

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA  
MICRO EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO RUBRO  
FERRETERÍAS “VERONICA JULISSA ROQUE  
RODRIGUEZ” DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA -  
HUARAZ, 2020**

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

**AUTOR**

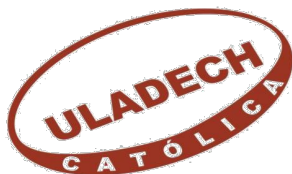
**QUISPE AGUEDO, YILMAR EDSON  
ORCID: 0000-0002-3742-9754**

**ASESOR**

**RUBIO CABRERA, MEDARDO HERMOGENES  
ORCID: 0000-0002-3094-0218**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2020**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA  
MICRO EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO RUBRO  
FERRETERÍAS “VERONICA JULISSA ROQUE  
RODRIGUEZ” DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA -  
HUARAZ, 2020**

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

AUTOR

**QUISPE AGUEDO, YILMAR EDSON  
ORCID: 0000-0002-3742-9754**

ASESOR

**RUBIO CABRERA, MEDARDO HERMOGENES  
ORCID: 0000-0002-3094-0218**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2020**

## **1. TÍTULO DE LA TESIS**

CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL  
CONTROL INTERNO DE LA MICRO EMPRESA DEL SECTOR  
COMERCIO RUBRO FERRETERÍAS “VERONICA JULISSA ROQUE  
RODRIGUEZ” DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA - HUARAZ, 2020

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Quispe Aguedo, Yilmar Edson

ORCID: 0000-0002-3742-9754

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

### **ASESOR**

Rubio Cabrera, Medardo Hermógenes

ORCID: 0000-0002-3094-0218

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

### **JURADO**

Baila Gemin, 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

### **3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

Baila Gemin, Juan Marco

**PRESIDENTE**

---

Yepez Pretell, Nidia Erlinda

**MIEMBRO**

---

Roncal Morales, Ana María del Pilar

**MIEMBRO**

---

Rubio Cabrera, Medardo Hermogenes

**ASESOR**

#### **4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA**

##### **AGRADECIMIENTO:**

**A DIOS**, por la vida y la salud en estos tiempos difíciles, guiando mis pasos con sabiduría, para así poder cumplir mi metas personales y profesionales

##### **DEDICATORIA:**

**A mis padres**, por ser mi fuente de fortaleza y ganas de superarme como persona y profesional.

**A mi amada esposa**, por ser quien me apoya y anima a lograr mis objetivos, sin importar los obstáculos que enfrente.

**Al Dr. Juan de Dios Suárez**

**Sánchez**, docente que me inspiró a desarrollar el presente trabajo de investigación, quien, con sus conocimientos y experiencias brindadas, supo encaminarme en el vasto universo de la investigación.

## 5. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características de los factores relevantes del control interno de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020. La investigación fue de tipo no experimental, retrospectivo, de nivel descriptivo; para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario de 22 interrogantes aplicado a 5 trabajadores de la micro empresa; obteniendo los siguientes resultados: respecto al Objetivo específico 1: del 100% de encuestados, el 80% respondió que no se ha implementado de manera adecuada el componente "Entorno de Control"; respecto al Objetivo específico 2: del 100% de encuestados, el 40% afirmó que no se ha implementado de manera adecuada el componente “Evaluación de Riesgos”. Respecto al Objetivo Específico 3: del 100% de encuestados, el 80% afirmó que no se ha implementado correctamente el componente “Actividades de Control”. Respecto al objetivo específico 4: del 100% de encuestados, el 20% respondió que no se ha implementado adecuadamente en la empresa el componente “Información y Comunicación” del Sistema de Control Interno. Respecto al objetivo específico 5: del 100% de encuestados, el 40% respondió que no se ha implementado adecuadamente el componente “Actividades de Supervisión”. Finalmente se concluyó que: En la empresa caso de estudio, cuenta con un sistema de control interno diseñado, sin embargo, presenta deficiencias importantes en tres de sus componentes: Entorno de Control, Actividades de Control, Información y Comunicación, que urgen subsanar.

**Palabras clave:** Control Interno, Componente, micro empresa.

## ABSTRACT

The present research work had as general objective: Describe the characteristics of the relevant factors of the internal control of the micro enterprise in the commercial sector, hardware stores "Veronica Julissa Roque Rodriguez" of the district of Independence - Huaraz, 2020. The investigation was of type not experimental, retrospective, descriptive level; To collect the information, the survey technique was used through a questionnaire of 22 questions applied by 5 workers of the micro-enterprise; obtaining the following results: regarding Specific Objective 1: of 100% of respondents, 80% responded that the "Control Environment" component has not been adequately implemented; regarding Specific Objective 2: of 100% of respondents, the 40% affirmed that the "Risk Assessment" component has not been adequately implemented. Regarding Specific Objective 3: of 100% of those surveyed, 80% affirmed that the "Control Activities" component has not been implemented correctly. to the specific objective 4: of the 100% of respondents, 20% responded that the "Information and Communication" component of the Internal Control System has not been properly implemented in the company. Regarding specific objective 5: of 100% of those surveyed, 40% answered that the component "Supervision Activities" has not been adequately implemented. Finally, it was concluded that: In the case study company, it has a designed internal control system, however, it presents important deficiencies in three of its components: Control Environment, Control Activities, Information and Communication, which urgently needs to be corrected.

**Keywords:** Internal Control, Component, micro enterprise.



## 6. CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	iii
2. Equipo de trabajo .....	iv
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	v
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria .....	vi
5. Resumen y abstract.....	vii
6. Contenido.....	ix
7. Índice de tablas.....	xi
I. Introducción .....	1
II. Revisión de la literatura .....	11
2.1 Antecedentes.....	11
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	15
III. Hipótesis.....	25
IV. Metodología.....	25
4.1 Diseño de la investigación .....	25
4.2 Población y muestra .....	27
4.3 Definición y operacionalización de variables .....	29
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
4.5 Plan de análisis .....	31
4.6 Matriz de consistencia .....	32
4.7 Principios éticos .....	34
V. Resultados.....	36
5.1 Resultados.....	36

<b>4.1 Análisis de los resultados.....</b>	<b>42</b>
<b>VI. Conclusiones .....</b>	<b>47</b>
<b>6.1 Conclusiones .....</b>	<b>47</b>
<b>6.2 Recomendaciones .....</b>	<b>49</b>
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>50</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>54</b>

## 7. ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> En la empresa existe compromiso con los valores éticos y la integridad .....	<b>36</b>
<b>Tabla 2:</b> El concejo de administración de su empresa, demuestra independencia para efectuar la supervisión del sistema de control interno .....	<b>36</b>
<b>Tabla 3:</b> La administración de la empresa establece estructura, responsabilidad y autoridad, en la supervisión del Sistema de Control Interno .....	<b>36</b>
<b>Tabla 4:</b> La organización demuestra objetividad para captar, potenciar y retener a personal competente para el desarrollo de sus funciones .....	<b>37</b>
<b>Tabla 5:</b> En la empresa se ha definido las responsabilidades del personal que ocupa los diferentes cargos en la organización para el logro de los objetivos .	<b>37</b>
<b>Tabla 6:</b> Cree Ud. que se ha implementado de manera adecuada el componente "Entorno de Control" del Sistema de Control Interno en la empresa .....	<b>37</b>
<b>Tabla 7:</b> En su empresa se definen con claridad los objetivos importantes e identifican los riesgos relacionados .....	<b>38</b>
<b>Tabla 8:</b> La empresa identifica y analiza los riesgos, para luego gestionarlos y lograr la consecución de sus objetivos.....	<b>38</b>
<b>Tabla 9:</b> La organización estima el riesgo de fraude en el logro de sus objetivos.....	<b>38</b>
<b>Tabla 10:</b> En la empresa se identifica y evalúa los cambios relevantes que podrían afectar al sistema de control interno .....	<b>38</b>

<b>Tabla 11:</b> Cree Ud., que se ha implementado de manera adecuada el componente “Evaluación de Riesgos” del sistema de control interno en la empresa .....	<b>39</b>
<b>Tabla 12:</b> La empresa determina y desarrolla actividades de control para la mitigación de los riesgos.....	<b>39</b>
<b>Tabla 13:</b> En la empresa, se define y desarrolla actividades de control sobre la tecnología.....	<b>39</b>
<b>Tabla 14:</b> En la organización, se ejecutan actividades de control a través de políticas y procedimientos .....	<b>40</b>
<b>Tabla 15:</b> Considera Ud., que se ha implementado correctamente el componente “Actividades de Control” del Sistema de Control Interno en la empresa .....	<b>40</b>
<b>Tabla 16:</b> La empresa maneja información selecta y de calidad para beneficiar el funcionamiento del sistema de control interno .....	<b>40</b>
<b>Tabla 17:</b> Se comunica oportunamente la información pertinente al sistema de control interno de la empresa.....	<b>40</b>
<b>Tabla 18:</b> La empresa da a conocer a los grupos de interés externos, la información oportuna del sistema de control interno.....	<b>41</b>
<b>Tabla 19:</b> Considera Ud., que se ha implementado adecuadamente en la empresa el componente “Información y Comunicación” del Sistema de Control Interno .	<b>41</b>
<b>Tabla 20:</b> Se realiza evaluaciones periódicas y/o autónomas para determinar el apropiado funcionamiento de los componentes del sistema de control interno en la empresa .....	<b>41</b>

**Tabla 21:** En la empresa se evalúa y notifica las deficiencias de control interno al personal responsables ..... **42**

**Tabla 22:** Cree Ud., que se ha implementado adecuadamente el componente “Actividades de Supervisión” del Sistema de Control Interno en la empresa.. **42**

## I. Introducción

En Colombia, precisamente en la ciudad de Cartagena, capital del departamento de Bolívar se ha logrado determinar que solo un tercio de las micro y pequeñas empresas, llevan un control adecuado de su gestión (Navarro, 2017 citado por Murga, 2019 ).

En Ecuador, se determinó que el control interno en las pymes de dicho país, juegan un rol importante, debido a que disminuyen las deficiencias y debilidades que pudieran presentarse en los sistemas dentro de la organización. Por tanto, se ha hecho necesario que los directivos de todas las empresas tomen conciencia de lo importante que es contar con el control interno, ya que posibilita un adecuado desenvolvimiento de las operaciones, que guardan concordancia con los objetivos trazados (Chávez y Morillo, 2018 citado por Murga, 2019).

En el Perú, al mes de mayo del 2020 existen aproximadamente más de 18 mil puntos de venta de ferreterías a nivel nacional, las mismas que generan un aproximado de 55 mil puestos de trabajo (PerúRetail, 2020).

El desarrollo del rubro ferretero se encuentra directamente relacionado con el sector de la construcción, en el que se distinguen dos lados, el formal e informal. En tal sentido, es necesario señalar, que uno de los principales problemas que presentan las empresas de este rubro, es precisamente que no disponen de un sistema de control interno debidamente implementado, además personal no capacitado, con desconocimiento de sus responsabilidades para el desarrollo de su trabajo, así como el área de inventarios de muchas empresas de este sector, no cuentan con políticas para identificar los riesgos internos y externos (Tineo, 2019).

En la ciudad de Piura, la problemática para el micro y pequeño empresario del rubro ferretero, radica, en la poca habilidad para el manejo y control de sus inventarios. Dicho esto, es imprescindible de que las empresas, de esta parte del Perú cuenten con adecuados controles administrativos. Asimismo se ha podido identificar, de que la mayoría de empresas ferreteras ubicadas en zonas de expansión urbana, generan gran demanda, por tanto necesitan ser abastecidas; ante esta necesidad, surge la importancia de tener controles de inventarios eficientes y eficaces, con la finalidad de que dichas empresas, no caigan en quiebra y vean mermada su inversión en gran medida (Gonza, 2016).

En Pomabamba, se han presentado deficiencias en las micro empresas del rubro ferretero, a causa de la falta de control interno, pues no tendrían en claro los beneficios del mismo, como la identificación de las áreas deficientes, establecimiento de medidas correctivas de las actividades realizadas por determinadas áreas en donde se encontraron deficiencias, obtención de información de los planes, medición de la eficacia de las políticas aplicadas por la microempresa, reducción de costo y ahorro de tiempo. En consecuencia, implementando un control interno adecuado en las micro empresas, se reducen los gastos y la pérdida de tiempo, originando un incremento en los ingresos de las micro empresas ferreteras de la provincia de Pomabamba (Jaramillo, 2018).

La ciudad de Chimbote, económicamente se ha convertido en una de las más dinámicas del Perú, esto debido a la comercialización de materiales, herramientas y equipos que se vende en las ferreterías, en diversos puntos de la ciudad. Sin embargo, este hecho ha generado que las empresas tengan la necesidad de prestar mayor atención en la planificación y control de sus inventarios, siendo esto fundamental, ya

que es bien sabido, que si hay un buen control interno y su aplicación es eficiente, se estaría garantizando la perdurabilidad de las empresas, sin importar su naturaleza (Ríos, 2018).

Por otro lado, la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez”, ubicada en el distrito de independencia, Huaraz; se dedica entre otros, a la venta al por mayor de materiales de construcción y artículos de ferretería en general, con clientes principalmente en la ciudad de Huaraz.

Entre lo más resaltante que podemos mencionar, es que la mype cuenta con una estructura organizacional, que hay que mejorarla dirección no está asumiendo responsabilidades de supervisión, no se están aplicando políticas para mejorar la competitividad y retención del personal, confusión en el cumplimiento de responsabilidades por parte del personal, entre otros.

Realizando un diagnóstico rápido de la empresa, se pudo evidenciar que carece de un sistema de control interno. En cuanto a su ambiente de control, existe compromiso con la integridad y práctica de valores, que sin embargo hay que fortalecer; pese a que no hay un código de ética sí se pudo observar la práctica de valores éticos; una estructura organizacional que hay que mejorar, en ese sentido el organigrama no es tomado en cuenta a la hora de cumplir las funciones, ocasionando confusión en el cumplimiento de responsabilidades por parte del personal, ya que no se cuenta con un manual de organización y funciones, además poca competencia profesional, puesto que al ser un negocio familiar, quienes laboran no necesariamente cuentan con el perfil requerido para ejercer el cargo que desempeñan, también la administración de los recursos humanos se realiza de manera incipiente, no



existiendo políticas implementadas que permitan una adecuada administración de los recursos humanos.

Respecto a la evaluación de riesgos en la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez”, se pudo verificar que la empresa no cuenta con un plan de administración de riesgos, así como la identificación, valoración y respuesta a los mismos; siendo este, un aspecto en el que la empresa debe mejorar, en aras de lograr mejores resultados en el corto, mediano y largo plazo.

En cuanto al factor actividades de control, la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez”, no está poniendo en práctica la segregación de funciones, así como no hay un control adecuado sobre el acceso a los recursos o archivos, situación que ya ha traído problemas, puesto que se han extraviado documentos importantes para la organización; de otro lado las rendiciones de cuentas no se están realizando en los plazos fijados previamente, así como no se está realizando un evaluación del costo beneficio; deficiente control de inventarios, falencias en el control de operaciones, inadecuadas políticas de compra y venta, poca capacitación del personal de ventas.

Respecto al factor información y comunicación, la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez”, no recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones en forma oportuna, así como no existen mecanismos para recabar información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los clientes.

En cuanto al factor de monitoreo, en la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez”, no se están desarrollando

supervisiones periódicas, que permitan detectar las deficiencias a tiempo, ocasionando por ejemplo que no se pueda planificar, organizar y controlar eficazmente los procesos operativos en dicha micro empresa.

De continuar la situación descrita, la empresa corre el riesgo de no cumplir sus objetivos, no lograría la eficiencia y eficacia en sus operaciones, tampoco el cumplimiento de normas y demás regulaciones, y suficiencia y confiabilidad de la información financiera; así como no podría prevenir riesgos tales como fraudes, desviación de ingresos, así como la protección de sus recursos. Ante la falta de capacitación del personal de ventas, en temas relacionados al giro del negocio de la empresa, el servicio brindado a los clientes no sería el esperado, ocasionando la disminución en las ventas y la pérdida clientes antiguos y potenciales.

Por lo tanto, es necesario implementar un sistema de control interno adecuado en la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez”, que sea eficaz permitiendo el logro de los objetivos trazados por la organización, así como la reducción de los riesgos. Es necesario fortalecer el ambiente de control de la empresa, mediante la implementación de manuales de procedimientos, código de ética, estructura organizacional, manual de organización y funciones, adopción de políticas para la administración de los recursos humanos, diseño de un plan de administración de riesgos, segregación de funciones, control adecuado sobre el acceso a los recursos o archivos, evaluación del costo beneficio, control de operaciones, políticas de compra y venta, capacitación al personal de ventas, gestionar mecanismos para el logro de información analítica, financiera y operativa que permita a la micro empresa tomar decisiones en forma oportuna, también aplicar técnicas e instrumentos para recabar información externa sobre las

necesidades y el nivel de satisfacción de los clientes, así como planes para el desarrollo de supervisiones periódicas, que permitan detectar las deficiencias a tiempo. Cabe indicar, que todo ello se logrará con la participación, comunicación efectiva y compromiso de todo el personal que labora en la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez”.

Frente a lo mencionado, se plantea el siguiente problema de investigación:  
¿Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020?

Para responder a la problemática planteada, se propone el objetivo general:  
Describir las características de los factores relevantes del control interno de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020; y los objetivos específicos:

1. Describir las características del ambiente de control de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020.
2. Describir las características de la evaluación de riesgos de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020.
3. Describir las características de las actividades de control de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020.

4. Describir las características de la información y comunicación de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020.

5. Describir las características del monitoreo de la micro del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020.

Por otro lado, el presente estudio se justificó desde tres aspectos fundamentales:

Teóricamente, porque permitió organizar pertinentemente la información existente respecto al control interno, extraída de diversas teorías, modelos y puntos de vista desarrollados por diferentes autores e investigadores; también generó un nuevo conocimiento acerca de la situación en la que se encuentra la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez”, y planteamos alternativas de solución a los problemas relacionados con su control interno, correspondiendo a la empresa en cuestión, poner en práctica o no, las posibles soluciones que propondremos. Una fortaleza fue la disponibilidad de una gran biblioteca virtual, a cargo de nuestra universidad y potentes buscadores académicos, los cuales darán el respaldo suficiente a la presente investigación.

Así mismo, el estudio encontró su justificación práctica, porque permitió a la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez”, en caso de poner en práctica las alternativas de solución que le propusimos, solucionar los problemas prácticos relacionados con su control interno y que a través de la toma de decisiones serán subsanados; además la investigación fue importante porque formará parte del acervo bibliográfico de nuestra universidad,

sirviendo como fuente de información para futuras investigaciones, también nos permitirá la obtención del grado académico de bachiller, que será un paso importante dentro de nuestra formación profesional.

Por otro lado, la investigación se justificó metodológicamente, porque permitió la construcción de instrumentos de medición, en nuestro caso, el cuestionario relacionado al control interno y a sus factores relevantes.

Finalmente, el estudio fue viable, porque se contó con los recursos humanos (equipo de investigación: investigador, asesor y jurado), económicos (gastos que estarán a nuestro alcance), materiales y logísticos (laptop, internet, biblioteca virtual, TURNITIN), necesarios para desarrollar el trabajo de investigación desde el inicio hasta su culminación, sin mayores dificultades.

De la aplicación del instrumento de recolección de datos y su análisis correspondiente, se obtuvieron los siguientes resultados: respecto al Objetivo Específico 1: Del 100% igual a 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 20% afirmó que se ha implementado de manera adecuada el componente "Entorno de Control" del Sistema de Control Interno en la empresa; mientras que el 80% respondió que no; respecto al Objetivo Específico 2: Del 100% igual a 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 60% considera que sí se ha implementado de manera adecuada el componente "Evaluación de Riesgos" del sistema de control interno en la empresa; mientras que el 40% afirmó que no. Respecto al Objetivo Específico 3: Del 100% equivalente a 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 20% afirmó que se ha implementado correctamente el componente "Actividades de Control" del Sistema de Control Interno en la empresa; mientras que el 80% respondió que no. Respecto al Objetivo

Específico 4: Del 100% representado por 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 20% respondió que se ha implementado adecuadamente en la empresa el componente “Información y Comunicación” del Sistema de Control Interno; mientras que el 80% afirmó que no. Respecto al Objetivo Especifico 5: Del 100% igual a 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 60% respondió que se ha implementado adecuadamente el componente “Actividades de Supervisión” del Sistema de Control Interno en la empresa; mientras que el 40% afirmó que no. De los resultados obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones: respecto al objetivo general: la microempresa caso de estudio, cuenta con un sistema de control interno diseñado, sin embargo, presenta deficiencias importantes en tres de sus componentes: Entorno de Control, Actividades de Control, Información y Comunicación, que urgen subsanar; respecto al primer objetivo: Se ha determinado que en la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020 no existe compromiso con los valores éticos y la integridad. Por otro lado, afirmó que la organización no demuestra objetividad para captar, potenciar y retener a personal competente para el desarrollo de sus funciones. Finalmente, se concluye que en la empresa caso estudio, no se ha implementado de manera adecuada el componente "Entorno de Control” del Sistema de Control Interno. Respecto al segundo objetivo: Se ha determinado que en la empresa caso de estudio se definen con claridad los objetivos importantes e identifican los riesgos relacionados. Así mismo se determinó que en la empresa no se identifica ni analiza los riesgos, para luego gestionarlos y lograr la consecución de sus objetivos. Finalmente, se determinó que en la empresa caso de estudio sí se ha implementado de manera adecuada el componente “Evaluación de Riesgos” del sistema de control

interno. Respecto al tercer objetivo: Se ha determinado que en la empresa caso de estudio no se ejecutan actividades de control a través de políticas y procedimientos. Finalmente se determinó que en la organización no se ha implementado correctamente el componente “Actividades de Control” del Sistema de Control Interno. Respecto al cuarto objetivo: Se ha determinado que la empresa no da a conocer a los grupos de interés externos, la información oportuna del sistema de control interno. Finalmente se determinó que no se ha implementado adecuadamente en la empresa el componente “Información y Comunicación” del Sistema de Control Interno. Respecto al quinto objetivo: Se ha determinado que en la empresa caso de estudio no se realiza evaluaciones periódicas y/o autónomas para determinar el apropiado funcionamiento de los componentes del sistema de control interno. Finalmente se determinó que sí se ha implementado adecuadamente el componente “Actividades de Supervisión” del Sistema de Control Interno en la empresa.

## **II. Revisión de la literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

Briones & Gavilanez (2019) en su tesis titulada: Manual de procedimientos para el control de inventarios en la ferretería Del Artesano de la ciudad de Guayaquil, tuvo como objetivo general: diseñar un manual de procedimientos que servirá de herramienta útil a los lineamientos, procedimientos y funciones para reducir los problemas de organización detectados; la metodología fue desarrollada bajo los enfoques cualitativo y cuantitativo; el enfoque cualitativo, fue de tipo estudio de caso y el enfoque cuantitativo, fue de nivel descriptivo, su población estuvo conformada por doce (12) personas: 10 empleados, la dueña de la ferretería y un contador externo, el instrumento utilizado para el recojo de la información fue el cuestionario, compuesto por nueve(9) ítems, finalmente concluyeron que: la ferretería no presentaba la misión, visión, los procesos, funciones y lineamientos que se deben cumplir para lograr un mejor control de la ferretería.

Martínez y Rocha (2019) en su trabajo de investigación titulado: Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete-Córdoba, señaló como objetivo general: Implementar un sistema de control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete –Córdoba; asimismo la investigación fue de tipo descriptiva exploratoria, con una población de análisis que fue la Ferretería Benjumea & Benjumea y cuya muestra estuvo conformada por todos los inventarios, procedimientos y manuales de funciones de los encargados de realizar los procesos de inventarios de la empresa Ferretería



Benjumea & Benjumea. Finalmente, el estudio concluyó que: Con la implementación del control de inventario se logró que la empresa tuviera mayor claridad sobre la mercancía con que se cuenta y asimismo esto le permitió tomar las decisiones de manera oportuna.

### **2.1.2. Nacionales**

Ponce (2018) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa “Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C”. – Tingo María, 2017, tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa “Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C.” – Tingo María, 2017, la investigación fue descriptiva – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y la entrevista, el instrumento fue fichas bibliográficas y el cuestionario, finalmente la investigación llegó a la siguiente conclusión: el control interno es una herramienta que contribuye a la mejora de toda empresa; puesto que este permite que se elaboren e implementen manuales, reglamentos y disposiciones los cuales contienen las políticas de la empresa y generan control en las diferentes áreas de las empresas, previniendo y detectando errores y fraudes, proporcionando de esta manera información oportuna, veraz, confiable, fidedigna para la toma de decisiones. Además; permite optimizar el uso de los recursos económicos y financieros de la empresa en estudio, posibilitando el cumplimiento de sus objetivos y a la vez mejorando la rentabilidad de la empresa en todos sus ámbitos.

Tineo (2019) en su investigación que lleva por título: Propuestas de mejora del control interno de inventario de la empresa ferretería Luis Enrique Borrero Pulache E. I. R. L. Piura-2018, tuvo como objetivo general: Identificar los factores relevantes del control interno de inventarios que mejoren las posibilidades de la empresa “Ferretería Luis Enrique Borrero Pulache”, Piura, año 2018, el diseño de investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, su población correspondió a las empresas del sector de estudio y la muestra se tomó de la empresa ferretería Luis Enrique Borrero Pulache, su instrumento fue un cuestionario que constó de 34 preguntas las cuales fueron aplicadas a 3 trabajadores de dicha empresa. Finalmente concluyó que: en el control interno de inventarios de la empresa “Ferretería Luis Enrique Borrero Pulache” no se ha implementado ningún sistema de control interno por lo cual no se ha aplicado ninguna medida de seguridad necesaria para las existencias.

### **2.1.3. Regionales**

Ríos (2018) en su tesis titulada: El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso ferretería y servicios SAN ELOY S.R.L.- Chimbote, 2017, tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión de inventario de la micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Ferretería y Servicios SAN ELOY S.R.L.- Chimbote, 2017, la investigación fue de diseño no experimental-bibliográfico-documental y de caso, por tal razón no hubo población, tampoco muestra; para el recojo de la información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario de 25 preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa, a través de la técnica de entrevista. Finalmente concluyó que: el control interno no está

influyendo en la gestión de inventario por lo que generalmente la empresa no cuenta con un diseño de sistema de control interno de manera formal; si aplicamos un componente de control interno podría influenciar una buena gestión de inventario con un control interno eficiente y eficaz para el cumplimiento de sus objetivos trazados y el buen uso de sus recursos.

Jaramillo (2018) en su investigación que lleva por título: El control interno y su incidencia en la gestión financiera en las MYPES en el rubro ferreterías de la provincia de Pomabamba, 2016, fijó como objetivo general: Determinar la incidencia del control interno en la gestión financiera en las Mypes en el rubro ferreterías de la provincia de Pomabamba en el 2016, el tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo nivel descriptivo; diseño descriptivo simple no experimental de corte transversal, la población muestral estuvo conformada por 16 propietarios y/o administradores de las Mypes de ferreterías, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario estructurado, dicho estudio concluyó que: se ha determinado la incidencia del control interno en la gestión financiera en las Mypes en el rubro ferreterías de la provincia de Pomabamba en el 2016; el 63% indicó que en la micro empresa cumplen con el objetivo de eficacia de las operaciones y el 75% afirmó que en su micro empresa aplicaban indicadores de rentabilidad.

#### **2.1.4. Locales**

Gala (2018) en su investigación que lleva por título: sistema de control interno operativo y la rentabilidad de las empresas ferreteras de Huaraz, 2017, tuvo como objetivo general: Determinar si el sistema de control interno operativo influye en la rentabilidad de las empresas ferreteras de Huaraz, 2017, así mismo la

investigación fue descriptiva, aplicada, no experimental, transversal, que utilizó la técnica de la encuesta y análisis documental, como instrumentos utilizó la ficha de análisis documental y el cuestionario, teniendo como población a 48 empresas ferreteras del Distrito de Huaraz, llegó a la conclusión que: existe influencia negativa del sistema de control interno operativo en la rentabilidad de las empresas ferreteras de Huaraz.

Huayascachi (2019) en sus tesis que lleva por título: El Control Interno y su Influencia en la Gestión de Inventarios de la Empresa Ferretería Comercial Peruana E.I.R.L – Huaraz, 2019, tuvo como objetivo general: Identificar la influencia del control interno en la gestión de inventarios de la Empresa Ferretería Comercial Peruana E.I.R.L - Huaraz, 2019, la metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, alcance explicativo, de diseño no experimental-transversal y tipo causal. Asimismo, la muestra de la población fue censal considerando a 30 empleados de la entidad en estudio, el instrumento de recolección de datos que se empleó fue el cuestionario. Finalmente, la investigación llegó a la siguiente conclusión: el control interno influye en la gestión de inventarios.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.2. Teoría del control interno**

#### **2.2.2.1. Modelo de control interno del Committe of Sponsoring Organization (COSO 2013)**

En el año 2013 el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, más conocido como COSO, puso en vigencia la versión actualizada del Internal Control – Integrated Framework (Control interno – Estructura conceptual integrada), traducido al castellano como el Marco integrado de control interno, el

mismo que posibilitaría a las organizaciones implementar y evaluar sus sistemas de control interno, de manera eficiente y eficaz (Meléndez, 2016).

Entre las bondades del modelo coso, se puede mencionar el hecho de que brinda una estructura común, para el establecimiento del sistema de control interno en cualquier empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados por la organización (Meléndez, 2016).

Asimismo, considera tres objetivos fundamentales: operativos, informativos y cumplimiento (Meléndez, 2016).

El modelo COSO se estructura en base a cinco componentes: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión o monitoreo (Meléndez, 2016); y diecisiete principios basados en los componentes del control interno.

#### **2.2.2.2. Definición de control interno según el Committe of Sponsoring**

##### **Organization (COSO 2013)**

De acuerdo al COSO del año 2013, el control interno viene a ser un proceso llevado a cabo por la alta dirección, el concejo de administración y demás personal que labora en la organización, concebido con la finalidad de otorgar un grado de razonabilidad respecto al logro de objetivos relacionados con la información, las operaciones y el cumplimiento de la empresa (Meléndez, 2016).

La definición mencionada anteriormente, refleja ciertos conceptos fundamentales, en el sentido que el control interno, está direccionado a lograr objetivos en diversas categorías, vale decir operaciones, información y cumplimiento. De otro lado, el control interno es un proceso que comprende tareas y actividades continuas, por ende, es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí

mismo. Sin embargo lo mencionado anteriormente, no abarca todas las dimensiones del control interno, es así que podemos mencionar, que el control interno es efectuado por personas, esto quiere decir no se trata solo de políticas, manuales, sistemas y formularios, sino de personas y el conjunto de acciones que ejecutan en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno, brindando la capacidad de proporcionar una seguridad razonable (mas no una seguridad absoluta), a la alta dirección de la empresa, además el control interno es adaptable a la estructura de toda empresa (Meléndez, 2016).

### **2.2.2.3. Definición del control interno**

El control interno se puede definir como el proceso llevado a cabo por el personal de una empresa, con el fin de lograr los objetivos trazados. Está compuesto por cinco componentes relacionados entre sí, que son utilizados como criterios de evaluación para determinar si el sistema es eficiente y eficaz (Coopers & Lybrand, 1997).

El control interno se caracteriza porque es un proceso, en ese sentido se convierte en la vía para el logro de objetivos (Coopers & Lybrand, 1997).

El control interno es eminentemente desarrollado por personas, es decir no solo se trata de un conglomerado de políticas y manuales, sino de recursos humanos que hacen posible la eficacia del control interno en la empresa (Coopers & Lybrand, 1997).

Otra característica del control interno es el grado de razonabilidad parcial que genera cuando es eficaz (Coopers & Lybrand, 1997); por tanto la empresa debe entender que el control no es la fórmula mágica que podrá solucionar todos sus problemas.

#### **2.2.2.4. Componentes del control interno**

##### **2.2.2.4.1. Ambiente de control**

El ambiente o entorno control puede definirse como un sistema de normas, procesos y estructuras, que dan base al desarrollo del control interno dentro de una organización (Meléndez, 2016).

El ambiente de control es importante porque representa el cimiento sobre el cual se desarrollarán los demás componentes del control interno, influyendo de manera generalizada en cada uno de ellos (Coopers & Lybrand, 1997).

Los principios que comprende el ambiente de control son: practica de valores éticos e integridad; ejercicio de la responsabilidad de supervisión por parte de la dirección; establecimiento de la estructura, autoridad y responsabilidad dentro de la empresa; desarrollo profesional de empleados con capacidades organizativas; cumplimiento de responsabilidades para obtener resultados de desempeño (Meléndez, 2016).

##### **2.2.2.4.1.1. Principios del Ambiente de Control**

###### **Integridad y valores éticos**

Un sistema de control interno no podría ser eficaz si no se tiene en cuenta la integridad y los valores éticos, o se pasa por encima de ellos, debido a que son primordiales para una buena administración y supervisión de los demás componentes del control interno (Coopers & Lybrand, 1997).

La integridad es el primer paso para el comportamiento ético dentro de una empresa, siendo esencial para el logro del bienestar de la misma (Coopers & Lybrand, 1997).

La dirección debe contar con valores éticos que establezcan un equilibrio entre los agentes internos y externos de la empresa como el personal, empresas proveedoras, consumidores finales, competidores potenciales (Coopers & Lybrand, 1997).

### **Responsabilidad de supervisión por parte de la dirección**

La dirección estará supervisada y cuestionada por el concejo administrativo, con el fin de presentar opiniones a través de alternativas que ayuden a afrontar incidentes o problemas que se presenten (Coopers & Lybrand, 1997).

### **Establecimiento de la estructura, autoridad y responsabilidad dentro de la empresa**

Para elaborar la estructura organizativa se deberá definir las áreas claves, en cuanto a responsabilidad y autoridad, teniendo una adecuada comunicación (Coopers & Lybrand, 1997).

### **Desarrollo profesional de empleados con capacidades organizativas**

Para cada puesto de trabajo se debe tener en cuenta las habilidades y conocimientos con los que debe contar el profesional para el cumplimiento de las tareas asignadas, así mismo deberá de saber las funciones que debe cumplir sin dejar de lado los objetivos trazados por la empresa (Coopers & Lybrand, 1997).

### **Cumplimiento de responsabilidad para obtener resultados de desempeño**

Consiste en el grado de autoridad y responsabilidad que se otorga a los empleados de una empresa para llevar a cabo acciones, así como afrontar y solucionar problemas dentro del límite de sus responsabilidades (Coopers & Lybrand, 1997).



#### **2.2.2.4.2. Evaluación de riesgos**

Este componente se define como la identificación y análisis de todos los factores que podrían afectar el logro de los objetos trazados por la empresa, así mismo determinan la manera en que deben ser gestionados dichos riesgos (Coopers & Lybrand, 1997).

Toda entidad debe afrontar riesgos internos y externos que para hacerles frente deben ser debidamente evaluados (Coopers & Lybrand, 1997).

##### **2.2.2.4.2.1. Principios de la Evaluación de Riesgos**

###### **Especifica objetivos relevantes**

La empresa luego de establecer sus objetivos, podrá medir sus rendimientos a través de una serie de criterios, entre ellos, todos aquellos factores que imposibilitan el logro del éxito (Coopers & Lybrand, 1997).

###### **Identifica y analiza los riesgos**

Los riesgos de una empresa se hacen presentes cuando esta se aleja de sus objetivos, los cuales pueden ser explícitos o implícitos, es necesario que estos posibles riesgos sean identificados durante la planificación (Coopers & Lybrand, 1997).

###### **Evalúa el riesgo de fraude**

La empresa debe considerar posibles riesgos de fraude, que en el caso de ocurrir atentarían contra el logro de los objetivos fijados por la organización. Comprende aspectos como el acceso a informes fraudulentos, protección de activos, corrupción y otros (Santillana, 2015).

### **Identifica y analiza cambios importantes**

La empresa identificará y analizará posibles cambios que pudieran afectar significativamente su sistema de control interno (Santillana, 2015), y su capacidad para el logro de objetivos.

#### **2.2.2.4.3. Actividades de control**

Las actividades de control son un conjunto de políticas y procedimientos que ayudan a la reducción de riesgos, con el fin de cumplir con los objetivos trazados. Estas actividades se desarrollan para prevenir o corregir cada uno de los procesos manuales o automatizados (Santillana, 2015).

##### **2.2.2.4.3.1. Principios de Evaluación de Riesgos**

#### **Selecciona y desarrolla actividades de control**

Con el objetivo de reducir riesgos, la entidad deberá elegir e implementar actividades de control, tales como tipos de transacciones, procesos de negocio, tecnología, segregación de funciones, a diferentes niveles (Santillana, 2015).

#### **Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología**

Es importante para la empresa la consecución de objetivos relacionados con la tecnología, por ello deberá seleccionar e implementar actividades generales de control sobre la tecnología, que implicará su relación con los procesos operativos, infraestructura tecnológica, administración de seguridad y procesos tecnológicos (Santillana, 2015).

#### **Se implementa a través de políticas y procedimientos**

La empresa desarrolla las actividades de control plasmadas en políticas y procedimientos que manifiestan los anhelos de la organización (Santillana, 2015).

#### **2.2.2.4.4. Información y comunicación**

Para una empresa es de suma importancia contar con una información relevante y de calidad, con el fin de hacer cumplir los objetivos y responsabilidades en el control interno, la calidad de dicha información tendrá consecuencias internas o externas, en el caso del primer contexto, influyendo en el correcto funcionamiento de los componentes de control (Santillana, 2015).

Siendo la comunicación un proceso continuo de intercambio de información relevante para la empresa, podemos distinguir dos tipos de comunicación: interna y externa. La comunicación interna es la que se lleva a cabo dentro de la empresa siguiendo un orden preestablecido en cuanto a su difusión, desde donde parte hasta su destino final y teniendo como factor relevante la predisposición del personal que lo recibe, así como la responsabilidad que tiene el director para que el control interno se adopte con la seriedad e importancia que implica (Santillana, 2015).

La comunicación externa, es aquella que se lleva a cabo con agentes externos, a través de la provisión de información según lo requieran aquellos y en conformidad a sus expectativas específicas (Santillana, 2015).

##### **2.2.2.4.4.1. Principios de información y comunicación**

###### **Usa información relevante**

La empresa deberá generar y adquirir información lo suficientemente relevante y de calidad como para que los demás componentes del control interno funcionen de manera óptima. La información para que sea relevante debe provenir de fuentes relevantes, así como también, se debe usar sistemas de información para procesar los datos y obtener información de calidad (Santillana, 2015).

### **Comunica internamente**

La comunicación interna efectuada por la empresa debe ser lo suficientemente relevante, para que los demás componentes del control interno funcionen de manera correcta, en tal sentido será importante una comunicación eficaz sobre el control interno dentro de la empresa, haciendo uso de canales normales y métodos de comunicación (Santillana, 2015).

### **Comunica externamente**

Además de contar con una comunicación interna, es esencial tener una comunicación externa ya que esto permitirá que los clientes y proveedores puedan dar un valor agregado en el diseño y calidad del producto o servicio de la organización, así mismo tener la comunicación con un tercero facilita el funcionamiento del sistema de control interno, relacionando las fuentes de información para una mejor dirección y consejo (Coopers & Lybrand, 1997).

#### **2.2.2.4.5. Monitoreo**

Para medir la calidad del rendimiento del sistema de control interno dentro de una empresa es necesario desarrollar monitoreos continuos, periódicos o la combinación de ambos (Coopers & Lybrand, 1997).

##### **2.2.2.4.5.1. Principios del monitoreo**

#### **Conduce evaluaciones continuas y/o independientes**

Para asegurar la presencia y el correcto funcionamiento de los componentes del control interno la empresa podrá llevar a cabo evaluaciones continuas o independientes (Santillana, 2015).

## **Evalúa y comunica deficiencias**

Al detectarse deficiencias en el control interno de la empresa, estas serán comunicadas oportunamente a las partes responsables de dichas deficiencias, mediante un reporte de hallazgos, el mismo que servirá para la toma acciones y medidas correctivas (Santillana, 2015).

## **Glosario de términos básicos**

**Componente:** Unidad de negocio cuya dirección tiene la responsabilidad de preparar la información correspondiente de acuerdo a las funciones que están a su alcance (Cuentas, 2013).

**Dirección:** Responsable o conjunto de responsables de dirigir una entidad (Cuentas, 2013).

**Evaluar:** Implica la identificación y análisis de los aspectos más relevantes, incluido con el propósito de alcanzar una conclusión específica sobre dichos aspectos (Cuentas, 2013).

**Eficacia:** Se indica que una empresa u organización es eficiente, cuando sus cinco componentes de control interno, estén presentes y funcionen de una manera adecuada, sin existir debilidades materiales (Coopers & Lybrand, 1997).

**Eficiencia:** Los sistemas de control de una empresa llegan a ser eficaces, no necesariamente porque todos sean igual sino por el alcance de diferentes estándares, como el manejo de la información para el logro de los objetivos, elaboración de estados financieros, cumplimiento, aplicación de leyes y normas vigentes (Santillana, 2015).

**Información financiera:** Tiene el objetivo de dar a conocer información cuantitativa que se encuentra plasmada en los estados financieros, en una fecha y periodo

determinado, esta información tiene como finalidad el cálculo y evaluación de los comportamientos financieros (Santillana, 2015).

**Valores:** Está basado en conductas morales que invitan a hacer lo correcto y legal, para la buena toma de decisiones (Santillana, 2015).

**Separación de funciones:** Se entiende como uno de los pasos para que el empleado evite el desarrollo incompatible de sus actividades, ya que esto conllevará a que se generen debilidades en los controles (Santillana, 2015).

### **III. Hipótesis**

No corresponde, por tratarse de un estudio descriptivo simple y de caso. Lo mencionado encuentra respaldo en lo afirmado por Hernández et al. (2014) en los estudios de alcance descriptivo “ sólo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato” (p. 104).

### **IV. Metodología**

#### **4.1 Diseño de la investigación**

El diseño de investigación que se utilizó en el estudio, fue descriptivo no experimental (observacional), de corte transversal, porque describimos la realidad tal cual es, sin manipular la variable, recopilando los datos en una sola ocasión. Lo señalado anteriormente se ve respaldado por Hernández et al. (2014) quienes afirman que los “ Diseños transeccionales descriptivos indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos” (p. 155).

##### **4.1.1 Tipo de investigación**

**Según el enfoque o paradigma optado,** la investigación fue cuantitativa porque se cuantificó o midió numéricamente la variable de estudio y se utilizará la

estadística, a través de tablas de frecuencias para la medición y análisis de resultados. Lo mencionado, encuentra respaldo en lo señalado por Hernández et al. (2014) quienes afirman que el enfoque cuantitativo: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

**Según la intervención del investigador**, el estudio será observacional o no experimental, ya que no habrá intervención del investigador, por lo tanto, los datos reflejarán el comportamiento de la variable de estudio, sin que influya la voluntad del investigador, así como lo mencionan Hernández et al. (2014) respecto a dicho enfoque: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

**Según la planificación de la toma de datos**, el estudio será retrospectivo, porque el investigador indagará sobre los hechos ocurridos en el pasado, es decir los datos no se obtendrán a lo largo del proceso de investigación, sino respecto a ejercicios anteriores de la empresa, por ello los datos se recogerán de registros, en los cuales el investigador no tuvo ningún tipo de participación. Lo mencionado, se sustenta en lo señalado por León y Moreno (2003) citado en Hernández et al. (2014) quienes afirman: “ En estos diseños, en su modalidad únicamente causal, a veces se reconstruyen las relaciones a partir de las variables dependientes, (...). Al primer caso se les conoce como diseños retrospectivos” (p. 159).

**Según el número de ocasiones en que se mide la variable**, nuestra investigación será transversal o sincrónica porque la variable de estudio será medida en una sola ocasión; lo mencionado se respalda en lo que señalan Hernández et al.

(2014) quienes afirma que los “diseños transaccionales(transversales) investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

**Atendiendo al número de muestra a estudiar**, el estudio será descriptivo, porque el análisis estadístico será univariado (1 sola variable) cuya finalidad será describir las características de la variable en la población, a partir de la muestra de estudio.

#### **4.1.2 Nivel de la investigación**

La presente investigación será de nivel descriptivo de estudio de caso, porque se ocupará de la descripción y recojo de información de la variable de estudio, en un determinado tiempo (Características de los factores relevantes del control interno de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020). Lo mencionado se respalda con Hernández et al. (2014) quienes afirman que un estudio descriptivo “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p. 92).

#### **4.2 Población y muestra**

##### **Población:**

Hernández et al. (2014), afirman que la población o universo es un “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

La población de estudio estuvo conformada por la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020.

##### **Muestra:**



Según Hernández Sampieri et al. (2014), la muestra es un “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p. 173).

En nuestra investigación, la muestra estará conformada por 5 trabajadores de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicador	Ítems
<p><b>Variable independiente:</b> <b>Control interno</b></p> <p>El modelo COSO brinda una estructura común, para el establecimiento del sistema de control interno en cualquier empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados por la organización (Meléndez, 2016).</p>	<p><b>Ambiente de control</b></p> <p>Representa el cimiento sobre el cual se desarrollarán los demás componentes del control interno, influyendo de manera generalizada en cada uno de ellos. (Coopers &amp; Lybrand, 1997).</p>	<p><b>Principio 1:</b> demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos</p>	¿La organización manifiesta compromiso con la integridad y los valores éticos?
		<p><b>Principio 2:</b> ejerce responsabilidad de supervisión</p>	¿En su organización el concejo de administración es independiente para ejercer la supervisión del sistema de control interno?
		<p><b>Principio 3:</b> establece estructura, autoridad y responsabilidad</p>	¿El concejo de administración establece autoridad, estructura y responsabilidad en la supervisión del Sistema de Control Interno?
		<p><b>Principio 4:</b> demuestra compromiso para la competencia</p>	¿La empresa manifiesta objetividad para atraer, desarrollar y retener a los profesionales competente para el desempeño de sus funciones?
		<p><b>Principio 5:</b> hace cumplir con la responsabilidad</p>	¿A nivel de control interno, se han definido las responsabilidades a las personas que ocupan los distintos puestos en la organización para la consecución de los objetivos? ¿Considera que se ha implementado adecuadamente el componente "Entorno de Control" del Sistema de Control Interno en la Organización?
	<p><b>Evaluación de riesgos</b></p> <p>Se define con la identificación y análisis de todos los factores que podrían afectar el logro de los objetos trazados por la empresa, así mismo determinan la manera en que deben ser gestionados dichos riesgos (Coopers &amp; Lybrand, 1997).</p>	<p><b>Principio 6:</b> especifica objetivos relevantes</p>	¿En su organización se especifica con claridad los objetivos relevantes e identifica los riesgos relacionados?
		<p><b>Principio 7:</b> identifica y analiza los riesgos</p>	¿La organización identifica y analiza los riesgos para gestionarlos y lograr la consecución de sus objetivos?
		<p><b>Principio 8:</b> evalúa el riesgo de fraude</p>	¿La empresa valora el riesgo de fraude en la consecución de sus objetivos?
		<p><b>Principio 9:</b> identifica y analiza cambios importantes</p>	¿La organización identifica y evalúa los cambios significativos que podrían afectar al sistema de control interno? ¿Considera que se ha implementado adecuadamente el componente "Evaluación de Riesgos" del sistema de control interno en la Organización?
	<p><b>Actividades de control</b></p>	<p><b>Principio 10:</b> selecciona y desarrolla actividades de control</p>	¿La organización define y desarrolla actividades de control para la mitigación de los riesgos?

	Son un conjunto de políticas y procedimientos que ayudan a la reducción de riesgos, con el fin de cumplir con los objetivos trazados (Santillana, 2015).	<b>Principio 11:</b> selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	¿La organización define y desarrolla actividades de control sobre la tecnología en la entidad?
		<b>Principio 12:</b> se implementa a través de políticas y procedimientos	¿En la empresa, las actividades de control se ejecutan a través de políticas y procedimientos?
			¿Considera que se ha implementado adecuadamente el componente “Actividades de Control” del Sistema de Control Interno en la Organización?
	<b>Información y comunicación</b>  Es de suma importancia contar con una información relevante y de calidad, con el fin de hacer cumplir los objetivos y responsabilidades en el control interno (Santillana, 2015).	<b>Principio 13:</b> usa información relevante	¿La empresa maneja información relevante y de calidad para favorecer el funcionamiento del sistema de control interno?
		<b>Principio 14:</b> comunica internamente	¿La organización comunica internamente sobre la información pertinente al sistema de control interno?
		<b>Principio 15:</b> Comunica externamente	¿La organización comunica a los grupos de interés externos sobre la información pertinente al sistema de control interno?
¿Considera que se ha implementado adecuadamente el componente “Información y Comunicación” del Sistema de Control Interno en la Organización?			
<b>Monitoreo</b>  Para medir la calidad del rendimiento del sistema de control interno dentro de una empresa es necesario desarrollar monitoreos continuos, periódicos o la combinación de ambos (Coopers & Lybrand, 1997).	<b>Principio 16:</b> conduce evaluaciones continuas y/o independientes	¿Se realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar el adecuado funcionamiento de los componentes del sistema de control interno en la organización?	
	<b>Principio 17:</b> evalúa y comunica deficiencias	¿Se evalúa y comunica las deficiencias de control interno a las personas correspondiente en la organización?	
		¿Considera que se ha implementado adecuadamente el componente “Actividades de Supervisión” del Sistema de Control Interno en la Organización?	

*Fuente: Elaborado por el investigador.*

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica e instrumento de recolección de datos es definida según Hernández et al. (2014) como el “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 199).

En nuestra investigación, la técnica que se empleó fue la encuesta, que según Meléndez (2016) “consiste en obtener información mediante la recopilación de información, datos de un gran universo de datos o grupos de personas que conocen el programa o el área a examinar” (p. 165); y como instrumento para la recolección de datos se empleó el cuestionario, que viene a ser según Hernández (2014) un “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

#### **4.5 Plan de análisis**

En nuestro estudio se realizó un análisis descriptivo, utilizando tablas de frecuencias, que reflejaron los resultados del instrumento aplicado, los mismos que describieron la realidad del control interno de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020.

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Título:** Características de los factores relevantes del control interno de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuáles son las características del ambiente de control de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020?</li> <li>¿Cuáles son las características de la evaluación de riesgos de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020?</li> <li>¿Cuáles son las características de las actividades de control de la micro empresa del sector comercio rubro</li> </ol>	<p><b>Objetivo General:</b> - Describir las características de los factores relevantes del control interno de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Describir las características del ambiente de control de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020.</li> <li>Describir las características de la evaluación de riesgos de la micro empresa del sector comercio rubro “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020.</li> <li>Describir las características de las actividades de control de la micro empresa del sector comercio rubro</li> </ol>	<p>No corresponde por tratarse de un estudio descriptivo simple y de caso.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativo, no experimental Retrospectivo y transversal</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo de estudio de caso</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Simple, no experimental, descriptivo, de corte transversal.</p> <p><b>Población y muestra:</b> <b>Población:</b> 05 trabajadores de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez”. <b>Muestra:</b> 05 trabajadores de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez”.</p>

<p>ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020?</p> <p>4. ¿Cuáles son las características de la información y comunicación de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020?</p> <p>5. ¿Cuáles son las características del monitoreo de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020?</p>	<p>ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020.</p> <p>4. Describir las características de la información y comunicación de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020.</p> <p>5. Describir las características del monitoreo de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020.</p>		<p><b>Plan de análisis:</b> Estadística descriptiva</p>
--	--	--	---

*Fuente: Elaborado por el investigador.*

#### **4.7 Principios éticos**

Los principios éticos que se tendrán en cuenta durante la investigación se encuentran establecidos en el código de ética para la investigación de la Uladech Católica, versión 002; aprobado según Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

##### **Protección a las personas**

Se cumplirá con este principio porque se respetará la dignidad humana, la identidad, la diversidad, asimismo se mantendrá la confidencialidad y la privacidad de los datos obtenidos. Cabe indicar que las personas involucradas participarán libre y voluntariamente, de quienes respetaremos sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

##### **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad**

Se respetará la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente, así como se adoptarán las medidas necesarias para evitar daños al medio ambiente, plantas y animales; también se planificarán acciones para disminuir los efectos adversos y maximizaremos los beneficios.

##### **Libre participación y derecho a estar informado**

Se informará oportunamente a las personas involucradas con la investigación, sobre los propósitos y finalidades de la investigación, así como la libertad que tienen para participar en ella. También, se contará con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica de las personas consideradas sujetos de investigación, la misma que para mayor constancia contendrá el sello y firma en el documento correspondiente.

**Beneficencia no maleficencia**

Se cumplirá con este principio, porque se asegurará el bienestar de las personas que participarán en la investigación; en tal sentido el investigador no causará daño, sino al contrario disminuirá los posibles efectos adversos y maximizará los beneficios.

**Justicia**

En cumplimiento de este principio, se brindará un trato justo y de respeto a todas las personas que participarán en la investigación, antes, durante y después de la ejecución de la misma; así también se dará un trato equitativo a quienes participarán en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

**Integridad científica**

El investigador en función a las normas deontológicas de su profesión, evaluará y declarará daños, riesgos y beneficios potenciales que pudieran afectar a quienes participarán en la investigación. Asimismo, se mantendrá la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de la investigación o la comunicación de resultados.



## V. Resultados

### 5.1 Resultados

#### Resultados del objetivo específico 1

**Tabla 1**

*En la empresa existe compromiso con los valores éticos y la integridad*

Alternativa	$f_i$	%
Si	2	40
No	3	60
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Tabla 2**

*El concejo de administración de su empresa, demuestra independencia para efectuar la supervisión del sistema de control interno*

Alternativa	$f_i$	%
Si	4	80
No	1	20
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Tabla 3**

*La administración de la empresa establece estructura, responsabilidad y autoridad, en la supervisión del Sistema de Control Interno*

Alternativa	$f_i$	%
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Tabla 4**

*La organización demuestra objetividad para captar, potenciar y retener a personal competente para el desarrollo de sus funciones*

Alternativa	$f_i$	%
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Tabla 5**

*En la empresa se ha definido las responsabilidades del personal que ocupa los diferentes cargos en la organización para el logro de los objetivos*

Alternativa	$f_i$	%
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Tabla 6**

*Cree Ud. que se ha implementado de manera adecuada el componente "Entorno de Control" del Sistema de Control Interno en la empresa*

Alternativa	$f_i$	%
Si	1	20
No	4	80
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

## **Resultados del objetivo específico 2**

**Tabla 7**

*En su empresa se definen con claridad los objetivos importantes e identifican los riesgos relacionados*

Alternativa	$f_i$	%
-------------	-------	---

Si	2	40
No	3	60
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Tabla 8**

*La empresa identifica y analiza los riesgos, para luego gestionarlos y lograr la consecución de sus objetivos*

Alternativa	$f_i$	%
Si	1	20
No	4	80
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Tabla 9**

*La organización estima el riesgo de fraude en el logro de sus objetivos*

Alternativa	$f_i$	%
Si	3	60
No	2	40
Total	3	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Tabla 10**

*En la empresa se identifica y evalúa los cambios relevantes que podrían afectar al sistema de control interno*

Alternativa	$f_i$	%
Si	3	60
No	2	40
Total	3	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Tabla 11**

*Cree Ud., que se ha implementado de manera adecuada el componente “Evaluación de Riesgos” del sistema de control interno en la empresa*

Alternativa	$f_i$	%
Si	3	60
No	2	40
Total	3	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

### **Resultados del objetivo específico 3**

**Tabla 12**

*La empresa determina y desarrolla actividades de control para la mitigación de los riesgos*

Alternativa	$f_i$	%
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Tabla 13**

*En la empresa, se define y desarrolla actividades de control sobre la tecnología*

Alternativa	$f_i$	%
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Tabla 14**

*En la organización, se ejecutan actividades de control a través de políticas y procedimientos*

Alternativa	$f_i$	%
-------------	-------	---

Si	1	20
No	4	80
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Tabla 15**

*Considera Ud., que se ha implementado correctamente el componente “Actividades de Control” del Sistema de Control Interno en la empresa*

Alternativa	f <sub>i</sub>	%
Si	1	20
No	4	80
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Resultados del objetivo específico 4**

**Tabla 16**

*La empresa maneja información selecta y de calidad para beneficiar el funcionamiento del sistema de control interno*

Alternativa	f <sub>i</sub>	%
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Tabla 17**

*Se comunica oportunamente la información pertinente al sistema de control interno de la empresa*

Alternativa	f <sub>i</sub>	%
Si	1	20
No	4	80
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Tabla 18**

*La empresa da a conocer a los grupos de interés externos, la información oportuna del sistema de control interno*

Alternativa	$f_i$	%
Si	1	20
No	4	80
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Tabla 19**

*Considera Ud., que se ha implementado adecuadamente en la empresa el componente "Información y Comunicación" del Sistema de Control Interno*

Alternativa	$f_i$	%
Si	1	20
No	4	80
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

## **Resultados del objetivo específico 5**

**Tabla 20**

*Se realiza evaluaciones periódicas y/o autónomas para determinar el apropiado funcionamiento de los componentes del sistema de control interno en la empresa*

Alternativa	$f_i$	%
Si	2	40
No	3	60
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Tabla 21**

En la empresa se evalúa y notifica las deficiencias de control interno al personal responsables

Alternativa	f <sub>i</sub>	%
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

**Tabla 22**

Cree Ud., que se ha implementado adecuadamente el componente “Actividades de Supervisión” del Sistema de Control Interno en la empresa

Alternativa	f <sub>i</sub>	%
Si	3	60
No	2	40
Total	5	100.00

Fuente: Instrumento aplicado al dueño y trabajadores de la micro empresa Veronica Julissa Roque Rodriguez del distrito de independencia – Huaraz, 2020

## 5.2 Análisis de los resultados

### Respecto al Objetivo Específico 1

✓ En la tabla 1 se puede observar que del 100% representado por 5 elementos de la muestra que participaron en la encuesta, el 40% afirmó que en la empresa existe compromiso con los valores éticos y la integridad; mientras que el 60% respondió que no.

✓ En la tabla 2 se puede evidenciar que del 100% igual a 5 elementos de la muestra participante en el estudio, el 80% afirmó que el concejo de administración de su

empresa, demuestra independencia para efectuar la supervisión del sistema de control interno; mientras que el 20% respondió que no.

✓ En la tabla 3 se puede observar que del 100% equivalente a 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 60% afirmó que la administración de la empresa establece estructura, responsabilidad y autoridad, en la supervisión del Sistema de Control Interno; mientras que el 40% respondió que no.

✓ En la tabla 4 se puede verificar que del 100% representado por 5 elementos de la muestra que participaron en la encuesta, el 60% afirmó que la organización demuestra objetividad para captar, potenciar y retener a personal competente para el desarrollo de sus funciones; mientras que el 40% respondió que no.

✓ En la tabla 5 se puede observar que del 100% equivalente a 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 60% afirmó que en la empresa se ha definido las responsabilidades del personal que ocupa los diferentes cargos en la organización para el logro de los objetivos; mientras que el 40% respondió que no.

✓ En la tabla 6 se puede observar que del 100% igual a 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 20% afirmó que se ha implementado de manera adecuada el componente "Entorno de Control" del Sistema de Control Interno en la empresa; mientras que el 80% respondió que no.

### **Respecto al Objetivo Específico 2**

✓ En la tabla 7 se puede apreciar que del 100% representado por 5 elementos de la muestra que participó en el estudio, el 40% afirmó que en su empresa se definen con claridad los objetivos importantes e identifican los riesgos relacionados; mientras que el 60% respondió que no.



✓ En la tabla 8 se puede evidenciar que del 100% representado por 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 20% afirmó que la empresa identifica y analiza los riesgos, para luego gestionarlos y lograr la consecución de sus objetivos; mientras que el 80% respondió que no.

✓ En la tabla 9 se puede observar que del 100% igual a 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 60% respondió que la organización sí estima el riesgo de fraude en el logro de sus objetivos; mientras que el 40% afirmó que no.

✓ En la tabla 10 se puede observar que del 100% igual a 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 60% respondió que en la empresa se identifica y evalúa los cambios relevantes que podrían afectar al sistema de control interno; mientras que el 40% afirmó que no.

✓ En la tabla 11 se puede observar que del 100% igual a 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 60% considera que sí se ha implementado de manera adecuada el componente “Evaluación de Riesgos” del sistema de control interno en la empresa; mientras que el 40% afirmó que no.

### **Respecto al Objetivo Específico 3**

✓ En la tabla 12 se puede verificar que del 100% representado por 5 elementos de la muestra que participaron en la encuesta, el 60% considera que la empresa determina y desarrolla actividades de control para la mitigación de los riesgos; mientras que el 40% respondió que no.

✓ En la tabla 13 se puede verificar que del 100% igual a 5 elementos de la muestra que participó en el estudio, el 60% respondió que, en la empresa, sí se define y desarrolla actividades de control sobre la tecnología; mientras que el 40% respondió que no.

✓ En la tabla 14 se puede verificar que del 100% igual a 5 elementos de la muestra que participó en el estudio, el 20% afirmó que, en la organización, se ejecutan actividades de control a través de políticas y procedimientos; mientras que el 80% respondió que no.

✓ En la tabla 15 se puede verificar que del 100% equivalente a 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 20% afirmó que se ha implementado correctamente el componente “Actividades de Control” del Sistema de Control Interno en la empresa; mientras que el 80% respondió que no.

#### **Respecto al Objetivo Específico 4**

✓ En la tabla 16 se puede verificar que del 100% equivalente a 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 60% afirmó que la empresa maneja información selecta y de calidad para beneficiar el funcionamiento del sistema de control interno; mientras que el 40% respondió que no.

✓ En la tabla 17 se puede verificar que del 100% igual a 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 20% respondió que se comunica oportunamente la información pertinente al sistema de control interno de la empresa; mientras que el 80% afirmó que no.

✓ En la tabla 18 se puede verificar que del 100% representado por 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 20% respondió que la empresa da a conocer a los grupos de interés externos, la información oportuna del sistema de control interno; mientras que el 80% afirmó que no.

✓ En la tabla 19 se puede verificar que del 100% representado por 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 20% respondió que se ha implementado

adecuadamente en la empresa el componente “Información y Comunicación” del Sistema de Control Interno; mientras que el 80% afirmó que no.

#### **Respecto al Objetivo Específico 5**

✓ En la tabla 20 se puede verificar que del 100% equivalente a 5 elementos de la muestra que participó en el estudio, el 40% respondió que sí se realiza evaluaciones periódicas y/o autónomas para determinar el apropiado funcionamiento de los componentes del sistema de control interno en la empresa; mientras que el 60% afirmó que no.

✓ En la tabla 21 se puede verificar que del 100% igual a 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 60% respondió que en la empresa se evalúa y notifica las deficiencias de control interno al personal responsables; mientras que el 40% afirmó que no.

✓ En la tabla 22 se puede verificar que del 100% igual a 5 elementos de la muestra que participó en la encuesta, el 60% respondió que se ha implementado adecuadamente el componente “Actividades de Supervisión” del Sistema de Control Interno en la empresa; mientras que el 40% afirmó que no.

## **VI. Conclusiones**

### **5.1. Conclusiones**

#### **Conclusión respecto al objetivo general**

Se describieron las características de los factores relevantes del control interno de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020, concluyendo que la mencionada microempresa, cuenta con un sistema de control interno diseñado, sin embargo, presenta deficiencias importantes en tres de sus componentes: Entorno de Control, Actividades de Control, Información y Comunicación, que urgen subsanar.

#### **Conclusión respecto al primer objetivo**

Se ha determinado que en la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020 no existe compromiso con los valores éticos y la integridad. Por otro lado, afirmó que la organización no demuestra objetividad para captar, potenciar y retener a personal competente para el desarrollo de sus funciones. Finalmente, se concluye que en la empresa caso estudio, no se ha implementado de manera adecuada el componente "Entorno de Control" del Sistema de Control Interno

#### **Conclusión respecto al segundo objetivo**

Se ha determinado que en la empresa caso de estudio se definen con claridad los objetivos importantes e identifican los riesgos relacionados. Así mismo se determinó que en la empresa no se identifica ni analiza los riesgos, para luego gestionarlos y lograr la consecución de sus objetivos. Finalmente, se determinó que

en la empresa caso de estudio sí se ha implementado de manera adecuada el componente “Evaluación de Riesgos” del sistema de control interno.

### **Conclusión respecto al tercer objetivo**

Se ha determinado que en la empresa caso de estudio no se ejecutan actividades de control a través de políticas y procedimientos. Finalmente se determinó que en la organización no se ha implementado correctamente el componente “Actividades de Control” del Sistema de Control Interno.

### **Conclusión respecto al cuarto objetivo**

Se ha determinado que la empresa no da a conocer a los grupos de interés externos, la información oportuna del sistema de control interno. Finalmente se determinó no se ha implementado adecuadamente en la empresa el componente “Información y Comunicación” del Sistema de Control Interno.

### **Conclusión respecto al quinto objetivo**

Se ha determinado que en la empresa caso de estudio no se realiza evaluaciones periódicas y/o autónomas para determinar el apropiado funcionamiento de los componentes del sistema de control interno. Finalmente se determinó que sí se ha implementado adecuadamente el componente “Actividades de Supervisión” del Sistema de Control Interno en la empresa.

## **5.2. Recomendaciones**

### **a) Recomendaciones desde el punto de vista metodológico:**

Se determinó que las Mype del Perú del sector comercio, rubro ferretero deben diseñar con urgencia su sistema de control interno, así como implementar los componentes respectivos que conforman dicho sistema.

**b) Recomendaciones desde el punto de vista práctico:**

Luego de analizar el sistema de control interno de la empresa en estudio, se recomienda subsanar las deficiencias importantes de cada uno de los componentes de control interno, el cual ya tienen diseñado.

**c) Recomendaciones desde el punto de vista académico:**

Así mismo también se recomienda implementar a cada área de la empresa, los componentes de control interno, para el buen control de actividades, con el fin de lograr la eficiencia y eficacia en sus operaciones, el cumplimiento de normas y demás regulaciones, y suficiencia y confiabilidad de la información financiera; así como el poder prevenir riesgos tales como fraudes, desviación de ingresos, así como la protección de sus recursos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Briones, Y. C., & Gavilanez, G. S. (2019). *Manual de procedimientos para el control de inventarios en las ferretería del Artesano de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis presentada como requisito para optar el título de ingeniero comercial, Universidad de Guayaquil].

[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45524/1/TESIS\\_FINAL\\_BRIONES - GAVILANEZ.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45524/1/TESIS_FINAL_BRIONES_GAVILANEZ.pdf)

Coopers & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Díaz de Santos S. A. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/52931>

Cuentas, I. de contabilidad y auditoría de. (2013). *Glosario de términos*. 26.

[http://www.icac.meh.es/NIAS/Glosario p def.pdf](http://www.icac.meh.es/NIAS/Glosario_p_def.pdf)

Gala, J. K. (2018). *Sistema de control interno operativo y la rentabilidad de las empresas ferreteras de Huaraz, 2017* [Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad San Pedro].

[http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11468/Tesis\\_62107.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11468/Tesis_62107.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gonza, E. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio - rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015* [Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1031/CONTROL \\_INTERNO \\_ADMINISTRATIVO \\_DEL \\_AREA \\_DE \\_ALMACEN \\_GONZA \\_GARCIA \\_ELISA.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1031/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_DEL_AREA_DE_ALMACEN_GONZA_GARCIA_ELISA.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. del P., Méndez, S., & Mendoza, C. P. (2014). *Metología de la investigación* (6th ed.). <http://crecedu.pe/wp-content/uploads/2019/06/ Metodología-de-la-investigación.pdf>
- Huayascachi, E. K. (2019). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la empresa ferretería comercial Peruana E. I. R. L - Huaraz, 2019* [Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad César Vallejo].  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43408/Huayascachi\\_LEK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43408/Huayascachi_LEK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jaramillo, Y. E. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión financiera en las MYPES en el rubro ferreterías de la provincia de Pomabamba, 2016* [Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5058/CONTROL\\_INTERNO\\_JARAMILLO\\_VERGARA\\_YULI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5058/CONTROL_INTERNO_JARAMILLO_VERGARA_YULI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, S., & Rocha, S. (2019). *Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete-Córdoba* [Trabajo de grado para optar el título de Contador Público, Universidad Cooperativa de Colombia].  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7593/1/2019\\_implementacion\\_sistema\\_control.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7593/1/2019_implementacion_sistema_control.pdf)
- Meléndez, J. (2016). *Control interno*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO DE CONTROL INTERNO CON LOGO UTEX Y CODIGO DE BARRA -](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO_DE_CONTROL_INTERNO_CON_LOGO_UTEX_Y_CODIGO_DE_BARRA_-)



- TERMINADO FINAL 2016 SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Murga, I. E. (2019). “*Caracterización del control interno en las mype del sector comercio del Perú: caso empresa ferretería la LLave E. I. R. L. de Chimbote, 2018*”. [Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
- [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16324/CONTROL\\_INTERNO\\_EFICAZ\\_Y\\_USO\\_OPTIMO\\_DE\\_LOS\\_RECURSOS\\_MURGA\\_VASQUEZ\\_ISABEL\\_ESTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16324/CONTROL_INTERNO_EFICAZ_Y_USO_OPTIMO_DE_LOS_RECURSOS_MURGA_VASQUEZ_ISABEL_ESTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ponce, Y. A. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa corporación ferretera RUDHAYFRE S. A.C - Tingo María, 2017* [Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
- [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5156/CONTROL\\_INTERNO\\_SECTOR\\_COMERCIO\\_PONCE\\_LEON\\_YUDY\\_ARIZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5156/CONTROL_INTERNO_SECTOR_COMERCIO_PONCE_LEON_YUDY_ARIZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ríos, C. G. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso ferretería y servicios San Eloy S. R. L. - Chimbote, 2017*. [Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
- [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4742/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_DE\\_INVENTARIOS\\_RIOS\\_CHICCHIS\\_CINDY\\_GISSELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4742/CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_INVENTARIOS_RIOS_CHICCHIS_CINDY_GISSELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santillana, J. R. (2015). *Sistemas de control interno*. Pearson Educación.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/37996>

Tineo, J. L. (2019). “*Propuestas de mejora del control interno de inventario de la empresa ferretería Luis Enrique Borrero Pulache E. I. R. L. Piura-2018*”.

[Tesis para optar el título de contador público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].

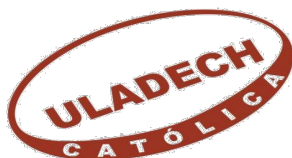
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14739/CONTROL-\\_INTERNO\\_INVENTARIOS\\_TINEO\\_ORDINOLA\\_JOSE\\_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14739/CONTROL-_INTERNO_INVENTARIOS_TINEO_ORDINOLA_JOSE_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

PerúRetail. (11 de Mayo de 2020). *PerúRetail LA WEB DEL RETAIL Y LOS*

*CANALES COMERCIALES*.<https://www.peru-retail.com/ferreteros-del-peru-piden-ser-parte-prioritaria-de-la-reactivacion-economica/>

## ANEXOS

### Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Características de los factores relevantes del control interno de la micro empresa del sector comercio rubro ferreterías “Veronica Julissa Roque Rodriguez” del distrito de Independencia - Huaraz, 2020. La información proporcionada será utilizada con fines académicos de investigación y se conservará con absoluta confidencialidad.

#### I. Datos generales del representante legal.

1. Nombre y Apellidos: Roque Rodriguez Veronica Julissa

2. DNI: 71727650    Edad: 23    Sexo: (M)    (F)

3. Estado civil:    (soltero)    (casado)    (divorciado) (viudo)

4. Grado de instrucción:

Secundaria completa                      (...)

Superior técnico                            (...)

Superior universitaria completa    (...)

Superior universitaria incompleta (...)

5. Profesión y/o ocupación: comerciante

#### II. Principales características de la representada (empresa).

6. Razón Social: Ferretería Multiservicios “D” Center
7. RUC: 10717276502
8. Actividad comercial: Venta al por menor de otros productos nuevos en comercios especializados.
9. Domicilio fiscal: Jr. Los Alisos N° 159 Distrito:  
Independencia, Provincia: Huaraz Región: Ancash
10. Inicio de operaciones comerciales: 09 – 05 - 2017
11. N.º de trabajadores: 05
12. Tipo de empresa: formal ( ), informal ( )
13. Régimen fiscal: Régimen MYPE Tributario

**III. Sistema de control interno de la empresa**

**COMPONENTE AMBIENTE O ENTORNO DE CONTROL**

14. ¿En la empresa existe compromiso con los valores éticos y la integridad?  
SI (....) NO ( )
15. ¿El concejo de administración de su empresa, demuestra independencia para efectuar la supervisión del sistema de control interno?  
SI (....) NO ( )
16. ¿La administración de la empresa establece estructura, responsabilidad y autoridad, en la supervisión del Sistema de Control Interno?  
SI (....) NO ( )
17. ¿La organización demuestra objetividad para captar, potenciar y retener a personal competente para el desarrollo de sus funciones?  
SI (....) NO ( )
18. ¿En la empresa se ha definido las responsabilidades del personal que ocupa los diferentes cargos en la organización para el logro de los objetivos?  
SI (....) NO ( )
19. ¿Cree Ud. que se ha implementado de manera adecuada el componente "Entorno de Control" del Sistema de Control Interno en la empresa?  
SI (....) NO ( )

**COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS**

20. ¿En su empresa se definen con claridad los objetivos importantes e identifican los riesgos relacionados?

- SI (....) NO ()
21. ¿La empresa identifica y analiza los riesgos, para luego gestionarlos y lograr la consecución de sus objetivos?
- SI (....) NO ()
22. ¿La organización estima el riesgo de fraude en el logro de sus objetivos?
- SI (....) NO ()
23. ¿En la empresa se identifica y evalúa los cambios relevantes que podrían afectar al sistema de control interno?
- SI (....) NO ()
24. ¿Cree Ud., que se ha implementado de manera adecuada el componente “Evaluación de Riesgos” del sistema de control interno en la empresa?
- SI (....) NO ()

#### COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

25. ¿La empresa determina y desarrolla actividades de control para la mitigación de los riesgos?
- SI (....) NO ()
26. ¿En la empresa, se define y desarrolla actividades de control sobre la tecnología?
- SI (....) NO ()
27. ¿En la organización, se ejecutan actividades de control a través de políticas y procedimientos?
- SI (....) NO ()
28. ¿Considera Ud., que se ha implementado correctamente el componente “Actividades de Control” del Sistema de Control Interno en la empresa?
- SI (....) NO ()

#### COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

29. ¿La empresa maneja información selecta y de calidad para beneficiar el funcionamiento del sistema de control interno?
- SI (....) NO ()
30. ¿Se comunica oportunamente la información pertinente al sistema de control interno de la empresa?

SI (...)

NO ()

**31. ¿La empresa da a conocer a los grupos de interés externos, la información oportuna del sistema de control interno?**

SI (...)

NO ()

**32. ¿Considera Ud., que se ha implementado adecuadamente en la empresa el componente “Información y Comunicación” del Sistema de Control Interno?**

SI (...)

NO ()

### **COMPONENTE SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

**33. ¿Se realiza evaluaciones periódicas y/o autónomas para determinar el apropiado funcionamiento de los componentes del sistema de control interno en la empresa?**

SI (...)

NO ()

**34. ¿En la empresa se evalúa y notifica las deficiencias de control interno al personal responsables?**

SI (...)

NO ()

**35. ¿Cree Ud., que se ha implementado adecuadamente el componente “Actividades de Supervisión” del Sistema de Control Interno en la empresa?**

SI (...)

NO ()

**Fuente: Elaborado por el autor.**

## Anexo 2: Evidencias de validación de Instrumento

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Sánchez Melgarejo Rosario Estefany
- 1.2. Grado Académico: Licenciada
- 1.3. Profesión: Contador Público
- 1.4. Institución donde labora: I. E.S. T. P San José Marelo
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Encuesta
- 1.7. Autor del instrumento: Quispe Aguedo Yilmar Edson
- 1.8. Carrera: Contabilidad


#### II. VALIDACIÓN:

##### Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Ambiente de Control</b>							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Evaluación de riesgos</b>							
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Actividades de control</b>							
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Información y comunicación</b>							

13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
Dimensión 5: Monitoreo							
16	X		X		X		
17	X		X		X		

**Otras observaciones generales: Mejorar la sintaxis.**



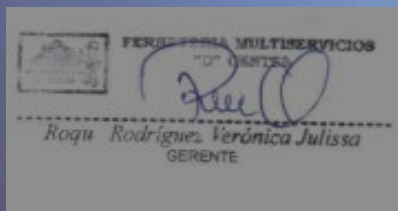
Firma

CPC . Sánchez Melgarejo Rosario Estefany

DNI N° 70571694

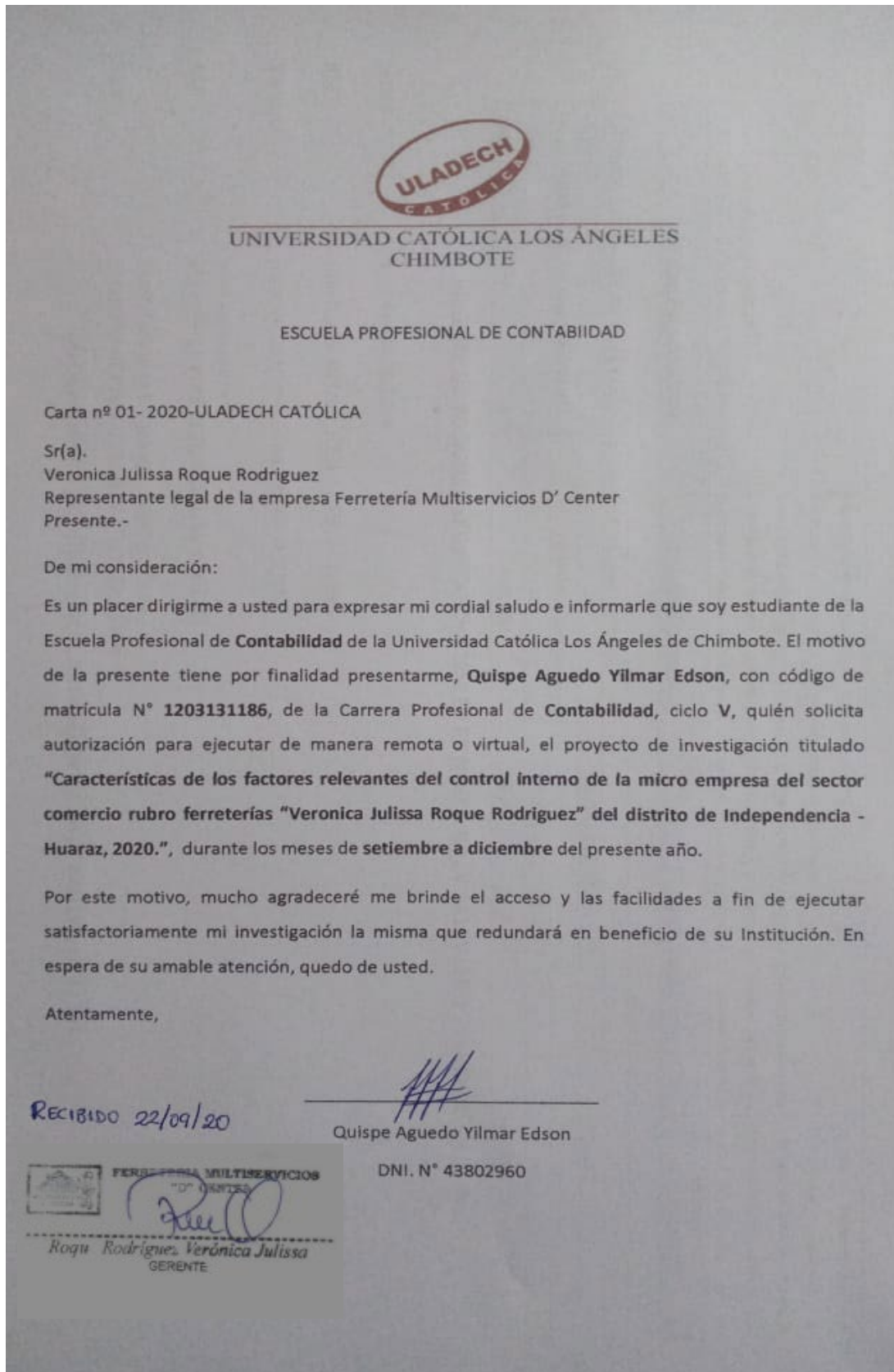
N° DE COLEGIATURA: 06 - 3134

**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación





### Anexo 3: Evidencias de trámite de recolección de datos



## Anexo 4: Consentimiento informado



### 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 **Características de los factores relevantes del control interno de la micro empresa Ferrería Multiservicios "D" Center del distrito de Independencia – Huaraz, 2020** y es dirigido por **Quispe Aguedo Yilmar Edson**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Recoger información de la micro empresa Ferrería Multiservicios "D" Center del distrito de Independencia – Huaraz, 2020.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **diez** 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 **un ejemplar con los resultados obtenidos o una comunicación telefónica al celular 951563940**. Si desea, también podrá escribir al correo **yilmar2286@gmail.com** 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 Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: **Roque Rodríguez Verónica Julissa**}

Fecha: **26-10-2020**

Correo electrónico: **multiservicios.d.centerhz@gamil.com**

Firma del participante: \_\_\_\_\_

FERRETERIA MULTISERVICIOS  
"D" CENTER  
Roque Rodríguez Verónica Julissa  
GERENTE

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_