



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LA MICRO EMPRESA PANADERA “ORTIZ ROMERO”
S.R.L. DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA -
HUARAZ, 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTORA

**MIRANDA GAMEZ, YESENIA
ORCID: 0000-0002-9172-0390**

ASESOR

**SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS
ORCID: 0000-0002-5204-7412**

**HUARAZ – PERÚ
2021**

Título

Caracterización del control interno de la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del Distrito de Independencia - Huaraz, 2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Miranda Gámez, Yesenia

ORCID: 0000-0002-9172-0390

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Huaraz, Perú

ASESOR

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Huaraz, Perú

JURADO

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Roncal Morales, Ana María Del Pilar

ORCID: 0000-0002-5782-361X

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

BAILA GEMÍN, JUAN MARCO

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Presidente

YÉPEZ PRETEL, NIDIA ERLINDA

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Miembro

RONCAL MORALES, ANA MARÍA DEL PILAR

ORCID: 0000-0002-5782-361X

Miembro

SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi fortaleza; quien siempre me cuida y me da confianza para seguir con mis estudios universitarios y poder llegar a la meta que tengo trazada.

A la universidad
ULADECH – CATÓLICA,
por ser parte de su
alumnado, desarrollarme
como futura contadora, ser
una profesional con ética y
responsabilidad social.

Yesenia Miranda Gamez

DEDICATORIA

A mi mamá, Nimia Gamez
Armas mi gran ejemplo a
seguir y mis hermanas Isabel y
Lorraine; quienes han sido
pieza clave para continuar con
mis estudios, siempre
apoyándome, aconsejándome,
brindándome su apoyo y
confianza para poder alcanzar
mi objetivo de ser profesional.

A mi Tía, Linnory, mi prima
Lesly, a mis amigas Celeste,
Liliana y Rut, por los consejos
que me fueron brindando y
apoyo durante el proceso de mi
formación, gracias a sus
palabras de motivación, por ello
voy a llegar a mi meta.

Yesenia Miranda Gamez

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como problemática ¿Cuál es caracterización del control interno en la micro y pequeña empresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del Distrito de Independencia - Huaraz, 2020? Y el objetivo general fue, describir la caracterización del control interno en la micro y pequeña empresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del Distrito de Independencia - Huaraz, 2020. En la investigación se utilizó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo no experimental y de caso, con la matriz de consistencia y el cuadro de Operacionalización de variables la cual fue de ayuda para el planteamiento de las preguntas del cuestionario que constaron de 17 preguntas, utilizando el instrumento de encuesta, que se hicieron a una muestra de 6 trabajadores de la microempresa. Obteniendo estos resultados: el 67% dice que no existe objetivos específicos que maneje cada área/departamento; el 83% dice que la entidad no ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales; el 67% dice que no se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones; el 100% dice que en la entidad no existe una adecuada comunicación e información dentro de la empresa; el 67% dice que las deficiencias detectadas se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomar medidas necesarias para su corrección y cumplimiento. Con estos resultados se concluye mediante nuestra revisión de literatura, que hay gran deficiencia del control interno en la empresa.

Palabras clave: Control, interno, microempresa.

Abstract

The present research work had as a problem: What is the characterization of internal control in the micro and small company Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. of the District of Independencia – Huaraz, 2020? And the general objective of describing the characterization of internal control in the micro and small company Bakery “Ortiz Romero” S.R.L. of the District of Independencia – Huaraz, 2020. The research used the quantitative methodology, non-experimental, descriptive level, and case, with the consistency matrix and the operationalization of variables table, which was helpful for the approach of the questions for the questionnaire that consisted of 17 questions, using the survey instrument, which were asked to a sample of 6 workers from the microenterprise. Obtaining these results: 67% say that there are no specific objectives that each area/department manages; 83% say that the entity has not designed adequate procedures for the fulfillment of the institutional objectives; 67% say that the processes, activities and tasks are not periodically reviewed, in order to verify that they are being developed according to their functions: 100% say that entity does not have adequate communication and information within the company; 67% say that the deficiencies detected are recorded and promptly communicated to those responsible in order to take the necessary measures for their correction and compliance. With these results, it is concluded through our literature review that there is a great deficiency of internal control in the company.

Keywords: Internal, control and small business.

1. CONTENIDO

Título.....	ii
Equipo de trabajo	iii
Firma del Jurado y Asesor	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vii
1. Contenido	ix
2. Índice de tablas.....	xi
I. Introducción	6
II. Revisión de la Literatura	11
2.1. Antecedentes	11
2.2. Bases teóricas de la investigación	21
2.3. Marco Conceptual	22
III. Hipótesis.....	31
IV. Metodología	32
4.1. Tipo de investigación:	32
4.2. Nivel de la investigación:.....	32
4.3. Diseño de investigación	32
4.4. Población y muestra	32
4.5. Definición y Operacionalización de variable	33
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38

4.7. Plan de análisis	38
4.8. Matriz de consistencia:	39
4.9. Principios éticos	40
V. Resultados	42
5.1. Resultados.....	42
5.2. Análisis de resultados	51
VI. Conclusiones	60
6.1 Conclusiones.....	60
6.2 Recomendaciones	62
Aspectos complementarios	63
Referencias Bibliográficas	63
Anexos	69
Anexo 1: Cuestionario	69
Anexo 2: Figuras	71
Anexo 3: Evidencias.....	¡Error! Marcador no definido.

2. Índice de tablas

Tabla 1 La entidad posee con un código de ética	421
Tabla 2 La entidad posee un plan estratégico y operativo para el logro de los objetivos institucionales.....	421
Tabla 3 La empresa posee un manual organizacional y de funciones	¡Error!
Marcador no definido.	
Tabla 4 La entidad tiene personal necesario en números, capacidades, conocimientos y práctica para el logro de los objetivos	432
Tabla 5 La entidad da a conocer el grado de cumplimiento que realizan los trabajadores, para el logro de los objetivos institucionales	44
Tabla 6 Existe objetivos específicos que maneje cada área/departamento.....	44
Tabla 7 La empresa cuenta con mecanismos para identificar los riesgos.....	45
Tabla 8 Se han establecido acciones necesarias para hacer frente a los posibles riesgos evaluados	45
Tabla 9 Se evalúa el impacto de los cambios en la entidad.....	465
Tabla 10 La entidad ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales	46
Tabla 11 La entidad utiliza instrumentos de control (softwares) para llevar adecuadamente registros de entrada y salida de mercadería.....	476
Tabla 12 Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones	476

Tabla 13 En la entidad cada responsable de las áreas comunica información importante al dueño	487
Tabla 14 Existe una adecuada comunicación e información dentro de la empresa	487
Tabla 15 Su entidad cuenta con mecanismos que obtengan información acerca de las necesidades y nivel de satisfacción de los clientes	498
Tabla 16 Se evalúa y supervisa en forma continua para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades	498
Tabla 17 Las deficiencias detectadas se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomar medidas necesarias para su corrección y cumplimiento	509

Índice de Figuras

Figura 1 La entidad posee con un código de ética.....	71
Figura 2 La entidad posee un plan estratégico y operativo para el logro de los objetivos institucionales.....	71
Figura 3: La empresa posee un manual organizacional y de funciones	72
Figura 4: La entidad tiene personal necesario en números, capacidades, conocimientos y práctica para el logro de los objetivos	72
Figura 5: La entidad da a conocer el grado de cumplimiento que realizan los trabajadores, para el logro de los objetivos institucionales	73
Figura 6 Existe objetivos específicos que maneje cada área/departamento	73
Figura 7: La empresa cuenta con mecanismos para identificar los riesgos.....	74
Figura 8: Se han establecido acciones necesarias para hacer frente a los posibles riesgos evaluado.....	74
Figura 9: Se evalúa el impacto de los cambios en la entidad	75
Figura 10: La entidad ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales	75
Figura 11: La entidad utiliza instrumentos de control (softwares) para llevar adecuadamente registros de entrada y salida de mercadería.....	76
Figura 12: Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones	76

Figura 13: En la entidad cada responsable de las áreas comunica información importante al dueño 77

Figura 14: Existe una adecuada comunicación e información dentro de la empresa 77

Figura 15: Su entidad cuenta con mecanismos que obtengan información acerca de las necesidades y nivel de satisfacción de los clientes..... 78

Figura 16: Se evalúa y supervisa en forma continua para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades 78

Figura 17: Las deficiencias detectadas se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomar medidas necesarias para su corrección y cumplimiento 79

I. Introducción

La finalidad de desarrollar este proyecto es hacer un análisis situacional sobre el control interno de la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L., a partir del cual se determinará la problemática institucional de la empresa, el contenido de esta investigación y su propósito general consiste en la revisión de documentos de gestión y la aplicación de encuestas a todo el personal.

En Ghana las MYPES han sido de gran importancia para su desarrollo económico.

Es reconocida la creciente importancia de la pequeña y mediana empresa (PYME), en especial en los países en vías de desarrollo, por su aporte al empleo y al bienestar económico. Las PYME'S integradas al aparato productivo, como parte de la cadena de valor, coadyuva en la diversificación y dinamización de la economía. Ello se manifiesta en su potencialidad para la creación de empleo y fomentar la riqueza. Los indicadores han demostrado su estabilidad como manifestación económica a nivel de: ingresos, capital de trabajo, infraestructura; así como una mayor flexibilidad para consolidar las tecnologías emergentes (Agyapong, 2010, p.16).

En nuestro país las MYPES son en la mayoría empresas familiares esto no siempre es beneficioso para la empresa.

Estas unidades económicas tienen sistemas de organizaciones simples, centralizado administrativa y productivamente en el propietario y con una estructura familiar. El nivel de uso de servicios financieros es limitado. Los niveles de formación y capacitación de trabajadores son mayores que en las

empresas no viables, sin embargo, sigue siendo ésta una limitación para un mayor y rápido crecimiento (García, 2015, p.25).

En la actualidad las MYPES si bien es cierto no todas, pero en gran parte estas unidades socioeconómicas no son muy viables, ya que estas suelen ser inestables, por los malos manejos de los dueños que no cuentan con un SCI y en muchos casos estas empresas son del tipo familiar. García (2015) nos menciona que “Las PYME (pequeñas y mediana empresas), son empresas con características distintivas, y tienen dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados” (p.41).

En toda empresa, no importa el tamaño de esta, se tiene que implementar el Control interno, si es que, se quiere llegar a lograr sus metas y ser más competitivos, por lo cual con este sistema se disminuyen los errores, se logra la eficiencia y eficacia en las operaciones, de manera que las entidades reguladoras la consideran como una empresa que cumple con las normas y leyes, esto causa una buena impresión, posibilitándolas a un crecimiento económico.

En nuestro país las panaderías forman un aspecto importante en la cultura de nuestra sociedad, según la información de Aspan (Asociación Peruana de Empresarios de la Panadería y Pastelería) el Perú cuenta con más de 14,800 panaderos del cual el 25% de estos negocios cada día sigue evolucionando y no solo se limitan a la venta de pan sino también en incorporar otros productos a su negocio. Pero también este rubro pasa por tiempos complejos debido a la desaceleración del consumo, donde en algunos casos aún no se rompe con los esquemas de trabajo tradicionales, ni se capacita al personal para labores técnicas como administrativas,

las cuales aquejan problemas como la falta de un buen control de inventarios de su materia prima, el control de las ventas, entre otros aspectos operativos de la empresa.

Uno de los principales inconvenientes que tiene la industria panadera al interior de nuestro país, es la deficiencia en el control interno, no tienen manejo de inventario o de la producción, pierden materiales, se merma su mercadería, no saben manejar sus residuos, esto genera pérdidas que no son detectadas en su debido tiempo. Estos problemas también afectan a la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L., su manejo del control interno es escaso y deficiente.

Por eso decimos que, indispensablemente una empresa necesita de un buen sistema de control interno ajustado a las necesidades de la misma, permitiéndole mantener una seguridad razonable de que las acciones dispuestas por la administración concuerden con los objetivos corporativos ya que existen muchas debilidades en la entidad, las actividades que se desarrollan carecen de seguridades que permitan salvaguardar las mercaderías produciendo esto grandes pérdidas para la entidad, por lo que es necesario evaluar sus efectos esto les permite cumplir con sus tareas de una forma objetiva y apegadas al principio de legalidad.

Por lo anteriormente mencionado expongo este problema general:

¿Cuáles son las características del control interno de la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia – Huaraz, 2020?

De esta manera se exponen los problemas específicos:

Para absolver las preguntas se suscita el objetivo general:

- Determinar las características del control interno de la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia – Huaraz, 2020.

Y los Objetivos específicos:

- Describir el ambiente de control interno en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia – Huaraz, 2020.
- Describir la evaluación de riesgos en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia – Huaraz, 2020.
- Describir las actividades de control en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia – Huaraz, 2020.
- Describir la información y comunicación en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia – Huaraz, 2020.
- Describir la supervisión o monitoreo en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia – Huaraz, 2020.

Se concluyo en el primer objetivo específico: la empresa cuenta con un ambiente positivo pero que es interrumpida por obstaculizaciones administrativas, como la falta de socialización del código de ética, esto dificulta al logro de los objetivos empresariales. En el segundo objetivo específico: la empresa carece de este componente, ya que la empresa no evalúa los riegos y los impactos que producen, sino se les da seguimiento estás pueden tener repercusiones muy graves en la microempresa. En cuanto al tercer objetivo específico: Se puede concluir que las actividades de control son deficientes y se tienen que tomar medidas para corregirlas, ya que son de gran importancia para el cumplimiento de los objetivos. Cabe resaltar que todos los trabajadores tienen que participar. Respecto a la conclusión general se

ha determinado: que el control interno de la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. es carente, debido a los resultados obtenidos mediante la encuesta. Por lo cual se tiene que implementar el control interno, ya que presenta deficiencias, al subsanar estas, la empresa evitará pérdidas y posibles fraudes.

Esta investigación se justifica teóricamente con el propósito de hacer un aporte sobre la implementación del control interno en la microempresa Panadera “ORTIZ ROMERO” S.R.L., para optimizar su gestión administrativa, que le servirá como un instrumento para mejorar su negocio. Asimismo, la justificación práctica es para mejorar la capacidad de investigación de los estudiantes universitarios y será de ayuda para los investigadores posteriores que necesitaran modelos, esto les facilitará en la investigación que se encuentren desarrollando. También se justifica por la falta de conocimiento y/o utilización del Control Interno en las PYMES y contribuirá en el desarrollo de mejoras de estas.

Además, es importante recalcar que la metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo y nivel descriptivo no experimental y de caso con la matriz de consistencia y el cuadro de Operacionalización de variables la cual fue de ayuda para el planteamiento de las preguntas para el cuestionario.

Por último, decimos que tenemos los recursos que hacen viable la ejecución del proyecto, lo forman el tutor docente, los jurados y por último y más importante del estudiante investigador, todos vienen a ser los recursos humanos, además de los recursos económicos y de los recursos materiales, que fueron de gran apoyo al realizar el proyecto de investigación.

II. Revisión de la Literatura

2.1. Antecedentes

Internacional

Gonzabay & Torres (2017) en su tesis Propuesta De Mejora Del Control Interno Basado En El Modelo Coso En VENTASCORP S.A. Su objetivo general es Diseñar una propuesta de mejora en el sistema de Control Interno en la empresa VENTASCORP S.A. en la Ciudad de Quevedo basado en el Informe COSO, para disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones. Su metodología son las técnicas de recolección de información utilizadas fueron: Entrevistas Estructuradas: que se caracterizan por estar rígidamente estandarizadas, para este tipo de entrevista se elaboró un formulario de preguntas que deben ser planteados a los participantes en el mismo orden. Entrevistas No Estructuradas: son más flexibles y abiertas, su contenido, orden, profundidad y formulación se encuentran por entero en manos del entrevistador. Y como conclusión general Aplicar el Informe COSO mediante las entrevistas estructuradas para evaluar el Control Interno de VENTASCORP S.A. nos permitió identificar los riesgos y evidenciar que en ciertas áreas no existen procedimientos de control y otros no proporcionan seguridad razonable a los procesos por lo cual es necesario que se realicen mejoras que permitan disminuir los riesgos a lo que se ve expuesta la empresa.

Melos y Uribe (2017) en su tesis titulada Propuesta De Procedimientos De Control Interno Contable Para La Empresa Sajoma S.A.S. cuyo objetivo general es Proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S. El método de estudio que se va a definir en este trabajo de investigación será

el método deductivo, dado que parte de la verificación de conceptos y modelos del sistema de control interno que posteriormente serán aplicados en el desarrollo del problema identificado en la empresa SAJOMA S.A.S. Llegando a la conclusión de acuerdo al análisis realizado a los procedimientos y buenas prácticas de control interno para el proceso de contabilidad en organizaciones de prestación de servicios, se propone implementar un procedimiento de control que evalúe el desarrollo y la identificación de los factores de riesgos y acciones de control en el proceso contable de la empresa SAJOMA S.A.S., el cual involucra las etapas para la revelación de la información financiera, de acuerdo a las actividades de identificación, clasificación, registro y ajustes de la información financiera y la elaboración de los estados financieros.

Quillay (2016) en su tesis titulada “Diseño de un Sistema de Control y Evaluación de Costos al Área de Producción de la Panadería “La Vienesas”, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo”, tuvo como objetivo diseñar un sistema de control y evaluación de costos al área de producción de la Panadería “La Vienesas”, en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, con el fin de mejorar cada uno de los procesos productivos del área de producción de la empresa. El investigador aplicó la metodología descriptiva, documental o bibliográfica. Se concluyó que la Panadería “La Vienesas”, no cuenta con un sistema informático de Contabilidad por Órdenes de Producción, ni con un manual de inventario de materia prima, lo que genera desperdicios incrementando así los costos en el proceso de producción. Asimismo, no existe una evaluación constante del desempeño del personal, lo que no permite determinar los errores que ellos cometen al hacer sus labores, es decir no se conocen los puntos críticos para mejorar y capacitar

periódicamente al personal. Se recomendó elaborar un manual para el manejo de inventarios, realizar revisiones y actualizaciones permanentes de formatos en base a avances tecnológicos para un mejor control de los elementos del costo, con el fin de mejorar el manejo y la productividad de la empresa desarrollando nuevos sistemas de control automatizado, desarrollo y adopción de modernas herramientas administrativas de supervisión y control.

Molina (2015) En su trabajo de investigación denominado “ Control Interno y su incidencia en la gestión contable – administrativa de Agro Servicio Comercial Arias, Cantón el Empalme, 2012”, Ecuador cuyo objetivo general fue evaluar la incidencia del Control Interno en la Gestión contable-administrativa de la empresa Agro-Servicio Comercial “Arias” del Cantón El Empalme en el año 2012, para lograr este objetivo se plantearon como objetivos específicos analizar las Fortalezas y Debilidades del sistema de control interno de la entidad para mejorar la gestión contable-administrativa, evaluar el sistema de control contable administrativo de la organización mediante el método COSO para determinar el grado de eficiencia y por último examinar el cumplimiento de la NIC 1 en la presentación de Estados Financieros de Agro-Servicio Comercial “Arias”, para esta investigación se realizó un cuestionario estructurado que permitió obtener datos estadísticos necesarios, obteniendo como conclusión que la empresa Agro – Servicio Comercial Arias, al no contar con inducción, capacitación, manual de funciones y sobre todo con un plan estratégico presentan deficiencias, teniendo como causa principal que los directivos no cuentan con un control ni orientación sobre control interno, lo cual provoca que la empresa no logre el cumplimiento de sus objetivos y metas establecidas.

Nacional

Verrando (2014) En su tesis titulada: Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos a la Brasa La Cabaña. Sullana, 2014. Tuvo por objetivos específicos: Describir las características del restaurant, Describir las características de la gestión del restaurant y Describir las características del control interno del restaurant; esta es una investigación Cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal en la cual se realizó un cuestionario de 11 preguntas divididas de acuerdo a los componentes del control interno a los 22 empleados de la empresa se ha tenido en cuenta el control interno que involucra el manejo de la empresa, obteniendo la descripción de las características del restaurant con respecto a la distribución de funciones del personal que en un 90.91% no existe un manual de funciones. El 68.18% de los encuestados manifestaron que sus instalaciones si permitieran una labor de control interno. El 72.73% de los encuestados manifestaron que no se realiza control alguno ya que no existe un empleado específico. El 100% de los encuestados manifestaron que no se evalúa las causas de pérdidas, roturas y deterioros de los insumos. El 100% de los encuestados manifestaron que el mejoramiento de control interno reduciría los fraudes. Esta investigación es de suma importancia para que tengan conocimiento de cual importante es el control interno para poder tener un buen manejo empresarial y sin tener ninguna pérdida siempre obteniendo beneficios a favor de la pollería y también para el majeño de su personal obteniendo la confiabilidad de todos sus empleados.

Hernandez (2017) en su tesis titulada Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa

comercial Rosmely - Pomabamba, 2017. Cuyo objetivo general es determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Comercial Rosmely de Pomabamba, 2017. El método de estudio que se va a definir en este trabajo de investigación fue el método no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental. Llegando a la conclusión que los autores citados coinciden la importancia de tener implementado un sistema de control interno en las organizaciones, especialmente en las comerciales, para realizar sus actividades adecuadamente y contar con resultados confiables de sus operaciones, previniendo y evaluando los riesgos, para prevenir fraudes y conductas inadecuadas, permitiéndoles lograr los objetivos planificados.

Vivanco (2017) en su tesis titulada Características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. – Satipo 2016. Cuyo objetivo general es; Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. – Satipo 2016. La investigación fue de tipo no experimental – descriptiva – bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se utilizó la revisión de la literatura pertinente y la aplicación de un cuestionario a la Gerencia del caso; llegando a la conclusión que el Control Interno es un proceso que se involucra a toda la empresa desde la gerencia hasta el último trabajador, diseñado para dar un grado razonable, garantizando la fiabilidad de la información y el cumplimiento de las políticas y normas que son aplicables en la Gestión de toda empresa.

Paima & Villalos (2013) en su tesis titulada: Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A, caso de estudio: La empresa Autonort Trujillo S.A, realizado en Trujillo, Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar la influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A. durante el año 2012. Cuya metodología fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; el instrumento fue el cuestionario, la técnica fue revisión bibliográfica. Llego a los siguientes resultados: Al proponer mejoras en el sistema de control interno operativo del área de compras de la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., se optó por proponer políticas que dinamicen la información administrativa y económica-financiera en forma oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en la toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable, y así cumplir con los objetivos de la empresa.

Melendez (2018) en su tesis titulada Control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Triplay Iquitos S.A.C. de Iquitos, 2017. Cuyo objetivo general es; Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Triplay Iquitos S.A.C. de Iquitos, 2017. La investigación se utilizó la metodología tipo no experimental, descriptivo, bibliográfica, documental y de caso. Aplicando la técnica de revisión bibliográfica, entrevista a profundidad y análisis comparativo; como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al dueño de la empresa del caso; llegando a la conclusión

que: Las actividades del control interno se establecen permitiendo tener resultado eficiente y eficaz para ayudar a mejorar las reglas frente a cualquier riesgo, todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa.

Obispo & Gonzales (2015) en su investigación denominada: La caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. Cuya metodología fue: bibliográfico documental y de caso el instrumento fue fichas bibliográficas. Cuyo objetivo general fue: Identificar y describir la caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú en el periodo 2013. Llegaron al siguiente resultado: el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, con lo que se logra en muchos casos alcanzar en un 100% sus objetivos y metas programados. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna, y contar con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial. La principal conclusión es: la existencia de un control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad, y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. El entorno o el ambiente forma al personal para que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades, donde la empresa da a conocer estos aspectos. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en los objetivos de la empresa

Regional

Rios (2018) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio del Perú: caso empresa

Representaciones Urday E.I.R.L. - Casma, 2017. Cuyo objetivo general es; determinar y describir las características del control interno en las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Representaciones Urday E.I.R.L. de Casma 2017. La investigación es de tipo cualitativa – descriptiva; llegando a la conclusión que: En el caso del estudio el control interno si es reconocida en la realización de sus funciones de los trabajadores ya que la empresa fomenta charlas para tenerlos informados, de tal forma es necesario que la empresa Representaciones Urday E.I.R.L. Siga manteniendo en constante charlas y capacitaciones siempre buscando mejoras dentro de la empresa. Finalmente concluyo con que el control interno promueve la eficiencia y eficacia en el funcionamiento y manejo de una empresa, dando a conocer la situación real de las diversas actividades que se ejecutan dentro de la empresa determinando el grado de fortaleza en la que se encuentra.

Chavez (2018) en su Tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio del Perú: caso de la empresa "Los Robles SAC" Chimbote, 2017. Cuyo objetivo general es determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, caso de la empresa los Robles S.A.C. Chimbote, 2017.; La investigación es de tipo cualitativa – descriptiva; llegando a la conclusión de: Mejorar las deficiencias encontradas dentro el control interno de la empresa a través de capacitaciones, innovación, y mejoras para poder cumplir con los objetivos y metas de la entidad. Utilizar de modelo sistemas de otros países para generar resultados positivos en cuanto a las áreas donde la empresa se le ha

encontrado deficiencias en la gestión de esta manera cambiar y poder obtener resultados positivos que es lo que se espera.

Yudi (2018) en su tesis titulada: Características Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Comerciales Del Perú: Caso De La Empresa Comercial Vásquez E.I.R.L. de Sihuas, 2016. Cuyo objetivo general es: Describir Las Características Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Comerciales Del Perú: Caso De La Empresa Comercial Vásquez E.I.R.L. de Sihuas, 2016. La investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Para el recojo de información se utilizó como instrumentos las fichas bibliográficas y el cuestionario de preguntas. Finalmente se concluye que esta investigación pretende demostrar, que por medio de la caracterización del control interno lograremos resultados positivos que nos ayudaran a mejorar el orden y control en la empresa, así mismo mejorar el control interno y así poder tomar decisiones y buscar estrategias para el futuro en la empresa comercial.

Merino (2018) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Inversiones Regal S.A, Chimbote, 2015. Cuyo objetivo general es: Determinar y la caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Inversiones Regal S.A, Chimbote, 2015. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través la técnica de la entrevista; Finalmente, de la revisión de la literatura pertinente y los resultados encontrados en el caso de la empresa del caso de estudio, se concluye

que, en la mayoría de las empresas comerciales del Perú y de la empresa del caso de estudio, no se cumple con la aplicación adecuada y oportuna todos los componentes del control interno, establecido por el informe COSO.

Angeles (2017) en su tesis titulada: Características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector comercio del Perú Caso empresa SAENZ E.I.R.L. Casma 2017. Cuyo objetivo general es: Determinar y describir las características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector comercio del Perú Caso empresa SAENZ E.I.R.L. Casma 2017 La investigación fue descriptiva bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través de la técnica de la entrevista; Finalmente se concluye que la empresa del caso estudiado, cuenta con una adecuada implementación de control interno formal, siendo su forma de trabajo de manera positiva obteniendo buenos resultados para no correr con riesgos que le conllevarían a fraudes o mala información o manejo dentro de sus empleados.

Local

Sotelo (2016) en su tesis titulada: Caracterización del sistema de control interno en la Institución educativa parroquial "Santa Rosa de Viterbo" - Huaraz – 2018. Cuyo objetivo general es: Describir las características del sistema de control interno en la institución educativa parroquial Santa Rosa de Viterbo - Huaraz 2018. En la realización de esta investigación se utilizó método descriptivo –cuantitativo, considerando la hipótesis de que el sistema de control interno cuenta con características propias en la respectiva institución. La investigación es de tipo cualitativa – descriptiva; llegando a la conclusión que en la Institución

Educativa parroquial Santa Rosa de Viterbo, el proceso del sistema de control interno se viene cumpliendo de manera satisfactoria en sus diferentes componentes, pero necesita poner un poco de supervisión en ciertos puntos débiles que pueden echar a perder el funcionamiento del sistema de control interno.

Toledo (2018) en su tesis titulada Caracterización del control interno de la oficina de abastecimiento de la unidad de gestión educativa local de Huaraz, 2017. Cuyo objetivo general es determinar las características del Control Interno de la oficina de Abastecimiento de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaraz, 2017; metodología descriptiva no experimental; llegando a la conclusión nos muestra en la tabla 2 se observa que el 100% del personal indicó que no cuenta con código de ética aplica por la institución; tabla 5 se observa que el 100% indica que no cuenta con recurso humano suficiente; tabla 9 se observa que el 100% indica que no se conoce oportunamente los niveles de eficacia y eficiencia; tabla 16 se observa que el 100% indica que no condiciones favorables para advertir irregularidades, tabla 19 se observa que el 100% indica que no se encuentra implementada el sistema de control interno en la UGEL Huaraz; por lo cual la oficina de Abastecimiento cuenta con un ambiente positivo pero que es interrumpida por obstaculizaciones administrativas para el cumplimiento de sus objetivos.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Teoría del Control Interno

Martínez (2012) en tiempos remotos, las personas siempre tenían el objetivo de controlar y vigilar sus recursos y lo que tiene a su disposición en el equipo

en el que pertenecían, existían diversas maneras que también indican que desde hace buen tiempo se daba algunos modelos de control en los cierres de cuenta de estados feudales y como también las grandes haciendas en las que se llevaba algún tipo de control. Estos controles los efectuaba el profesional contable como viene a ser el auditor profesional, era una persona eficaz que se disponía a escuchar todas las rendiciones que hacían los funcionarios de sus cuentas las cuales necesitaban de la capacidad y la experiencia que es de mucha vitalidad pero que lamentablemente no se mostraba (p.39).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Modelo Informe Coso

El Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway fue conformado en 1985 con la finalidad de identificar los factores que originaban la presentación de información financiera falsa o fraudulenta, y emitir las recomendaciones que garantizaran la máxima transparencia informativa en ese sentido. COSO se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones. Asimismo, el Comité sustenta que una buena gestión del riesgo y un sistema de control interno son necesarios para el éxito a largo plazo de las organizaciones.

(González, 2013, p.40).

La mayoría de las entidades del sector privado han establecido de acuerdo con sus necesidades y su proceso evolutivo, un sistema simple o complejo de procedimientos de control para que las personas realicen sus actividades en

forma diaria. Por lo tanto, es fácil visualizar en un organigrama las líneas de autoridad, y las atribuciones que corresponden a las divisiones o departamentos en una organización, bajo el mando de personas (Fonseca, 2011, p.47).

2.3.2. Definición del control interno

Santillana (2002) afirma:

Fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos de las cuatro fases que lo componen: planeación, organización, captación de recursos y administración; éstas se armonizan de tal manera que todas participan en el logro de la misión y objetivos de la entidad.

Asimismo, Mantilla (2018) refiere:

El control interno en las empresas es importante en la medida en que es útil para optimizarla y para prevenir errores y fraudes; el cual se vale de una cadena de valor compuesta por el diseño, implementación, evaluación, auditoría y supervisión.

2.3.3. Objetivos del control interno

Con respecto a los objetivos del control interno lo vamos a categorizar en tres y son:

2.3.3.1. Objetivo operativo. - Se refiere al cumplimiento de los procedimientos de manera adecuada por parte del personal no solo en la parte operacional, también en la financiera y a salvaguardar los activos de la empresa.

2.3.3.2. Objetivo de información. - Se refiere a que la información financiera y no financiera de la empresa sea confiable y si se da de manera oportuna, respetando la normatividad y las leyes, también en la confiabilidad de la información externa.

2.3.3.3. Objetivo de cumplimiento. - Esto se refiere si se ejecutan las normas y políticas de la empresa.

2.3.4. Clasificación del control interno

Se clasifican de acuerdo con su naturaleza, estos son:

2.3.4.1. Controles internos administrativos. - Tiene como fin establecer el plan de la organización, aceptación a las políticas de la empresa y normas respecto a la forma correcta de cumplir las funciones de cada trabajador. Según Apaza (2015). “De acuerdo con ello, se enfoca a la promoción de la eficiencia operativa y que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas prescritas por la administración”

2.3.4.2. Controles internos contables. - Su fin está relacionado a la presentación de los EEFF, los métodos y procedimientos que se utilizan para proteger los activos, la autorización de operaciones, el adecuado registro financiero.

2.3.5. Componentes del control interno

Estos componentes están relacionados con el objetivo de la entidad y son: entorno de control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación, monitoreo y supervisión.

2.3.5.1. Entorno de control

Es el primer componente del control interno el ambiente o entorno de control tiene una incidencia generalizada en la estructuración de las actividades empresariales, en el establecimiento de objetivos y en la evaluación de los riesgos. De la misma manera, influye en las actividades de control, así como los sistemas de información y comunicación y las actividades de supervisión. Esta influencia se extiende no sólo sobre el diseño de los sistemas sino también sobre su funcionamiento diario (Coopers et al. 1997, p.49).

Si manejan bien el tema del ambiente de control, esto incide positivamente en la gestión, al mantener organización y formalidad en los controles y registros administrativos contables. Es evidente la presencia de la visión y misión, de los planes estratégicos y operativos, lo que lleva a fomentar un clima laboral favorable (Sánchez, 2017, p.53)

Tiene los siguientes principios:

Principio 1: Declara compromiso con la integridad y valores éticos. - En este principio hace referencia a que las empresas desarrollan y utilizan códigos de conducta además de políticas sobre conductas éticas y morales, para evitar conductas inapropiadas y mitigarlas.

Principio 2: Desempeña responsabilidad y supervisión. - En este principio nos hace mención a la responsabilidad de la Administración ya que es la encargada de establecer una estructura de vigilancia, esta se lleva a cabo en todos los niveles de la empresa.

Principio 3: Constituye estructura, autoridad y responsabilidad. - En este principio se refiere a una estructura organizacional, donde se define, se asigna y delimita responsabilidades.

Principio 4: Declara compromiso para la competencia. - En este principio nos habla de la capacidad de selección de la empresa, al contratar y mantener a profesionales competentes alineados a los objetivos de esta.

Principio 5: Cumplimiento de responsabilidad. - En este principio hace referencia que la empresa debe tener un conjunto de medidas para que todos los responsables del control interno hagan frente a las desviaciones y tomar decisiones correctivas.

2.3.5.2. Evaluación de los riesgos

Sin importar su tamaño, su naturaleza, su estructura o al sector que pertenecen, todas las empresas tienen riesgos en toda su organización, es propio de cualquier negocio, lamentablemente los riesgos no se pueden minimizar a cero. Melendez (2016) afirma que “Dichos riesgos deben evaluarse en relación con los niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán” (p.47).

“Se debe establecer objetivos generales y por áreas, la empresa puede encontrar los elementos críticos del éxito y establecer los criterios para medir el rendimiento” Vivanco (2017).

Por otro lado, Raz & Michael (2001) nos dicen:

Cualquier actividad empresarial cuenta con un margen de error que puede poner en peligro todo un proyecto. Por ello, ante la imposibilidad de eliminar todos los riesgos existentes, lo importante es saber identificarlos y manejarlos

para darles solución, en caso de que se conviertan en un gran problema (...)

Para dicho fin existe una variedad de métodos y herramientas (s.p.).

Este componente tiene los siguientes principios:

Principio 6: Determinar objetivos relevantes. - En este principio menciona que la empresa debe ser clara y específica con los objetivos trazados, para identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar los objetivos.

Principio 7: Señala y analiza los riesgos. - Este principio aplica en todos los niveles de la empresa, que deben identificar y analizar los riesgos para estimar su relevancia, de esta manera se responde a estos y se mitiga su impacto.

Principio 8: Estimación de riesgo de fraude. - Secretaría de la Función Pública (2014) “plantea que la entidad diseña respuestas ante posibles fraudes, encontrados en la evaluación de riesgos”.

Principio 9: Establece y analiza los cambios. – Leiva (2014) plantea que “la empresa evalúa cambios en el entorno y como estos harían impacto en el sistema de Control interno”.

2.3.5.3. Actividades de control

“Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos” (Melendez, 2016, p.48). Estas actividades se realizan en todos los procesos, operaciones, funciones y niveles de esta manera se puede detectar o prevenir las deficiencias que presenta la empresa.

Tiene los siguientes principios:

Principio 10: Elige y procesa actividades de control. - En este principio nos menciona sobre el diseño de tareas y responsabilidades, para dar respuesta a los riesgos ligados con los objetivos institucionales.

Cámara de Diputados (2014) afirma: “La Administración debe diseñar, actualizar y garantizar la suficiencia e idoneidad de las actividades de control para alcanzar los objetivos institucionales y responder a los riesgos” (p.36)

Principio 11: Escoge y desarrolla controles generales sobre la tecnología.

- En este principio nos menciona que para hacer más eficiente las actividades de control debemos hacer uso de la tecnología, así aseguramos la integridad, la exactitud y disponibilidad de la información.

Principio 12: Implementación de políticas y procedimientos. - En este principio nos menciona que las actividades de control están directamente relacionadas con la política de la empresa y los procedimientos, se podría decir que estos son los indicadores, para saber si se están llevando a la práctica. “

Leiva (2014) afirma “Se evalúa la ejecución de los procesos, actividades y tareas asegurándose que cumplan con los requisitos aplicables (jurídicos, técnicos y administrativos de origen interno y externo)” (p.40).

Principio 13: Uso de información relevante. –

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control (Auditool, 2015).

2.3.5.4. Información y comunicación

Como sabemos en toda empresa la comunicación y la información es necesaria, de fuentes internas como externas para que los demás componentes sean de ayuda en el logro de los objetivos. Este debe ser un proceso constante, para brindar información relevante a la alta dirección, para la toma de decisiones.

Auditool (2015) nos menciona que “La organización debe desarrollar e implementar controles que faciliten la comunicación externa. Este proceso debe incluir las políticas y procedimientos para obtener y recibir información de partes externas, y compartir dicha información internamente” (s.p.). Esto para la mejora continua de la empresa.

Montaño (2017) menciona que “Consecuentemente la información pertinente debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal en forma y dentro del tiempo indicado, de forma tal que le permita cumplir con sus responsabilidades (...) hace posible conducir y controlar la organización” (p.63).

Tiene los siguientes principios:

Principio 14: Comunicación interna. - Leiva (2014) nos menciona que “Este principio hace referencia a una entidad que comunica la información internamente, incluyendo los objetivos y responsabilidades del Control Interno necesarios para apoyar el funcionamiento del Control Interno” (p.41).

Principio 15: Comunicación externa. - Leiva (2014) dice que “Este principio hace referencia a una entidad que comunica a terceras partes externas lo referente a los asuntos que afectan el funcionamiento del Control Interno” (41).

2.3.5.5. Supervisión

Montaño (2017) refiere que “Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son los que deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo, tomando acciones de corrección o mejoramiento” (p.65). La supervisión la hace todo el personal en cada nivel jerárquico, de forma directa e indirecta, se debe hacer con mucha responsabilidad y objetividad. Pero con el constante control se pueden subsanar los errores, por eso su importancia de realizarla.

Tiene los siguientes principios:

Principio 16: Conduce evaluaciones. - Leiva (2014) menciona que “Este principio hace referencia a una entidad que selecciona, desarrolla y ejecuta evaluaciones continuas y/o periódicas para comprobar si los componentes de Control Interno están presentes y en operación” (p.42).

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias. –. Leiva (2014) refiere que “Este principio hace referencia a una entidad que comunica las deficiencias del Control Interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar acciones correctivas, incluida la administración y alta dirección, según corresponda” (p.42).

III. Hipótesis

No corresponde por tratarse de un estudio descriptivo simple y de caso, que los estudios descriptivos no suelen contener hipótesis, debido a que en ocasiones es complejo precisar el valor que se puede manifestar en una variable. Teniendo en cuenta que las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables, y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados (Baptista et al.,2014, p.39).

IV. Metodología

4.1. Tipo de investigación:

El tipo de investigación del proyecto fue cuantitativo.

4.2. Nivel de la investigación:

El nivel de investigación para este proyecto fue descriptivo.

4.3. Diseño de investigación:

El diseño de investigación de este proyecto fue no experimental y de análisis de caso.

4.4. Población y muestra:

Población

La población fue de 6 trabajadores de la empresa “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia-Huaraz, 2020.

Muestra

Se realizó la investigación y se tomó como muestra a 6 trabajadores de la micro empresa “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia-Huaraz, 2020.

4.5. Definición y Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
Control Interno	El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa, para salvaguardar sus bienes,	La variable del Control Interno comprende de las siguientes dimensiones: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Comunicación e Información y Supervisión.	Ambiente de control Es el primer componente, tiene una incidencia generalizada en la estructuración de las actividades empresariales, en el establecimiento de objetivos y en la evaluación de los riesgos. (Miranda, 2020)	Declara compromiso con la integridad y valores éticos En este principio hace referencia a que las empresas desarrollan y utilizan códigos de conducta además de políticas sobre conductas éticas y morales, para evitar conductas inapropiadas y mitigarlas.	¿La entidad posee con un código de ética?
				Desempeña responsabilidad y supervisión En este principio nos hace mención a la responsabilidad de la Administración ya que es la encargada de establecer una estructura de vigilancia, esta se lleva a cabo en todos los niveles de la empresa.	¿La entidad posee un plan estratégico y operativo para el logro de los objetivos institucionales?
				Constituye estructura, autoridad y responsabilidad En este principio se refiere a una estructura organizacional, donde se define, se asigna y delimita responsabilidades.	¿La empresa posee un manual organizacional y de funciones?
				Declara compromiso para la competencia	¿La entidad tiene personal

	comprobar su exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular adhesión a los métodos prescritos por la gerencia.	Por ser una variable nominal se medirá con el cuestionario.		En este principio nos habla de la capacidad de selección de la empresa, al contratar y mantener a profesionales competentes alineados a los objetivos de esta.	necesario en números, capacidades, conocimientos y práctica para el logro de los objetivos?
				<p>Cumplimiento de responsabilidad</p> <p>En este principio hace referencia que la empresa debe tener un conjunto de medidas para que todos los responsables del control interno hagan frente a las desviaciones y tomar decisiones correctivas.</p>	¿La entidad da a conocer el grado de cumplimiento que realizan los trabajadores, para el logro de los objetivos institucionales?
			<p>Evaluación de riesgos</p> <p>Melendez (2016) afirma que “Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este</p>	<p>Determinar objetivos relevantes</p> <p>En este principio menciona que la empresa debe ser clara y específica con los objetivos trazados, para identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar los objetivos.</p>	¿Existe objetivos específicos que maneje cada área/departamento?
				<p>Señala y analiza los riesgos</p> <p>Este principio aplica en todos los niveles de la empresa, que deben identificar y analizar los riesgos para estimar su relevancia, de esta manera se responder a estos y mitigar su impacto.</p>	¿La empresa cuenta con mecanismos para identificar los riesgos?
				<p>Estimación de riesgo de fraude</p>	¿Se han establecido acciones necesarias para hacer frente a

			modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán” (p.47).	En este principio se refiere a que la empresa diseña respuestas ante posibles fraudes, encontrados en la evaluación de riesgos.	los posibles riesgos evaluados?
				Establece y analiza los cambios En este principio la empresa evalúa cambios en el entorno y como estos harían impacto en el sistema de Control interno.	¿Se evalúa el impacto de los cambios en la entidad?
			Actividades de control “Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y	Elige y procesa actividades de control En este principio nos menciona sobre el diseño de tareas y responsabilidades, para dar respuesta a los riesgos ligados con los objetivos institucionales.	¿La entidad ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales?
				Escoge y desarrolla controles generales sobre la tecnología En este principio nos menciona que para hacer más eficiente las actividades de control debemos hacer uso de la tecnología, así aseguramos la integridad, la exactitud y disponibilidad de la información.	¿La entidad utiliza instrumentos de control (softwares) para llevar adecuadamente registros de entrada y salida de mercadería?
				Implementación de políticas y procedimientos En este principio nos menciona que las	¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo

			procedimientos” (Melendez, 2016, p.48)	actividades de control están directamente relacionadas con la política de la empresa y los procedimientos, se podría decir que estos son los indicadores, para saber si se están llevando a la práctica.	con sus funciones?
				Uso de información relevante En este principio refiere a que esta información obtenida, se emplea para la mejora continua de la empresa.	¿En la entidad cada responsable de las áreas comunica información importante al dueño?
			Comunicación e Información “Consecuentemente la pertinente debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal en forma y dentro del tiempo indicado” Montaña (2017, p.63.)	Comunicación interna “Este principio hace referencia a una entidad que comunica la información internamente, incluyendo los objetivos y responsabilidades del Control Interno necesarios para apoyar el funcionamiento del Control Interno” (Leiva, 2014, p.41).	¿Existe una adecuada comunicación e información dentro de la empresa?
				Comunicación externa” “Este principio hace referencia a una entidad que comunica a terceras partes externas lo referente a los asuntos que afectan el funcionamiento del Control Interno” (Leiva, 2014, p.41).	¿Su entidad cuenta con mecanismos que obtengan información acerca de las necesidades y nivel de satisfacción de los clientes?
				Conduce evaluaciones “Este principio hace referencia a una entidad que selecciona, desarrolla y	¿Se evalúa y supervisa en forma continua para conocer oportunamente el correcto

			<p>Supervisión</p> <p>Montaño (2017) refiere que “Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son los que deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo, tomando acciones de corrección o mejoramiento” (p.65).</p>	<p>ejecuta evaluaciones continuas y/o periódicas para comprobar si los componentes de Control Interno están presentes y en operación” (Leiva, 2014, p.42).</p>	<p>desarrollo de las actividades?</p>
				<p>Evalúa y comunica deficiencias</p> <p>“Este principio hace referencia a una entidad que comunica las deficiencias del Control Interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar acciones correctivas, incluida la administración y alta dirección, según corresponda” (Leiva, 2014, p.42).</p>	<p>¿Las deficiencias detectadas se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomar medidas necesarias para su corrección y cumplimiento?</p>

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las principales técnicas que se utilizaron en este proyecto de investigación fueron: la encuesta y como herramienta de recolección el cuestionario.

4.7. Plan de análisis

Para el análisis de datos de este estudio, se usó técnicas estadísticas, descriptivas y un análisis comparativo de la información con los datos del contexto, para el proceso se utilizó el programa de Microsoft Excel, estos resultados nos mostraron el estado de la empresa “Ortiz Romero” S.R.L., de esta manera se procedió a hacer las recomendaciones.

4.8. Matriz de consistencia:

Título: Caracterización del control interno para la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia - Huaraz, 2020.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles son las características del control interno para la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia - Huaraz, 2020? <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuáles son las características del ambiente de control en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia - Huaraz, 2020? - ¿Cuáles son las características de la evaluación de riesgo en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia - Huaraz, 2020? - ¿Cuáles son las características de las actividades de control en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia - Huaraz, 2020? - ¿Cuáles son las características de la información y comunicación en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia - Huaraz, 2020? - ¿Cuáles son las características de las actividades de supervisión en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia - Huaraz, 2020? 	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinar las características del control interno para la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia - Huaraz, 2020. <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Describir el ambiente de control en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia - Huaraz, 2020. -Describir la evaluación de riesgo en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia - Huaraz, 2020. -Describir las actividades de control en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia - Huaraz, 2020. -Describir la información y comunicación en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia - Huaraz, 2020. -Describir las actividades de supervisión en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia - Huaraz, 2020. 	<p>No corresponde por tratarse de un estudio descriptivo simple y de caso</p>	<p>Tipo de investigación Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación Descriptivo – aplicativo de estudio de caso.</p> <p>Población</p> <ul style="list-style-type: none"> -Representada por 6 trabajadores para la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia - Huaraz, 2020. <p>Muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> -Representada por 6 trabajadores para la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia - Huaraz, 2020.

4.9. Principios éticos

Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo con el riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

(Comite Institucional de Etica en Investigacion, 2019)

Libre participación y derecho para estar informado: Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

(Comite Institucional de Etica en Investigacion, 2019).

Beneficencia no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica: La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

V. Resultados

5.1. Resultados

De la variable de Control Interno

Tabla 1

La entidad posee con un código de ética

Alternativa	fi	%
Si	0	0%
No	2	33%
No sabe	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Ortiz Romero S.R.L.

Tabla 2

La entidad posee un plan estratégico y operativo para el logro de los objetivos institucionales

Alternativa	fi	%
Si	4	67%
No	1	16%
No sabe	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Ortiz Romero S.R.L.

Tabla 3

La entidad posee de organización de funciones

Alternativa	fi	%
Si	3	50%
No	2	33%
No sabe	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Ortiz Romero S.R.L.

Tabla 3

La entidad tiene personal necesario en números, capacidades, conocimientos y práctica para el logro de los objetivos

Alternativa	fi	%
Si	3	50%
No	2	33%
No sabe	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Ortiz Romero S.R.L.

Tabla 4

La entidad da a conocer el grado de cumplimiento que realizan los trabajadores, para el logro de los objetivos institucionales

Alternativa	fi	%
Si	4	67%
No	2	33%
No sabe	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Ortiz Romero S.R.L.

Tabla 5

Existe objetivos específicos que maneje cada área/departamento

Alternativa	fi	%
Si	4	67%
No	1	16%
No sabe	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Ortiz Romero S.R.L.

Tabla 6

La empresa cuenta con mecanismos para identificar los riesgos

Alternativa	fi	%
Si	1	17%
No	2	33%
No sabe	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Ortiz Romero S.R.L.

Tabla 7

Se han establecido acciones necesarias para hacer frente a los posibles riesgos evaluados

Alternativa	fi	%
Si	1	17%
No	2	33%
No sabe	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Ortiz Romero S.R.L.

Tabla 8

Se evalúa el impacto de los cambios en la entidad

Alternativa	fi	%
Si	0	0%
No	3	50%
No sabe	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Ortiz Romero S.R.L.

Tabla 9

La entidad ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales

Alternativa	fi	%
Si	0	0%
No	5	83%
No sabe	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Ortiz Romero S.R.L.

Tabla 10

La entidad utiliza instrumentos de control (softwares) para llevar adecuadamente registros de entrada y salida de mercadería

Alternativa	fi	%
Si	3	50%
No	2	33%
No sabe	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Ortiz Romero S.R.L.

Tabla 11

Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo con sus funciones

Alternativa	fi	%
Si	2	33%
No	4	67%
No sabe	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Ortiz Romero S.R.L.

Tabla 12

En la entidad cada responsable de las áreas comunica información importante al dueño

Alternativa	fi	%
Si	4	67%
No	2	33%
No sabe	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Ortiz Romero S.R.L.

Tabla 13

Existe una adecuada comunicación e información dentro de la empresa

Alternativa	fi	%
Si	0	0%
No	6	100%
No sabe	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Ortiz Romero S.R.L.

Tabla 14

Su entidad cuenta con mecanismos que obtengan información acerca de las necesidades y nivel de satisfacción de los clientes

Alternativa	fi	%
Si	1	17%
No	3	50%
No sabe	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Ortiz Romero S.R.L.

Tabla 15

Se evalúa y supervisa en forma continua para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades

Alternativa	fi	%
Si	3	50%
No	1	17%
No sabe	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Ortiz Romero S.R.L.

Tabla 16

Las deficiencias detectadas se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomar medidas necesarias para su corrección y cumplimiento

Alternativa	Fi	%
Si	4	67%
No	3	33%
No sabe	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Ortiz Romero S.R.L.

5.2. Análisis de resultados

Vamos a realizar el análisis e interpretación de los datos obtenidos a través del instrumento de recolección, en base a lo desarrollado en los antecedentes y en las bases teóricas, con el fin de dar respuesta a nuestros objetivos de este proyecto de investigación.

Utilice para la recolección de datos el método de la encuesta, por ser una técnica fácil y de rápida recolección, el instrumento fue el cuestionario, con 17 preguntas cerradas (ver anexo 3), se aplicó a 6 trabajadores incluido el dueño de la microempresa “Ortiz Romero” S.R.L.

5.2.1. Entorno de control

Tabla 1

En la pregunta 1 que dice “¿La entidad posee con un código de ética? (ver anexo 3) el objetivo que se busca con esta pregunta en la encuesta fue para conocer si en la empresa previene las conductas inapropiadas con un código de ética. Los resultados obtenidos fueron: el 50% No sabe de la existencia de un código de ética, el 33% dice que si hay un código de ética y con un 17% dice que no hay un código de ética (ver gráfico 1). Coincide con Toledo (2018) en su tesis titulada “Caracterización del control interno de la oficina de abastecimiento de la unidad de gestión educativa local de Huaraz, 2017” que llego a la siguiente conclusión “la oficina de Abastecimiento cuenta con un ambiente positivo pero que es interrumpida por obstaculizaciones administrativas para el cumplimiento de sus objetivos”, por falta de un código de ética.

Tabla 2

En la pregunta 2 “¿La entidad posee un plan estratégico y operativo para el logro de los objetivos institucionales? el objetivo que se busca con esta pregunta en la encuesta fue saber si la empresa tiene definido su plan de acción y los resultados que obtendrá en base a esta. El resultado logrado fue: el 67% sabe del plan estratégico y operativo para el logro de los objetivos. Este resultado coincide con Sánchez (2017) que afirma si en una empresa: Manejan bien el tema del ambiente de control,(...) Es evidente la presencia de la visión y misión, de los planes estratégicos y operativos, lo que lleva a fomentar un clima laboral favorable (p.44).

Tabla 3

En la pregunta 3 “¿La empresa posee un manual organizacional y de funciones? el objetivo que se busca con esta pregunta en la encuesta es saber si los trabajadores tienen el conocimiento de un manual organizacional y de funciones. El resultado fue, el 50% dice que la empresa posee un manual organizacional y de funciones. Este resultado se contradice con Molina (2015) en su tesis titulada “Control Interno y su incidencia en la gestión contable – administrativa de Agro Servicio Comercial Arias, Cantón el Empalme, 2012”, quien obtuvo en sus resultados diferentes a los datos que obtuve, y dice “al no contar con inducción, capacitación, manual de funciones y sobre todo con un plan estratégico presentan deficiencias, teniendo como causa principal que los directivos no cuentan con un control ni orientación sobre control interno, lo cual provoca que la empresa no logre el cumplimiento de sus objetivos y metas establecidas”.

Tabla 4

En la pregunta 4 “¿La entidad tiene personal necesario en números, capacidades, conocimientos y práctica para el logro de los objetivos? el objetivo que se busca con esta pregunta en la encuesta es conocer si hay una buena selección del personal y el personal necesario. El resultado fue, el 50% dice que la entidad tiene personal necesario en números, capacidades, conocimientos y práctica para el logro de los objetivos. No tienen relación con los resultados de Verrando (2014) “Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos a la Brasa La Cabaña. Sullana, 2014” donde dice que “con respecto a la distribución de funciones del personal que en un 90.91% no existe un manual de funciones. (...) El 72.73% de los encuestados manifestaron que no se realiza control alguno ya que no existe un empleado específico” Por lo cual no cuentan con el personal suficiente, capaz, con conocimientos y práctica.

Tabla 5

En la pregunta 5 “¿La entidad da a conocer el grado de cumplimiento que realizan los trabajadores, para el logro de los objetivos institucionales? el objetivo que se busca con esta pregunta en la encuesta es conocer si hay una buena selección del personal. El resultado fue: el 67% manifiesta que la entidad da a conocer el grado de cumplimiento que realizan los trabajadores, para el logro de los objetivos institucionales. Respecto a este resultado en su tesis Obispo & Gonzales (2015) titulada “Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013” coincide con el resultado de mi investigación “El entorno o el ambiente forma al personal para que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades, donde la empresa da a conocer estos aspectos. Todo este proceso

es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en los objetivos de la empresa”.

5.2.2. Evaluación de riesgos

Tabla 6

En la pregunta 6, ¿Existe objetivos específicos que maneje cada área/departamento? el objetivo que se busca con esta pregunta en la encuesta es al personal se le ha informado sobre objetivos específicos. El resultado fue: el 67% dice que no existe objetivos específicos que maneje cada área/departamento. Vivanco (2017) en su definición de evaluación de riesgo dice: “Se debe establecer objetivos generales y por áreas, la empresa puede encontrar los elementos críticos del éxito y establecer los criterios para medir el rendimiento” por lo que coincide con mi resultado, ya que no existe y se debe implementar.

Tabla 7

En la pregunta 7, ¿La empresa cuenta con mecanismos para identificar los riesgos? el objetivo que se busca con esta pregunta en la encuesta es saber si todos los miembros. El resultado fue: el 50% dice no saber si la empresa cuenta con mecanismos para identificar los riesgos. No coincide con Raz & Michael (2001) en su artículo para una revista, dicen: “Cualquier actividad empresarial cuenta con un margen de error que puede poner en peligro todo un proyecto. Por ello, ante la imposibilidad de eliminar todos los riesgos existentes, lo importante es saber identificarlos y manejarlos para darles solución, en caso de que se conviertan en un gran problema (...) Para dicho fin existe una variedad de métodos y herramientas”.

Tabla 8

En la pregunta 8, ¿Se han establecido acciones necesarias para hacer frente a los posibles riesgos evaluados? el objetivo que se busca con esta pregunta en la encuesta es saber si todos los miembros. El resultado fue: el 50% dice que no sabe si se han establecido acciones necesarias para hacer frente a los posibles riesgos evaluados. Este resultado no coincide con la Secretaría de la Función Pública (2014) plantea que la entidad diseña respuestas ante posibles fraudes, encontrados en la evaluación de riesgos.

Tabla 9

En la pregunta 9, ¿Se evalúa el impacto de los cambios en la entidad? el objetivo que se busca con esta pregunta en la encuesta es saber si estos cambios pueden afectar al logro de los objetivos. R. Este resultado no coincide con la Leiva (2014) plantea que la empresa evalúa cambios en el entorno y como estos harían impacto en el sistema de Control interno.

5.2.3. Actividades de control

Tabla 10

En la pregunta 10 “¿La entidad ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales?” el objetivo que se busca con esta pregunta en la encuesta es la responsabilidad que tiene la entidad con los procedimientos que se va a ejecutar. El resultado fue, el 83% dice que la entidad no ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales. No coincide con la Cámara de Diputados (2014) que dicen: “La Administración debe diseñar, actualizar y garantizar la suficiencia e idoneidad de las

actividades de control para alcanzar los objetivos institucionales y responder a los riesgos” (p.36)

Tabla 11

En la pregunta 11 “¿La entidad utiliza instrumentos de control (softwares) para llevar adecuadamente registros de entrada y salida de mercadería? el objetivo que se busca con esta pregunta en la encuesta es si tienen un sistema informático contable. El resultado fue, el 50% dice que la entidad utiliza instrumentos de control (softwares) para llevar adecuadamente registros de entrada y salida de mercadería. No tienen relación con resultados de Verrando (2014) “Diseño de un Sistema de Control y Evaluación de Costos al Área de Producción de la Panadería “La Vienesa”, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo” en sus conclusiones dice “no cuenta con un sistema informático de Contabilidad por Órdenes de Producción, ni con un manual de inventario de materia prima, lo que genera desperdicios incrementando así los costos en el proceso de producción”

Tabla 12

En la pregunta 12 “¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones? el objetivo que se busca con esta pregunta en la encuesta es conocer la situación real de los procedimientos y si se aplica actividades de control. El resultado fue, el 67% dice que no se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones. No tienen relación con resultados Leiva (2014) que dice: “Se evalúa la ejecución de los procesos, actividades y tareas asegurándose que cumplan con los requisitos aplicables (jurídicos, técnicos y administrativos de origen interno y externo)” (p.40)

Tabla 13

En la pregunta 13, ¿En la entidad cada responsable de las áreas comunica información importante al dueño? el objetivo que se busca con esta pregunta en la encuesta es saber si entre las diferentes áreas hay cruce de comunicación e información. El resultado fue: el 67% dice que en la entidad cada responsable de las áreas comunica información importante al dueño, esto coincide con Auditool (2015) en un artículo para su web “La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control”

5.2.4. Comunicación e Información

Tabla 14

En la pregunta 14, ¿Existe una adecuada comunicación e información dentro de la empresa? el objetivo que se busca con esta pregunta en la encuesta es saber si entre las diferentes áreas hay cruce de comunicación e información. El resultado fue: el 100% dice que en la entidad no existe una adecuada comunicación e información dentro de la empresa. No coincide con Leiva (2014) que nos dice “Este principio hace referencia a una entidad que comunica la información internamente, incluyendo los objetivos y responsabilidades del Control Interno necesarios para apoyar el funcionamiento del Control Interno” (p.41).

Tabla 15

En la pregunta 15, ¿Su entidad cuenta con mecanismos que obtengan información acerca de las necesidades y nivel de satisfacción de los clientes? el

objetivo que se busca con esta pregunta en la encuesta es saber si toman la opinión de los clientes, para la mejora continua. El resultado fue: el 50% dice que la entidad no cuenta con mecanismos que obtengan información acerca de las necesidades y nivel de satisfacción de los clientes. No coincide con Auditool (2015) en su artículo para su sitio web “La organización debe desarrollar e implementar controles que faciliten la comunicación externa. Este proceso debe incluir las políticas y procedimientos para obtener y recibir información de partes externas, y compartir dicha información internamente” para la mejora continua de la empresa.

5.2.5. Supervisión

Tabla 16

En la pregunta 16 “¿Se evalúa y supervisa en forma continua para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades? el objetivo que se busca con esta pregunta en la encuesta es conocer si este componente se está cumpliendo en la empresa. El resultado fue, el 50% dice que Se evalúa y supervisa en forma continua para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades. No tienen relación con resultados de Sotelo (2016)“Caracterización del sistema de control interno en la Institución educativa parroquial "Santa Rosa de Viterbo" - Huaraz – 2018.”, en sus conclusiones dice “el proceso del sistema de control interno se viene cumpliendo de manera satisfactoria en sus diferentes componentes, pero necesita poner un poco de supervisión en ciertos puntos débiles que pueden echar a perder el funcionamiento del sistema de control interno”.

Tabla 17

En la pregunta 17 “¿Las deficiencias detectadas se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomar medidas necesarias para su corrección y cumplimiento? el objetivo que se busca con esta pregunta en la encuesta es conocer si es oportuna la información deficiencias a los responsables y si hay un seguimiento. El resultado fue, el 67% dice que las deficiencias detectadas se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomar medidas necesarias para su corrección y cumplimiento. No coinciden con resultados de Paima & Villalobos (2013) “Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A, caso de estudio: La empresa Autonort Trujillo S.A, realizado en Trujillo, Perú”, en sus conclusiones dice “se optó por proponer políticas que dinamicen la información administrativa y económica-financiera en forma oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en la toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable, y así cumplir con los objetivos de la empresa”

VI. Conclusiones

6.1 Conclusiones

En base al análisis de resultados realizados sobre el control interno en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia – Huaraz, 2020 se llegó a las siguientes conclusiones:

En este trabajo se determinó las características del control interno de la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. del distrito de Independencia – Huaraz, 2020. Lo más importante de la determinación de las características del control interno es conocer si la empresa dispone de procesos de planeación y mecanismos para el desarrollo organizacional. Lo que más ayudó a determinar estas características fue la aplicación de la encuesta porque facilitó saber de la existencia de control interno. Lo más difícil en la determinación de las características fue algunas contradicciones de los trabajadores al responder la encuesta porque no eran coherentes.

Respecto a la conclusión general se ha determinado: que el control interno de la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. es carente, debido a los resultados obtenidos mediante la encuesta. Por lo cual se tiene que implementar el control interno, ya que presenta deficiencias, al subsanar estas, la empresa evitará pérdidas y posibles fraudes.

En relación con el primer objetivo específico: Describir el ambiente de control interno de la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. la empresa cuenta con un ambiente positivo pero que es interrumpida por obstaculizaciones administrativas, como la falta de socialización del código de ética, esto dificulta al logro de los objetivos empresariales.

En el segundo objetivo específico: Describir la evaluación de riesgos en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. Según el análisis de resultados la empresa carece de este componente, ya que la empresa no evalúa los riesgos y los impactos que producen, sino se les da seguimiento éstos pueden tener repercusiones muy graves en la microempresa.

En cuanto al tercer objetivo específico: Describir las actividades de control en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. De acuerdo con el siguiente resultado el 83% dice que la entidad no ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Se puede concluir que las actividades de control son deficientes y se tienen que tomar medidas para corregirlas, ya que son de gran importancia para el cumplimiento de los objetivos de la microempresa. Cabe resaltar que todos los trabajadores tienen que participar.

Con respecto al cuarto objetivo específico: Describir la información y comunicación en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. El 100% dice que en la entidad no existe una adecuada comunicación e información dentro de la empresa. Puedo concluir con respecto a este componente es, si no hay una mejora, no se pueden tomar las medidas necesarias para su corrección y cumplimiento, al ser una microempresa la comunicación entre el dueño y los trabajadores debe ser más eficaz y clara, de esta manera se beneficiarán todas las áreas de la microempresa.

Para terminar con el quinto objetivo específico: Describir la supervisión o monitoreo en la microempresa Panadera “Ortiz Romero” S.R.L. El resultado fue, el 67% dice que las deficiencias detectadas se registran y comunican con prontitud a los

responsables con el fin de tomar medidas necesarias para su corrección y cumplimiento.

6.2 Recomendaciones

Se recomienda contratar a un profesional que implemente un sistema de control interno de acuerdo con las necesidades de la microempresa, de esta manera se llegará a los objetivos institucionales.

1. Socializar el código de ética de la empresa, para que se puedan cumplir las reglas, normas y políticas que se encuentre en dicho código.
2. Para la evaluación de riesgos se sugiere la estrategia de: observación directa, con guías preparadas previamente, donde podemos comparar como se debe realizar los procesos y como se están desarrollando.
3. Hacer una mejora en las actividades de control, para esto deben estar involucrados todos los miembros de la microempresa, de esta manera se asegura que haya un buen funcionamiento.
4. Se recomienda que se documenten y comuniquen, de manera sencilla las deficiencias encontradas, para que sea un control más efectivo, esto se puede dar en una reunión para saber el desempeño de la microempresa.
5. La microempresa necesita un proceso estructural para asegurar que el control interno sea evaluado a fondo oportunamente, por lo cual se recomienda hacer una auditoría.

Aspectos complementarios

Referencias Bibliográficas

Agyapong, D. (2010). Micro, small and medium enterprises' activities, income level and poverty reduction in Ghana - A synthesis of related Literature.

International Journal of Business and Management, 5, 196. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/49586572_Micro_Small_and_Medium_Enterprises_Activities_Income_Level_and_Poverty_Reduction_in_Ghana_-_A_Synthesis_of_Related_Literature/citation/download

Angeles, M. (2017). Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio del Perú: Caso empresa Grupo Mercantil Saenz E.I.R.L– Casma 2017 (ULADECH). Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_SANCHEZ_ADANAQUE_ENID_YAQUE_LINE.pdf?sequence=1

Apaza, M. (2015). *Auditoría Financiera basada en las Normas Internacionales de Auditoría conforme a las NIIF* (Instituto Pacífico S.A.C., Ed.). Breña, Perú.

Auditool. (2015). Sistema de información y comunicación. Comunica externamente - Principio 15 de COSO III. Retrieved from Auditool, Red global de conocimientos de Auditoría y Control interno website: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3256-sistema-de-informacion-y-comunicacion-comunica-externamente-principio-15-de-coso-iii>

Auditool. (2015). Sistema de información y comunicación COSO III. Principio 13. Retrieved from Auditool, Red global de conocimientos de Auditoría y Control interno website: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3194-sistema->

- Baptista, M., Hernández, R., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la Investigación* (5ta edición; I. E. S.A., Ed.). México D.F.
- Cámara de Diputados. Marco Integrado de Control Interno. , Secretaría de la Función Pública § (2014).
- Chavez, M. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio del Perú: caso de la empresa “Los Robles SAC” Chimbote, 2017* (ULADECH). <https://doi.org/1>
- Comite Institucional de Etica en Investigacion. (2019). *Código de Ética para la Investigación*. 1–7.
- Coopers, & Lybrand (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones* (Investigación Instituto de Accountability y Control - IICO, Ed.). Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjw15S-prbpAhWEILkGHaPUDb8Q6AEIJjAA#v=onepage&q=control interno&f=false>
- García, B. (2015). Análisis estructural de las MYPEs y PYMEs. *Quipukamayoc, Revista de La Facultad de Ciencias Contables*, 18(35), 89. Retrieved from <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/3706/2970>
- Gonzabay, D., & Torres, M. (2017). *PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO EN VENTASCORP S.A.* Universidad de Guayaquil.

- González, R. (2013). Marco Integrado de Control Interno . Modelo COSO III - Manual del Participante. *Qualpro Consulting S.C.*, 39. Retrieved from <http://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Hernandez, K. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa Comercial Rosmely - Pomabamba, 2017* (ULADECH). Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3327/CONTROL_INTERNO_SECTOR_COMERCIO_LAZARTE_MACEDO_STHEFANY_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Leiva, D. y D. de C. I. de la C. G. de la R. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Retrieved from file:///C:/Users/REINA/Desktop/TALLER II/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR[1].pdf
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del Control Interno* (Ecoe Edici). Retrieved from <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditoría-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Martínez, M. (2012). *El Control Interno desde la perspectiva del Contador*. 105.
- Melendez, M. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio del Perú: caso de la empresa “Triplay Iquitos SAC”, de Iquitos, 2017* (ULADECH). <https://doi.org/1>
- Melendez, J. (2016). *Control Interno* (Umiversidad Católica Los Angeles de Chimbote, Ed.). Retrieved from http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH_CATOLICA/6
- Melo, P., & Uribe, M. (2017). *PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA EMPRESA SAJOMA S.A.S.*

Pontificia Universidad Javeriana Cali.

- Merino, L. (2014). Caracterización del Control Interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Inversiones Regal S.A. - Chimbote, 2015. ULADECH.
- Molina, J. (2015). *Control Interno y su incidencia en la gestión contable – administrativa de Agro Servicio Comercial Arias, Cantón el Empalme, 2012* (Universidad técnica estatal de Quevedo). Retrieved from <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1066/1/T-UTEQ-0213.pdf>
- Montaño, E. (2017). *Control interno auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo* (Universidad del Valle, Ed.). Retrieved from <https://elibro.net/es/ereader/uladech/129501>
- Obispo, D., & Gonzales, Y. (2015). La caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013.
- Paima, L., & Villalobos, T. (2013). *Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A, caso de estudio: La empresa Autonort Trujillo S.A, realizado en Trujillo, Perú*. UPAO.
- Quillay, P. (2016). *Diseño de un Sistema de Control y Evaluación de Costos al Área de Producción de la Panadería “La Vienesa”, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo* (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Retrieved from <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5911/1/82T00603.pdf>
- Raz, T., & Michael, E. (2001). Uso y beneficios de herramientas para la gestión de riesgos de proyectos. *ELSEVIER*. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0263786399000368?via%3Dihub>

- Rios, M. (2018). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio del Perú: caso empresa Representaciones Urday E.I.R.L. - Casma, 2017. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 77. <https://doi.org/1>
- Sánchez, W. (2017). *Teoría del control: Control, SCI & Auditoría* (Editores Investigar, Ed.). Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=eSejDwAAQBAJ&pg=PA220&dq=autores+sobre+componentes+del+control+interno+coso&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjAt_q8qqntAhVTA9QKHaH6AokQ6AEwBXoECAQQAg#v=onepage&q=autores+sobre+componentes+del+control+interno+coso&f=false
- Sotelo, V. (2016). *Caracterización del sistema de control interno en la Institución educativa parroquial "Santa Rosa de Viterbo" - Huaraz - 2018*. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_SANCHEZ_ADANAQUE_ENID_YAQUE_LINE.pdf?sequence=1
- Toledo, S. (2018). Caracterización del control interno de la oficina de abastecimiento de la unidad de gestión educativa local de Huaraz, 2017 (ULADECH). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7806?fbclid=IwAR12uehm gQ2ocxmSWsXHnEVsmDbfRKNrybcnhCDFEMpfgAtys8y1RqRg-r0>
- Verrando, B. (2014). Caracterización del Control Interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa Restaurant Pollos a la Brasa La Cabaña. Sullana, 2014 (ULADECH). Retrieved from

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/831/CONTROL_INTERNO_LOGISTICA_VERRANDO_CORDOVA_BRUNO_PAOLO.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Vivanco, J. (2017). Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio del Perú: Caso empresa Jolris Servicios Múltiples E.I.R.L. – Satipo 2016. ULADECH.

Yudi, S. (2018). *Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso de la empresa Comercial Vazquez E.I.R.L., Sihuas, 2016.* (ULADECH). <https://doi.org/1>

Anexos

Anexo 1: Cuestionario

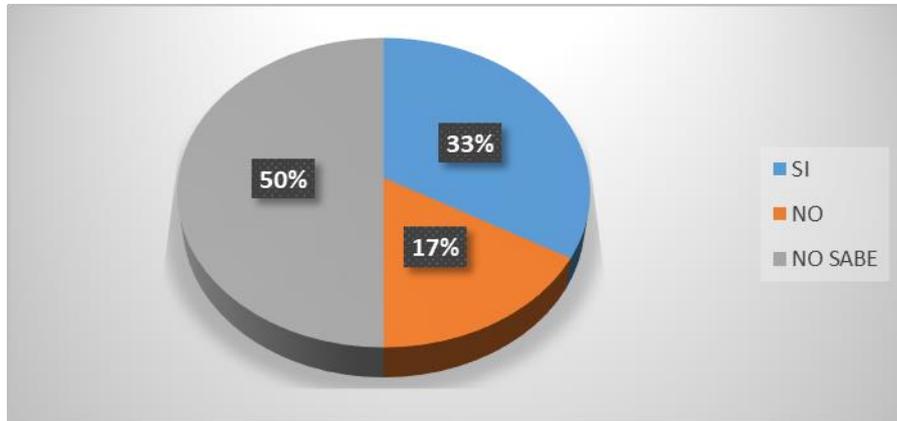
N.º	Preguntas	SI	NO	NO SABE
01	¿La entidad posee con un código de ética?			
02	¿La entidad posee un plan estratégico y operativo para el logro de los objetivos institucionales?			
03	¿La empresa posee un manual organizacional y de funciones?			
04	¿La entidad tiene personal necesario en números, capacidades, conocimientos y práctica para el logro de los objetivos?			
05	¿La entidad da a conocer el grado de cumplimiento que realizan los trabajadores, para el logro de los objetivos institucionales?			
06	¿Existe objetivos específicos que maneje cada área/departamento?			
07	¿La empresa cuenta con mecanismos para identificar los riesgos?			
08	¿Se han establecido acciones necesarias para hacer frente a los posibles riesgos evaluados?			
09	¿Se evalúa el impacto de los cambios en la entidad?			
10	¿La entidad ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales?			
11	¿La entidad utiliza instrumentos de control (softwares) para llevar adecuadamente registros de entrada y salida de mercadería?			
12	¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones?			
13	¿En la entidad cada responsable de las áreas comunica información importante al dueño?			
14	¿Existe una adecuada comunicación e información dentro de la empresa?			

15	¿Su entidad cuenta con mecanismos que obtengan información acerca de las necesidades y nivel de satisfacción de los clientes?			
16	¿Se evalúa y supervisa en forma continua para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades?			
17	¿Las deficiencias detectadas se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomar medidas necesarias para su corrección y cumplimiento?			

Anexo 2: Figuras

Figura 1

La entidad posee con un código de ética

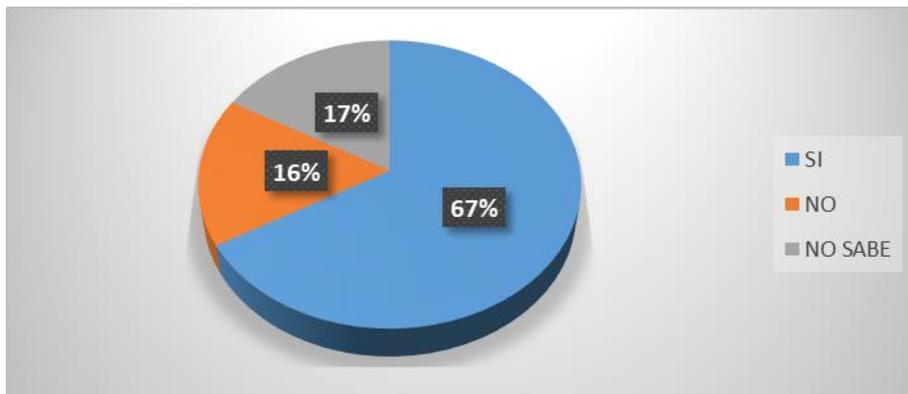


Fuente: Tabla 1

Interpretación: Del 100%, el 50% No sabe de la existencia de un código de ética, el 33% dice que si hay un código de ética y con un 17% dice que no hay un código de ética

Figura 2

La entidad posee un plan estratégico y operativo para el logro de los objetivos institucionales

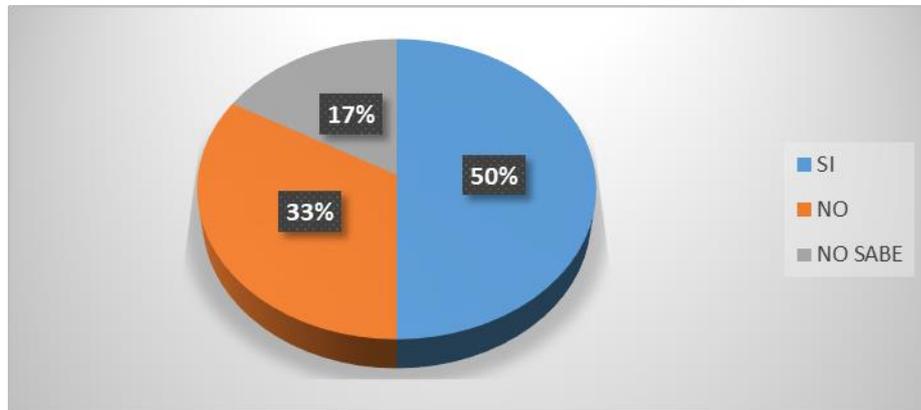


Fuente: Tabla 2

Interpretación: Del 100%, el 67% sabe del plan estratégico y operativo para el logro de los objetivos, 17% no sabe del plan estratégico y operativo para el logro de los objetivos y con un 16% dice que no hay un del plan estratégico y operativo para el logro de los objetivos

Figura 3:

La empresa posee un manual organizacional y de funciones

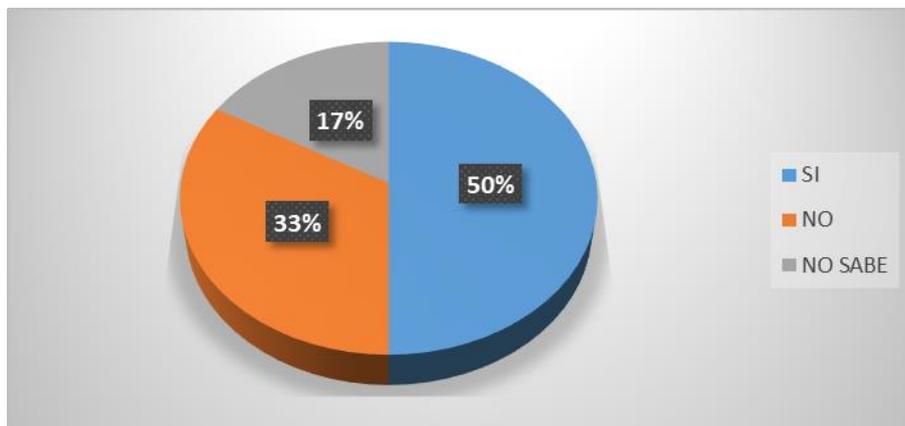


Fuente: Tabla 3

Interpretación: Del 100% igual a 6 encuestados, el 50% dice que la empresa posee un manual organizacional y de funciones, 33% dice que la empresa no posee un manual organizacional y de funciones y con un 17% dice no saber que la empresa posee un manual organizacional y de funciones.

Figura 4:

La entidad tiene personal necesario en números, capacidades, conocimientos y práctica para el logro de los objetivos

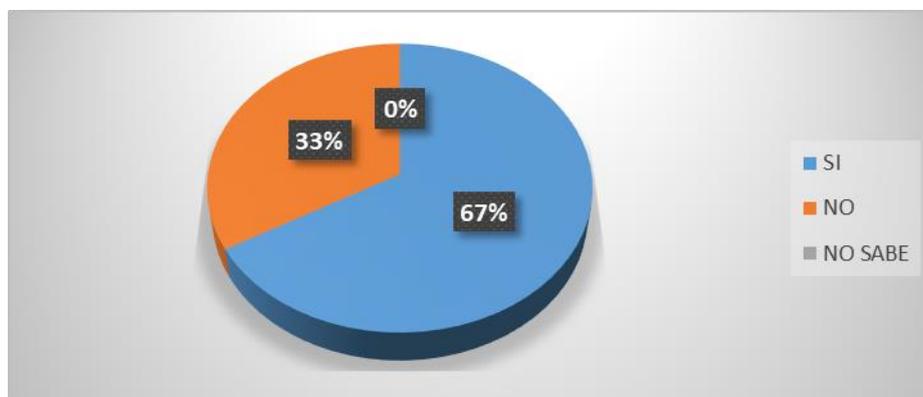


Fuente: Tabla 4

Interpretación: Del 100%, el 50% dice que la entidad tiene personal necesario en números, capacidades, conocimientos y práctica para el logro de los objetivos, 33% dice que la empresa no tiene personal necesario en números, capacidades, conocimientos y práctica para el logro de los objetivos y con un 17% dice no saber que la entidad tiene personal necesario en números, capacidades, conocimientos y práctica para el logro de los objetivos.

Figura 5:

La entidad da a conocer el grado de cumplimiento que realizan los trabajadores, para el logro de los objetivos institucionales

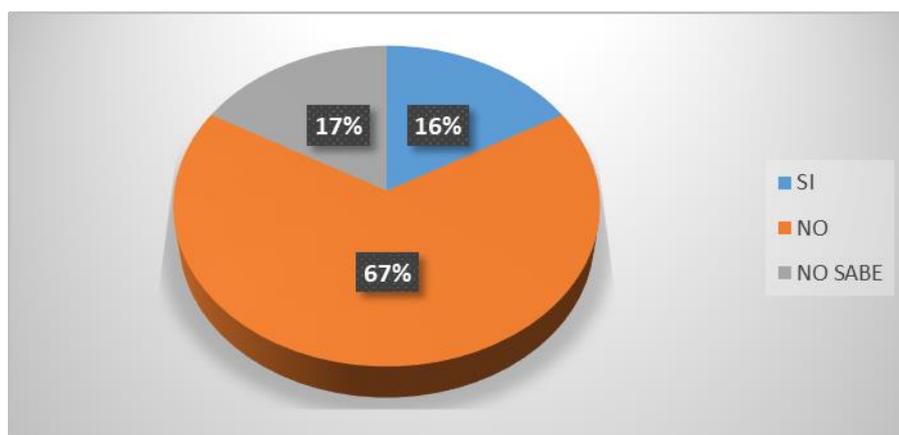


Fuente: Tabla 5

Interpretación: Del 100% encuestados, el 67% dice que la empresa da a conocer el grado de cumplimiento que realizan los trabajadores, para el logro de los objetivos institucionales 33% dice que la empresa no da a conocer el grado de cumplimiento que realizan los trabajadores, para el logro de los objetivos institucionales y con un 0% dice no saber.

Figura 6

Existe objetivos específicos que maneje cada área/departamento

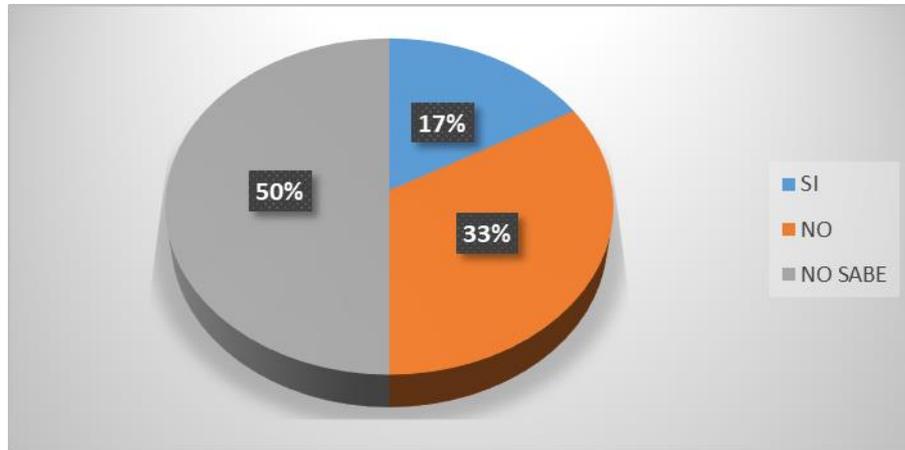


Fuente: Tabla 6

Interpretación: Del 100% igual a 6 encuestados, el 67% dice que no existe objetivos específicos que maneje cada área/departamento 17% no sabe que existe objetivos específicos que maneje cada área/departamento, para el logro de los objetivos institucionales y con un 16% dice que no existe objetivos específicos que maneje cada área/departamento.

Figura 7:

La empresa cuenta con mecanismos para identificar los riesgos

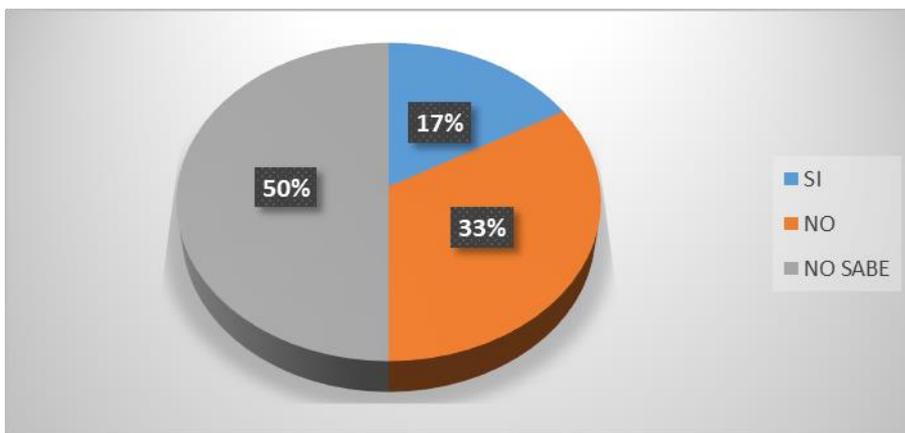


Fuente: Tabla 7

Interpretación: Del 100%, el 50% dice no saber si la empresa cuenta con mecanismos para identificar los riesgos, 33% dice que la empresa no cuenta con mecanismos para identificar los riesgos y con 16% dice la empresa si cuenta con mecanismos para identificar los riesgos.

Figura 8:

Se han establecido acciones necesarias para hacer frente a los posibles riesgos

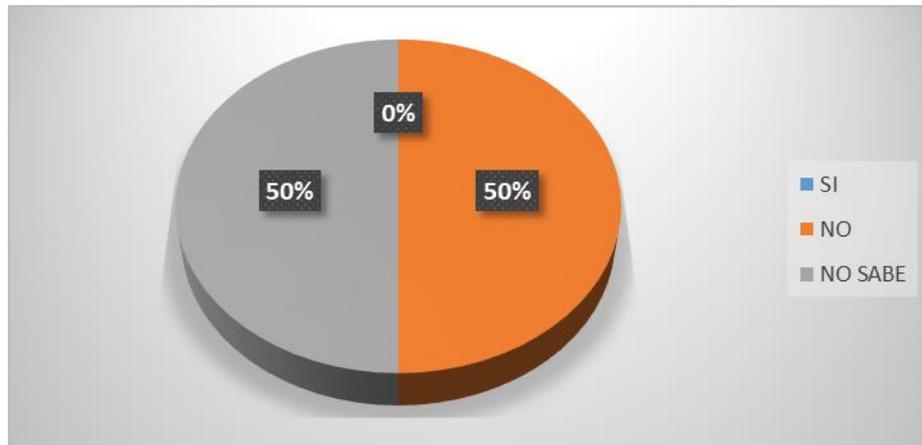


Fuente: Tabla 8

Interpretación: Del 100%, el 50% dice no saber si se han establecido acciones necesarias para hacer frente a los posibles riesgos evaluados, 33% dice que no se han establecido acciones necesarias para hacer frente a los posibles riesgos evaluados y con 17% dice que si se han establecido acciones necesarias para hacer frente a los posibles riesgos evaluados.

Figura 9:

Se evalúa el impacto de los cambios en la entidad

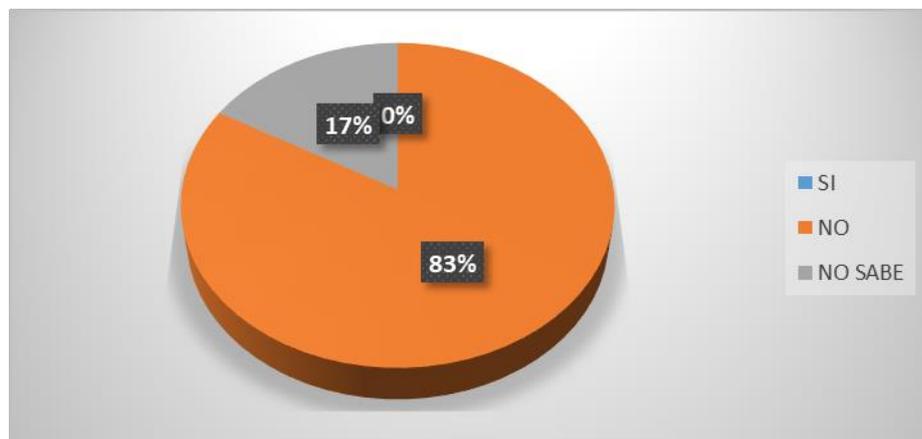


Fuente: Tabla 9

Interpretación: Del 100%, el 50% dice no saber si se evalúa el impacto de los cambios en la entidad, 50% dice que no se evalúa el impacto de los cambios en la entidad 0% dice que si se evalúa el impacto de los cambios en la entidad.

Figura 10:

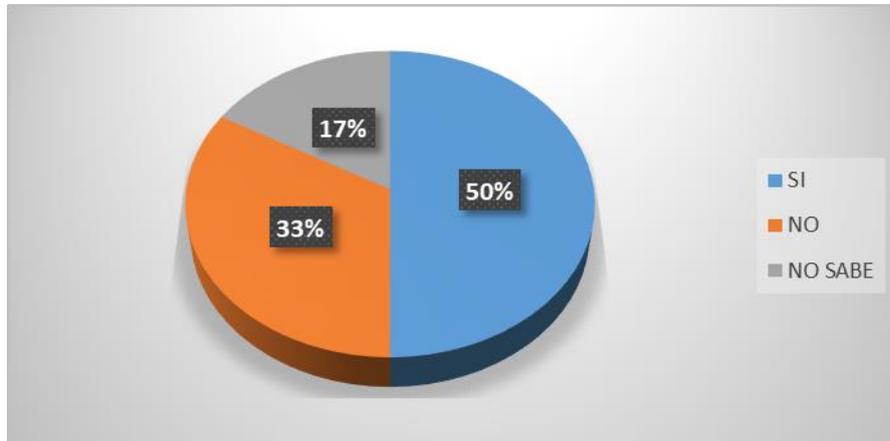
La entidad ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales



Fuente: Tabla 10

Interpretación: Del 100%, el 83% dice que la entidad no ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales, 17% dice que no sabe si la entidad ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos institucionales 0%.

Figura 11: *La entidad utiliza instrumentos de control (softwares) para llevar adecuadamente registros de entrada y salida de mercadería*

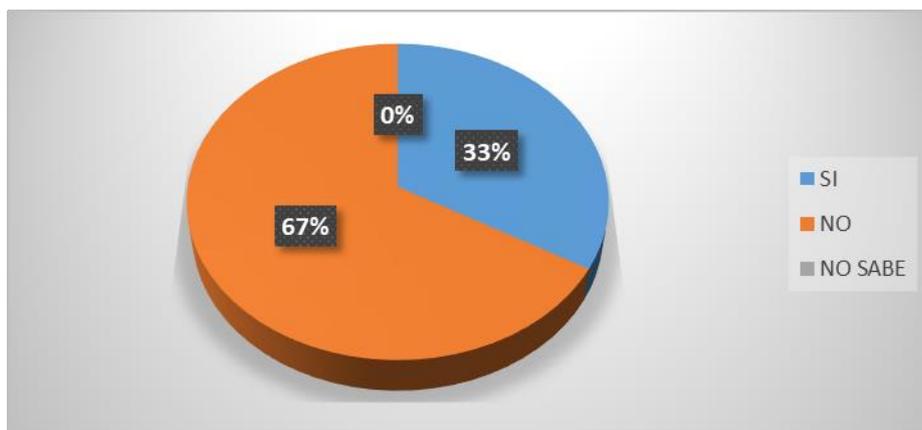


Fuente: Tabla 11

Interpretación: Del 100%, el 50% dice que la entidad utiliza instrumentos de control (softwares) para llevar adecuadamente registros de entrada y salida de mercadería, 33% dice que la entidad no utiliza instrumentos de control (softwares) para llevar adecuadamente registros de entrada y salida de mercadería y el 17% dice no saber.

Figura 12:

Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo con sus funciones

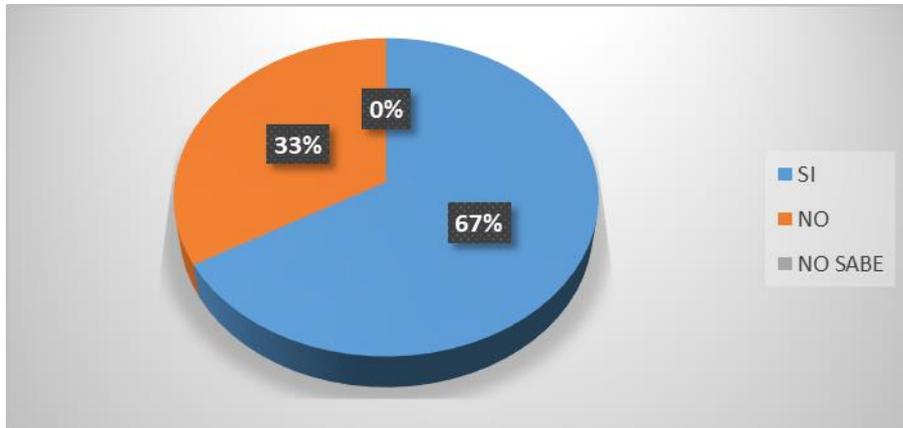


Fuente: Tabla 12

Interpretación: Del 100%, el 67% dice que no se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo con sus funciones, 33% dice que, si se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo con sus funciones y el 0% dice no saber.

Figura 13:

En la entidad cada responsable de las áreas comunica información importante

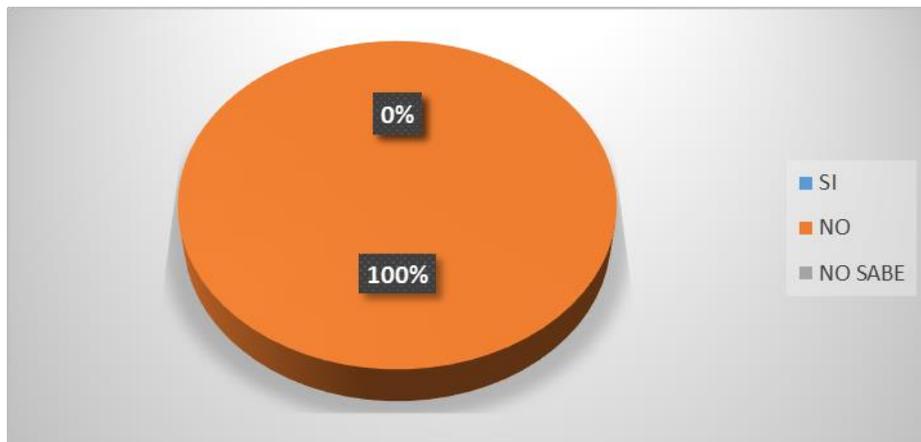


Fuente: Tabla 13

Interpretación: Del 100%, el 67% dice que en la entidad cada responsable de las áreas comunica información importante al dueño, 33% dice en la entidad cada responsable de las áreas no comunica información importante al dueño y el 0% dice no saber.

Figura 14:

Existe una adecuada comunicación e información dentro de la empresa

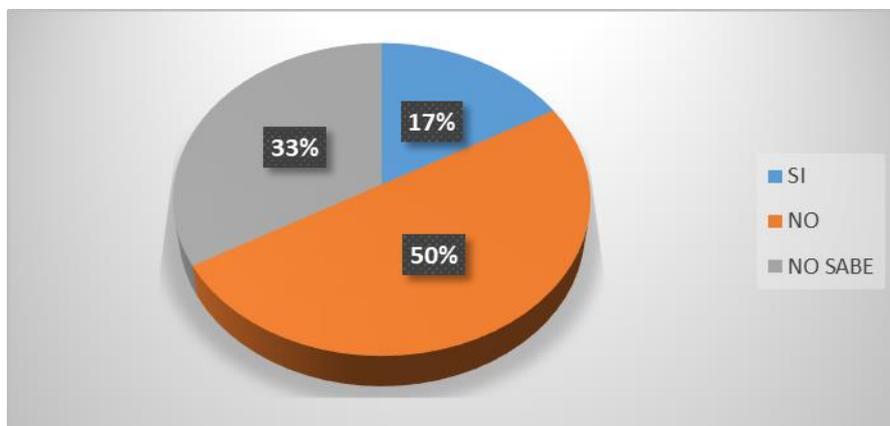


Fuente: Tabla 14

Interpretación: Del 100%, el 100% dice que no existe una adecuada comunicación e información dentro de la empresa, 0% dice que sí y el 0% dice no saber.

Figura 15:

Su entidad cuenta con mecanismos que obtengan información acerca de las necesidades y nivel de satisfacción de los clientes

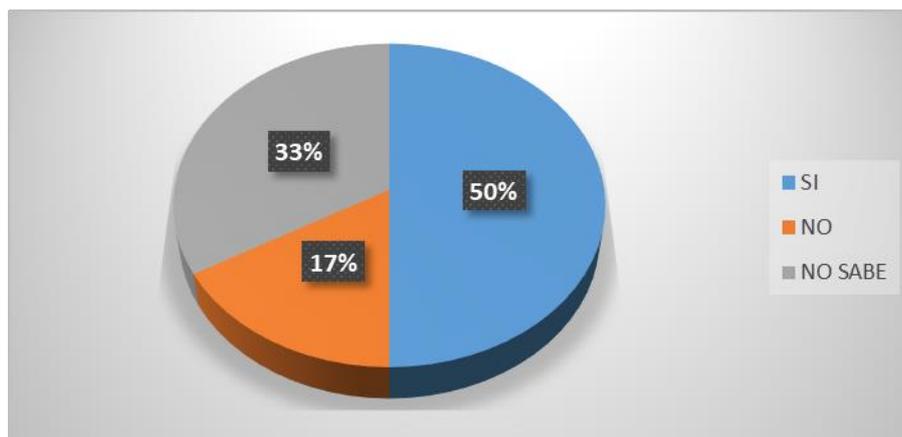


Fuente: Tabla 15

Interpretación: Del 100%, el 50% dice que en la entidad no cuenta con mecanismos que obtengan información acerca de las necesidades y nivel de satisfacción de los clientes, 33% dice no saber en la entidad cuenta con mecanismos que obtengan información acerca de las necesidades y nivel de satisfacción de los clientes y el 17% dice que la entidad si cuenta con mecanismos que obtengan información acerca de las necesidades y nivel de satisfacción de los clientes.

Figura 16:

Se evalúa y supervisa en forma continua para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades

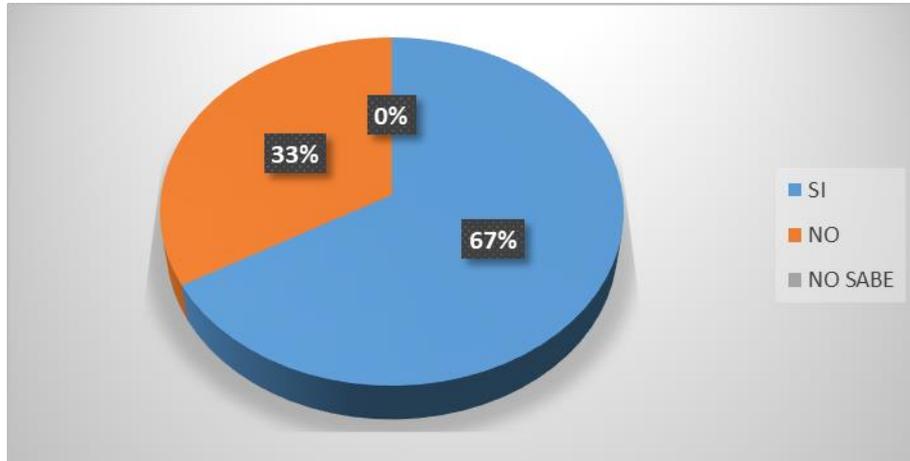


Fuente: Tabla 16

Interpretación: Del 100%, el 50% dice que se evalúa y supervisa en forma continua para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades, 33% dice no saber si se evalúa y supervisa en forma continua para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades y el 17% dice que no se evalúa y supervisa en forma continua para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades.

Figura 17:

Las deficiencias detectadas se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomar medidas necesarias para su corrección



Fuente: Tabla 17

Interpretación: Del 100%, el 67% dice que las deficiencias detectadas se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomar medidas necesarias para su corrección y cumplimiento, 33% dice que las deficiencias detectadas no se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomar medidas necesarias para su corrección y cumplimiento y el 0% dice no saber si las deficiencias detectadas se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de tomar medidas necesarias para su corrección y cumplimiento.

Anexo 3: Evidencias


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA MICRO EMPRESA PANADERA "ORTIZ ROMERO" S.R.L. DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA - HUARAZ, 2020** y es dirigido por **M^{sc}. Francisca Gomez Yezzen**, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

- El propósito de la investigación es: **Determinar las características del control interno de la microempresa Panadera "Ortiz Romero" S.R.L. del distrito de Independencia – Huaraz, 2020.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

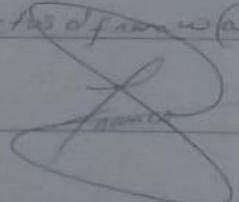
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios electrónicos como correos electrónicos. Si desea, también podrá escribir al correo ci@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Francisco Ortiz Romero

Fecha: 24/09/2020

Correo electrónico: productosofranw@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 