

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
MICROEMPRESA COMERCIAL “MARKET PLAZA
S.A.C” – CARHUAZ, 2020**

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

AUTORA

CADILLO ROMERO, JESUSA ALBINA
ORCID: 0000-0002-4017-9020

ASESORA

MARTÍNEZ ORDINOLA, MARIA FANY
ORCID: 0000-0001-6288-9018

HUARAZ – PERÚ
2021

Equipo de trabajo

Caracterización de los factores relevantes del control interno de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020

Equipo de trabajo

AUTORA

Cadillo Romero, Jesusa Albina

ORCID: 0000-0002-4017-9020

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

ASESORA

Martínez Ordinola, Maria Fany

ORCID: 0000-0001-6288-9018

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

JURADO

Mgtr. Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Mgtr. Yepez Pretell, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Mgtr. Roncal Morales, Ana Maria del Pilar

ORCID: 0000-0002-5782-361X

Firma del jurado y asesor

Mgtr. Baila Gemin, Juan Marco
Presidente

Mgtr. Yepez Pretell, Nidia Erlinda
Miembro

Mgtr. Roncal Morales, Ana Maria del Pilar
Miembro

Mgtr. Martínez Ordinola, María Fany
Asesor

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, porque sin El no habría podido llegar hasta aquí.

A mis padres Pablo y Benita, por todo el apoyo incondicional que me han venido brindando. Quiero agradecer también a mis hermanos por los ánimos que siempre me brindaron y el ejemplo de profesionalismo que me Apoyaron.

A mis docentes, por su instrucción académica durante estos ciclos en la universidad.

Dedicatoria

A mis padres, que son lo más preciado que tengo en mi vida, sin ellos no hubiese podido alcanzar este logro.

A mis hermanos, que siempre me están alentando día a día en todo momento.

A mis docentes, por su enseñanza brindada durante estos ciclos académicos en mi universidad ULADECH.

Resumen

El presente trabajo tuvo como problema: ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020?; fue de objetivo general: Determinar las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa Comercial “Market plaza S.A.C” Carhuaz, 2020; tuvo como metodología: el diseño de investigación descriptivo, cuantitativo, transversal y no experimental; para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. De acuerdo a los resultados obtenidos el 80% señaló contar con un código de ética, 70% indicó ser obediente y buscar su cumplimiento, asimismo el 50% señaló realizar la detección de riesgos internos y externos, 80% indicó realizar acciones de control, 90% mencionó emplear información pertinente para la organización y un 50% señaló que se realiza la difusión de deficiencias encontradas. El estudio concluyó que se pudo determinar que existe un cumplimiento considerable de los principios del ambiente de control, no obstante, en la gestión de recursos humanos existen lineamientos que requieren ser mejorados y puestos en tela de juicio. En función a la evaluación de riesgos se pudo determinar que existe un cumplimiento deficiente. En función a las actividades de control, la entidad aplica los controles generales y a través de políticas. En función a la información y comunicación existe un cumplimiento adecuado en los principios de comunicación interna y externa. En función a la supervisión no se difunden oportunamente aquellas desviaciones detectadas.

Palabras clave: Control interno, comercio, microempresa.

Abstract

The present work had as a problem: What are the characteristics of the relevant factors of the internal control of the commercial microenterprise "Market Plaza S.A.C" - Carhuaz, 2020? The general objective was: To determine the characteristics of the relevant factors of the internal control of the commercial microenterprise "Market Plaza S.A.C" Carhuaz, 2020; Its methodology was: descriptive, quantitative, cross-sectional and non-experimental research design; For data collection, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. According to the results obtained, 80% said they have a code of ethics, 70% indicated that they are obedient and seek compliance, as well as 50% said that they carry out the detection of internal and external risks, 80% indicated that they carry out control actions, 90% mentioned using relevant information for the organization and 50% said that the dissemination of deficiencies found is carried out. The study concluded that it was determined that there is considerable compliance with the principles of the control environment, however, in human resource management there are guidelines that need to be improved and questioned. Based on the risk assessment, it was determined that there is poor compliance. Based on the control activities, the entity applies general controls and through policies. In terms of information and communication, there is adequate compliance with the principles of internal and external communication. Depending on the supervision, those detected deviations are not disseminated in a timely manner.

Keywords: Internal control, commerce, microenterprise.

Índice

Contenido	Página
Carátula.....	i
Título de la tesis.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Firma del jurado y asesor.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas.....	xii
Índice de figuras.....	xiii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Internacionales.....	7
2.1.2. Nacionales.....	8
2.1.3. Regionales.....	9
2.1.4. Locales.....	10
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	13
2.2.1. Marco teórico.....	13
2.2.2. Marco conceptual.....	17
III. Hipótesis.....	21
IV. Metodología.....	22
4.1. El tipo y el nivel de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.

4.2.	Diseño de investigación	22
4.3.	Población y muestra	22
4.4.	Definición y operacionalización de variables e indicadores	24
4.5.	Técnicas e instrumentos	27
4.6.	Plan de análisis.....	27
4.7.	Matriz de consistencia	28
4.8.	Principios éticos	29
V.	Resultados.....	31
5.1.	Resultados.....	31
5.1.1.	Referente al objetivo específico 1:	31
5.1.2.	Referente al objetivo específico 2:	35
5.1.3.	Referente al objetivo específico 3:	37
5.1.4.	Referente al objetivo específico 4:	39
5.1.5.	Referente al objetivo específico 5:	40
5.2.	Análisis de Resultados	41
5.2.1.	Referente al objetivo específico 1:	41
5.2.2.	Referente al objetivo específico 2:	42
5.2.3.	Referente al objetivo específico 3:	43
5.2.4.	Referente al objetivo específico 4:	44
5.2.5.	Referente al objetivo específico 5:	44
VI.	Conclusiones y recomendaciones	45
6.1.	Conclusiones.....	45
6.2.	Recomendaciones	48
	Aspectos complementarios	50
	Referencias bibliográficas.....	50
	Anexos	55

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos.....	55
Anexo 2: Figuras estadísticas	60
Anexo 3: Consentimiento informado.....	81

Índice de tablas

Contenido	Página
Tabla 1.....	31
Tabla 2.....	31
Tabla 3.....	32
Tabla 4.....	32
Tabla 5.....	33
Tabla 6.....	33
Tabla 7.....	34
Tabla 8.....	34
Tabla 9.....	35
Tabla 10.....	35
Tabla 11.....	36
Tabla 12.....	36
Tabla 13.....	37
Tabla 14.....	37
Tabla 15.....	38
Tabla 16.....	38
Tabla 17.....	39
Tabla 18.....	39
Tabla 19.....	40
Tabla 20.....	40
Tabla 21.....	41

Índice de figuras

Contenido	Página
Figura 1	60
Figura 2	61
Figura 3	62
Figura 4	63
Figura 5	64
Figura 6	65
Figura 7	66
Figura 8	67
Figura 9	68
Figura 10	69
Figura 11	70
Figura 12	71
Figura 13	72
Figura 14	73
Figura 15	74
Figura 16	75
Figura 17	76
Figura 18	77
Figura 19	78
Figura 20	79
Figura 21	80

I. Introducción

Con el transcurrir del tiempo, gran cantidad de empresas han buscado de manipular el control interno de la manera más eficiente posible, por ello diferentes organizaciones aplican diferentes métodos de trabajo, teniendo en cuenta sus operaciones y extensión de su organización, por ende, se realizó la presente investigación denominada: Caracterización de los factores relevantes del control interno en la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz - 2020

En nuestro país las pequeñas y micro empresas, principalmente las del sector comercial, tienen la obligación de buscar un mecanismo que les ayude a evitar la pérdida de activos, información financiera y contable fiable y la ética en comportamientos que busquen la calidad en el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Catacora y Huiza (2018) menciona que en la actualidad el sistema de control interno, es aquel instrumento que está diseñado con la finalidad de reconocer fraudes o errores en unas organizaciones, la diferencia entre estos dos aspectos es la intención con la que se realiza el hecho; el error se enfoca a un acto que se realiza sin intención y del otros termino se refiere a un hecho intencionado. Es por ello que los controles internos establecen una garantía razonable de que la información financiera es diseñada y presentada bajo un alto cumplimiento de reglas que conduzcan a una menor probabilidad de error.

Una gran cantidad de micro y pequeñas empresas en España, en la ciudad de Valdivia diseñan el control interno, reconociendo que es aquel sistema estratega que facilita influir en todos sus participantes el cumplimiento de metas con el

objetivo de cuidar sus recursos y monitorear las operaciones de la entidad (Cambier, 2015).

Meléndez (2016) sostiene que, en nuestro país, el control interno en las entidades de la actividad comercial se aplica de manera deficiente, en sus almacenes y operaciones, como consecuencia de ello las atenciones son demasiado lentas, generando mayores gastos que ingresos para la organización.

Menciona al respecto, Crispin (2019) que las micro empresas del Perú son creadas por familias, las cuales no cuentan con un mecanismo que les ayude a estructurarse de manera adecuada. Asimismo, menciona que:

“Estas unidades económicas tienen sistemas de organización simples, centralizado administrativa y productivamente en el propietario y con una estructura familiar” (p. 79). Por tanto, estas empresas no consiguen crecer económicamente o posicionarse en el mercado en el tiempo adecuado.

El presente estudio cuenta como problemática general: ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Market Plaza S.A.C”- Carhuaz, 2020?

Y como problemas específicos los siguientes:

- ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020?
- ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020?
- ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020?

- ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020?
- ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del monitoreo de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020?

Ante ello se dispuso como objetivo general: Determinar las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Market Plaza S.A.C”- Carhuaz, 2020

Y como objetivos específicos:

1. Describir las características de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020.
2. Describir las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020.
3. Describir las características de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020.
4. Describir las características de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020.
5. Describir las características de los factores relevantes del monitoreo de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020.

El estudio se justifica desde los siguientes aspectos:

En el aspecto teórico, se justifica porque toda la estructura del proyecto de investigación se sustenta en el informe COSO III, asimismo por que el resto de definiciones, doctrinas, principios y fundamentos guarda perfecta relación con la

matriz de operacionalización y busca que en todo momento el cumplimiento de objetivos establecidos.

La investigación facilitar poder conocer la importancia del control interno, y los beneficios que se obtiene como consecuencia de su correcta aplicación de acuerdo a la normativa COSO. Como sociedad emprendedora es de necesidad que las personas conozcan de la herramienta que pueda ayudarles a cumplir de manera óptima la consecución de objetivos y con ello mayores reconocimientos lucrativos y de imagen.

Desde el punto de vista metodológico, se justifica porque permitirá a la entidad conocer sus deficiencias en cuanto a la gestión de cada factor referente al control interno de su organización, asimismo busca en todo momento que la entidad mejore su control y pueda desarrollarse como organización.

La investigación facilitar poder conocer la importancia del control interno, y los beneficios que se obtiene como consecuencia de su correcta aplicación de acuerdo a la normativa COSO. Como sociedad emprendedora es de necesidad que las personas conozcan de la herramienta que pueda ayudarles a cumplir de manera óptima la consecución de objetivos y con ello mayores reconocimientos lucrativos y de imagen.

Finalmente, el presente trabajo de investigación servirá a futuro como bases teóricas o antecedentes en relación a temas de control interno y por medio de este estudio se logrará obtener el grado de bachiller en ciencias contables y financieras.

En el aspecto metodológico el presente estudio se justifica porque permitirá la aplicación del instrumento de investigación denominado cuestionario, mediante

ello y el cumplimiento correcto de principios éticos establecidos por la universidad se podrá proponer recomendaciones solidas al final de la tesis.

Los resultados del presente estudio fueron: El 80% de trabajadores encuestados indicó respondiendo que la empresa comercial posee un código de ética para la ejecución de sus actividades, 70% indicó que la empresa comercial es obediente a los valores éticos que propone la entidad, 90% respondió que le entidad posee empleados competentes, 80% manifestó que dentro de la entidad se dirigen de forma adecuada sus actividades. Asimismo el 50% mencionó considerar que la entidad realice el reconocimiento de riesgos internos y externos, 70% de ellos respondió que la entidad brinda una solución adecuada y oportuna a los riesgos, el 80% comentó que la empresa comercial realiza el desarrollo de sus acciones de control y el 90% mencionó que en la entidad existe una comunicación interna para la consecución de metas. Finalmente el 80% comentó que en la entidad existe la evaluación continua de las operaciones realizadas por esta, asimismo la diferencia porcentual señaló que no existe dicha evaluación, el 50% comentó que en la entidad se realiza la difusión de las deficiencias encontradas por la organización,

El presente trabajo de investigación concluyó de la siguiente manera: En función al ambiente de control se puede determinar que existe un cumplimiento considerable de cada uno de los principios de este componente, no obstante, en la gestión de recursos humanos existen lineamientos que requieren ser mejorados y puestos en tela de juicio para la organización. En función a la evaluación de riesgos se puede determinar que existe un cumplimiento deficiente, ya que aspectos como la identificación y estudio de riesgos aún no se tiene en cuenta. En función a las

actividades de control la entidad aplica los controles generales y a través de políticas, asimismo adopta medidas en función al componente previo el cual es la identificación de riesgos, se practican procedimientos sobre las actividades e información. En función a la información y comunicación existe un cumplimiento adecuado en los principios de comunicación interna y externa, así como el manejo de información pertinente. En función a la supervisión existe una práctica constante de la evaluación de actividades, sin embargo, aún no se difunden a través de informes aquellas desviaciones detectadas.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Cevallos y Guamán (2018) en su investigación denominada “Análisis del control interno y su importancia en el éxito empresarial de las pymes ecuatorianas”; cuyo objetivo general fue: Analizar el uso e implementación del sistema de control interno de las pequeñas y medianas empresas (pymes) ecuatorianas y su importancia en el éxito empresarial; cuya metodología fue: descriptiva-bibliográfica documental, enfoque cualitativo. Llegó a la siguiente conclusión: El carecimiento de un sistema de control interno, es uno de los principales problemas que aquejan a las pymes, debido a que muchas de estas empresas han establecido un sistema que no va acorde a sus necesidades, ni naturaleza, o sencillamente ha sido instaurado de manera inconsciente, pero en otras ocasiones ni siquiera cuentan con dicho sistema, desencadenando una serie de inconvenientes que afectan directamente a la empresa. Por lo tanto, el informe Coso es uno de los informes que a través de los cinco componentes, se debe tomar en cuenta para lograr contrarrestar dichas falencias, además de que influye de manera proporcional y encamina a las pymes hacia el éxito empresarial obteniendo mejores niveles de productividad.

Concha & Limones (2017) En su tesis titulada: Diseño del manual de control interno departamento administrativo - contable de Gipsoflex S.A su objetivo general fue: Diseñar un Manual de Control Interno Departamento Administrativo - Contable de GIPSOFLEX S.A. en la provincia del Guayas – ciudad de Guayaquil. Su metodología fue: enfoque cualitativo, Encuesta,

Entrevista, Cuestionario llegando a la conclusión: Al conocer la situación actual de la entidad nos permitió reconocer la necesidad que tiene el departamento Administrativo - Contable de contar con un manual de control interno que ayuden a identificar de forma oportuna los riesgos y la maximización de sus recursos. El diseño del manual de control interno administrativo - contable formaría a ser una herramienta importante dentro de este departamento para garantizar el cumplimiento de las actividades y su correcta ejecución, ya que están originados al manejo de políticas contables y administrativo.

2.1.2. Nacionales

Rodríguez (2016) En su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa E&E Agallpampa, 2016. Su objetivo fue: determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú y de la empresa E&E Agallpampa, 2016 su metodología fue: diseño no experimental bibliográfica, documental y de caso Llegando a la conclusión: que esta investigación pretende demostrar, que por medio de la caracterización del control interno lograremos resultados positivos que nos ayudaran a mejorar el orden y control en la empresa, así mismo mejorar el control interno y así poder tomar decisiones y buscar estrategias para el futuro en la empresa comercial. en su totalidad que las empresas del rubro comercial sin importar el tamaño que sean necesitan de un manual de organización y funciones que los organice internamente de manera eficiente, pues el control interno es un conjunto de procedimientos y estrategias que ayudan a tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial.

Castillo (2018) en su tesis titulada: Sistema de control interno en ventas para mejorar la gestión comercial de Innovación Urbana EIRL, Chiclayo 2018. en el cual su objetivo fue: Demostrar de qué manera el sistema de control interno en ventas mejorará la gestión comercial de Innovación Urbana EIRL, Chiclayo 2018, su metodología fue: Tipo cuantitativa – descriptiva, No Experimental y su conclusión fue: que la empresa tiene un deficiente control interno en su área de ventas que influye negativamente en su gestión comercial, recomendando aplicar un sistema de control interno en esta área con parámetros que les permite una mejora en la empresa, El sistema de control interno, con el desarrollo de un MOF, organigrama, flujo grama y políticas para el área, incidieron en la optimización de los procesos operativos del área de ventas, permitiendo que el personal involucrado desarrolle de manera más óptima sus funciones y procesos, evitando las contingencias monetarias.

2.1.3. Regionales

Hervias (2019) En su tesis titulado: Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso hostel “Las Tejas E.I.R.L.” - Chimbote, 2015. En el cual su objetivo fue: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del hostel “Las Tejas E.I.R.L.” de Chimbote, 2015. Su metodología: Descriptivo-bibliográfico - documental y de caso. Concluye que: Respecto a los componentes de control interno: Ambiente de control, evaluación de riesgo, información y 55 comunicación, y supervisión y monitoreo, de los resultados encontrados por los autores nacionales y el caso no coinciden, porque, los autores nacionales se están preocupando por implantar el control interno a pesar de las dificultades que

encuentran para solventarlo; a diferencia del caso en estudio que no muestra interés en implementar el control interno, debido a que esto requeriría solvencia y ella no lo cuenta, ya que, últimamente ha mostrado tener bajas en sus ingresos y menos clientes, es por ello que aunque sea empíricamente lo viene teniendo en cuenta.

Melendez (2018) En su tesis titulado: Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa comercial Compunegocios S.A.C. - Chimbote, 2016. Su objetivo fue: Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial Compunegocios S.A.C. - Chimbote, 2016. Su metodología fue: No experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso llego a la conclusión: Acerca de los componentes de control interno como son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento es muy importante para las Micro y Pequeñas Empresas que aplique los sistemas de control interno en sus operaciones, con el cual se puede optimizar el uso adecuado de los recursos de la empresa, la confiabilidad de la información, realizar capacitaciones, designar jefes por áreas e implementar charlas al personal lo que permitirá realizar eficientemente sus funciones dentro de la empresa así como el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas, esto permitirá corregir en gran medida debilidades encontradas.

2.1.4. Locales

Castillo (2019) en su investigación denominada “Características del control interno en la distribuidora inversiones Toms S.R.L. del distrito de

Independencia, 2018”); estudio el cual tuvo por objetivo: Determinar las características del control interno en la empresa en estudio. La metodología fue de tipo cuantitativo, el nivel de investigación fue descriptivo simple, no correlacional, el diseño fue no experimental. La técnica que se utilizó fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. Obtuvo los siguientes resultados; el 72% promueve el principio de la eficiencia, el 78% promueve el principio de eficacia, el 83% el principio de la economía; el 83% cumple con la fase de la planificación, el 72% dijo que ejecutan de manera transparente la fase de ejecución, el 89% dijo que cumple con la fase de evaluación; el 83% dijo que el control interno se sustenta en los valores éticos, el 72% dijo que la empresa proyecta la identificación de los riesgos, el 72% dijo que existen procedimientos de control para mitigar los riesgos identificados, el 78% dijo que los trabajadores sabe cómo se vincula la información elaborada por la empresa, el 83% dijo que el control interno es evaluado periódicamente por la dirección de la empresa, el 72% dijo que se prepara de forma fiable la información financiera. Finalmente se concluye que el control interno respondió de manera favorable ya que se promueve los principios del control interno, también cumplen con las fases del control interno y por último se ha empleado de manera correcta los componentes del control interno.

Figueroa (2019) en su tesis titulada “Caracterización del control interno en la empresa Corporación de Negocios "Sur Perú" S.A.C. Huaraz, 2018”; el cual tuvo por objetivo general: Determinar la caracterización del control interno en la empresa en estudio. La metodología fue de tipo cuantitativo, el nivel de la investigación fue descriptivo simple y el diseño de investigación no experimental. La técnica que se utilizó fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Obtuvo

los siguientes resultados: el 71% dijo participa en la fase de planificación, el 76% dijo que participa en la fase de ejecución; el 81% dijo que promueve el principio de la eficacia, el 86% dijo que resguarda la economía de la empresa, el 90% dijo que la empresa brinda una información transparente, el 95% dijo que cumplen con las normas éticas, el 76% dijo que existe un flujo de información adecuada en diferentes áreas de la empresa, el 81% dijo que la información es apropiada de acuerdo a los niveles de autoridad, el 76% dijo la información circula en todo los sentidos de la empresa, el 81% dijo que existen procedimientos que aseguren toda la deficiencia, el 95% dijo que el control interno es evaluado periódicamente por la dirección. Finalmente se concluyó que el control interno se aplica de manera correcta ya que es evaluado periódicamente por la dirección de la empresa, también cumplen con las fases de planificación y los principios de control interno.

Castillo (2019) en su investigación denominada “Características del control interno en la distribuidora inversiones Toms S.R.L. del distrito de Independencia, 2018”; estudio el cual tuvo por objetivo: Determinar las características del control interno en la empresa en estudio. La metodología fue de tipo cuantitativo, el nivel de investigación fue descriptivo simple, no correlacional, el diseño fue no experimental. La técnica que se utilizó fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. Obtuvo los siguientes resultados; el 72% promueve el principio de la eficiencia, el 78% promueve el principio de eficacia, el 83% el principio de la economía; el 83% cumple con la fase de la planificación, el 72% dijo que ejecutan de manera transparente la fase de ejecución, el 89% dijo que cumple con la fase de evaluación; el 83% dijo que el control interno se sustenta en los valores éticos, el 72% dijo que la empresa proyecta la identificación de los

riesgos, el 72% dijo que existen procedimientos de control para mitigar los riesgos identificados, el 78% dijo que los trabajadores sabe cómo se vincula la información elaborada por la empresa, el 83% dijo que el control interno es evaluado periódicamente por la dirección de la empresa, el 72% dijo que se prepara de forma fiable la información financiera. Finalmente se concluye que el control interno respondió de manera favorable ya que se promueve los principios del control interno, también cumplen con las fases del control interno y por último se ha empleado de manera correcta los componentes del control interno.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Marco teórico

El documento o informe COSO

El documento coso es aquel resultado de la indagación compleja ejecutada con la finalidad de establecer una normativa en relación al control interno empleado para ser incorporado en las operaciones y fases de los procesos económicos, el informe COSO ha ayudado que auditores internos y otros profesionales de su campo puedan tener un marco estándar en lo que corresponde al control de entidades (Reyes & Orozco, 2015)

Asimismo Bertani, Maria, Maria, y Jorge (2014) menciona que este informe es un instrumento empleado por los auditores internos para ejecutar el control dentro de las organizaciones, es muy importante porque facilita a ellas a analizar y desarrollar dichos sistemas. También estos datos reiteran la carencia de que los trabajadores de dirección y los demás trabajadores de una empresa comprendan los efectos del control interno y esencialmente aquella valoración del mecanismo como un procedimiento minucioso a las actividades de una

empresa, el informe COSO promueve que, ante problemas de controversia o corrupción, todos obtengan un documento correcto.

Componentes del control interno

Meléndez (2016) mencionan que el cumplimiento de fines del control interno, se realizan mediante el establecimiento de cinco componentes que se relacionan entre sí, que provengan de la forma en que el personal directivo guía a la organización y que estén dentro del proceso de gestión. Los componentes son exactamente iguales en todas las empresas (del estado o privadas), todo dependerá de la extensión de la empresa, es ahí donde se vera de qué manera se establecerá cada componente. Los componentes del control interno son: Ambiente de control, Evaluación de peligros, acciones de control, comunicación e información y monitoreo continuo.

- **Ambiente de control:** Este componente propone el ambiente y carácter de una empresa, impactando en la concientización y reflexión en todos los trabajadores. Es el principal fundamento del resto de componentes del mecanismo de control dentro de una entidad, suministra de orden, organización y rectitud del sistema. Los factores que se deben de considerar son: Organización integra y cumplimiento de los valores éticos, la competencia y autonomía de los directivos de la organización, el estilo correcto de administración y dirección, el organigrama estructural actualizado y las políticas y gestión de recursos humanos.

Para evaluar este componente, entre otros fundamentos, deben de medirse verificando que se hallen los procedimientos de control, que estén

constantemente documentas, comprendidos y que haya clara, pertinente y competente evidencia que la sustente (Meléndez, 2016).

- **Evaluación de riesgos:** Cada empresa está constantemente combatiendo con peligros que por su naturaleza pueden ser de carácter internos o externos. Un comportamiento anticipado al análisis de peligros es el establecimiento y difusión de metas y objetivos a cada área y nivel del ente, estos deben estar en constante coordinación y unión entre sí. La evaluación de análisis o riesgos comprende diferentes fases; primeramente, el reconocimiento y estudio de los peligros más importantes y afectables para el cumplimiento de metas, razón que servirá de cimiento para establecer la manera en que estos deberán ser administrados (Meléndez, 2016).

Otras circunstancias como los constantes cambios en las organizaciones, son de necesidad para que las empresas poseen un sistema para detectar y pelee con aquellos peligros que se relacionaran con aquellas variaciones que realizara la entidad. En el análisis se deberá de indagar en relación a aquellas metas establecidas por cada área, que estos estén relacionados las metas de la entidad, que sean difundidos de manera oportuna, que se identifiquen y estudien los peligros y se les separe de acuerdo a su posibilidad de que ocurran y nivel de importancia (Meléndez, 2016).

- **Actividades para control:** Las operaciones o actividades de acciones de control comprenden aquellos, lineamientos, políticas, ordenamientos, métodos y comportamientos que facilitan a la gerencia gestionar o controlar riesgos reconocidos en las evaluaciones y testifiquen que se esté realizando la ejecución de normativas propuestas por la entidad (Meléndez, 2016).

Las operaciones o actividades de control se ejecutan en toda la sociedad empresas, en cada área, función y niveles jerárquicos, en este componente se enmarca un segmento de acciones como autorizaciones, comparaciones, validaciones, autorizaciones y estudios para la eficacia de las actividades, la protección y el cuidado de recursos y la distribución de funciones. En el análisis del mecanismo del control interno, entre otras situaciones, deben de evaluarse, si fueron propuestas las acciones más importantes para los peligros detectados, si aquellas son realizadas de manera constante y si aquellos resultados son los previstos (Meléndez, 2016).

- **Datos de información y comunicación:** Los datos relacionados y más importantes deben de ser reconocidos de una manera correcta y en el tiempo establecido para que puedan permitir a cada trabajador cumplir con sus deberes. Los sistemas de datos suministran de documentos relacionados con las actividades, la economía, las finanzas y el cumplimiento de normas, todo lo cual relacionado consigue una mejor conducción y control interno del ente. En las entidades debe de existir una eficaz comunicación en todos los sentidos, para que así estén informados y puedan convertir dichos datos en evidencia de sus labores. Los directivos tienen que conocer cuál es rol dentro del control interno y como sus labores están influenciadas en las demás áreas. Es más las organizaciones deben de proponer canales para la comunicación eficiente de estos (Meléndez, 2016).
- **Monitoreo constante:** Los mecanismos de control necesitan de monitoreo, en otras palabras, de procedimientos que se encarguen de la evaluación del desempeño con que se viene realizando dicho método con el transcurso de las

circunstancias. Esto se obtiene por medio de acciones de monitoreo constante, evaluaciones cada cierto tiempo o la fusión de ambas actividades (Meléndez, 2016).

2.2.2. Marco conceptual

Mecanismo de control interno

Concepto

Las necesidades de las empresas de poseer un eficiente mecanismo de control interno, empezando por el conocimiento del marco integrado COSO procediendo a obedecer a la práctica de todos los factores y principios que lo establecen, pues depende a la aplicación de este mecanismo el posicionamiento de la entidad en el mercado.

Por ello, el control interno se define como todo aquel plan administrativo que se adhiere a las operaciones y procesos de la organización de forma dinámica y de acuerdo a las carencias de la empresa, proporcionando información del área contable y administrativa fiable y obteniendo las metas y objetivos de manera productiva y constante. Este proceso obedece a las normas propuestas por el personal directivo y en caso suceda lo contrario se realizarán de manera oportuna las modificaciones pertinentes (Henao, 2017b).

En conclusión, el control interno desarrolla la operatividad de una empresa, a través de esos cambios se puede mejorar la implementación de otros mecanismos que se complementen al control interno y se desarrolle el cuidado de bienes, información y obediencia a la norma.

El primer organismo que dio la definición estándar en relación al control interno fue propuesto por el AICPA (Instituto americano de Contadores Públicos Certificados) en el año 1949 citado por Meléndez (2016), el cual menciona:

El control interno comprende el plan organizacional de todas aquellas medidas y métodos coordinador dentro de un ente para poder proteger sus recursos, supervisar la adecuación y fiabilidad de la información contable, incentivar a la eficiencia de labores y la adecuación del personal a las políticas de gerencia.

Un mecanismo de control se define de manera más extensa en relación a aquellos asuntos que se involucran de manera directa con las labores de las áreas de contabilidad y finanzas.

Así también el plan organizacional amplio la definición y enfocándola así el Instituto Mexicano de Contadores Publicos (2015):

El control interno es un proceso por el por el cual se da motivos a la administración de una unidad económica. Por tal motivo, el termino gestión se utiliza para escoger un aglomerado de acciones recurrentes para conseguir cumplir con las finalidades de las organizaciones. Comprende, por ello, actividades de dirección, finanzas, publicidad, distribución y consumo de una entidad, sus relaciones con usuarios externos públicos y privados y la supervisión en su totalidad de su patrimonio y sobre los principales responsables de su progreso y cuidado.

De esa definición se puede mencionar al control interno como algo mucho mayor que la gestión empresarial, encargada de la dirección de la unidad

económica y su control adecuado. Otro autor investigador del tema de control, Estupiñán (2016) menciona:

Por control interno se refiere a aquel programa de una entidad que comprende un conjunto de actos y métodos coordinados y propuestos por unas organizaciones con la finalidad de proteger sus recursos, validar la información de sus datos financieros y económicos que se dan para inculcar eficiencia en las labores y conseguir políticas adecuadas para el correcto funcionamiento de la empresa.

Este mismo autor enfoca al control interno hacia las áreas de contaduría y administración de un ente. Otro autor como Henao (2017) menciona:

Se conceptualiza al control interno como el conjunto de principios, componentes, comportamientos procedimientos dirigidos a obtener, por medio de un correcto planeamiento, ejecución y supervisión, la aplicación correcta de la administración para la consecución de metas de la entidad.

Según Estupiñán (2016) se define al control interno de la siguiente manera: Es aquella función del personal gerencial que tiene por finalidad cuidar y proteger los recursos de una organización, impedir gastos innecesarios y brindar una garantía razonable de que no se contraerán pasivos sin aprobación adecuada.

Finalmente, en el año 2014 el documento COSO lo conceptualiza como "El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas."

Este informe en su definición, argumenta que “El Control Interno es un proceso integrado a los procesos de la empresa cumpliendo con sus políticas, leyes y normas”.

III. Hipótesis

No corresponde la formulación de hipótesis por tratarse de un estudio descriptivo y de una sola variable (Arias, 2020).

IV. Metodología

4.1. Diseño de investigación

Diseño no experimental

Se aplicará el diseño no experimental – descriptivo.

No experimental: Debido a que no se manipulara libremente la variable en estudio, solo se realizará la observación y como se práctica la teoria dentro de la muestra a estudiar.

Descriptivo: Debido a que unicamente se limitará a describir los principales rasgos de la variable factores relevantes del control interno.



Donde:

M = Muestra conformada por los trabajadores del Market Lucy

O = Observación de la variable.

Transeccional

El diseño de corte transversal se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico. También es conocido como estudio de prevalencia o encuesta transversal; su objetivo primordial es identificar la frecuencia de una condición o enfermedad en la población estudiada y es uno de los diseños básicos en epidemiología al igual que el diseño de casos y controles y el de cohortes (Rodríguez & Mendivelso, 2018).

4.2. Población y muestra

Población

Según Triola citado de Del Cid, Méndez, & Sandoval (2011) menciona que la “población es la colección completa de todos los elementos (puntuaciones, personas, mediciones, etcétera) a estudiar” (p.88)

Para el desarrollo de la presente investigación se empleó una población de: 10 trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz - 2020

Muestra

La muestra es la “parte o fracción representativa de un conjunto de una población, universo o colectivo, que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características del mismo” (Ander-Egg citado por Del Cid et al., 2011)

Para el desarrollo de la presente investigación se empleará una muestra de: 10 trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020.

Se trata de la misma cantidad que la población por tratarse de una muestra del tipo censal.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Título: Caracterización de los factores relevantes del control interno de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020

<i>Variables</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>
Control Interno	El documento coso es aquellos resultados de la indagación compleja ejecutada con la finalidad de establecer una normativa en relación al control interno empleado para ser incorporado en las operaciones y fases de los procesos económicos, el informe COSO ha ayudado que auditores internos y otros profesionales de su campo puedan tener un marco estándar en lo que corresponde al control de	Ambiente de control	Valores éticos	1. ¿La empresa comercial cuenta con código de ética? 2. ¿La empresa comercial cumple con los valores éticos?
			Competitividad de personal	3. ¿La empresa comercial cuenta con trabajadores competentes? 4. ¿La empresa comercial capacita su personal?
			Funciones de trabajador	5. ¿Ud. ¿Como trabajador conoce sus funciones a cumplir?
			Dirección adecuada	6. ¿En la empresa comercial se dirige adecuadamente sus operaciones?
			Estructura organizacional	7. ¿La empresa comercial tiene una correcta estructura organizacional?
			Recursos humanos	8. ¿La empresa controla el horario del personal? 9. ¿La empresa bonifica a sus trabajadores?

	entidades. (Reyes & Orozco, 2015)			
		Evaluación de riesgos	Reconocimiento de riesgos	10.¿La empresa reconoce los riesgos?
			Probabilidad de riesgos	11.¿La empresa estima la probabilidad de riesgos?
			Solución al riesgo	12.¿La empresa da una solución oportuna al riesgo?
		Actividades de control	Seguimiento de operaciones	13.¿La empresa monitorea adecuadamente las operaciones?
			Desarrollo de acciones	14.¿La empresa hotelera como desarrolla sus actividades de control?
			Controles generales	15.¿La empresa comercial como desarrolla sus controles generales?
			Control de políticas	16.¿La empresa comercial implementan sus controles a través de políticas?
		Información y comunicación	Información pertinente	17.¿La empresa comercial emplea información pertinente?
			Comunicación interna	18.¿Los trabajadores se comunican internamente para el logro de objetivos?
			Comunicación externa	19.¿La empresa se comunica con terceros para el logro de objetivos?

		Monitoreo constante	Evaluaciones constantes	20.¿La empresa hace evaluaciones continuas?
			Difusión de deficiencias	21.¿La empresa comercial comunica a sus colaboradores las deficiencias?

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos

Técnicas de investigación

Se aplicó la técnica de investigación de la encuesta.

La encuesta: Se diferencia del censo en que la encuesta se aplica solo a una muestra de la población objeto de estudio. (Martínez & Rodríguez, 2012)

Instrumento de investigación

Se empleo el cuestionario estructurado, que será un formato elaborado específicamente en base a la técnica del estudio; cuya utilidad fue para la recolección de datos de la muestra del estudio.

La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuales medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación (Garcia, 2003).

4.5. Plan de análisis

De acuerdo al tipo de nuestra investigación, el análisis de los resultados, se tabularán haciendo uso de la estadística descriptiva y tomando como soporte los programas de Word y Excel 2016.

4.6. Matriz de consistencia

Título: Caracterización de los factores relevantes del control interno de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020.

Problemática	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Enunciado General ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020?</p> <p>Enunciados Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020? - ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020? - ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020? - ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020? - ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del monitoreo de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020? 	<p>Objetivo General Determinar las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020. - Describir las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020. - Describir las características de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020. - Describir las características de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020. - Describir las características de los factores relevantes del monitoreo de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020. 	<p>No aplica el diseño de hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva y de una sola variable. (Gómez, 2009)</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

Fuente: Elaboración propia

4.7. Principios éticos

En el desarrollo del presente proyecto de trabajo de investigación, se buscó la aplicación de los principios o fundamentos éticos establecidos en la normativa de la ULADECH – católica:

- **Protección a las personas:** El desarrollo de la presente investigación buscará dar cierto nivel de protección a los participantes, asimismo se buscará en todo momento respetar su identidad, dignidad, confidencialidad y la privacidad. Este fundamento comprende también que haremos que las personas sujetas a estudio participen libremente y dispongan la formalidad previa al desarrollo de la técnica de investigación (Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, 2021).
- **Cuidado del medio ambiente y biodiversidad:** El presente estudio busca proteger el medio ambiente, por tanto, al realizo la aplicación de la técnica de investigación se realizará de manera digital o con hojas recicladas (Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, 2021).
- **Libre participación y derecho a estar informado:** El presente trabajo de investigación buscare que todas las personas conozcan previamente de las metas y fines del estudio, es mas también deben de manifestar su disposición para el momento (Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, 2021).
- **Beneficencia no maleficencia:** En todo momento el trabajo de investigación va a buscar que se dé un bienestar a las personas y no para fines negativos (Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, 2021).
- **Justicia:** En todo momento para la recolección de información, se realizará un análisis justo en base a la verdad y buenos valores éticos establecidos en el

código de ética de nuestra profesión (Resolución N° 0037-2021-CU-
ULADECH Católica, 2021).

- **Integridad científica:** Cualquier tipo de conflicto de intereses, que pudieran afectar el desarrollo del estudio se tendrá en cuenta en el desarrollo del presente estudio (Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, 2021).

V. Resultados

5.1. Resultados

5.1.1. Referente al objetivo específico 1: Describir las características de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020.

Tabla 1

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” cuenta con un código de ética

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	8	80,00
No	2	20,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

Tabla 2

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” busca cumplir con los valores éticos

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	7	70,00
No	3	30,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

Tabla 3

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” posee trabajadores competentes

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	9	90,00
No	1	10,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

Tabla 4

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” capacita a sus trabajadores

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	8	80,00
No	2	20,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

Tabla 5

Usted conoce sus funciones a obedecer

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	6	60,00
No	4	40,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

Tabla 6

En la empresa se dirigen correctamente las operaciones

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	8	80,00
No	2	20,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

Tabla 7

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” posee organigrama

institucional

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	10	100,00
No	0	0,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

Tabla 8

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” controla el horario de sus

trabajadores

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	7	70,00
No	3	30,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

Tabla 9

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” bonifica a sus trabajadores

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	4	40,00
No	6	60,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

5.1.2. Referente al objetivo específico 2: Describir las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020.

Tabla 10

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” identifica los peligros a los que está expuesta

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	5	50,00
No	5	50,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

Tabla 11

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” estima la probabilidad de ocurrencia de los riesgos

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	4	40,00
No	6	60,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

Tabla 12

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” soluciona los riesgos a tiempo

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	7	70,00
No	3	30,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

5.1.3. Referente al objetivo específico 3: Describir las características de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020.

Tabla 13

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” monitorea sus operaciones

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	5	50,00
No	5	50,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

Tabla 14

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” toma medidas para minimizar riesgos

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	8	80,00
No	2	20,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

Tabla 15

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” conoce los controles generales

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	5	50,00
No	5	50,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

Tabla 16

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” posee políticas para cada operación

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	8	80,00
No	2	20,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

5.1.4. Referente al objetivo específico 4: Describir las características de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020.

Tabla 17

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” emplea información adecuada

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	9	90,00
No	1	10,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

Tabla 18

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” practica la comunicación interna

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	9	90,00
No	1	10,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

Tabla 19

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” practica la comunicación externa

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	10	100,00
No	0	0,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

5.1.5. Referente al objetivo específico 5: Describir las características de los factores

relevantes del monitoreo de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”

– Carhuaz, 2020.

Tabla 20

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” difunde deficiencias a sus empleados

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	8	80,00
No	2	20,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

Tabla 21

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” difunde deficiencias a sus empleados

Respuesta del encuestado	fi	%
Si	5	50,00
No	5	50,00
Total	10	100,00

Fuente: Información recolectada del instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C”, Carhuaz – 2020

5.2. Análisis de Resultados

5.2.1. Referente al objetivo específico 1: .

- En la tabla 1 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 80% indicó respondiendo que la empresa comercial posee un código de ética para la ejecución de sus actividades, no obstante, un 20% señaló que la empresa no posee con dicho manual de conducta organizacional.
- En la tabla 2 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 70% indicó que la empresa comercial es obediente a los valores éticos que propone la entidad, mientras un 30% respondió que el ente no obedece a dichos valores.
- En la tabla 3 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 90% respondió que le entidad posee empleados competentes, mientras un 10% indicó que el ente no posee con dicho nivel de competencia en sus trabajadores.
- En la tabla 4 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 80% indicó que la entidad realiza la capacitación constante de

sus trabajadores, mientras un 20% de ellos indicó que no se instruye y capacita a los empleados de manera cíclica.

- En la tabla 5 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 60% respondió que conocen sus labores como empleados, mientras un 40% mencionó que no conocen sus labores dentro de la empresa comercial.
- En la tabla 6 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 80% manifestó que dentro de la entidad se dirigen de forma adecuada sus actividades, seguido por un 20% que mencionó que la entidad no direcciona de manera correcta a la organización.
- En la tabla 7 se puede contemplar que el total de los encuestados comentaron que la entidad posee un correcto y ordenada organigrama institucional.
- En la tabla 8 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 70% mencionó la empresa realiza el control del horario de sus trabajadores, mientras un 30% indicó que la entidad no realiza dicho control en sus empleados.
- En la tabla 9 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 40% manifestó que la entidad comercial brinda bonificaciones a sus empleados, mientras un 60% negó que exista algún tipo de beneficio hacia sus trabajadores.

5.2.2. Referente al objetivo específico 2:

- En la tabla 10 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 50% mencionó considerar que la entidad realice el

reconocimiento de riesgos internos y externos, mientras el otro 50% comentó que no existen tales procedimientos que permitan cumplir con ello.

- En la tabla 11 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 40% mencionó que la entidad realice la evaluación de peligros, seguido por un 60% que indicó que no existe dicho procedimiento para estimar la probabilidad de ocurrencia de dichos peligros.
- En la tabla 12 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 70% de ellos respondió que la entidad brinda una solución adecuada y oportuna a los riesgos; mientras un 30% comentó que no existe dicha respuesta a los riesgos.

5.2.3. Referente al objetivo específico 3:

- En la tabla 13 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 50% mencionó que la organización realiza el monitoreo constante de cada uno de sus actividades, seguido por otro 50% que respondió negando a la pregunta.
- En la tabla 14 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 80% comentó que la empresa comercial realiza el desarrollo de sus acciones de control, seguido por un 20% que negó que exista dicha política organizacional.
- En la tabla 15 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 50% señaló que en la entidad se efectúen controles generales, mientras el otro 50% indicó que no se aplican dichos controles.
- En la tabla 16 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 80% mencionó que en la organización existen controles por

medio de políticas, asimismo el porcentaje restante indicó que no aplican tales políticas.

5.2.4. Referente al objetivo específico 4:

- En la tabla 17 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 90% de ellos indicó que la entidad utiliza información de pertinencia, seguido por un 10% que señaló que no se cumple con dicho principio del cuarto componente del control interno.
- En la tabla 18 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 90% mencionó que en la entidad existe una comunicación interna para la consecución de metas, asimismo el porcentaje restante negó que exista tal comunicación entre los trabajadores.
- En la tabla 19 se puede contemplar que el total de los empleados de la entidad indicaron que existe una comunicación externa eficiente con terceros.

5.2.5. Referente al objetivo específico 5:

- En la tabla 20 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 80% comentó que en la entidad existe la evaluación continua de las operaciones realizadas por esta, asimismo la diferencia porcentual señaló que no existe dicha evaluación.
- En la tabla 21 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 50% comentó que en la entidad se realiza la difusión de las deficiencias encontradas por la organización, asimismo el porcentaje restante mencionó que no existe tal comunicación de deficientes hacia los colaboradores.

VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

Respecto al objetivo general, se concluyó que las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Market Plaza S.A.C” son: En función al ambiente de control se puede determinar que existe un cumplimiento considerable de cada uno de los principios de este componente, no obstante, en la gestión de recursos humanos existen lineamientos que requieren ser mejorados y puestos en tela de juicio para la organización. En función a la evaluación de riesgos se puede determinar que existe un cumplimiento deficiente, ya que aspectos como la identificación y estudio de riesgos aún no se tiene en cuenta. En función a las actividades de control la entidad aplica los controles generales y a través de políticas, asimismo adopta medidas en función al componente previo el cual es la identificación de riesgos, se practican procedimientos sobre las actividades e información. En función a la información y comunicación existe un cumplimiento adecuado en los principios de comunicación interna y externa, así como el manejo de información pertinente. En función a la supervisión existe una práctica constante de la evaluación de actividades, sin embargo, aún no se difunden a través de informes aquellas desviaciones detectadas.

Respecto a objetivo específico 1, se concluyó que las características de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” se describen a continuación: En relación al principio de integridad y principios éticos, esta organización posee una normativa que uniforma los comportamientos dentro de la institución, asimismo gran mayoría de sus empleados obedecen a los lineamientos establecidos por la institución. En relación a la

competitividad de los empleados, la empresa demuestra interés; asimismo capacita constantemente a sus trabajadores en función a sus labores, realiza el control de los horarios del personal, sin embargo, no practica la bonificación y entrega de incentivos extras por su desempeño. En relación a las funciones de las empresas, los trabajadores conocen en un porcentaje considerable sus funciones dentro de la entidad, es más consideran que los directivos dirigen de manera adecuada sus actividades. En relación a la estructura organizacional, esta empresa cuenta con un organigrama que muestra las funciones y distribución de líneas de dirección.

Respecto al objetivo específico 2, se concluyó que las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” se describen a continuación: En función al reconocimiento de riesgos, esta empresa demuestra un interés escaso y que se debe de mejorar; así también es con el estudio de dichos hechos, existe un deficiente cumplimiento por parte de los directivos de la empresa, finalmente en función a la capacidad de respuesta al riesgo existe un interés significativo que requiere mejorar por parte de la empresa.

Respecto al objetivo específico 3, se concluyó que las características de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” se describen a continuación: En relación al monitoreo de actividades existe un cumplimiento que requiere de ser mejorado, con la finalidad de buscar un cumplimiento total por parte de los empleados. Asimismo, dentro de la empresa se practican actividades de control sobre su información, procedimientos y normativas, asimismo esta entidad controla a sus empleados por medio de lineamientos o políticas.

Respecto al objetivo específico 4, se concluyó que las características de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa comercial “Market

Plaza S.A.C” se describen a continuación: En relación a la información dentro de la organización existe una fluida coordinación entre las distintas áreas para conseguir las metas que se proponen, la misma situación es la que se pudo detectar respecto a la comunicación con personal ajeno a sus operaciones.

Respecto al objetivo específico 5, se concluyó que las características de los factores relevantes del monitoreo de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” se describen a continuación: El monitoreo y supervisión inesperado por parte de los directivos es practicado de forma continua, sin embargo, carece de mejora en relación a la difusión oportuna de aquellas desviaciones que sucedan en la entidad hacia los directivos o responsables para la adopción de acciones.

6.2. Recomendaciones

- ✓ Se recomienda a la gerencia de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” reforzar el componente evaluación de riesgos, a través de él se pueden controlar los riesgos organizacionales de manera oportuna y no afectar a la consecución de metas o continuidad de la vida de las empresas.
- ✓ Se recomienda a la gerencia de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” motivar a sus trabajadores por medio de la entrega de incentivos o bonificaciones extraordinarias, asimismo controlar el horario de los mismos por medio de tarjeteros u otros mecanismos.
- ✓ Se recomienda a la gerencia de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” dividir los procedimientos para la evaluación de riesgos en tres etapas. La primera la identificación de metas y riesgo por cada uno de los peligros a los cuales se vea afecto la organización, asimismo evaluar aquellos peligros por medio de procedimientos como estudios FODA, entre otros.
- ✓ Se recomienda a la gerencia de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” la aplicación de procedimientos relacionados a la tecnología de información y comunicación, asimismo archivar sus documentos más valiosos en un lugar de alta protección y resguardo por un personal de confianza.
- ✓ Se recomienda a la gerencia de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” el registro de los mejores proveedores dentro de un sistema, con el fin de establecer una adecuada comunicación y contar con mercaderías en tiempo oportuno para su venta.
- ✓ Se recomienda a la gerencia de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” aplicar la supervisión de mercaderías que puedan estar cerca de su

vencimiento, con la finalidad de buscar su comercialización primero, o con el fin de establecer estrategias para no perder en dichas mercancías.

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas

Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis*. file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/601-1495-4-PB.pdf

Bertani, E., Maria, P., Maria, S., & Jorge, T. (2014). *COSO I Y COSO II UNA PROPUESTA INTEGRADA* [Unicersidad Nacional de Cuyo].
http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf

Cambier, E. (2015). *Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna – Sevilla, España*.
<https://idus.us.es/handle/11441/32856>

Castillo, L. (2018). “*Sistema de Control Interno en Ventas para Mejorar la Gestión Comercial de Innovación Urbana EIRL, Chiclayo 2018* [Universidad Señor de Sipan]. [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5191/Castillo Pérez Lucero Lesly.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5191/Castillo_Pérez_Lucero_Lesly.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castillo, O. (2019). *Características del control interno en la distribuidora Inversiones Toms S.R.L. del distrito de Independencia, 2018*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12130/CONTROL_INTERNO_DISTRIBUIDORA_CASTILLO_RODRIGUEZ_ODAR_JEAN_PIERRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Catacora, L., & Huiza, D. (2018). Evaluación de riesgos basada en el modelo del COSO. In *REVISTA CIENCIA Y TECNOLOGÍA - Para el Desarrollo - UJCM*

(Vol. 4, Issue 0). <https://doi.org/10.37260/RCTD.V4I0.130>

Cevallos, M., & Guamán, T. (2018). *Análisis del control interno y su importancia en el éxito empresarial de las pymes ecuatorianas.*

[http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/4035/ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU IMPORTANCIA EN EL ÉXITO EMPRESARIAL DE LAS PYMES ECUATORIANAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/4035/ANÁLISIS%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20SU%20IMPORTANCIA%20EN%20EL%20ÉXITO%20EMPRESARIAL%20DE%20LAS%20PYMES%20ECUATORIANAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Concha, R., & Limones, R. (2017). *Diseño del manual de control interno departamento administrativo - contable de Gipsoflex S.A* [Universidad de Guayaquil]. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16855/1/TESIS DISEÑO DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO - CONTABLE GIPSOFLEX S.A..pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16855/1/TESIS%20DISEÑO%20DEL%20MANUAL%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20DEPARTAMENTO%20ADMINISTRATIVO%20-%20CONTABLE%20GIPSOFLEX%20S.A..pdf)

Crispin, J. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Hotel “El mirador servicios turísticos E.I.R.L.” -Pomabamba, 2018* [ULADECH]. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11857/CONTROL INTERNO MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS CRISPIN ARAMBURU_JANNET JOVANNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11857/CONTROL%20INTERNO%20MICRO%20Y%20PEQUEÑAS%20EMPRESAS%20CRISPIN%20ARAMBURU%20JANNET%20JOVANNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología Segunda edición.*

Estupiñán, R. (2016a). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna (2a. ed.)* (E. Ediciones (ed.)).

Estupiñán, R. (2016b). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III*

con base en los ciclos transaccionales. In E. Ediciones (Ed.), *Audalianexia*.

Figuerola, L. (2019). *Caracterización del control interno en la empresa Corporación de Negocios "Sur Perú" S.A.C. Huaraz, 2018.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12301/CONTROL_INTERNO_COORPORACION_FIGUEROA_MANSICIDOR_LISED_YES_ENIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, H. (2009). *Estadística*.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/3706/2970>

Henao, Y. (2017a). *Importancia Del Control Interno Como Herramienta En La Detección Y Prevención De Riesgos Empresariales*. Universidad del Valle.

Henao, Y. (2017b). *Importancia del Control Interno como Herramienta en la Detección y Prevención de Riesgos Empresariales*. Universidad del Valle Facultad.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edic). McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

Hervias, I. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso hostel "Las Tejas E.I.R.L." - Chimbote, 2015.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11425/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_Y_SECTOR_SERVICIOS_HERVIAS_RIOS_IVONNE_ALCIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2015). *Comisión de Consultoría*

Control interno - COSO. http://www.imcp.org.mx/IMG/pdf/boletin_abril8.pdf

Melendez, J. (2018). *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas*

empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa comercial

Compunegocios S.A.C. - Chimbote, 2016 [universidad catolica los angeles de chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5610/CONTROL
_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_MELENDEZ_RODRIGU
EZ_JENIFFER_BRIGITT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5610/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_MELENDEZ_RODRIGUEZ_JENIFFER_BRIGITT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Meléndez, J. (2016). *Control interno*.

Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica. (2021). *Codigo de etica para la investigacion - Version 004*. ULADECH.

[https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codig
o-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf](https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf)

Reyes, W., & Orozco, E. (2015). *EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL*

ÁREA DE INVENTARIOS DE MERCANCÍAS MEDIANTE EL USO DEL

INFORME COSO , APLICADO A LA EMPRESA LIBRERÍA APOLO EN EL

SEGUNDO SEMESTRE 2013. <https://repositorio.unan.edu.ni/3956/1/8650.pdf>

Rodríguez, E. (2016). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa E&E Agallpampa, 2016*.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/461/CONTROL_
INTERNO_RODRIGUEZ_CUEVA_ELIZABETH.pdf?sequence=3&isAllowe
d=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/461/CONTROL_INTERNO_RODRIGUEZ_CUEVA_ELIZABETH.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). *DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DE*

CORTE TRANSVERSAL. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	2021 -2022								2022							
		TALLER I				TALLER II				TALLER III				TALLER IV			
		AGOS-NOV				NIVELACION				MAR - JUN				AGOS-NOV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos						X										
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Recolección de datos								X								
9	Presentación de resultados									X							
10	Análisis e Interpretación de los resultados										X						
11	Redacción del informe preliminar											X					
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación												X				
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													X			
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														X		
15	Redacción de artículo científico															X	X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (estudiante)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.10	60	6.00
• Laptop	1200	1	1200
• Lapiceros	0.50	4	2.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	4	200.00
• Internet	30.00	6	180.00
Subtotal			
Gastos de Viaje			
• Pasajes para recolectar información	5.00	6	30.00
Subtotal			1618.00
Total de presupuesto desembolsables			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de aprendizaje digital- LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Modulo de investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Subtotal			400.00
Recuso Humanos			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Subtotal			252.00
Total presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/)			2270.00

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

La información que usted facilite será de carácter anónimo y empleada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que expreso mi agradecimiento por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi investigación titulada: Caracterización de los factores relevantes del control interno de la microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” – Carhuaz, 2020.

Encuestador (a):

Fecha:

1. ¿La empresa comercial cuenta con código de ética?
a) Si b) No c) Desconozco

2. ¿La empresa comercial cumple con los valores éticos?
a) Si b) No c) Desconozco

3. ¿La empresa comercial cuenta con trabajadores competentes?
a) Si b) No c) Desconozco

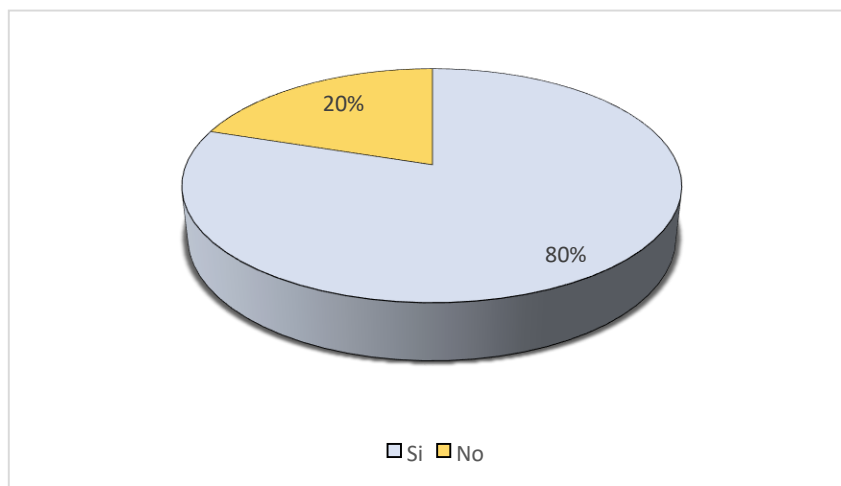
4. ¿La empresa comercial capacita su personal?
a) Si b) No c) Desconozco
5. ¿Ud. Como trabajador conoce sus funciones a cumplir?
a) Si b) No c) Desconozco
6. ¿En la empresa comercial se dirige adecuadamente sus operaciones?
a) Si b) No c) Desconozco
7. ¿La empresa comercial tiene una correcta estructura organizacional?
a) Si b) No c) Desconozco
8. ¿La empresa controla el horario del personal?
a) Si b) No c) Desconozco
9. ¿La empresa bonifica a sus trabajadores?
a) Si b) No c) Desconozco
10. ¿La empresa reconoce los riesgos?
a) Si b) No c) Desconozco
11. ¿La empresa estima la probabilidad de riesgos?
a) Si b) No c) Desconozco
12. ¿La empresa da una solución oportuna al riesgo?
a) Si b) No c) Desconozco
13. ¿La empresa monitorea adecuadamente las operaciones?
a) Si b) No c) Desconozco
14. ¿La empresa hotelera como desarrolla sus actividades de control?
a) Si b) No c) Desconozco
15. ¿La empresa comercial como desarrolla sus controles generales?
a) Si b) No c) Desconozco

16. ¿La empresa comercial implementan sus controles a través de políticas?
a) Si b) No c) Desconozco
17. ¿La empresa comercial emplea información pertinente?
a) Si b) No c) Desconozco
18. ¿Los trabajadores se comunican internamente para el logro de objetivos?
a) Si b) No c) Desconozco
19. ¿La empresa se comunica con terceros para el logro de objetivos?
a) Si b) No c) Desconozco
20. ¿La empresa hace evaluaciones continuas?
a) Si b) No c) Desconozco
21. ¿La empresa comercial comunica a sus colaboradores las deficiencias?
a) Si b) No c) Desconozco

Anexo 4: Figuras estadísticas

Figura 1

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” cuenta con un código de ética

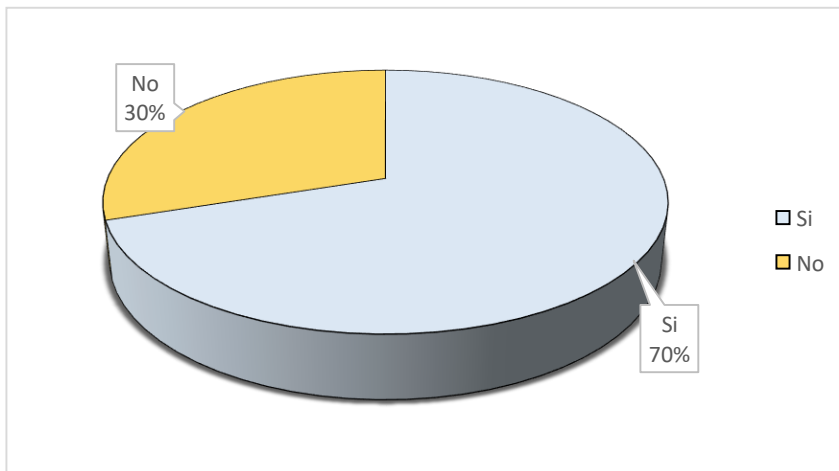


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 1

Interpretación: En la figura 1 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 80% indicó respondiendo que la empresa comercial posee un código de ética para la ejecución de sus actividades, no obstante, un 20% señaló que la empresa no posee con dicho manual de conducta organizacional.

Figura 2

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” busca cumplir con los valores éticos

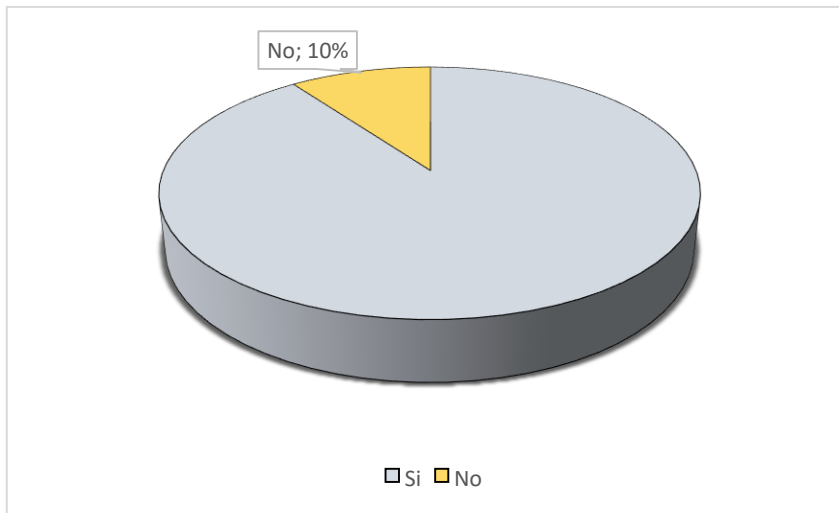


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 2

Interpretación: En la figura 2 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 70% indicó que la empresa comercial es obediente a los valores éticos que propone la entidad, mientras un 30% respondió que el ente no obedece a dichos valores.

Figura

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” posee trabajadores competentes

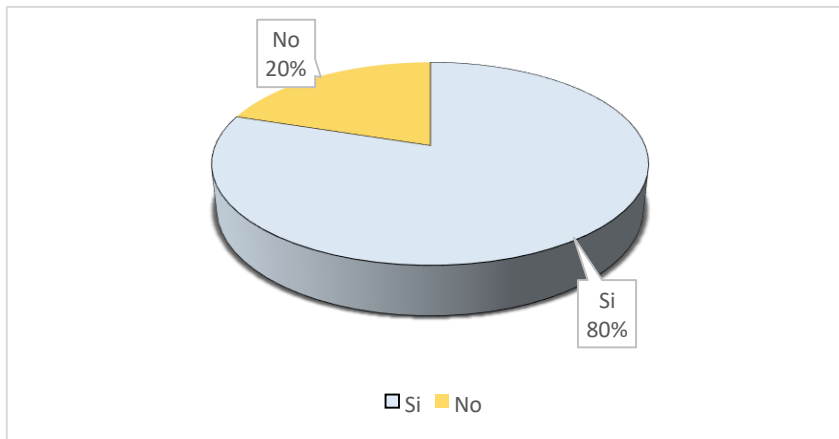


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 3

Interpretación: En la figura 3 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 90% respondió que le entidad posee empleados competentes, mientras un 10% indicó que el ente no posee con dicho nivel de competencia en sus trabajadores.

Figura

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” capacita a sus trabajadores

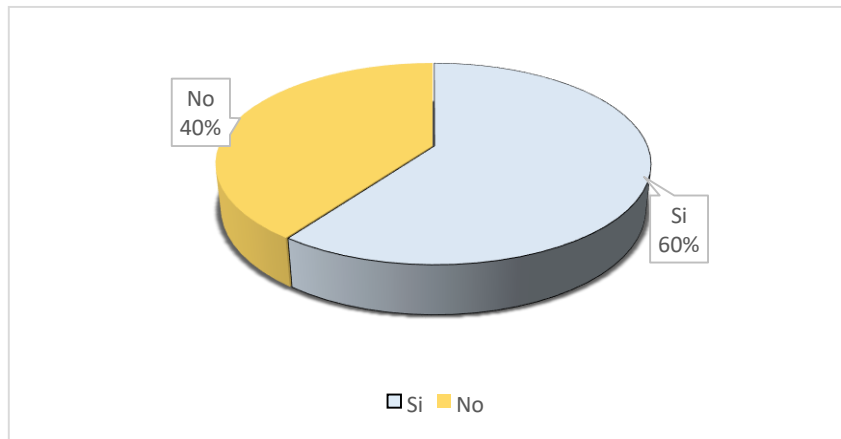


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 4

Interpretación: En la figura 4 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 80% indicó que la entidad realiza la capacitación constante de sus trabajadores, mientras un 20% de ellos indicó que no se instruye y capacita a los empleados de manera cíclica.

Figura

Usted conoce sus funciones a obedecer

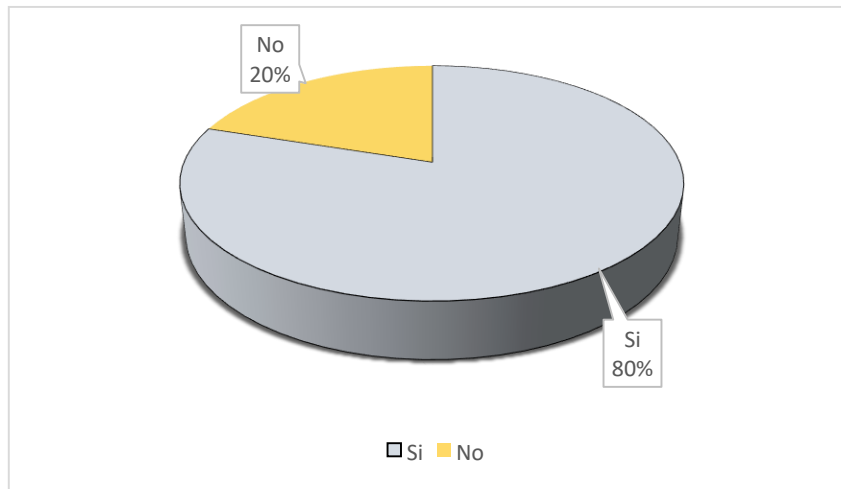


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 5

Interpretación: En la figura 5 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 60% respondió que conocen sus labores como empleados, mientras un 40% mencionó que no conocen sus labores dentro de la empresa comercial.

Figura

En la empresa se dirigen correctamente las operaciones

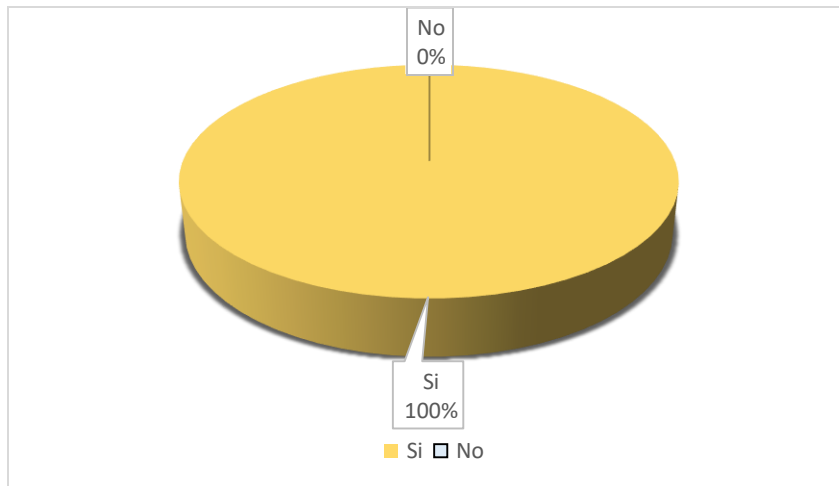


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 6

Interpretación: En la figura 6 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 80% manifestó que dentro de la entidad se dirigen de forma adecuada sus actividades, seguido por un 20% que mencionó que la entidad no direcciona de manera correcta a la organización.

Figura

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” posee organigrama institucional

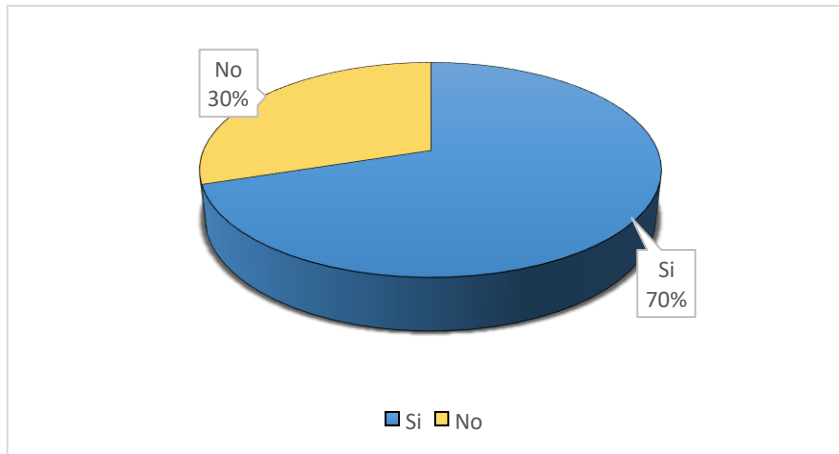


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 7

Interpretación: En la figura 7 se puede contemplar que el total de los encuestados comentaron que la entidad posee un correcto y ordenada organigrama institucional.

Figura

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” controla el horario de sus trabajadores

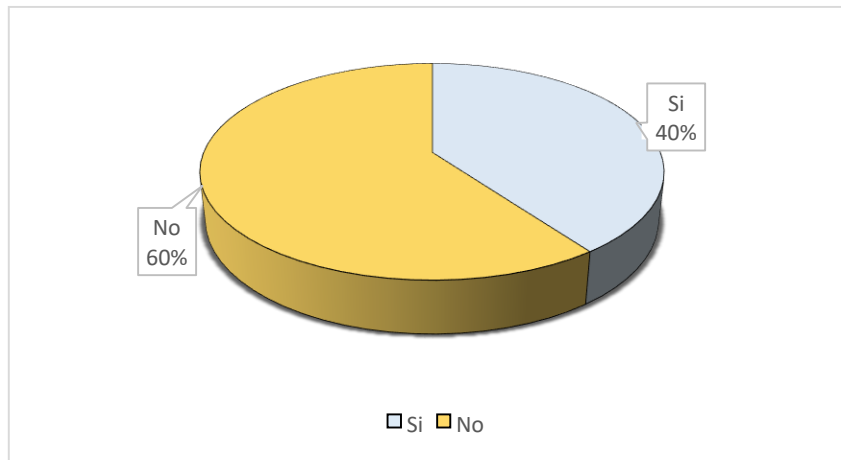


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 8

Interpretación: En la figura 8 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 70% mencionó la empresa realiza el control del horario de sus trabajadores, mientras un 30% indicó que la entidad no realiza dicho control en sus empleados.

Figura

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” bonifica a sus trabajadores

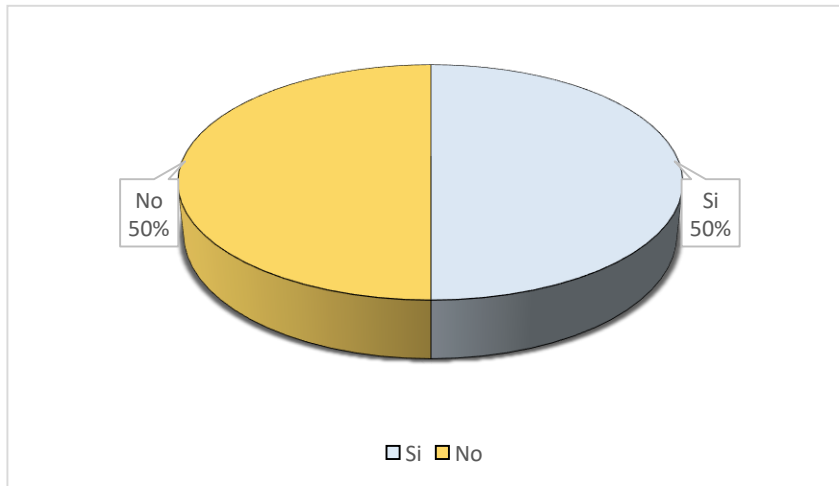


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 9

Interpretación: En la figura 9 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 40% manifestó que la entidad comercial brinda bonificaciones a sus empleados, mientras un 60% negó que exista algún tipo de beneficio hacia sus trabajadores.

Figura 69

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” identifica los peligros a los que está expuesta

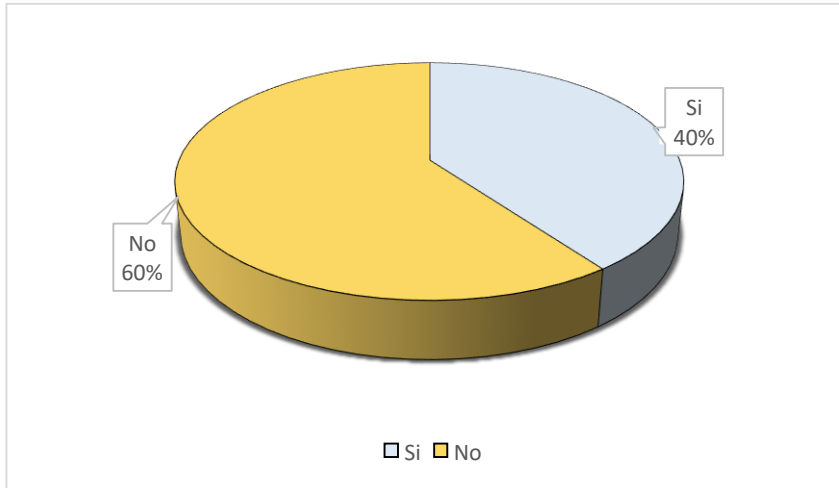


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 10

Interpretación: En la figura 10 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 50% mencionó considerar que la entidad realice el reconocimiento de riesgos internos y externos, mientras el otro 50% comentó que no existen tales procedimientos que permitan cumplir con ello.

Figura 70

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” estima la probabilidad de ocurrencia de los riesgos

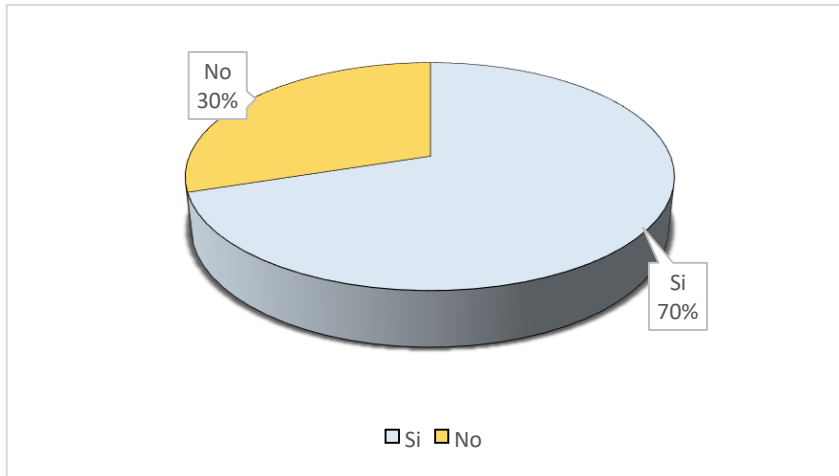


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 11

Interpretación: En la figura 11 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 40% mencionó que la entidad realice la evaluación de peligros, seguido por un 60% que indicó que no existe dicho procedimiento para estimar la probabilidad de ocurrencia de dichos peligros.

Figura 71

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” soluciona los riesgos a tiempo

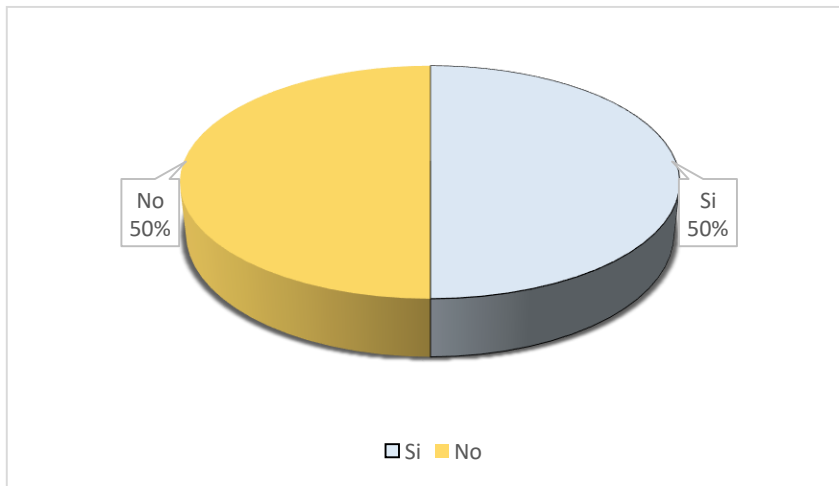


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 12

Interpretación: En la figura 12 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 70% de ellos respondió que la entidad brinda una solución adecuada y oportuna a los riesgos; mientras un 30% comentó que no existe dicha respuesta a los riesgos.

Figura 72

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” monitorea sus operaciones

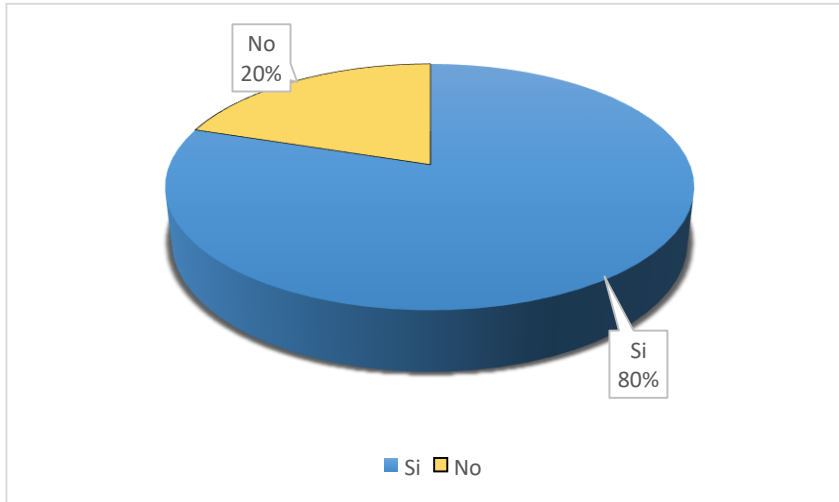


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 13

Interpretación: En la figura 13 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 50% mencionó que la organización realiza el monitoreo constante de cada uno de sus actividades, seguido por otro 50% que respondió negando a la pregunta.

Figura 73

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” toma medidas para minimizar riesgos

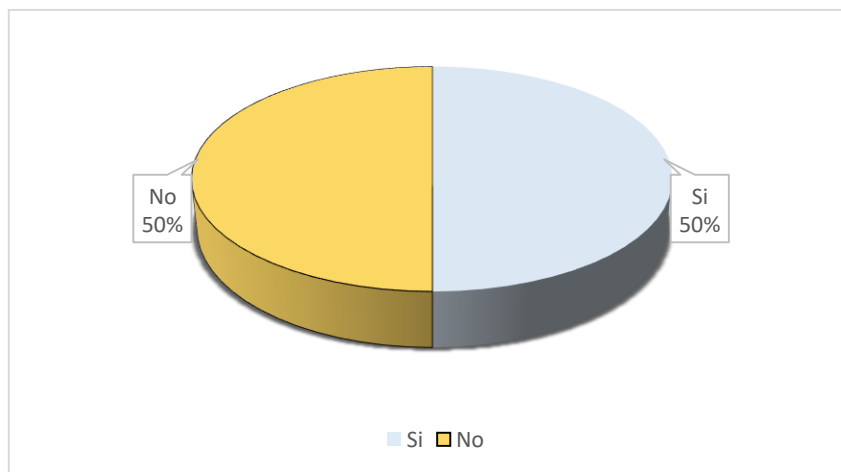


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 14

Interpretación: En la figura 14 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 80% comentó que la empresa comercial realiza el desarrollo de sus acciones de control, seguido por un 20% que negó que exista dicha política organizacional.

Figura 74

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” conoce los controles generales

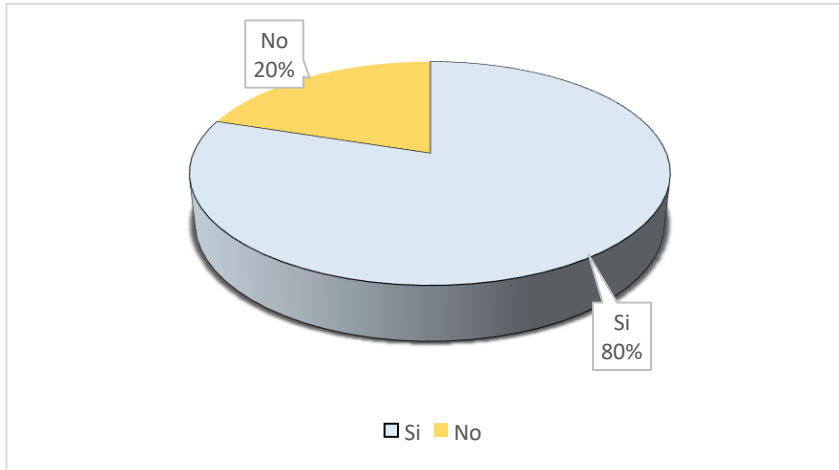


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 15

Interpretación: En la figura 15 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 50% señaló que en la entidad se efectúen controles generales, mientras el otro 50% indicó que no se aplican dichos controles.

Figura 75

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” posee políticas para cada operación

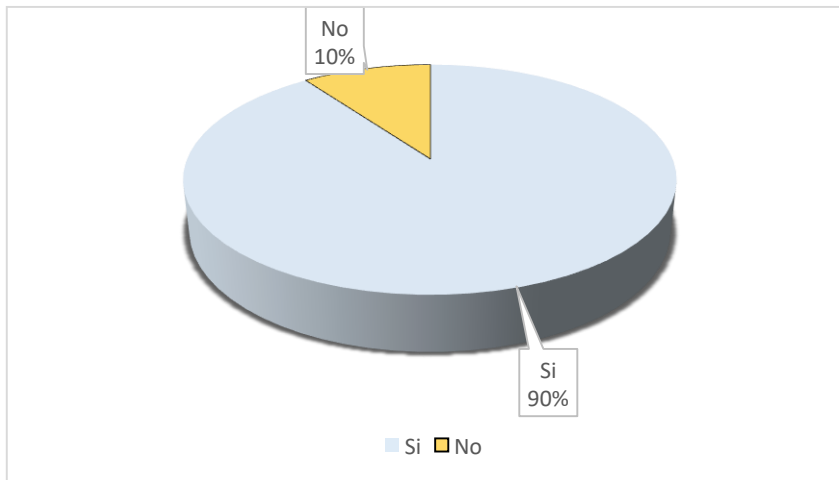


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 16

Interpretación: En la figura 16 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 80% mencionó que en la organización existen controles por medio de políticas, asimismo el porcentaje restante indicó que no aplican tales políticas.

Figura 76

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” emplea información adecuada

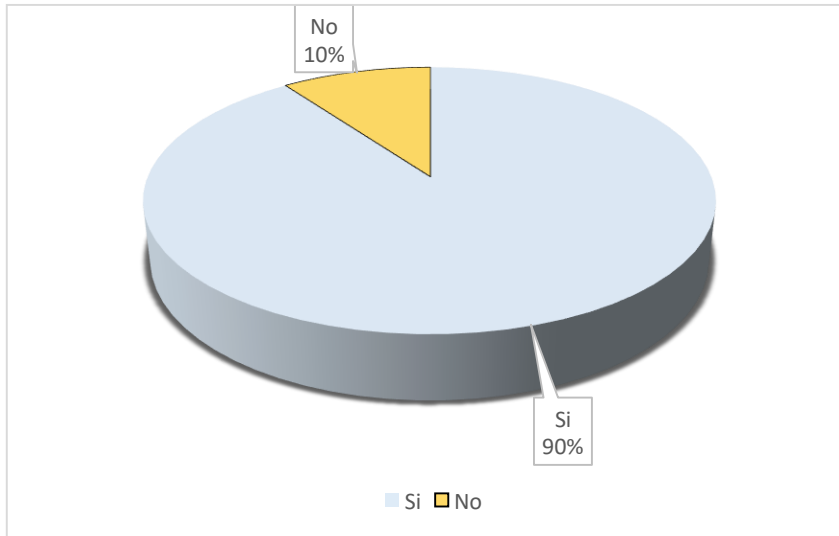


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 17

Interpretación: En la figura 17 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 90% de ellos indicó que la entidad utiliza información de pertinencia, seguido por un 10% que señaló que no se cumple con dicho principio del cuarto componente del control interno.

Figura 77

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” practica la comunicación interna

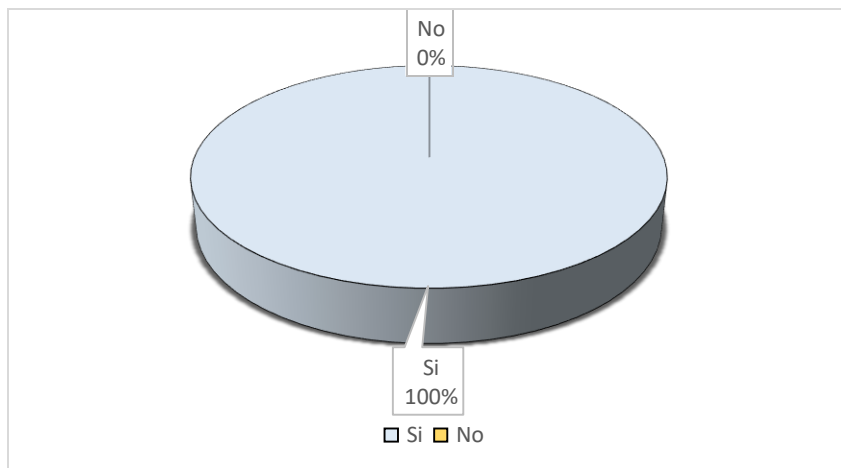


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 18

Interpretación: En la figura 18 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 90% mencionó que en la entidad existe una comunicación interna para la consecución de metas, asimismo el porcentaje restante negó que exista tal comunicación entre los trabajadores.

Figura 78

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” practica la comunicación externa

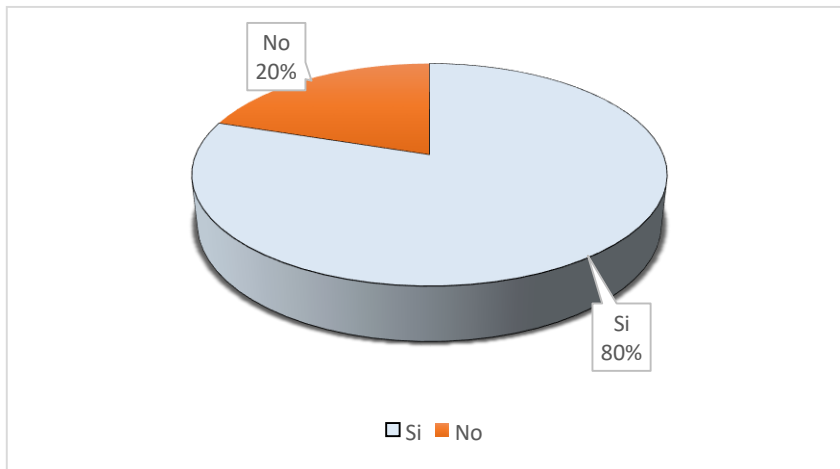


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 19

Interpretación: En la figura 19 se puede contemplar que el total de los empleados de la entidad indicaron que existe una comunicación externa eficiente con terceros.

Figura 79

La microempresa comercial “Market Plaza S.A.C” realiza evaluaciones continuas

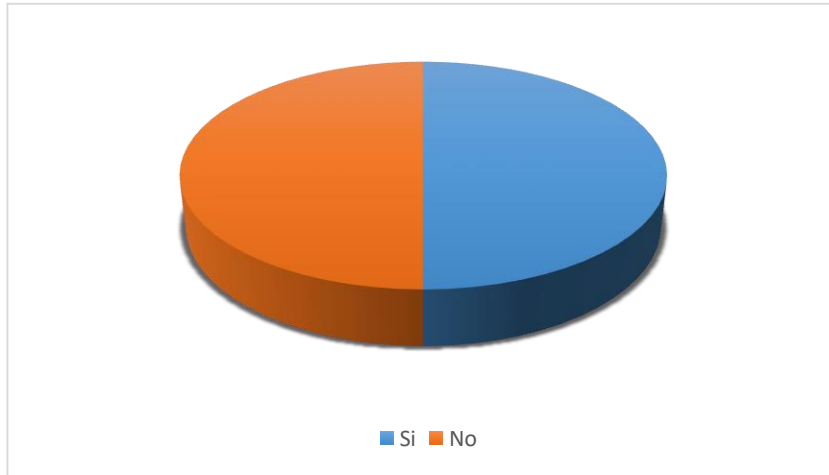


Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 20

Interpretación: En la figura 20 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 80% comentó que en la entidad existe la evaluación continua de las operaciones realizadas por esta, asimismo la diferencia porcentual señaló que no existe dicha evaluación.

Figura 80

La *microempresa* comercial “Market Plaza S.A.C” difunde deficiencias a sus empleados



Fuente: Realizado por el investigador y según Tabla 21

Interpretación: En la figura 21 se puede contemplar que del 100% de la muestra de estudio interrogada, el 50% comentó que en la entidad se realiza la difusión de las deficiencias encontradas por la organización, asimismo el porcentaje restante mencionó que no existe la comunicación de deficiencias hacia los colaboradores.

Anexo 3: Consentimiento informado

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los
Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo