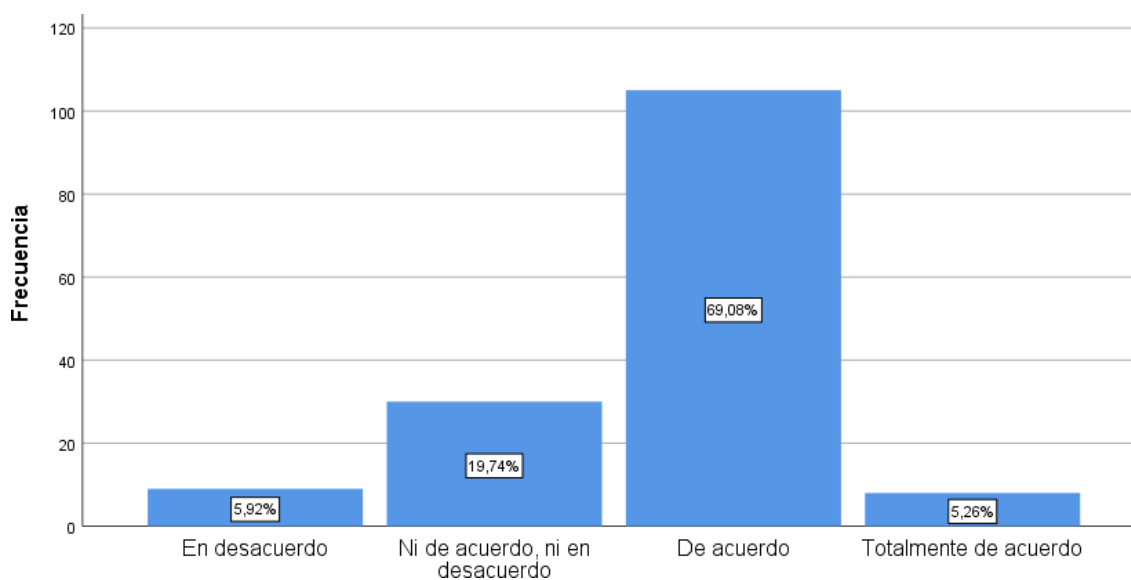


Figura 35: Ítem 24

El 69,1 % de los encuestados estuvieron de acuerdo que existe un mayor control en trabajadores que presentan dificultades.

Tabla 39: Ítem 25

Existe abasto suficiente para realizar los servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	51	33,6	33,6	33,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	15,8	15,8	49,3
	De acuerdo	37	24,3	24,3	73,7
	Totalmente de acuerdo	40	26,3	26,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

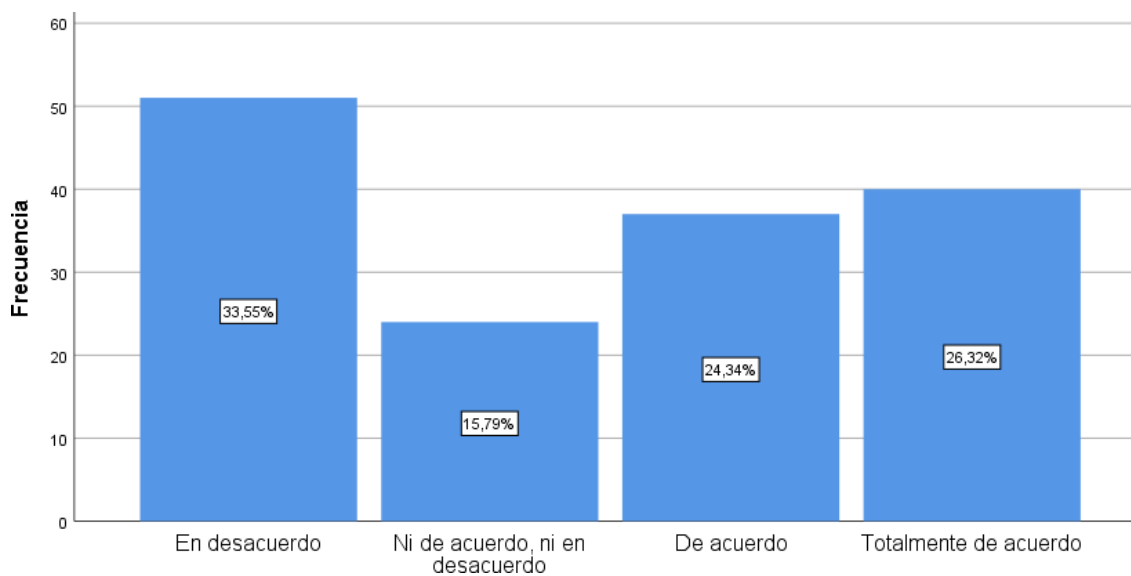


Figura 36: Ítem 25

El 33,6 % de los encuestados estuvieron en desacuerdo que existe el abasto suficiente para realizar los servicios.

Tabla 40: Ítem 26

Los empleados visualizan una alta demanda en los abastos que otorga su compañía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	24	15,8	15,8	15,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	67	44,1	44,1	59,9
	De acuerdo	47	30,9	30,9	90,8
	Totalmente de acuerdo	14	9,2	9,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

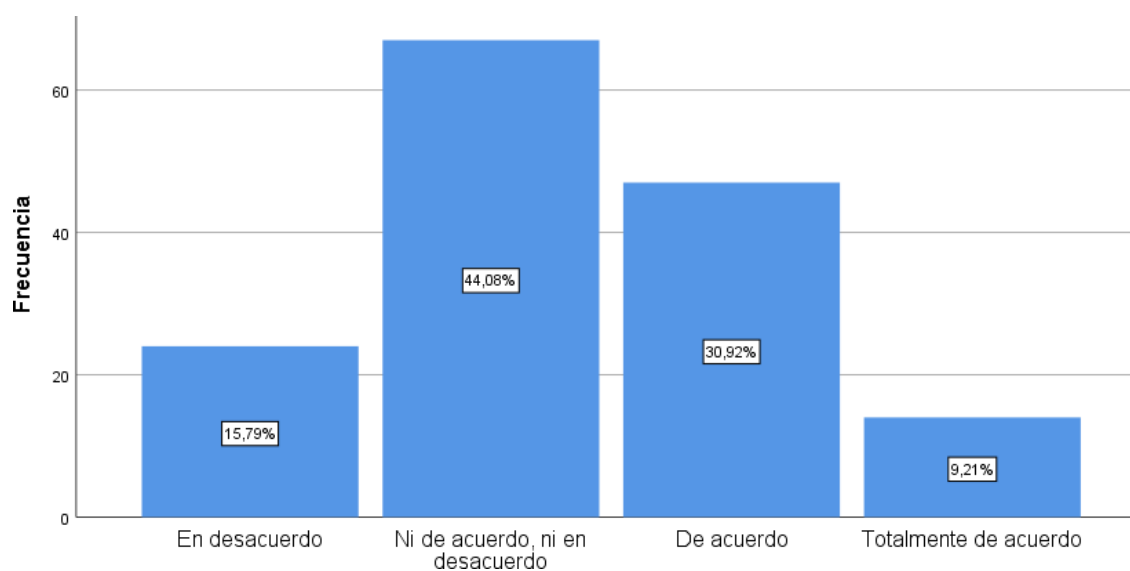


Figura 37: Ítem 26

El 44,1 % de los encuestados estuvieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo que los empleados visualizan una alta demanda en los abastos que otorga su compañía.

Tabla 41: Ítem 27

Existen varias opiniones donde visualizan los servicios dados como de buena calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	6,6	6,6	6,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	37	24,3	24,3	30,9
	De acuerdo	82	53,9	53,9	84,9
	Totalmente de acuerdo	23	15,1	15,1	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

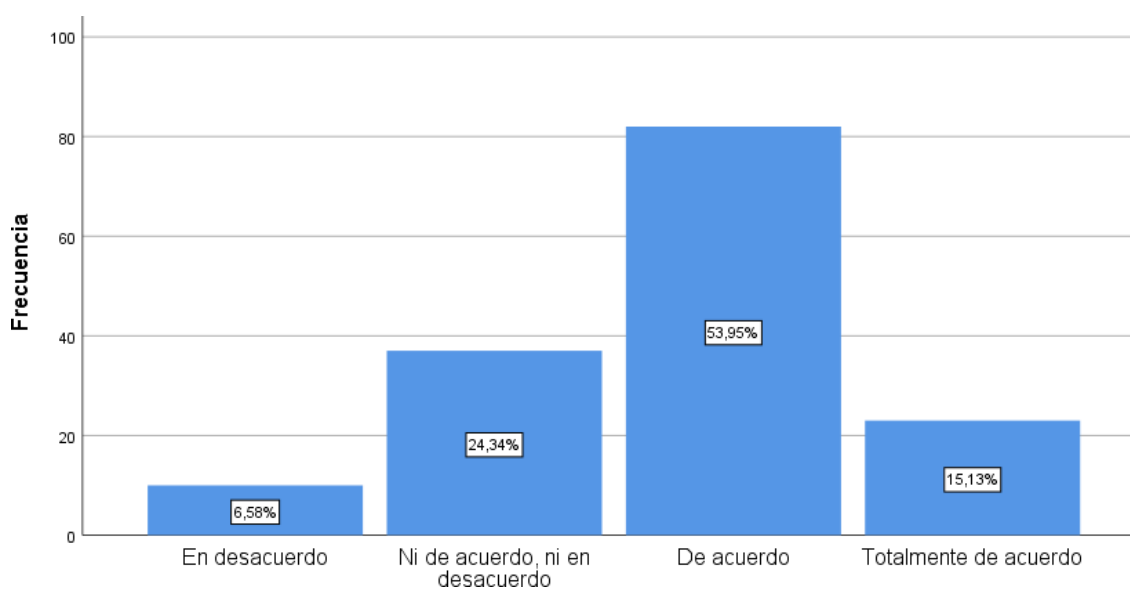


Figura 38: Ítem 27

El 53,9 % de los encuestados estuvo de acuerdo que existen varias opiniones donde visualizan los servicios dados como de buena calidad.

Tabla 42: Ítem 28

Siempre se verifica que los servicios se den de la mejor manera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	24	15,8	15,8	15,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	13,8	13,8	29,6
	De acuerdo	84	55,3	55,3	84,9
	Totalmente de acuerdo	23	15,1	15,1	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

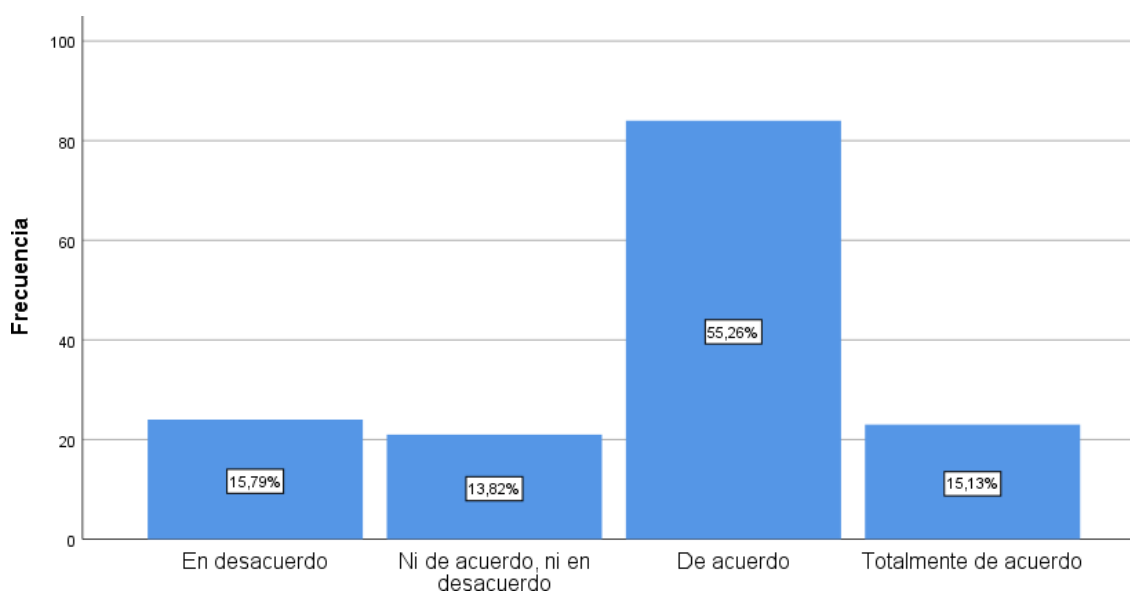


Figura 39: Ítem 28

El 55,3 % de los encuestados estuvo de acuerdo que siempre se verifica que los servicios se den de la mejor manera.

Tabla 43: Ítem 29

Se verifica que todo esté de acuerdo en el proceso tecnológico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	22	14,5	14,5	14,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	36	23,7	23,7	38,2
	De acuerdo	67	44,1	44,1	82,2
	Totalmente de acuerdo	27	17,8	17,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

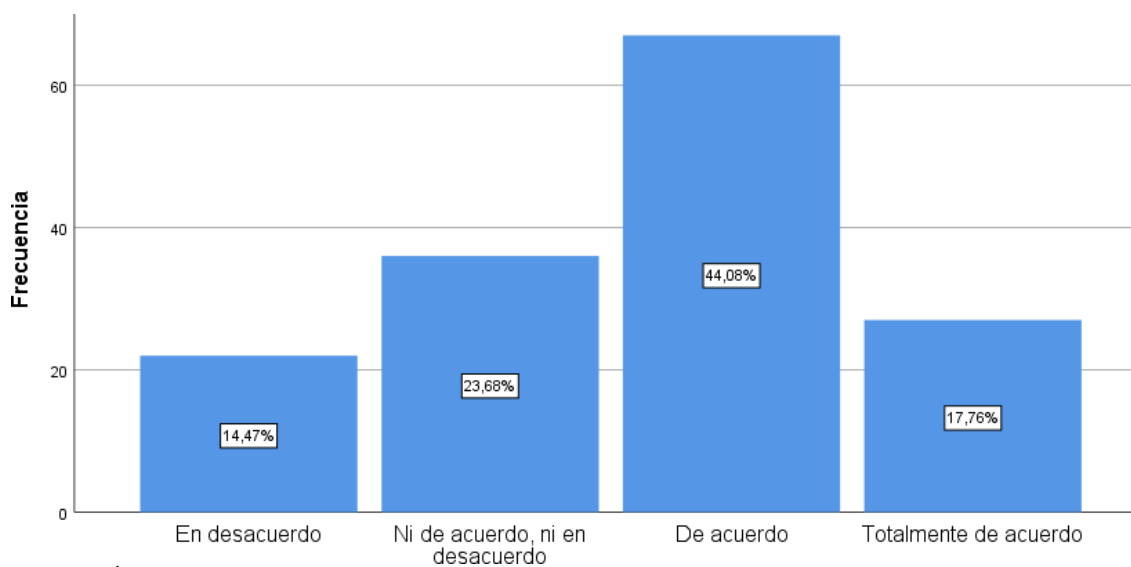


Figura 40: Ítem 29

El 44,1 % de los encuestados estuvieron de acuerdo que se verifica que todo esté de acuerdo en el proceso tecnológico.

Tabla 44: Ítem 30

Hay empleados que verifican que los servicios cumplan con las necesidades del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	3,9	3,9	3,9
	En desacuerdo	29	19,1	19,1	23,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	29	19,1	19,1	42,1
	De acuerdo	63	41,4	41,4	83,6
	Totalmente de acuerdo	25	16,4	16,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

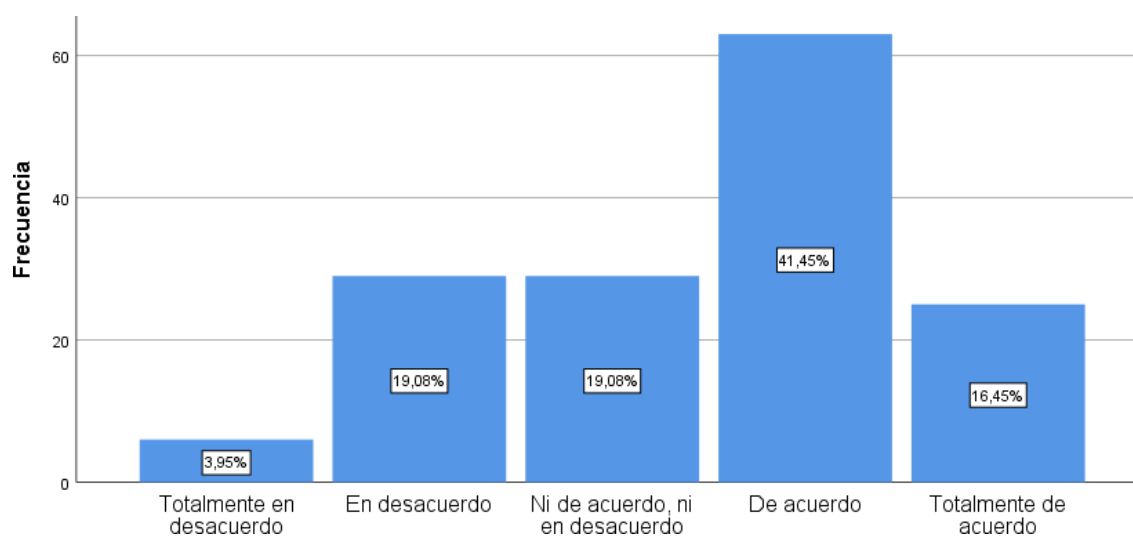


Figura 41: Ítem 30

El 41,4 % de los encuestados estuvo de acuerdo que hay empleados que verifican que los servicios cumplan con las necesidades del cliente.

Tabla 45: Ítem 31

En ocasiones los costos son elevados porque depende de la eficiencia del trabajador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	9,2	9,2	9,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	12,5	12,5	21,7
	De acuerdo	86	56,6	56,6	78,3
	Totalmente de acuerdo	33	21,7	21,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

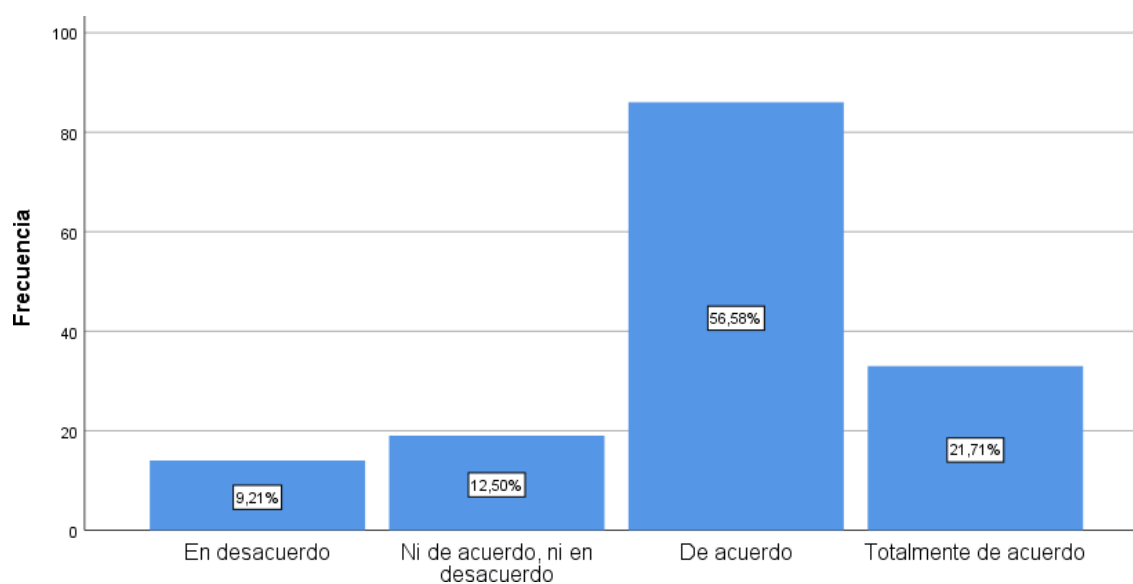


Figura 42: Ítem 31

El 56,6 % de los encuestados estuvo de acuerdo que en ocasiones los costos son elevados porque depende de la eficiencia del trabajador.

Tabla 46: Ítem 32

La entidad busca las mejores características en el servicio para elevar el costo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	9,2	9,2	9,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	17,1	17,1	26,3
	De acuerdo	85	55,9	55,9	82,2
	Totalmente de acuerdo	27	17,8	17,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

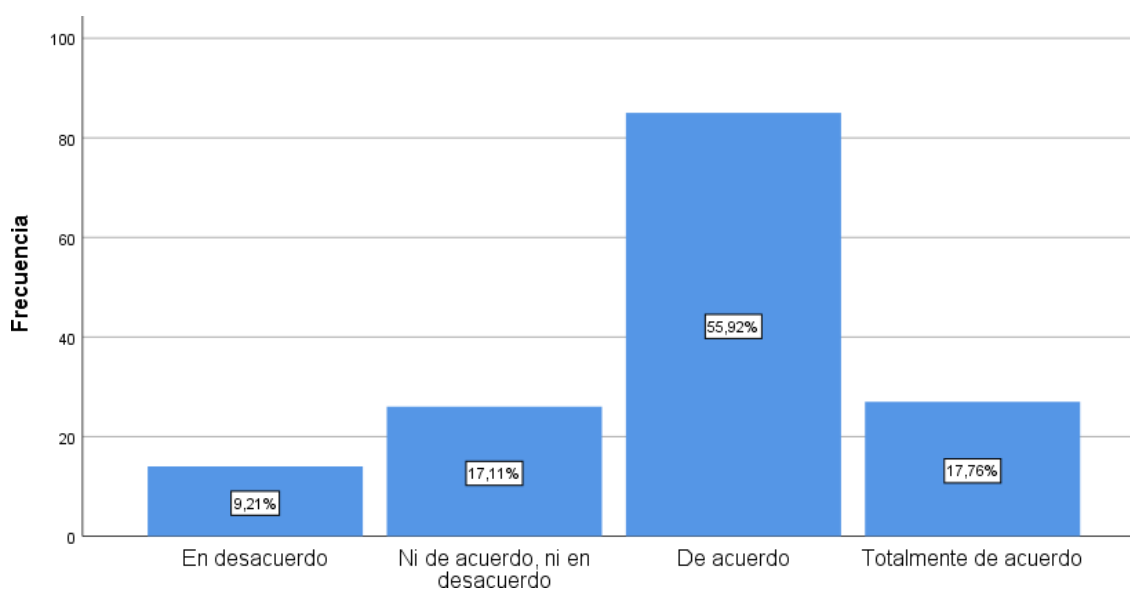


Figura 43: ítem 32

El 55,9% de los encuestados estuvo de acuerdo que la entidad busca las mejores características en el servicio para elevar el costo.

Tabla 47: Ítem 33

De ser necesario, se le brinda un préstamo al trabajador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	34	22,4	22,4	22,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	44	28,9	28,9	51,3
	De acuerdo	67	44,1	44,1	95,4
	Totalmente de acuerdo	7	4,6	4,6	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

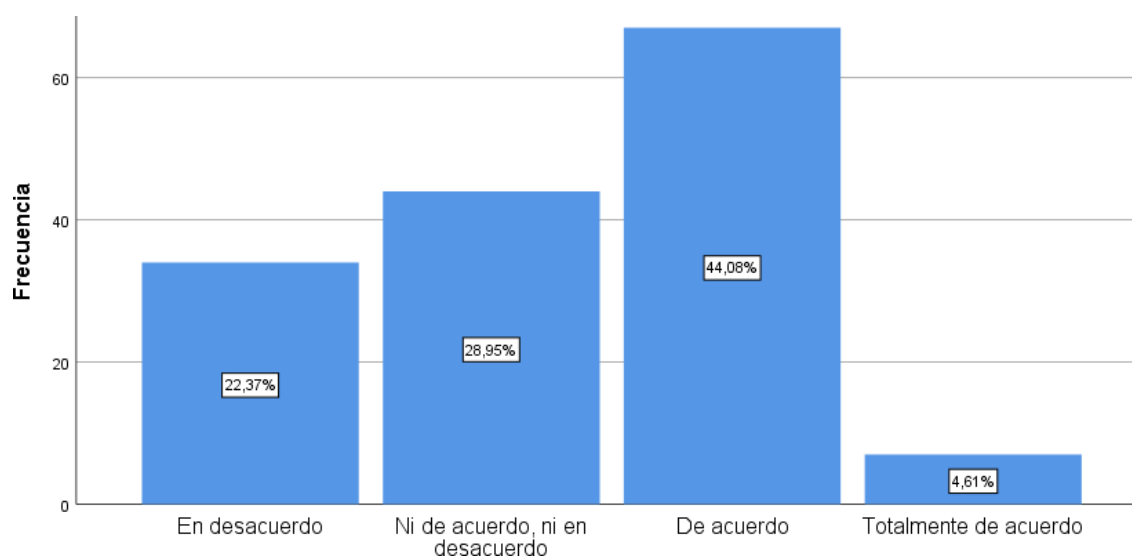


Figura 44: ítem 33

El 44,1% de los encuestados estuvo de acuerdo que, de ser necesario, se le brinda un préstamo al trabajador.

Tabla 48: Ítem 34

La directiva evalúa la situación del empleado para poder realizar el préstamo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	34	22,4	22,4	22,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	15,8	15,8	38,2
	De acuerdo	56	36,8	36,8	75,0
	Totalmente de acuerdo	38	25,0	25,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

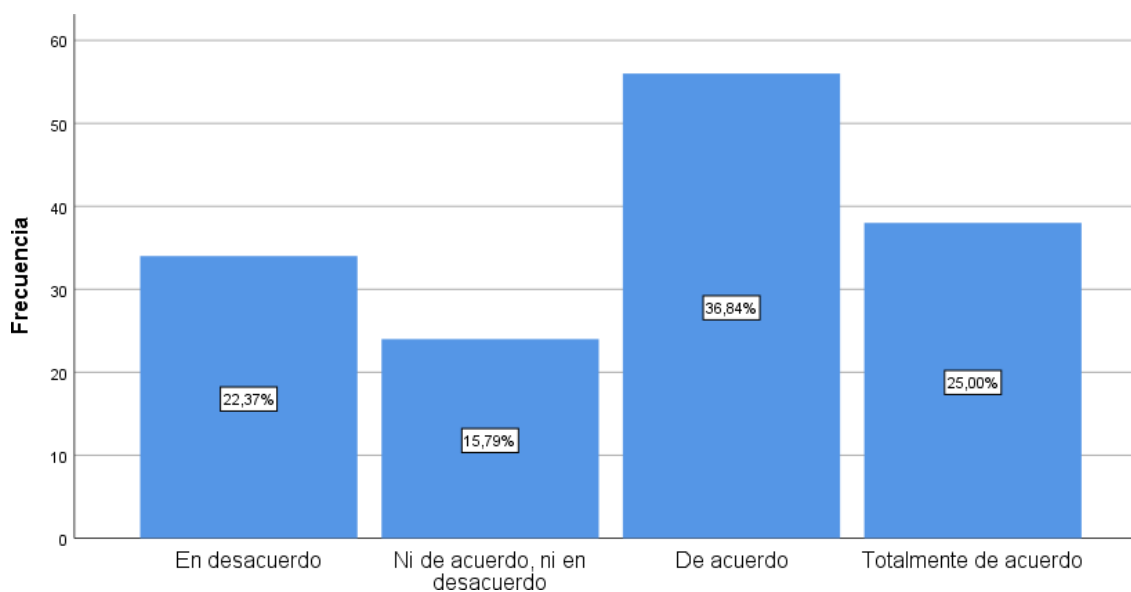


Figura 45: ítem 34

El 36,8% de los encuestados estuvo de acuerdo que la directiva evalúa la situación del empleado para poder realizar el préstamo.

Tabla 49: Ítem 35

Se entregan boletas de pago donde se detallan los sueldos de la persona.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	35	23,0	23,0	23,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	47	30,9	30,9	53,9
	De acuerdo	56	36,8	36,8	90,8
	Totalmente de acuerdo	14	9,2	9,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

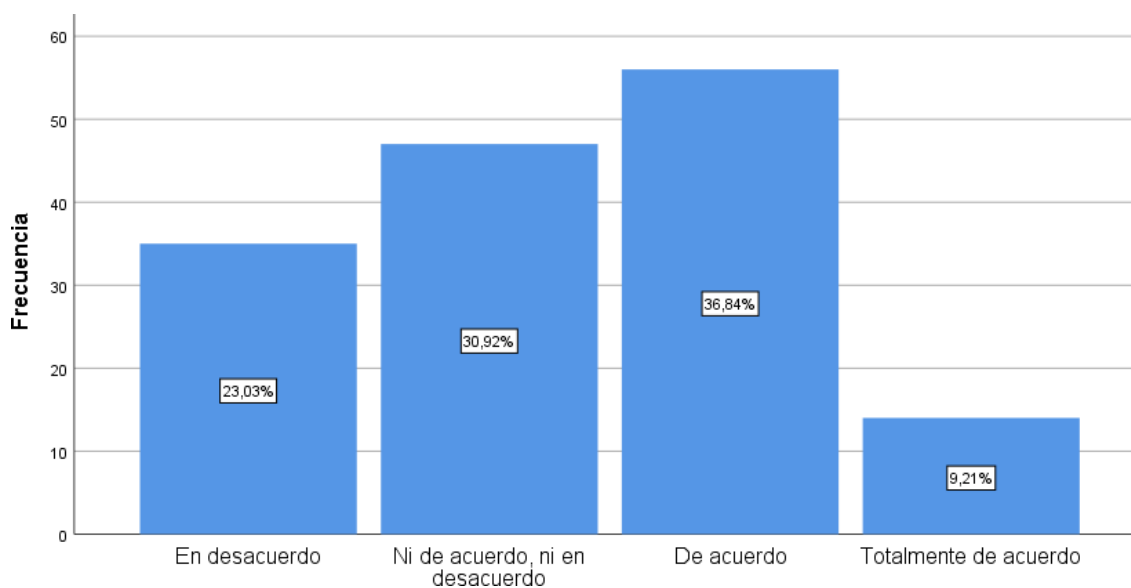


Figura 46: ítem 35

El 36,8% de los encuestados estuvo de acuerdo que se entregan boletas de pago donde se detallan los sueldos de las personas.

Tabla 50: Ítem 36

En el pago de planilla, la entidad cubre los ingresos y la seguridad social del colaborador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	19	12,5	12,5	12,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	47	30,9	30,9	43,4
	De acuerdo	61	40,1	40,1	83,6
	Totalmente de acuerdo	25	16,4	16,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

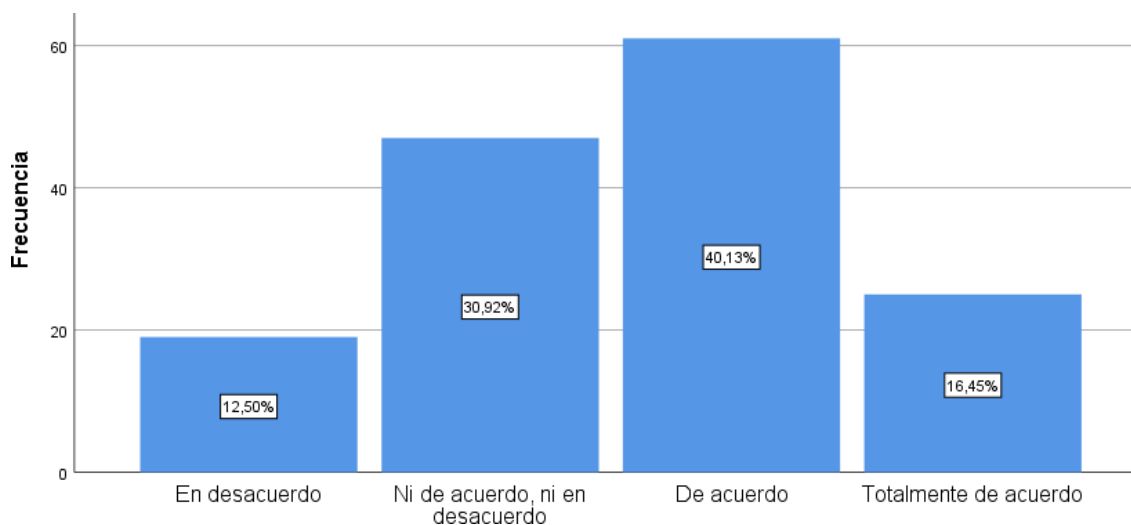


Figura 47: Ítem 36

El 40,1% de los encuestados estuvo de acuerdo que, en el pago de planilla, la entidad cubre los ingresos y la seguridad social del colaborador.

Tabla 51: Ítem 37

La analista de planillas calcula de forma rápida y prudente la renta de quinta categoría de cada empleado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	5,3	5,3	5,3
	En desacuerdo	17	11,2	11,2	16,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	14,5	14,5	30,9
	De acuerdo	83	54,6	54,6	85,5
	Totalmente de acuerdo	22	14,5	14,5	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

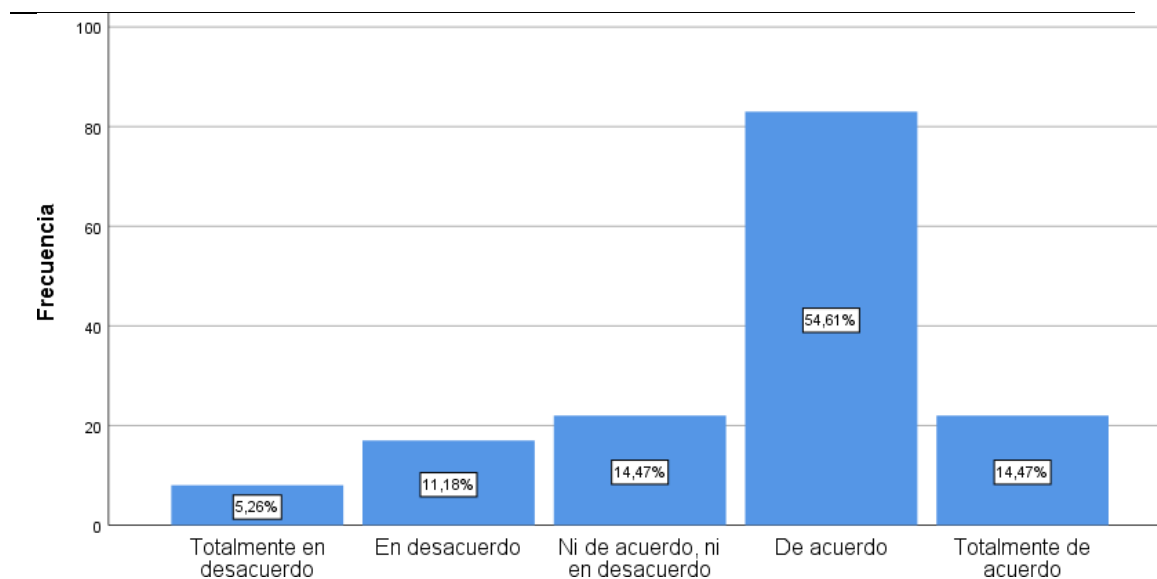


Figura 48: Ítem 37

El 54,6% de los encuestados estuvo de acuerdo que la analista de planillas calcula de forma rápida y prudente la renta de quinta categoría de cada empleado.

Tabla 52: Ítem 38

A la hora de analizar la renta de 5ta categoría, siempre verifican que estén todos los ingresos que perciben para evitar errores de cálculo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	31	20,4	20,4	20,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	9,2	9,2	29,6
	De acuerdo	55	36,2	36,2	65,8
	Totalmente de acuerdo	52	34,2	34,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

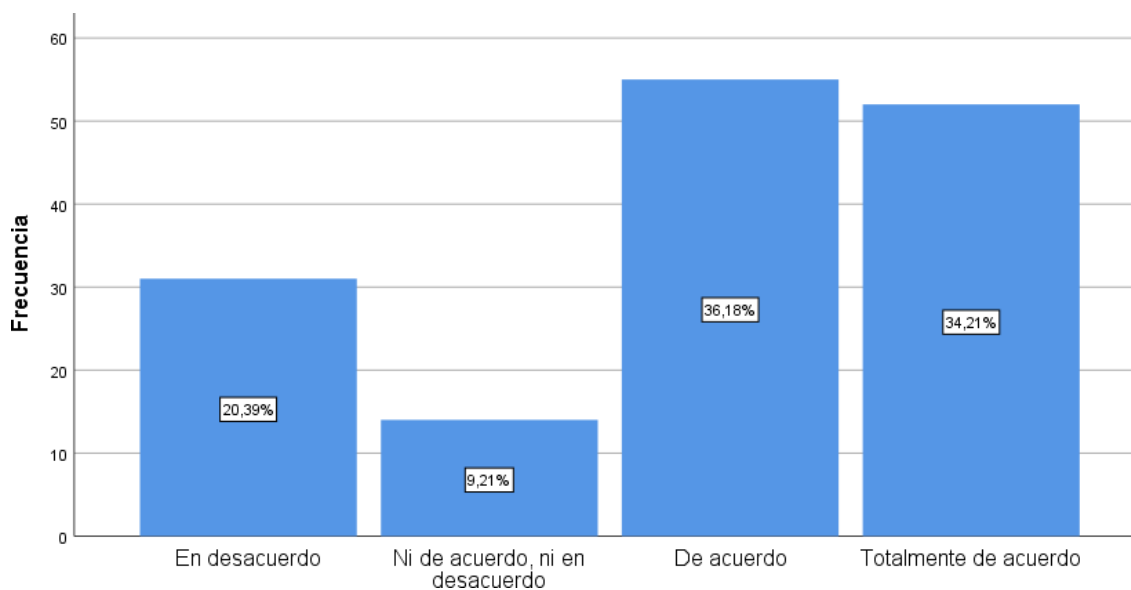


Figura 49: Ítem 38

El 36,2% de los encuestados estuvo de acuerdo que, a la hora de analizar la renta de 5ta categoría, siempre verifican que estén todos los ingresos que perciben para evitar errores de cálculo.

Tabla 53: Ítem 39

Cada cierto tiempo, la entidad realiza reuniones para explicar sobre el SST.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	25	16,4	16,4	16,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	9,2	9,2	25,7
	De acuerdo	59	38,8	38,8	64,5
	Totalmente de acuerdo	54	35,5	35,5	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

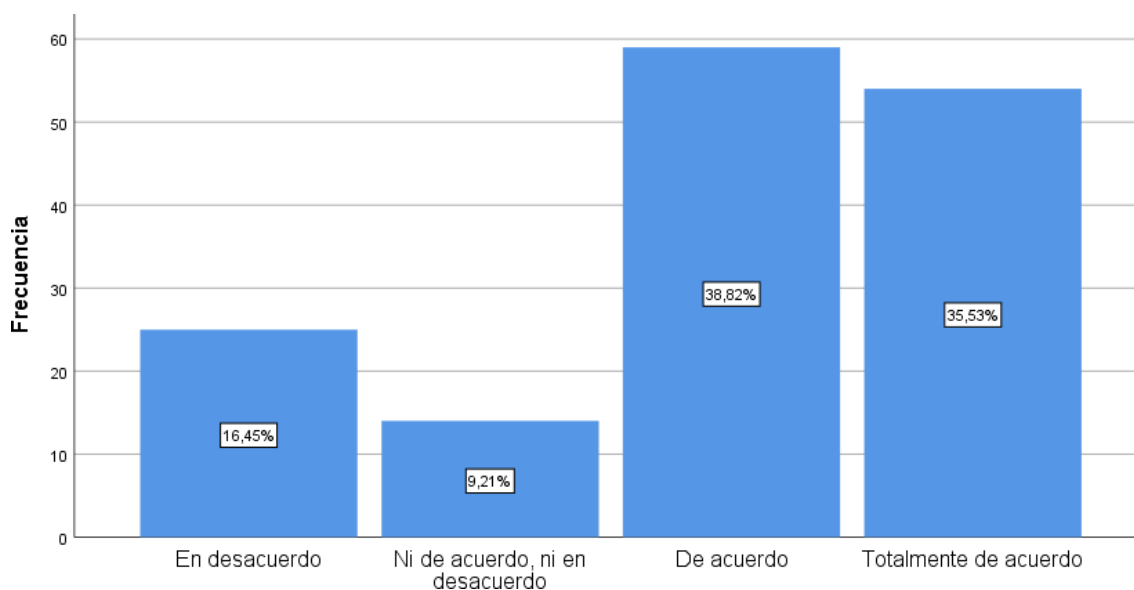


Figura 50: Ítem 39

El 38,8% de los encuestados estuvo de acuerdo que cada cierto tiempo, la entidad realiza reuniones para explicar sobre el SST.

Tabla 54: Ítem 40

Los colaboradores se sienten satisfechos por las capacitaciones acerca del SST.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	9,2	9,2	9,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	13,2	13,2	22,4
	De acuerdo	45	29,6	29,6	52,0
	Totalmente de acuerdo	73	48,0	48,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

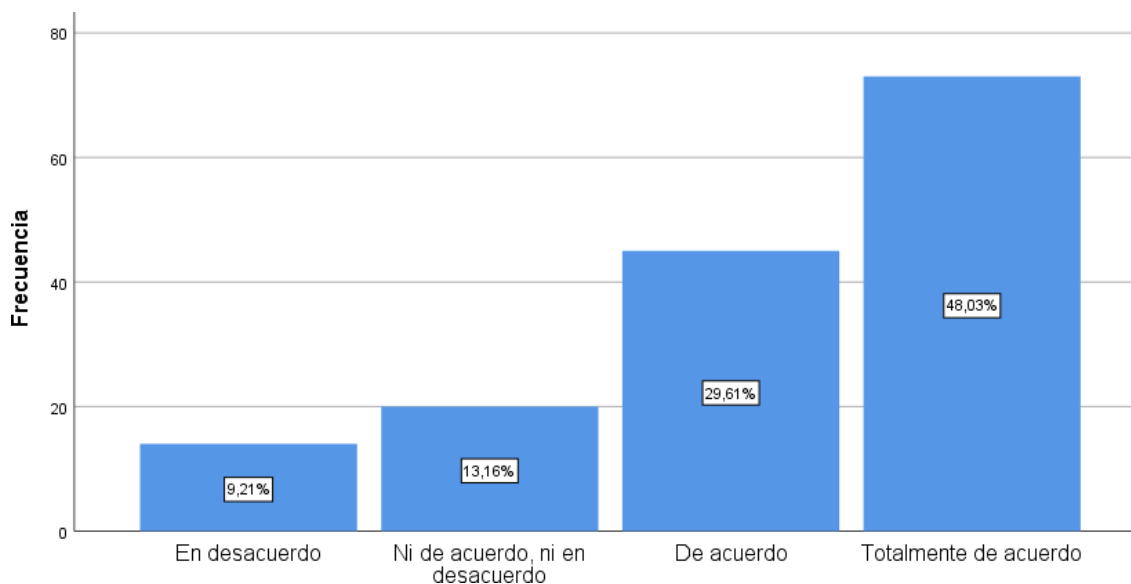


Figura 51: Ítem 40

El 48% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo que los colaboradores se sienten satisfechos por las capacitaciones acerca del SST.

Tabla 55: Ítem 41

En el momento de entregar el contrato laboral se verifica que estén todos los puntos acordados previamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	23	15,1	15,1	15,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	45	29,6	29,6	44,7
	De acuerdo	23	15,1	15,1	59,9
	Totalmente de acuerdo	61	40,1	40,1	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

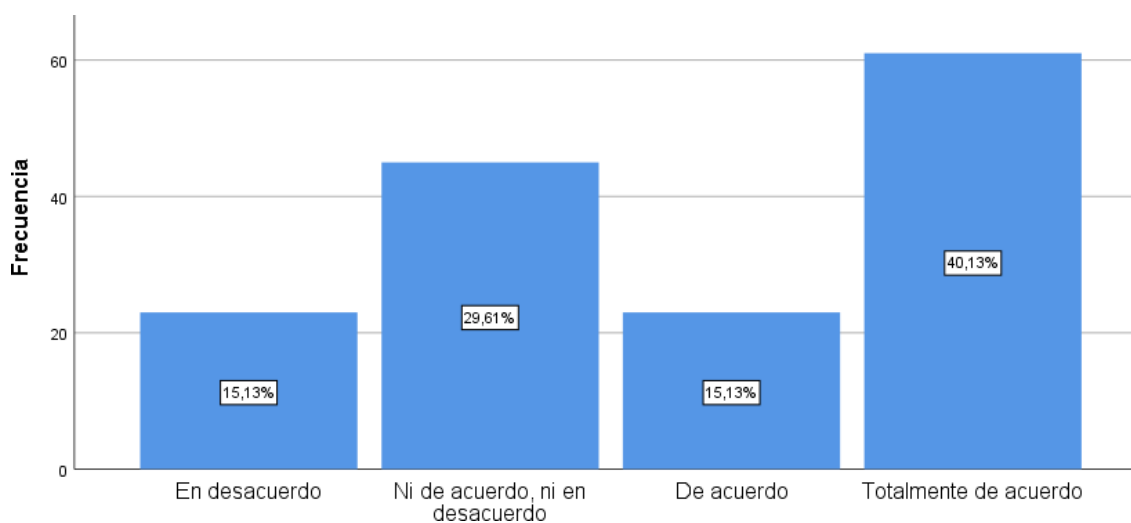


Figura 52: Ítem 41

El 40,1% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo que en el momento de entregar el contrato laboral se verifica que estén todos los puntos acordados previamente.

Tabla 56: Ítem 42

Los empleados consideran que el contrato con la compañía es la adecuada para cualquiera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	8,6	8,6	8,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	51	33,6	33,6	42,1
	De acuerdo	33	21,7	21,7	63,8
	Totalmente de acuerdo	55	36,2	36,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

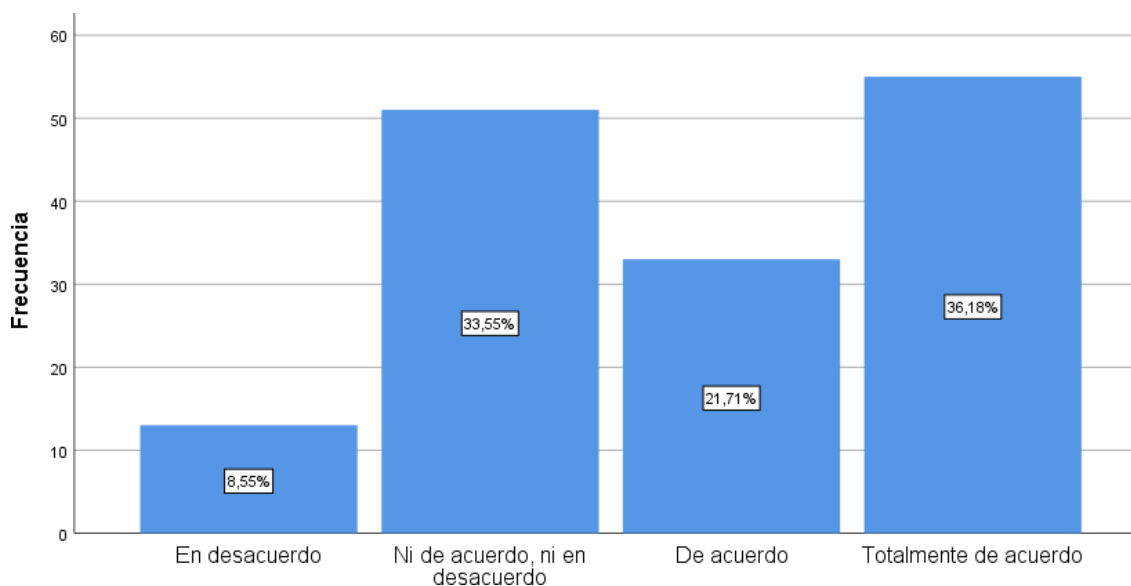


Figura 53: Ítem 42

El 36,2% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo que los empleados consideran que el contrato con la compañía es la adecuada para cualquiera.

Tabla 57: Ítem 43

La mayoría de los colaboradores informan sobre sus ingresos externos al área de remuneraciones para el cálculo del Impuesto de quinta categoría.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	4,6	4,6	4,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	15,8	15,8	20,4
	De acuerdo	57	37,5	37,5	57,9
	Totalmente de acuerdo	64	42,1	42,1	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

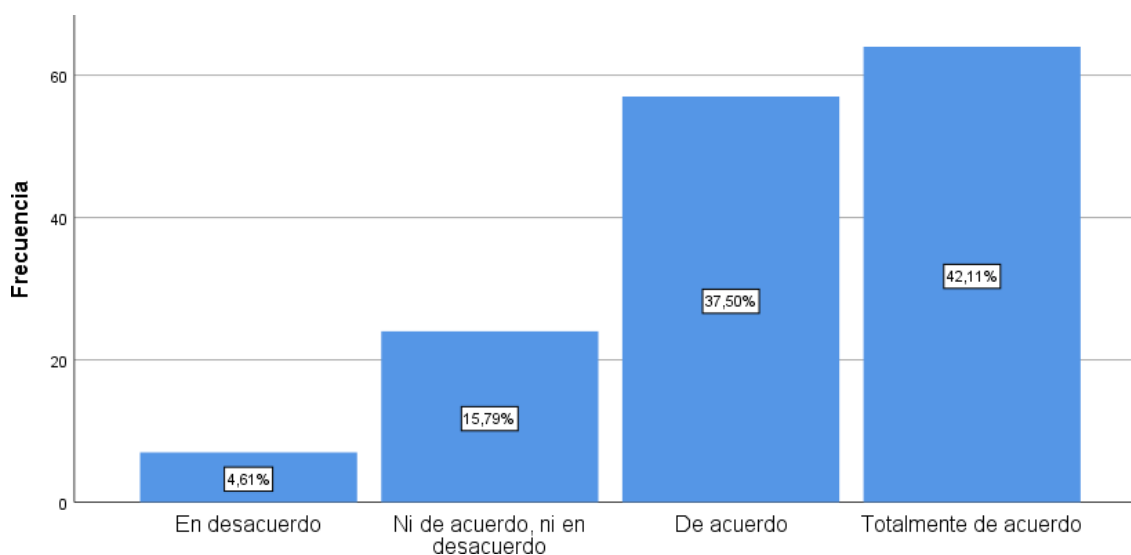


Figura 54: Ítem 43

El 42,1% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo que la mayoría de los colaboradores informan sobre sus ingresos externos al área de remuneraciones para el cálculo del Impuesto de quinta categoría.

Tabla 58: Ítem 44

Algunos empleados consideran que este aspecto no es necesario (informar rentas de quinta externa).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	6,6	6,6	6,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	33	21,7	21,7	28,3
	De acuerdo	49	32,2	32,2	60,5
	Totalmente de acuerdo	60	39,5	39,5	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

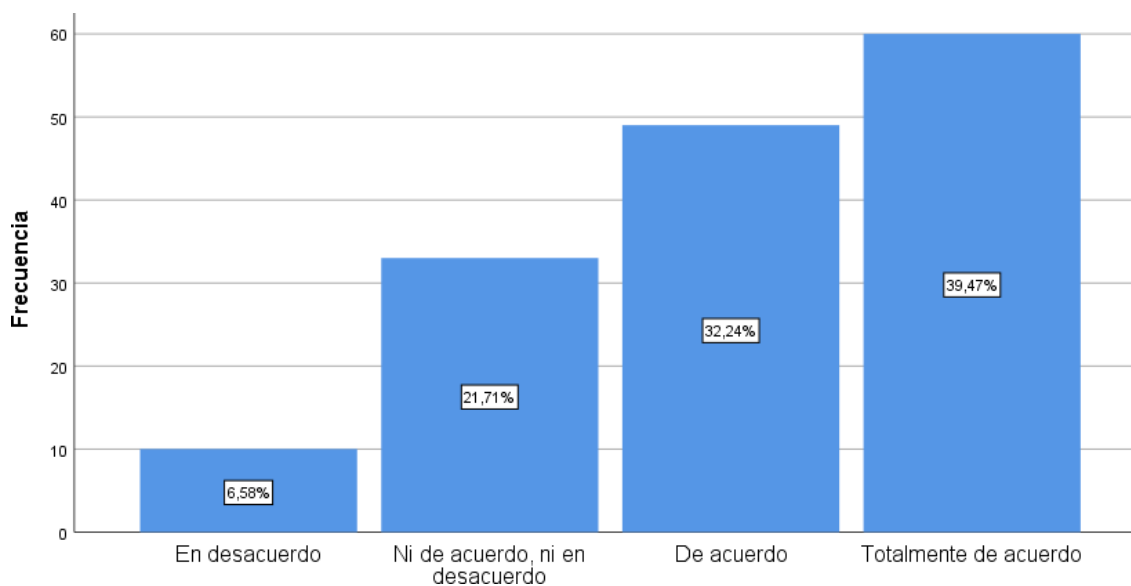


Figura 55: Ítem 44

El 39,5% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo que algunos empleados consideran que este aspecto no es necesario (informar rentas de quinta externa).

Tabla 59: Ítem 45

El área de remuneraciones se encarga de calcular todas las gratificaciones que se les da a los empleados semestralmente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	2,0	2,0	2,0
En desacuerdo	19	12,5	12,5	14,5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	13,2	13,2	27,6
De acuerdo	42	27,6	27,6	55,3
Totalmente de acuerdo	68	44,7	44,7	100,0
Total	152	100,0	100,0	

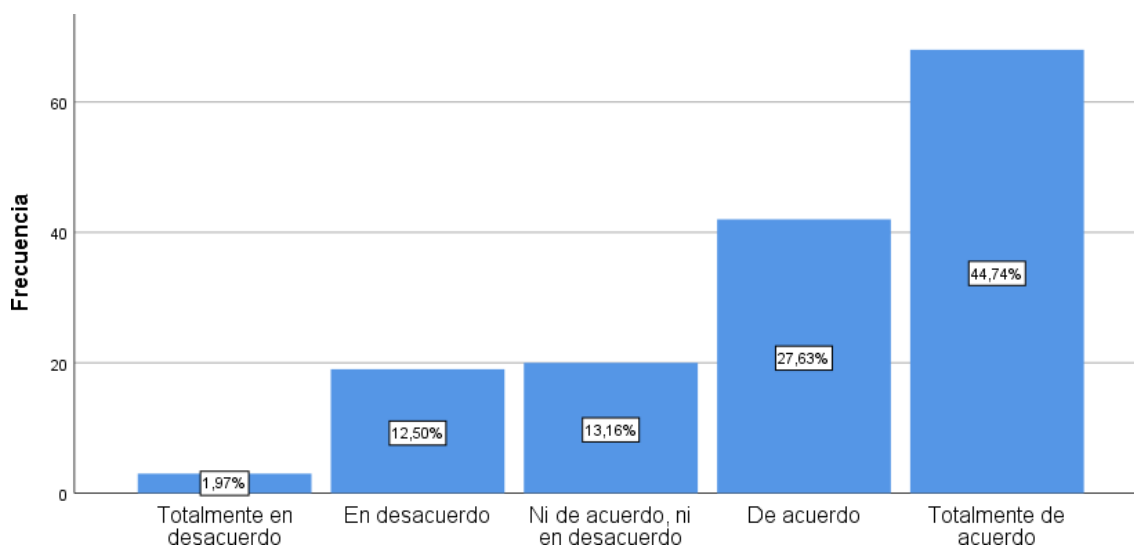


Figura 56: Ítem 45

El 44,7% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo que el área de remuneraciones se encarga de calcular todas las gratificaciones que se les da a los empleados semestralmente.

Tabla 60: Ítem 46

Las planillas son realizadas mensualmente y pagadas oportunamente por la entidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	23	15,1	15,1	15,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	13,2	13,2	28,3
	De acuerdo	70	46,1	46,1	74,3
	Totalmente de acuerdo	39	25,7	25,7	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

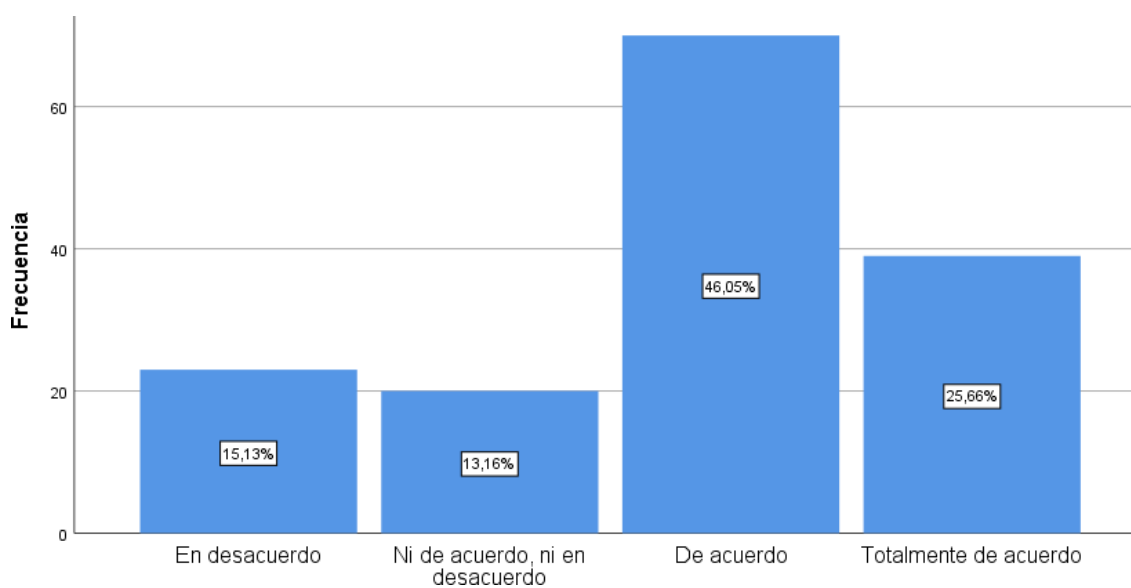


Figura 57: Ítem 46

El 46,1% de los encuestados estuvo de acuerdo que las planillas son realizadas mensualmente y pagadas oportunamente por la entidad.

4.1.2 Prueba de normalidad

Tabla 61: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	,132	152	,000
Gestión Operativa	,080	152	,019

- H_0 : La distribución es paramétrica.
- H_a : La distribución no es paramétrica.

Por medio de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se visualizó que las variables control interno y gestión operativa no poseen una distribución paramétrica.

4.1.3 Correlación

Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, el cual posee como objetivo de identificar el grado de vínculo que existe entre dos elementos, detallando si se encuentran en un rango positivo o negativo, los cuales se determinan en un valor correspondiente a 1 o -1, asimismo si el dato se encuentra cercano al 0 es posible que se delimite como ausencia de una correlación lineal (Hernández et al., 2014).

4.1.3.1 Prueba de hipótesis general

Tabla 62: Correlación entre el control interno y gestión operativa

		Control interno	Gestión operativa
Rho de Spearman	Control interno	de 1,000	,871**
		Coeficiente de correlación	

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
Gestión operativa	Coeficiente de correlación	,871**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

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

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

- H₁: El control interno se relaciona con la gestión operativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.
- H₀: El control interno no se relaciona con la gestión operativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.

Por medio de la correlación de Spearman, se evidenció que existe una relación significativa entre el control interno y gestión operativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. Puesto que $r = 0.871$, valor considerado alto y 0.00 es menor que 0.05 representando la significancia en el vínculo de ambas variables, lo cual comprueba la hipótesis planteada.

4.1.3.2 Prueba de hipótesis específicas

Tabla 63: Correlación entre el control interno y materia prima e insumos

	Control interno	Materia prima e insumos
--	-----------------	-------------------------

Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	de	1,000	,791**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		152	152
	Materia prima e insumos	Coefficiente de correlación	de	,791**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		152	152

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

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

- H₁: El control interno se relaciona significativamente con la materia prima e insumos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.
- H₀: El control interno no se relaciona significativamente con la materia prima e insumos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.

Por medio de la correlación de Spearman, se evidenció que existe una relación significativa entre el control interno y materia prima e insumos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. Puesto que $r = 0.791$, valor considerado alto y 0.00 es menor que 0.05 representando la significancia en el vínculo de ambas variables, corroborando la hipótesis planteada.

Tabla 64: Correlación entre el control interno y tecnología y equipos

	Control interno	Tecnología y equipos

Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	de	1,000	,820**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		152	152
	Tecnología y equipos	Coefficiente de correlación	de	,820**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		152	152

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

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

- H₁: El control interno se relaciona significativamente con la tecnología y equipos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.
- H₀: El control interno no se relaciona significativamente con la tecnología y equipos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.

Por medio de la correlación de Spearman, se evidenció que existe una relación significativa entre el control interno y la tecnología y equipos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. Puesto que $r = 0.820$, valor considerado alto y 0.00 es menor que 0.05 representando la significancia en el vínculo de ambas variables, aceptándose la hipótesis planteada.

Tabla 65: Correlación entre el control interno y financiamiento

	Control interno	Financiamiento

Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	de	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		152	152
	Financiamiento	Coefficiente de correlación	de	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		152	152

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

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

- H₁: El control interno se relaciona significativamente con el financiamiento en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.
- H₀: El control interno no se relaciona significativamente con el financiamiento en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.

Por medio de la correlación de Spearman, se evidenció que existe una relación significativa entre el control interno y financiamiento en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. Puesto que $r = 0.769$, valor considerado alto y 0.00 es menor que 0.05 representando la significancia en el vínculo de ambas variables, es decir se acepta la hipótesis de estudio.

Tabla 66: Correlación entre el control interno y mano de obra

	Control interno	Mano de obra

Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	de	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		152	152
	Mano de obra	Coefficiente de correlación	de	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		152	152

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

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

- H₁: El control interno se relaciona significativamente con la mano de obra en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.
- H₀: El control interno no se relaciona significativamente con la mano de obra en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.

Por medio de la correlación de Spearman, se evidenció que existe una relación significativa entre el control interno y mano de obra en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. Puesto que $r = 0.781$, valor considerado alto y 0.00 es menor que 0.05 representando la significancia en el vínculo de ambas variables, por lo que se corrobora certeramente la hipótesis planteada en el estudio.

4.2 Discusión

Como primer punto se presenta a Quea (2017), quien en las conclusiones de su trabajo pudo determinar que existen múltiples áreas críticas y falencias por lo cual considera necesario proponer diversas medidas con la finalidad de mejorar la dirección ejecutiva de la entidad mencionada, previamente la empresa no cuenta con la implementación del control interno adecuado; además, al obtener una mejor implicancia es que se asegura un mejor sistema administrativo dentro de la entidad.

Esto mismo se pudo relacionar con hallazgos de esta investigación, para la dimensión de entorno de control, un poco más del 70% lo visualiza con un nivel regular, mientras que el 23% considera que tiene un rango alto en el ámbito empresarial; aparte, el 42% de las personas encuestadas están de acuerdo y el casi 40% está totalmente de acuerdo en que los empleados buscan cumplir las metas y misión institucional, entonces esto puede variar dependiendo el tipo de sistema de control y contable, que se usen en la organización.

Por otro lado, Ramírez (2018) manifestó en una de sus conclusiones que la gestión operativa influye significativamente en la calidad del servicio, pero que la empresa está fallando en ambos aspectos por un inadecuado manejo, por lo cual es importante identificar mejorías proporcionadas por el control interno, las cuales evidencien que el balance acerca de los valores de legalidad, integridad y transparencia de los aspectos públicos son obtenidos por medio de colaboradores eficaces y responsables en el sector público.

Es así que, se pudo visualizar que mantiene relación con los resultados obtenidos en el trabajo, porque en la encuesta se encontró que el casi 50% de los empleados consideran que la

seguridad de la institución resguarda la integridad de los trabajadores, y es por ello que se sienten seguros y confiables en trabajar en los establecimientos de la institución.

Por último, el autor Quispe (2018) presentó en sus conclusiones que existe una relación significativa entre las variables, evidenciado en $r = 0.768$, dando a entender que el control interno es influyente en la administración del área de abastecimientos; es así que, mencionó que lo mejor sería idear un plan anual sobre el control interno en el servicio educacional.

Así, se relacionó con los resultados arrojados en el estudio, dado que, en la dimensión de actividades de control se encontró que el casi 50% está de acuerdo y el 40% totalmente de acuerdo en que mantienen un nivel entre bueno y regular dentro de la organización; igualmente, en los resultados de las hipótesis se obtuvo que hay una correlación alta y estable entre las variables porque obtuvieron un valor de $r = 0.871$.

Conclusión

Primera.- Respecto a la primera conclusión, se halló la existencia vinculativa entre el control interno y gestión operativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. Mediante el coeficiente de Spearman, se evidenció que $r=0.871$ y 0.00 es menor que 0.05 . Igualmente, el $53,9\%$ identificaron al control interno en un nivel bueno y $57,2\%$ de los encuestados identificaron a la gestión operativa en un nivel bueno.

Segunda.- Del mismo modo, frente a la segunda conclusión, se halló que existe una relación entre el control interno y la materia prima e insumos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. Por medio del coeficiente de Spearman, se evidenció que $r=0.791$ y 0.00 es menor que 0.05 . Además, el $72,4\%$ de los encuestados identificaron a la materia prima respecto a la gestión operativa en un nivel regular.

Tercera.- Por otro lado, como tercera conclusión se pudo determinar la existencia de una relación significativa entre el control interno y la tecnología y equipos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. Por medio del coeficiente de Spearman, se evidenció que $r=0.820$ y 0.00 es menor que 0.05 . Asimismo, el $66,4\%$ de los encuestados identificaron a la tecnología y equipos respecto a la gestión operativa en un nivel regular

Cuarta.- Además, existe un vínculo significativo entre el control interno y el financiamiento en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. Por medio del coeficiente de Spearman, se evidenció que $r=0.769$ y 0.00 es menor que 0.05 . De igual manera, el $69,7\%$ de los encuestados identificaron al financiamiento respecto a la gestión operativa en un nivel regular.

Quinta.- Finalmente, se determinó que la existencia del vínculo entre el control interno y la mano de obra es representativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021. Mediante el coeficiente de Spearman, se evidenció que $r=0.781$ y 0.00 es menor que 0.05 . Asimismo, el $70,4\%$ de los encuestados identificaron a la mano de obra respecto a la gestión operativa en un nivel bueno.

Recomendaciones

Primera.- Como primera recomendación se evidenció que el control interno y la gestión operativa son estables, sin embargo, es importante la constante renovación de estrategias que fomenten al aumento de resultados positivos, como la implementación de herramientas (auditorías periódicas, evaluación de actividades, sistema de comunicación y control de la entidad).

Segunda.- Por otro lado, la materia prima e insumos se encuentra en un nivel moderado. Para una mejora de esta, debe existir una clasificación de insumos y selección de proveedores que integren características de calidad en los componentes que brindan, con el objetivo que se mantenga una atención clave en los recursos.

Tercera.- Asimismo, se sugiere que las tecnologías y equipos integrados en la institución sean empleados para mejorar otros aspectos como la clasificación de insumos, aspecto contable y establecer parámetros que garanticen la estabilidad de la economía.

Cuarta.- Del mismo modo, es importante que el financiamiento este siendo llevado por un grupo de contadores experimentados que brinden sugerencias para mantener la rentabilidad. Es posible establecer una gestión financiera mediante dispositivos tecnológicos y herramientas digitales.

Quinta.- Finalmente, la mano de obra que aglomera la institución se encuentra en un estado de productividad excepcional y responsable, dado que son un factor importante para el crecimiento de la institución, por lo que se sugiere incentivar y fomentar a los trabajadores.

Referencias

- Alcalde, P. (2019). *Calidad 3.^a edición*. Ediciones Paraninfo.
https://books.google.com.pe/books?id=sjqlDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad&f=false
- Alemán, A. M., & Bravo, L. L. (2018). Servicios, capital y trabajo: una reflexión crítica. *Economía y Desarrollo*, 160(2).
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4255/425558003008/425558003008.pdf>
- Arango, M. (2019). Collateralized Assets Prices and Monetary Policy. *Revista de Economía del Rosario*, 22(2), 155-185.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5095/509560746001/509560746001.pdf>
- Bai, X., Cheng, L., & Iris, Ç. (2022). Data-driven financial and operational risk management: Empirical evidence from the global tramp shipping industry. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 158.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1366554522000151>
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno. Teoría y aplicación práctica*. 1era. Edición. PROFIT Editorial. Barcelona – España.
- Barrera García, A., Feitó Cespón, M., & Cespón Castro, R. (2022). Índices para evaluar el desempeño metrológico basado en riesgos en empresas del sector de la energía. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 26(1).
<https://www.redalyc.org/journal/3579/357967638003/357967638003.pdf>
- Bermúdez Gómez, H. (2016). *Auditoría y control: Reflexiones a la luz de la legislación (Segunda Edición ed.)*. Ediciones de la U. .
https://books.google.com.pe/books/about/Auditor%C3%ADa_y_control.html?
- Bueno Tacuri, A. E., & Jácome Ortega, M. J. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576868967014>

- Butrón Palacio, E. (2019). *Seguridad y salud en el trabajo. 7 pasos para la implementación práctica y efectiva en prevención de riesgos laborales en SG-SST: Modelo de intervención para cero pérdidas. Manual práctico N. 2.* Ediciones de la U.
<https://books.google.com.pe/books?id=FzSjDwAAQBAJ&pg=PA84&dq=Capacitaciones+SST&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjMz7OO6ND1AhXIGbkGHY5CCrYQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=Capacitaciones%20SST&f=false>
- Butrón Palacio, E. (2021). *Sistema de gestión de riesgos en seguridad y salud en el trabajo. 2a Edición: Paso a paso para el diseño práctico del SG-SST.* Ediciones de la U.
https://books.google.com.pe/books?id=PiwaEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=seguridad+y+salud+en+el+trabajo&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=seguridad%20y%20salud%20en%20el%20trabajo&f=false
- Calderón Meléndez, A. (2019). Gestión del control interno en instituciones de educación superior. *Revista electrónica calidad en la educación superior, 10(2).*
<http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i2.2702>
- Cortés Díaz, J. (2018). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad y salud en el trabajo.* Editorial Tebar.
<https://books.google.com.pe/books?id=pjoYI7cYVVUC&pg=PA452&dq=adaptacion+la+boral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj3rrio7tD1AhW0LLkGHe2iD6A4FBD0AXoEACQAg#v=onepage&q=adaptacion%20laboral&f=false>
- Durán Portillo, D. (2017). *Gestión de la calidad de productos editoriales multimedia. ARGN0110.* IC Editorial.
<https://books.google.com.pe/books?id=4VYpEAAAQBAJ&pg=PT8&dq=productos+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj5hKbD5tD1AhVqHrkGHc4oCzo4ChDoAXoEASQAg#v=onepage&q=productos%20de%20calidad&f=false>
- Epeniquen, M., & Diestra, E. (2013). *Hacia el logro de una investigación cuasiexperimental (Primera edición ed.).* Graficos Danny.
- Estupiñán Gaitán, R., & Niebel, B. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales.* Ecoe Ediciones.

<https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJyprintsec=frontcoverydq=control+internoyhl=esysa=Xyved=2ahUKEwjU3OeFv6HxAhVTK7kGHTuCDewQ6AEwAXoECAgQAg#v=onepageyq=control%20internoyf=false>

Farhan, S., Hussain, O., Chakraborty, R., Khadeer, F., & Saberi, M. (2022). Explainability in supply chain operational risk management: A systematic literature review. *Knowledge-Based Systems*, 235. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0950705121008492>

Gamboa Poveda, J., Puente Tituaña, S. P., & Vera, P. Y. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Revista Publicando*. *Revista Publicando*, 3(8). https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/316/pdf_190

García Tamayo, G. H. (2019). Evolución de Activos y Pasivos Fiscales: Una aproximación a su incidencia con la implementación de IFRS. *Revista Pilquen*, 22(2), 1-12. <https://www.redalyc.org/journal/3475/347563197001/347563197001.pdf>

Giovanini, A., Pereira, W. M., & Saath, K. C. (2020). Intermediate services' impact on capital goods production. *Nova Economia*, 30(1), 203-230. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=400465622008>

Goerlich Gisbert, F. (2016). *Distribución de la renta, crisis económica y políticas redistributivas*. Fundacion BBVA. <https://books.google.com.pe/books?id=VSImDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Rentas+de+5ta+Categor%C3%ADa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1iNyU7ND1AhXNpZUCHX6BBSkQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=Rentas%20de%205ta%20Categor%C3%ADa&f=false>

Gómez, B. (2017). *Manual de prevención de riesgos laborales*. Marge Books. https://books.google.com.pe/books?id=yF6_DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=prevenci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=prevenci%C3%B3n%20laboral&f=false

Gomez, R. (2020). *Silver Veins, Dusty Lungs: Mining, Water, and Public Health in Zacatecas, 1835-194*. U of Nebraska Press.

<https://books.google.com.pe/books?id=pingDwAAQBAJ&pg=PA238&dq=abasto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiYxtuN5dD1AhUDJrkGHR0yDVA4MhDoAXoECAYQAg#v=onepage&q=abasto&f=false>

González Álvarez, R., Barrera García, A., Guerra Morffi, A. B., & Medina Mendieta, J. (2022). Evaluación de la estabilidad y análisis de la capacidad del proceso de producción de una empresa de pastas alimenticias. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 26(1). <https://www.redalyc.org/journal/3579/357967638011/357967638011.pdf>

González, V. (2020). Propuesta de una herramienta metodológica para determinar falencias del control interno aplicable a la Unidad administrativa financiera de una EOD. *Tesis de maestría*. Cuenca, Ecuador: Universidad del Azuay. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9987>

Granera, R. (2019). Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar a clientes del comisariato del hospital Aleman Nicaraguense en abse al marco integrado coso 2013 para el periodo 2018. *Tesis de maestría*. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/10970>

Guido Granchi, F. P. (2021). *Mejora tus ventas con la PNL*. Parkstone International. <https://books.google.com.pe/books?id=CgQ2EAAAQBAJ&pg=PT79&dq=misi%C3%B3n+de+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjdv7XP7ND1AhXoqZUCHbmZBgE4ChDoAXoECAYQAg#v=onepage&q=misi%C3%B3n%20de%20una%20empresa&f=false>

Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, D. F. (2018). Gestión del riesgo y control,. *Revista Científica Hermes*, 22, 449-465. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477658116002>

Ibarrán, P., Medellín, N., Regalia, F., & Stampini, M. (2017). *Así funcionan las transferencias condicionadas*. Inter-American Development Bank. <https://books.google.com.pe/books?id=fxmGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=pag>

o+de+planillas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj9_Z7R69D1AhWSIbkGHdA2DMA4FB
DoAXoECACQAg#v=onepage&q&f=false

Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (2018). Manual 6: El plan de negocios y la gestión operativa. San José, Costa Rica: IICA.
<https://gestionparticipativa.pe.iica.int/getattachment/326bb94b-496a-4fbc-9602-b1b6c82b0a72/Planes-de-negocios-y-la-gestion-operativa.aspx>

International Monetary Fund. (2015). *Reservas internacionales y liquidez en moneda extranjera: Pautas para una planilla de datos*. <https://books.google.com.pe/books?id=-wKSBwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=pago+de+planillas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiYs-226ND1AhXyH7kGHWuHAP0Q6AF6BAgHEAI#v=onepage&q&f=false>

INTOSAI. (2004). Guía para las normas de control interno del sector público. Bruselas, Bélgica: Comité de normas de control interno. https://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/GUIA-PARA-LAS-NORMAS-DE-CONTROL-INTERNO-DEL-SECTOR-PUBLICO-INTOSAI_.pdf

Isaza Serrano, A. T. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. Ediciones de la U. <https://books.google.com.pe/books?id=BTSjDwAAQBAJypg=PA7ydyq=control+internoyhl=esysa=Xyved=2ahUKEwjU3OeFv6HxAhVTK7kGHTuCDewQ6AEwAnoECAsQAg#v=onepageyq=control%20internoyf=false>

Kpolovie, P. (2016). *Excellent Research Methods*. Partridge Africa. https://books.google.com.pe/books?id=kcPpDAAAQBAJ&dq=correlational+research+methods&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Kumar, R. (2018). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners*. SAGE. https://books.google.com.pe/books?id=uSxUDwAAQBAJ&dq=non+experimental+research+methodology&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Lai, P. (2018). Research methodology for novelty technology. *Journal of Information Systems and Technology Management* . <https://doi.org/10.4301/S1807-1775201815010>

- Lopes, Y., & Moori, R. (2021). The role of IO in the relationship between strategic logistics management and operational performance. *Revista de Administração Mackenzie*, 22(3), 1-27. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195468231006>
- Martín Linares, M. A., & Rodríguez Pérez, J. (2019). *CAPA: Acciones correctivas y preventivas en las industrias alimentarias*. Ediciones Díaz de Santos. https://books.google.com.pe/books?id=lmzWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=acciones+correctivas&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=acciones%20correctivas&f=false
- Marx Gómez, J., & Mouselli, S. (2018). *Modernizing the Academic Teaching and Research Environment: Methodologies and Cases in Business Research*. https://books.google.com.pe/books?id=7r1TDwAAQBAJ&dq=survey+and+questionnaire+in+research+and+methodology&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Mildred, L. (2012). *La planificación: conceptos básicos, componentes, características y desarrollo del proceso*. <https://nikolayaguirre.files.wordpress.com/2013/04/1-introduccion-a-la-planificacion.pdf>
- Molliner, A., & Coll, M. (2015). *Ventajas de la Gestión por Procesos*. <https://bit.ly/2EbOayn>
- OECD. (2017). *La ayuda para el comercio en síntesis 2015 Reducir los costos del comercio con miras a un crecimiento inclusivo y sostenible: Reducir los costos del comercio con miras a un crecimiento inclusivo y sostenible*. OECD Publishing. <https://books.google.com.pe/books?id=t2SQDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=costos+elevados&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjWuuKr6tD1AhWXGrkGHeKRBloQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=costos%20elevados&f=false>
- Ossa Hernández, D. F. (2018). Productividad y distribución del ingreso: implicaciones sobre el salario mínimo colombiano, 2001-2016. *Revista de Economía Institucional*, 20(39), 231-255. <https://www.redalyc.org/journal/419/41957162010/41957162010.pdf>
- Paccori Pillpa, C., & Ruiz Huamán, J. M. (2019). Control interno en la gestión operativa de las ONGs de la provincia de Huancayo. [Tesis de pregrado, Universidad del Centro del Perú]. Repositorio UCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/4939>

- Pérez Cantor, Y. (2020). *Guía para la Gestión y Administración de Contratos*. Punto Rojo Libros.
https://books.google.com.pe/books?id=QH7ZDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=contratos&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=contratos&f=false
- Pérez Chávez, J., & Fol Olguín, R. (2017). *Previsión social. Guía práctica fiscal, laboral y de seguridad social 2017*. Tax Editores.
<https://books.google.com.pe/books?id=spHGDwAAQBAJ&pg=PT39&dq=Pr%C3%A9stamos+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiR4qvI6ND1AhU0ILkGHSx3BbYQ6AF6BAGGEAI#v=onepage&q=Pr%C3%A9stamos%20laboral&f=false>
- Poaquiza Sailema, A. R. (2016). El control interno en la gestión administrativa y financiera en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Cevallos. [*Tesis de Título, Universidad Técnica de Ambato*]. Repositorio UTA.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24008/1/T3788i.pdf>
- Qea, J. (2017). Control interno como herramienta de gestión a la planificación estratégica en A.A.S.A.N.A. para el cumplimiento de metas en base a eficiencia y eficacia. *Tesis de maestría*. La Paz, Bolivia: Universidad Mayor de San Andres.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/16186/TI-MACOFI%202017-27%20CONTROL%20INTERNO%20COMO%20HERRAMIENTAS%20DE%20GESTION%20A%20LA%20PLANIFICACION%20ESTRATEGICA%20EN%20A.A.S.A.N.A.%20PARA%20EL%20CUMPLIMIENTO%20DE%20METAS%20EN%20BASE%20A%20>
- Quinaluisa Morán, N., Ponce Álava, V. A., & Ortega Haro, X. F. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Scielo*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Quispe Ito, F. N. (2018). El control interno y su influencia en el área de abastecimientos en la unidad de gestión educativa local de Lampa, 2017. [*Tesis de pregrado, Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Juliaca, Perú*]. Repositorio ULADECH.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2852>

- Ramirez Norabuena, A. (2017). Evaluación del Sistema de control interno en la Unidad de Gestión Educativa Local de Yungay-2017. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12024>
- Ramírez, C. (2018). Incidencia de la gestión operativa para mejorar la calidad del servicio de la empresa Serlipen S. A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2016. *Tesis de licenciatura*. La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena. <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4376>
- Robalino, A. P., Sanandrés Álvarez, L. G., & Ramírez Casco, A. (2018). Control interno como herramienta para la gestión administrativa caso de estudio cooperativa Sumac Llacta. *Revista Eumed*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/control-interno-sumacllacta.html>
- Rodrigo Agulló, J. (2015). *Prevención de riesgos laborales. Nivel básico*. Ediciones Paraninfo. <https://books.google.com.pe/books?id=BTsjCAAQBAJ&pg=PA30&dq=adaptaci%C3%B3n+continua+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiayqWC5tD1AhUJCrkGHQJIBYMQ6AF6BAGIEAI#v=onepage&q=adaptaci%C3%B3n%20continua%20laboral&f=false>
- Sainz de Vicuña, J. M. (2017). *El plan estratégico en la práctica*. ESIC Editorial. https://books.google.com.pe/books?id=69YzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estrategias+y+objetivos&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estrategias%20y%20objetivos&f=false
- Salazar Delgado, N. (2015). *Gestión de costo efectividad y creación de valor en salud en Colombia: Un modelo probado de optimización y viabilidad de las organizaciones de salud*. Editorial Académica Española. https://books.google.com.pe/books?id=RyMojgEACAAJ&dq=Costo+de+efectividad&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Salazar, C. (2012). *La evaluación como etapa del proceso administrativo*. <https://bit.ly/2L43qig>
- Silva Lujan, L. A. (2019). El control interno y la mejora de la gestión en el área de Administración de la unidad de gestión educativa local de Huaylas, Caraz, 2013. [Tesis de maestría,

Universidad San Pedro. Caraz]. Repositorio USANPEDRO.
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/6890>

Stockemer, D. (2018). *Quantitative Methods for the Social Sciences: A Practical Introduction with Examples in SPSS and Stata*. Springer.
https://books.google.com.pe/books?id=YPh6DwAAQBAJ&dq=questionnaire+in+research+and+methodology&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Tobi, H., & Kampen, J. (2018). Research design: the methodology for interdisciplinary research framework. *Quality and Quantity*, 52(3), 1209-1225. 10.1007/s11135-017-0513-8

Tous, D., Guzmán, V., Cordero, M., & Sánchez, E. (2019). *Sistemas de Producción. Análisis de las actividades primarias de la cadena de valor*. ESIC.
https://books.google.com.pe/books?id=CPO9DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=producci%C3%B3n&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=producci%C3%B3n&f=false

Tuchias, I., & Malca, H. (2018). Evaluación del control interno para determinar la eficiencia de la gestión operativa de la unidad de tesorería y su impacto en la liquidez de la Municipalidad de Santa Cruz, 2016 – 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Suyo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio UCSTM. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1761>

Venega, M. (2012). *Proceso Administrativo: La Dirección*. <https://bit.ly/2QFHI9H>

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
¿De qué manera el control interno se relaciona con la gestión operativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021?	Determinar de qué manera el control interno se relaciona con la gestión operativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.	El control interno se relaciona con la gestión operativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.	Variable 1: CONTROL INTERNO			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES
			Entorno de control	Disciplina y estructura	1,2	Malo 24-56 Regular 57-89 Bueno 90-120
				Calidad	3,4	
				Establece estrategias y objetivos	5,6	
			Evaluación del riesgo	Busca lograr su misión	7,8	
				Responde a los riesgos	9,10	
			Actividades de control	Prevención	11,12	
				Acciones correctivas	13,14	
				Costo de efectividad	15,16	
			Información y comunicación	Conduce y controla sus operaciones	17,18	
				Relevante, confiable, correcta y oportuna	19,20	

			Seguimiento	Adaptación continua	21,22	
				Asegura el correcto control	23,24	
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable 2: GESTIÓN OPERATIVA			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES
¿De qué manera el control interno se relaciona con la materia prima e insumos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021?	Determinar de qué manera el control interno se relaciona con la materia prima e insumos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.	El control interno se relaciona significativamente con la materia prima e insumos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.	Materia prima e insumos	Abasto suficiente	25,26	
				Productos de calidad	27,28	
¿De qué manera el control interno se relaciona con la tecnología y equipos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021?	Determinar de qué manera el control interno se relaciona con la tecnología y equipos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.	El control interno se relaciona significativamente con la tecnología y equipos en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.	Tecnología y equipos	Procesos Tecnológicos	29,30	Malo 22-51 Regular 52-81 Bueno 82-110
				Costos elevados	31,32	
¿De qué manera el control interno se relaciona con el financiamiento en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021?	Determinar de qué manera el control interno se relaciona con el financiamiento en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.	El control interno se relaciona significativamente con el financiamiento en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.	Financiamiento	Préstamos de adelantos a los colaboradores.	33,34	
				Coordinación de fondos para pago y elaboración de planillas.	35,36	
				Cálculos y análisis de Rentas de 5ta Categoría.	37,38	
¿De qué manera el	Determinar de qué manera el	El control interno	Mano de obra	Capacitaciones y simulacros programados de SST	39,40	

control interno se relaciona con la mano de obra en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021?	control interno se relaciona con la mano de obra en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.	se relaciona significativamente con la mano de obra en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.		Elaboración de contratos laborales.	41,42	
				Preparación y declaración del pago de impuestos.	43,44	
				Elaboración de las planillas mensuales, cálculos de gratificaciones y CTS.	45,46	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
Tipo de investigación: básica Nivel: correlacional Enfoque: cuantitativo Diseño: No experimental		Población: 250 trabajadores Muestra: 152 trabajadores		Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		SPSS

Anexo N° 02: Instrumento de Investigación

TÍTULO: El control interno y su relación con la gestión operativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021

El presente cuestionario posee como fin determinar de qué manera el control interno se relaciona con la gestión operativa en una empresa del rubro educativo, La Molina, Lima, 2021.

Indicaciones:

La recolección de datos a base del cuestionario es de carácter confidencial. Se agradece responder de manera ética, consciente y responsable. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1
----------------------------	-----------------	--------------------------------------	--------------------	-------------------------------

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1. La estructura organizacional que ofrece la entidad es eficiente para los empleados.					
2. La seguridad de la institución resguarda la integridad de los trabajadores.					
3. La calidad de los servicios dados siempre es la mejor.					
4. Los colaboradores otorgan una buena calidad al dar los servicios.					
5. Los empleados utilizan nuevas estrategias para lograr los objetivos.					
6. A veces los trabajadores con objetivos similares se agrupan.					
7. Todos los colaboradores buscan cumplir con la misión de la empresa.					
8. La misión que da la directiva es clara y concisa para todos.					
9. En caso de presentarse algún riesgo, la empresa se hace responsable.					
10. Los empleados se sienten seguros dentro de las instalaciones.					

11. La organización utiliza estrategias diferentes para evitar los riesgos.					
12. Utilizan herramientas eficaces para prevenir cualquier riesgo interno.					
13. La acción correctiva que utiliza la entidad elimina la causa de una ocasión no deseada.					
14. En la entidad se suprimen las causas de una no conformidad.					
15. El área contable compara los costos relativos con los resultados obtenidos.					
16. Se controla de manera adecuada el costo de efectividad.					
17. Se controla la información interna de forma adecuada.					
18. Las operaciones que se realizan en la entidad, se dirigen eficazmente.					
19. La información que se brinda en la empresa es confiable y relevante.					
20. Los colaboradores brindan una correcta y oportuna información a los clientes.					
21. En cada área, los empleados se adaptan muy bien con sus tareas.					
22. Es fácil adaptarse a cualquier actividad que se dé dentro del plantel.					
23. Existe un correcto seguimiento sobre los servicios brindados.					
24. Existe un mayor control en trabajadores que presentan dificultades.					
25. Existe abasto suficiente para realizar los servicios.					
26. Los empleados visualizan una alta demanda en los abastos que otorga su compañía.					
27. Existen varias opiniones donde visualizan los servicios dados como de buena calidad.					
28. Siempre se verifica que los servicios se den de la mejor manera.					
29. Se verifica que todo esté de acuerdo en el proceso tecnológico.					
30. Hay empleados que verifican que los servicios cumplan con las necesidades del cliente.					
31. En ocasiones los costos son elevados porque depende de la eficiencia del trabajador.					

32. La entidad busca las mejores características en el servicio para elevar el costo.					
33. De ser necesario, se le brinda un préstamo al trabajador.					
34. La directiva evalúa la situación del empleado para poder realizar el préstamo.					
35. Se entregan boletas de pago donde se detallan los sueldos de la persona.					
36. En el pago de planilla, la entidad cubre los ingresos y la seguridad social del colaborador.					
37. La analista de planillas calcula de forma rápida y prudente la renta de quinta categoría de cada empleado.					
38. A la hora de analizar la renta de 5ta categoría, siempre verifican que estén todos los ingresos que perciben para evitar errores de cálculo.					
39. Cada cierto tiempo, la entidad realiza reuniones para explicar sobre el SST.					
40. Los colaboradores se sienten satisfechos por las capacitaciones acerca del SST.					
41. En el momento de entregar el contrato laboral se verifica que estén todos los puntos acordados previamente.					
42. Los empleados consideran que el contrato con la compañía es la adecuada para cualquiera.					
43. La mayoría de los colaboradores informan sobre sus ingresos externos al área de remuneraciones para el cálculo del Impuesto de quinta categoría.					
44. Algunos empleados consideran que este aspecto no es necesario (informar rentas de quinta externa).					
45. El área de remuneraciones se encarga de calcular todas las gratificaciones que se les da a los empleados semestralmente.					
46. Las planillas son realizadas mensualmente y pagadas oportunamente por la entidad.					

Anexo N° 03: Instrumento de Validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN OPERATIVA EN UNA EMPRESA DEL RUBRO EDUCATIVO, LA MOLINA, LIMA, 2021.

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Entorno de control								
1	La estructura organizacional que ofrece la entidad es eficiente para los empleados.	X		X		X		
2	La seguridad de la institución resguarda la integridad de los trabajadores.	X		X		X		
3	La calidad de los servicios dados siempre es la mejor.	X		X		X		
4	Los colaboradores otorgan una buena calidad al dar los servicios.	X		X		X		
5	Los empleados utilizan nuevas estrategias para lograr los objetivos.	X		X		X		
6	A veces los trabajadores con objetivos similares se agrupan.	X		X		X		
Evaluación del riesgo								
7	Todos los colaboradores buscan cumplir con la misión de la empresa.	X		X		X		

8	La misión que da la directiva es clara y concisa para todos.	X		X		X		
9	En caso de presentarse algún riesgo, la empresa se hace responsable.	X		X		X		
10	Los empleados se sienten seguros dentro de las instalaciones.	X		X		X		
Actividades de control								
11	La organización utiliza estrategias diferentes para evitar los riesgos.	X		X		X		
12	Utilizan herramientas eficaces para prevenir cualquier riesgo interno.	X		X		X		
13	La acción correctiva que utiliza la entidad elimina la causa de una ocasión no deseada.	X		X		X		
14	En la entidad se suprimen las causas de una no conformidad.	X		X		X		
15	El área contable compara los costos relativos con los resultados obtenidos.	X		X		X		
16	Se controla de manera adecuada el costo de efectividad.	X		X		X		
Información y comunicación								
17	Se controla la información interna de forma adecuada.	X		X		X		
18	Las operaciones que se realizan en la entidad, se dirigen eficazmente.	X		X		X		

19	La información que se brinda en la empresa es confiable y relevante.	X		X		X		
20	Los colaboradores brindan una correcta y oportuna información a los clientes.	X		X		X		
Seguimiento								
21	En cada área, los empleados se adaptan muy bien con sus tareas.	X		X		X		
22	Es fácil adaptarse a cualquier actividad que se dé dentro del plantel.	X		X		X		
23	Existe un correcto seguimiento sobre los servicios brindados.	X		X		X		
24	Existe un mayor control en trabajadores que presentan dificultades.	X		X		X		
Materia prima e insumos								
25	Existe abasto suficiente para realizar los servicios.	X		X		X		
26	Los empleados visualizan una alta demanda en los abastos que otorga su compañía.	X		X		X		
27	Existen varias opiniones donde visualizan los servicios dados como de buena calidad.	X		X		X		
28	Siempre se verifica que los servicios se den de la mejor manera.	X		X		X		
Tecnología y equipos								

29	Se verifica que todo esté de acuerdo en el proceso tecnológico.	X		X		X		
30	Hay empleados que verifican que los servicios cumplan con las necesidades del cliente.	X		X		X		
31	En ocasiones los costos son elevados porque depende de la eficiencia del trabajador.	X		X		X		
32	La entidad busca las mejores características en el servicio para elevar el costo.	X		X		X		
Financiamiento								
33	De ser necesario, se le brinda un préstamo al trabajador.	X		X		X		
34	La directiva evalúa la situación del empleado para poder realizar el préstamo.	X		X		X		
35	Se entregan boletas de pago donde se detallan los sueldos de la persona.	X		X		X		
36	En el pago de planilla, la entidad cubre los ingresos y la seguridad social del colaborador.	X		X		X		
37	La analista de planillas calcula de forma rápida y prudente la renta de quinta categoría de cada empleado.	X		X		X		
38	A la hora de analizar la renta de 5ta categoría, siempre verifican que estén todos los ingresos que perciben para evitar errores de cálculo.	X		X		X		
Mano de obra								

39	Cada cierto tiempo, la entidad realiza reuniones para explicar sobre el SST.	X		X		X		
40	Los colaboradores se sienten satisfechos por las capacitaciones acerca del SST.	X		X		X		
41	En el momento de entregar el contrato laboral se verifica que estén todos los puntos acordados previamente.	X		X		X		
42	Los empleados consideran que el contrato con la compañía es la adecuada para cualquiera.	X		X		X		
43	La mayoría de los colaboradores informan sobre sus ingresos externos al área de remuneraciones para el cálculo del Impuesto de quinta categoría.	X		X		X		
44	Algunos empleados consideran que este aspecto no es necesario (informar rentas de quinta externa).	X		X		X		
45	El área de remuneraciones se encarga de calcular todas las gratificaciones que se les da a los empleados semestralmente.	X		X		X		
46	Las planillas son realizadas mensualmente y pagadas oportunamente por la entidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de

aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Vento Rojas, Juan

DNI: 10611332

Especialidad del validador: Contador

26 de 01 de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

A handwritten signature in black ink that reads "J. Francisco Vento R." with a horizontal line underneath the name.

Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN OPERATIVA EN UNA EMPRESA DEL RUBRO EDUCATIVO, LA MOLINA, LIMA, 2021.

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Entorno de control								
1	La estructura organizacional que ofrece la entidad es eficiente para los empleados.	X		X		X		
2	La seguridad de la institución resguarda la integridad de los trabajadores.	X		X		X		
3	La calidad de los servicios dados siempre es la mejor.	X		X		X		
4	Los colaboradores otorgan una buena calidad al dar los servicios.	X		X		X		
5	Los empleados utilizan nuevas estrategias para lograr los objetivos.	X		X		X		
6	A veces los trabajadores con objetivos similares se agrupan.	X		X		X		
Evaluación del riesgo								
7	Todos los colaboradores buscan cumplir con la misión de la empresa.	X		X		X		
8	La misión que da la directiva es clara y concisa para todos.	X		X		X		

9	En caso de presentarse algún riesgo, la empresa se hace responsable.	X		X		X		
10	Los empleados se sienten seguros dentro de las instalaciones.	X		X		X		
Actividades de control								
11	La organización utiliza estrategias diferentes para evitar los riesgos.	X		X		X		
12	Utilizan herramientas eficaces para prevenir cualquier riesgo interno.	X		X		X		
13	La acción correctiva que utiliza la entidad elimina la causa de una ocasión no deseada.	X		X		X		
14	En la entidad se suprimen las causas de una no conformidad.	X		X		X		
15	El área contable compara los costos relativos con los resultados obtenidos.	X		X		X		
16	Se controla de manera adecuada el costo de efectividad.	X		X		X		
Información y comunicación								
17	Se controla la información interna de forma adecuada.	X		X		X		
18	Las operaciones que se realizan en la entidad, se dirigen eficazmente.	X		X		X		
19	La información que se brinda en la empresa es confiable y relevante.	X		X		X		

20	Los colaboradores brindan una correcta y oportuna información a los clientes.	X		X		X		
Seguimiento								
21	En cada área, los empleados se adaptan muy bien con sus tareas.	X		X		X		
22	Es fácil adaptarse a cualquier actividad que se dé dentro del plantel.	X		X		X		
23	Existe un correcto seguimiento sobre los servicios brindados.	X		X		X		
24	Existe un mayor control en trabajadores que presentan dificultades.	X		X		X		
Materia prima e insumos								
25	Existe abasto suficiente para realizar los servicios.	X		X		X		
26	Los empleados visualizan una alta demanda en los abastos que otorga su compañía.	X		X		X		
27	Existen varias opiniones donde visualizan los servicios dados como de buena calidad.	X		X		X		
28	Siempre se verifica que los servicios se den de la mejor manera.	X		X		X		
Tecnología y equipos								
29	Se verifica que todo esté de acuerdo en el proceso tecnológico.	X		X		X		

30	Hay empleados que verifican que los servicios cumplan con las necesidades del cliente.	X		X		X		
31	En ocasiones los costos son elevados porque depende de la eficiencia del trabajador.	X		X		X		
32	La entidad busca las mejores características en el servicio para elevar el costo.	X		X		X		
Financiamiento								
33	De ser necesario, se le brinda un préstamo al trabajador.	X		X		X		
34	La directiva evalúa la situación del empleado para poder realizar el préstamo.	X		X		X		
35	Se entregan boletas de pago donde se detallan los sueldos de la persona.	X		X		X		
36	En el pago de planilla, la entidad cubre los ingresos y la seguridad social del colaborador.	X		X		X		
37	La analista de planillas calcula de forma rápida y prudente la renta de quinta categoría de cada empleado.	X		X		X		
38	A la hora de analizar la renta de 5ta categoría, siempre verifican que estén todos los ingresos que perciben para evitar errores de cálculo.	X		X		X		
Mano de obra								
39	Cada cierto tiempo, la entidad realiza reuniones para explicar sobre el SST.	X		X		X		

40	Los colaboradores se sienten satisfechos por las capacitaciones acerca del SST.	X		X		X		
41	En el momento de entregar el contrato laboral se verifica que estén todos los puntos acordados previamente.	X		X		X		
42	Los empleados consideran que el contrato con la compañía es la adecuada para cualquiera.	X		X		X		
43	La mayoría de los colaboradores informan sobre sus ingresos externos al área de remuneraciones para el cálculo del Impuesto de quinta categoría.	X		X		X		
44	Algunos empleados consideran que este aspecto no es necesario (informar rentas de quinta externa).	X		X		X		
45	El área de remuneraciones se encarga de calcular todas las gratificaciones que se les da a los empleados semestralmente.	X		X		X		
46	Las planillas son realizadas mensualmente y pagadas oportunamente por la entidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de

aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Lujan Cabrera, Micaela

DNI: 41691632

Especialidad del validador: Metodóloga

26 de 01 de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'F. S. S. S.', written over a horizontal line.

Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN OPERATIVA EN UNA EMPRESA DEL RUBRO EDUCATIVO, LA MOLINA, LIMA, 2021.

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Entorno de control								
1	La estructura organizacional que ofrece la entidad es eficiente para los empleados.	X		X		X		
2	La seguridad de la institución resguarda la integridad de los trabajadores.	X		X		X		
3	La calidad de los servicios dados siempre es la mejor.	X		X		X		
4	Los colaboradores otorgan una buena calidad al dar los servicios.	X		X		X		
5	Los empleados utilizan nuevas estrategias para lograr los objetivos.	X		X		X		
6	A veces los trabajadores con objetivos similares se agrupan.	X		X		X		
Evaluación del riesgo								
7	Todos los colaboradores buscan cumplir con la misión de la empresa.	X		X		X		
8	La misión que da la directiva es clara y concisa para todos.	X		X		X		

9	En caso de presentarse algún riesgo, la empresa se hace responsable.	X		X		X		
10	Los empleados se sienten seguros dentro de las instalaciones.	X		X		X		
Actividades de control								
11	La organización utiliza estrategias diferentes para evitar los riesgos.	X		X		X		
12	Utilizan herramientas eficaces para prevenir cualquier riesgo interno.	X		X		X		
13	La acción correctiva que utiliza la entidad elimina la causa de una ocasión no deseada.	X		X		X		
14	En la entidad se suprimen las causas de una no conformidad.	X		X		X		
15	El área contable compara los costos relativos con los resultados obtenidos.	X		X		X		
16	Se controla de manera adecuada el costo de efectividad.	X		X		X		
Información y comunicación								
17	Se controla la información interna de forma adecuada.	X		X		X		
18	Las operaciones que se realizan en la entidad, se dirigen eficazmente.	X		X		X		
19	La información que se brinda en la empresa es confiable y relevante.	X		X		X		

20	Los colaboradores brindan una correcta y oportuna información a los clientes.	X		X		X		
Seguimiento								
21	En cada área, los empleados se adaptan muy bien con sus tareas.	X		X		X		
22	Es fácil adaptarse a cualquier actividad que se dé dentro del plantel.	X		X		X		
23	Existe un correcto seguimiento sobre los servicios brindados.	X		X		X		
24	Existe un mayor control en trabajadores que presentan dificultades.	X		X		X		
Materia prima e insumos								
25	Existe abasto suficiente para realizar los servicios.	X		X		X		
26	Los empleados visualizan una alta demanda en los abastos que otorga su compañía.	X		X		X		
27	Existen varias opiniones donde visualizan los servicios dados como de buena calidad.	X		X		X		
28	Siempre se verifica que los servicios se den de la mejor manera.	X		X		X		
Tecnología y equipos								
29	Se verifica que todo esté de acuerdo en el proceso tecnológico.	X		X		X		

30	Hay empleados que verifican que los servicios cumplan con las necesidades del cliente.	X		X		X		
31	En ocasiones los costos son elevados porque depende de la eficiencia del trabajador.	X		X		X		
32	La entidad busca las mejores características en el servicio para elevar el costo.	X		X		X		
Financiamiento								
33	De ser necesario, se le brinda un préstamo al trabajador.	X		X		X		
34	La directiva evalúa la situación del empleado para poder realizar el préstamo.	X		X		X		
35	Se entregan boletas de pago donde se detallan los sueldos de la persona.	X		X		X		
36	En el pago de planilla, la entidad cubre los ingresos y la seguridad social del colaborador.	X		X		X		
37	La analista de planillas calcula de forma rápida y prudente la renta de quinta categoría de cada empleado.	X		X		X		
38	A la hora de analizar la renta de 5ta categoría, siempre verifican que estén todos los ingresos que perciben para evitar errores de cálculo.	X		X		X		
Mano de obra								
39	Cada cierto tiempo, la entidad realiza reuniones para explicar sobre el SST.	X		X		X		

40	Los colaboradores se sienten satisfechos por las capacitaciones acerca del SST.	X		X		X		
41	En el momento de entregar el contrato laboral se verifica que estén todos los puntos acordados previamente.	X		X		X		
42	Los empleados consideran que el contrato con la compañía es la adecuada para cualquiera.	X		X		X		
43	La mayoría de los colaboradores informan sobre sus ingresos externos al área de remuneraciones para el cálculo del Impuesto de quinta categoría.	X		X		X		
44	Algunos empleados consideran que este aspecto no es necesario (informar rentas de quinta externa).	X		X		X		
45	El área de remuneraciones se encarga de calcular todas las gratificaciones que se les da a los empleados semestralmente.	X		X		X		
46	Las planillas son realizadas mensualmente y pagadas oportunamente por la entidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de

aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Salazar Llerena, Silvia Liliana

DNI: 10139161

Especialidad del validador: Metodóloga

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

26 de 01 de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Silvio Botago' with a stylized flourish at the end.

Firma

Anexo N° 04: Base de datos

N°	CONTROL INTERNO																							
	ENTORNO DE CONTROL						EVALUACIÓN DEL RIESGO				ACTIVIDADES DE CONTROL						INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				SEGUIMIENTO			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
E1	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4
E2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
E3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4
E4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3
E5	2	2	5	3	5	5	4	4	5	2	2	5	3	2	2	2	2	5	3	5	5	4	4	5
E6	4	3	4	4	3	2	5	5	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	5	5	2
E7	4	3	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	4
E8	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4
E9	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	3
E10	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
E11	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4
E12	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4
E13	2	2	4	2	2	5	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3	5	2	5	2	4	4
E14	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4
E15	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	4	4	3	4
E16	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	3
E17	2	2	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	3	5	5
E18	4	3	4	4	3	2	5	5	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	2	5	5	2
E19	4	3	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	1	3	4	4
E20	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4
E21	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	3	3
E22	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	4	3	4

E23	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	4
E24	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	5	3	5	4	3	4	3	3	3
E25	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4
E26	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4
E27	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4
E28	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	4
E29	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
E30	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	5	4	4	4	4	3	4
E31	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3
E32	2	2	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	4	4	4
E33	4	3	4	4	3	2	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	2	5	5	2
E34	4	3	4	4	4	1	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4
E35	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4
E36	5	3	3	4	3	4	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	3
E37	5	4	4	4	4	2	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
E38	4	3	4	4	3	2	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4
E39	5	3	4	4	2	4	5	4	4	5	3	4	2	2	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4
E40	2	2	4	2	2	2	5	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	5	2	4	4
E41	4	4	5	2	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5	3	3	5	4	4	4
E42	2	2	2	4	2	4	4	5	5	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4
E43	4	3	3	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	3	3	4	4	3
E44	2	2	5	3	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	2	2	5	2	2	5
E45	2	2	4	2	3	2	2	5	2	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	5	2	2
E46	4	2	4	4	4	1	2	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1	3	2	4
E47	5	3	3	2	4	4	4	2	4	5	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	2	4
E48	2	3	3	4	2	4	3	3	2	5	2	2	1	5	5	3	3	3	4	3	4	3	2	3
E49	2	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4
E50	2	3	4	4	3	5	2	2	4	5	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	5	4
E51	2	3	3	4	3	5	5	5	3	5	3	2	4	5	5	5	3	3	2	2	4	3	2	3
E52	2	4	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	3	4	2	4
E53	4	3	2	2	2	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	5	4
E54	5	3	4	4	5	4	5	4	4	1	2	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	2	2	4

E55	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	1	1	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	
E56	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	3	3	4	4	5	4	4	2	4	3	3
E57	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	1	2	2	3	2	3	4	2	4	4	3	3
E58	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4
E59	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	2	2	3	2	4	5	3	5	2	4
E60	2	2	4	2	2	5	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	5	2	4	4
E61	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4
E62	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4
E63	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3
E64	2	2	5	3	5	5	5	5	5	2	3	5	3	2	2	2	2	5	3	5	5	3	5	5
E65	4	3	4	4	3	2	5	5	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	5	5	2
E66	4	3	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1	3	4	4
E67	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
E68	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3
E69	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4
E70	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4
E71	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	3
E72	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
E73	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4
E74	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4
E75	2	2	4	2	2	5	2	4	4	5	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	5	2	4	4
E76	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4
E77	2	2	3	4	4	5	4	3	3	5	2	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4
E78	4	3	3	5	3	5	4	4	3	5	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3
E79	2	2	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	2	2	2	2	5	3	5	5	3	5	5
E80	4	3	4	4	3	2	5	5	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	5	5	2
E81	4	3	4	4	4	1	5	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1	3	4	4
E82	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4
E83	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	3	5	4	3	4	3	3	3
E84	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	3	4	3	4
E85	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	5	4
E86	5	3	3	4	3	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	3

E87	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4
E88	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4
E89	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4
E90	2	2	4	2	2	2	2	5	5	5	2	4	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	4
E91	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
E92	2	2	3	4	4	4	4	5	4	2	2	3	4	2	2	2	2	5	4	4	4	4	3	4
E93	4	3	3	5	3	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3
E94	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	5	4
E95	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4
E96	2	2	4	2	2	5	2	5	4	2	2	4	2	2	2	2	2	5	2	2	5	2	4	4
E97	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4
E98	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4
E99	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3
E100	2	2	5	3	5	5	5	5	5	2	3	5	3	2	2	2	2	5	3	5	5	3	5	5
E101	4	3	4	4	3	2	5	5	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	5	5	2
E102	4	3	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1	3	4	4
E103	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
E104	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3
E105	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4
E106	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4
E107	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	3
E108	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
E109	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4
E110	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4
E111	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4
E112	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
E113	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4
E114	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3
E115	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4
E116	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4
E117	2	2	4	2	2	5	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	5	2	4	4
E118	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4

E119	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4
E120	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3
E121	2	2	5	3	5	5	5	5	5	2	3	5	3	2	2	2	2	5	3	5	5	3	5	5
E122	4	3	4	4	3	2	5	5	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	5	5	2
E123	4	3	4	4	4	1	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1	3	4	4
E124	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
E125	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3
E126	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4
E127	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4
E128	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	3
E129	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
E130	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4
E131	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4
E132	2	2	4	2	2	2	5	5	5	5	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4
E133	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4
E134	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4
E135	2	2	4	2	2	5	5	5	5	5	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	5	2	4	4
E136	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4
E137	2	2	3	4	4	4	5	5	5	5	2	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4
E138	4	3	3	5	3	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3
E139	2	2	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	2	2	2	2	5	3	5	5	3	5	5
E140	4	3	4	4	3	2	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	5	5	2
E141	4	3	4	4	4	1	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1	3	4	4
E142	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4
E143	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3
E144	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4
E145	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3
E146	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	3
E147	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4
E148	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4
E149	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	4	4
E150	2	2	4	2	2	3	2	4	4	3	2	4	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	4	4

E151	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4
E152	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4

GESTIÓN OPERATIVA																							
N°	MATERIA PRIMA E INSUMOS				TECNOLOGIA Y EQUIPOS				FINANCIAMIENTO						MANO DE OBRA								
	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	
E1	3	4	4	3	4	4	5	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	
E2	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
E3	2	4	2	2	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	2	
E4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	
E5	2	3	4	4	4	4	3	4	2	5	3	5	5	4	4	5	2	2	5	3	2	2	
E6	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	5	5	2	4	3	4	4	4	4	
E7	2	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
E8	3	4	4	3	5	5	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	
E9	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	
E10	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	
E11	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	
E12	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	
E13	2	4	2	2	3	2	4	4	2	4	2	2	5	2	4	4	2	2	4	2	2	2	
E14	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
E15	2	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	2	2	
E16	3	3	5	2	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	
E17	2	5	3	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	2	3	5	3	2	2	
E18	3	4	4	3	5	5	5	2	3	4	5	3	2	5	5	2	4	3	3	3	4	4	
E19	3	4	4	4	2	5	4	4	3	5	5	4	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
E20	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	
E21	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	5	3	3	3	5	3	3	4	5	5	

E22	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5
E23	3	4	4	3	4	5	5	4	2	5	2	2	2	2	5	5	2	2	4	2	2	2
E24	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4
E25	2	4	2	5	3	2	4	4	2	3	4	4	5	4	3	5	2	2	3	4	2	2
E26	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E27	2	3	5	4	4	4	3	4	2	5	3	5	5	5	5	5	2	2	5	3	2	2
E28	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
E29	2	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4
E30	3	4	4	3	5	5	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5
E31	3	4	5	5	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
E32	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
E33	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4
E34	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E35	2	4	2	2	5	2	4	4	2	4	2	2	5	2	4	4	2	2	4	5	2	2
E36	4	5	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
E37	2	3	2	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	5	4	2	2
E38	3	3	5	2	4	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4
E39	2	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
E40	3	4	4	3	5	5	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5
E41	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5
E42	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5
E43	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4
E44	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5
E45	5	4	2	5	5	2	4	4	2	4	2	2	5	2	4	5	5	5	5	5	5	2
E46	5	5	4	2	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
E47	2	3	2	4	4	4	5	4	2	3	5	4	4	4	3	3	2	2	3	4	5	2
E48	5	3	5	2	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
E49	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	2	3	5	3	2	2
E50	5	4	4	3	5	5	5	2	3	4	4	3	2	5	5	2	4	3	3	3	4	4
E51	5	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	1	3	4	5	5	5	5	5	5	3
E52	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5
E53	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5

E54	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E55	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4
E56	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5
E57	2	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E58	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2
E59	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4
E60	2	2	3	4	2	4	4	3	3	2	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4
E61	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
E62	2	2	5	3	5	2	5	5	5	2	5	5	3	2	2	5	5	5	5	5	5	3
E63	2	2	5	5	3	2	2	5	2	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E64	4	5	4	4	5	1	2	4	5	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3
E65	2	5	4	2	2	5	5	5	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	5	2
E66	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4
E67	2	2	3	4	2	4	4	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4
E68	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	3	4
E69	2	2	5	3	5	2	5	5	5	2	3	5	3	2	2	2	2	5	3	5	5	3
E70	2	2	4	4	3	2	2	5	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	5
E71	4	2	4	4	4	1	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	1	3
E72	5	3	3	2	4	4	4	2	4	5	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5
E73	2	3	3	4	2	4	3	3	2	2	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3
E74	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4
E75	5	3	3	2	4	4	4	2	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E76	2	3	3	4	2	4	3	3	2	2	2	2	1	5	5	3	3	3	4	3	4	3
E77	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4
E78	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3
E79	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4
E80	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
E81	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5
E82	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2
E83	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
E84	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	2	5	5	5	5	5	5	4
E85	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4

E86	2	2	5	3	5	5	4	4	4	2	2	5	3	2	2	5	5	5	5	5	4
E87	4	3	4	4	3	2	5	5	2	4	3	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5
E88	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4
E89	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4
E90	5	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	3
E91	5	4	4	4	4	3	4	4	2	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3
E92	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	3
E93	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3
E94	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
E95	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5
E96	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2
E97	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
E98	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	2	5	5	5	5	5	4
E99	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	4
E100	2	2	5	3	5	5	4	4	4	2	2	5	3	2	2	5	5	5	5	5	4
E101	4	3	4	4	3	2	5	5	2	4	3	4	2	2	2	4	3	4	4	3	5
E102	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
E103	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	4
E104	2	2	5	3	5	5	4	4	4	2	2	5	3	2	2	2	2	5	3	5	4
E105	4	3	4	4	3	2	5	5	2	4	3	4	2	2	2	4	3	4	4	3	5
E106	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
E107	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4
E108	5	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	3
E109	5	4	4	4	4	3	4	4	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
E110	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	3
E111	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
E112	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
E113	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E114	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2
E115	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
E116	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	4	4	4
E117	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	4

E118	2	2	5	3	5	5	4	4	4	2	2	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5
E119	4	3	4	4	3	2	5	5	2	4	3	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5
E120	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
E121	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4
E122	5	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3
E123	5	4	4	4	4	3	4	4	2	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4
E124	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
E125	5	3	4	4	5	4	2	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5
E126	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	5	2
E127	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4
E128	5	3	3	2	4	4	4	2	4	5	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4
E129	2	3	3	4	2	4	3	3	2	2	2	2	1	5	5	3	3	3	4	3	4	3
E130	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4
E131	2	3	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3
E132	2	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	2	4	5	5	5	3	3	2	2	4	3
E133	2	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E134	4	3	2	2	2	3	4	5	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4
E135	5	3	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	2
E136	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2
E137	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4
E138	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4
E139	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3
E140	5	3	3	2	4	4	4	2	4	5	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4
E141	2	3	3	4	2	4	3	3	2	2	2	2	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5
E142	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	4
E143	2	3	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3
E144	2	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	2	4	5	5	5	3	3	2	2	4	3
E145	2	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E146	4	3	2	2	2	3	4	5	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4
E147	5	3	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	2
E148	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5
E149	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4

E150	2	2	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5
E151	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	2	4	3	5	5	5	5	5	5
E152	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	2	5	3	4	4	5	3	5