UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO FINANCIERO Y SOCIAL Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA MORA SHOP, F.P, 2024

Presentado por:
BR. BASTIDAS YORNELIS
BR. MORA YONIENYI

TRUJILLO, 2025

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY

VICERRECTORADO ACADEMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO FINANCIERO Y SOCIAL Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA MORA SHOP, F.P, 2024

Trabajo de grado como requisito para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública

Presentado por:

BR. BASTIDAS YORNELIS

BR. MORA YONIENYI

Tutor:

MSC. GILBERTO ROJAS

TRUJILLO, 2025

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS 7
ÍNDICE DE FIGURAS 8
ÍNDICE DE ANEXOS 9
VEREDICTO 10
RESUMEN 12
ABSTRACT 13
INTRODUCCIÓN 14
CAPÍTULO I 17
EL PROBLEMA 17
1.1 Contextualización del Problema 17
1.2 Formulación del Problema 22
1.2.1 Problema General 22
1.2.2 Problemas Específicos 22
1.3 Objetivos de la Investigación 22
1.3.1 Objetivo General 22
1.3.2 Objetivos Específicos 22
1.4 Justificación del Estudio 23
1.4.1 Justificación Teórica 23
1.4.2 Justificación Metodológica 24
1.4.3 Justificación Práctica 25
1.4.4 Justificación Social 25
1.5 Alcances y Limitaciones 25

1.5.1 Alcances 25

1.5.2 Limitaciones 26

1.6 Vinculación con el Proyecto Institucional de Desarrollo Humano Sustentable 26

CAPÍTULO II 28

MARCO TEÓRICO 28

2.1 Antecedentes de la Investigación 28

2.2 Bases Teóricas 31

2.2.1 Desempeño Financiero 31

2.2.2 Desempeño Social 33

2.2.3 Control Interno 35

2.2.3.4 Comunicación e Información 36

2.2.3.5 Monitoreo y Supervisión.. 36

2.2.4 Gestión de Riesgos 36

2.2.5 RSE 38

2.2.6 Teoría de la Agencia 40

2.2.7 Teoría de los Stakeholders 42

2.2.8 Relación entre el Desempeño Financiero y el Control Interno 44

2.2.9 Importancia de la Evaluación Integral 46

2.4 Operacionalización de Variables 49

CAPÍTULO III 54

MARCO METODOLÓGICO 54

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación 54

3.1.1 Tipo de la Investigación 54

3.1.2 Diseño de la Investigación 54

3.1.3 Enfoque de la Investigación 55
3.1.4 Nivel de la Investigación 56
3.2 Población y Muestra 57
3.2.1 Población 57
3.2.2 Muestra 57
3.3 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos 58
3.3.1 Técnica de Recolección de Datos 58
3.3.2 Instrumento de Recolección de Datos 58
3.4 Validez y Confiabilidad 59
3.4.1 Validez 59
3.4.2 Confiabilidad 60
3.5 Procesamiento Metodológico 62
3.6 Técnicas de Análisis de Datos 63
CAPÍTULO IV 64
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS 64
4.1 Presentación y Análisis de Resultados 64
4.2 Discusión de Hallazgos 89
4.3 Vinculación con objetivos institucionales del DHS 91
CAPÍTULO V 94
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 94
5.1 Conclusiones 94
5.2 Recomendaciones 96
5.3 Líneas futuras de investigación 97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 99

ANEXOS 102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....50
Tabla 2 Resultados de la dimensión rentabilidad de la variable desempeño financiero y social 65
Tabla 3 Resultados de la dimensión liquidez de la variable desempeño financiero y social.....67
Tabla 4 Resultados de la dimensión responsabilidad social empresarial de la variable desempeño financiero y social 69
Tabla 5 Resultados de la dimensión sostenibilidad de la variable desempeño financiero y social 71
Tabla 6 Resultados de la dimensión ambiente de control de la variable control interno.....73
Tabla 7 Resultados de la dimensión evaluación de riesgos de la variable control interno 75
Tabla 8 Resultados de la dimensión actividades de control de la variable control interno 77
Tabla 9 Resultados de la dimensión información y comunicación de la variable control interno 79
Tabla 10 Resultados de la dimensión supervisión y seguimiento de la variable control interno 81
Tabla 11 Resultados de la dimensión procesos de control interno de la variable control interno (Indicadores 1,2 y 3) 82
Tabla 12 Resultados de la dimensión procesos de control interno de la variable control interno (Indicadores 4, 5, 6 y 7) 85
Tabla 13 Resultados de la dimensión procesos de control interno de la variable control interno (Indicadores 8, 9 y 10) 87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Alfa Cronbach.....61
Figura 2 Resultados de la dimensión rentabilidad de la variable desempeño financiero y social 66
Figura 3 Resultados de la dimensión liquidez de la variable desempeño financiero y social.....68
Figura 4 Resultados de la dimensión responsabilidad social empresarial de la variable desempeño financiero y social 70
Figura 5 Resultados de la dimensión sostenibilidad de la variable desempeño financiero y social 72
Figura 6 Resultados de la dimensión ambiente de control de la variable control interno.....74
Figura 7 Resultados de la dimensión evaluación de riesgos de la variable control interno.....76
Figura 8 Resultados de la dimensión actividades de control de la variable control interno 78
Figura 9 Resultados de la dimensión información y comunicación de la variable control interno 80
Figura 10 Resultados de la dimensión supervisión y seguimiento de la variable control interno 82
Figura 11 Resultados de la dimensión procesos de control interno de la variable control interno (Indicadores 1,2 y 3).....84
Figura 12 Resultados de la dimensión procesos de control interno de la variable control interno (Indicadores 4, 5, 6 y 7).....86
Figura 13 Resultados de la dimensión procesos de control interno de la variable control interno (Indicadores 8, 9 y 10).....88

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Instrumento 102
Anexo 2 Constancia de validación 105
Anexo 3 Alfa de Cronbach 108
Anexo 4 Constancia de Aprobación 109

VEREDICTO

VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

VEREDICTO

Nosotros, Prof. Liliana Rivera, Prof. Marilyn Briceño y Prof. Gilberto Rojas, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado titulado **MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO FINANCIERO Y SOCIAL Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA MORA SHOP, F.P, 2024,** que presenta la T.S.U. **BASTIDAS VALDERRAMA, YORNELIS KATIUSCA,** portadora de la C.I. No. **26.451.054**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con **veinte (20) puntos**, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Momboy, referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

En fe de lo cual firmamos en Valera a los veinticuatro (24) días del mes de Julio del año dos mil veinticinco.

Prof. Marilyn Briceño
C.I. 13.205.436
JURADO

Prof. Gilberto Rojas
C.I. 19.285.228
TUTOR

Prof. Liliana Rivera
C.I. 13.048.877
PRESIDENTE DEL JURADO

Prof. Héctor Antúnez
C.I. 9.364.278
DECANO

Prof. Walevska Lopez
C.I. 10.104.8[illegible]
VICERRECTORA ACADÉMICA

+58 412 2263605 www.uvm.edu.ve universidadvalledelmomboy@uvm.edu.ve

VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

VEREDICTO

Nosotros, Prof. Liliana Rivera, Prof. Marilyn Briceño y Prof. Gilberto Rojas designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado titulado **MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO FINANCIERO Y SOCIAL Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA MORA SHOP, F.P, 2024,** que presenta la T.S.U. **MORA MEDINA, YONIENYI YARINEL,** portador de la C.I. No. **28.251.835**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con **veinte (20) puntos**, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Momboy, referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

En fe de lo cual firmamos en Valera a los veinticuatro (24) días del mes de Julio del año dos mil veinticinco.

Prof. Marilyn Briceño
C.I. 13.205.436
JURADO

Prof. Gilberto Rojas
C.I. 19.285.228
TUTOR

Prof. Liliana Rivera
C.I. 13.048.877
PRESIDENTE DEL JURADO

Prof. Héctor Antúnez
C.I. 9.364.278
DECANO

Prof. Walevska Lopez
C.I. 10.104.896
VICERRECTORA ACADÉMICA

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general analizar la relación entre el desempeño financiero y social y el control interno en la empresa MORA SHOP, FP durante el año 2024. La estrategia metodológica empleada se asemeja a una investigación de naturaleza práctica, basada en un diseño no experimental de naturaleza transversal, con una dirección cuantitativa y un enfoque de naturaleza correlacional. La unidad muestral estuvo compuesta por cinco empleados, utilizando el método del sondeo a través de un instrumento estructurado de escala Likert para recopilar la información necesaria. Los resultados indican que Mora Shop ha mostrado un desempeño financiero medio en 2024, lo que sugiere áreas de mejora. Además, se ha observado que la empresa ha integrado criterios de responsabilidad social empresarial (RSE) en sus operaciones, lo que refleja un compromiso con el bienestar social. En la discusión, se concluye que existe una relación significativa entre los sistemas de control interno y el desempeño financiero y social, lo que resalta la importancia de fortalecer estos sistemas para mejorar los resultados. Se recomiendan acciones para optimizar los procesos de control interno y fomentar una mayor integración de la RSE en la estrategia empresarial, contribuyendo así a un desempeño más robusto y sostenible.

Palabras clave: desempeño, control, financiero, social.

ABSTRACT

The general objective of this research is to analyze the relationship between financial and social performance and internal control at MORA SHOP, FP during the year 2024. The methodological strategy employed resembles a practical research approach, based on a non-experimental cross-sectional design, with a quantitative approach and a correlational approach. The sample consisted of five employees, using the survey method through a structured Likert scale instrument to collect the necessary information. The results indicate that Mora Shop has shown average financial performance in 2024, suggesting areas for improvement. Furthermore, it has been observed that the company has integrated corporate social responsibility (CSR) criteria into its operations, reflecting a commitment to social welfare. The discussion concludes that there is a significant relationship between internal control systems and financial and social performance, highlighting the importance of strengthening these systems to improve results. Actions are recommended to optimize internal control processes and foster greater integration of CSR into business strategy, thus contributing to more robust and sustainable performance.

Keywords: performance, control, financial, social.

INTRODUCCIÓN

En el dinámico entorno empresarial contemporáneo, la medición del desempeño organizacional ha evolucionado significativamente, trascendiendo los tradicionales indicadores financieros para incorporar dimensiones sociales que reflejan una comprensión más holística del éxito empresarial. Esta investigación se centra en el estudio de la medición del desempeño financiero y social y su relación con el control interno en la empresa Mora Shop, F.P., reconociendo la creciente importancia de integrar múltiples dimensiones en la evaluación del rendimiento empresarial.

La medición del desempeño financiero constituye un pilar fundamental en la gestión empresarial, abarcando indicadores cruciales de rentabilidad, liquidez, solvencia y eficiencia que permiten evaluar la salud financiera de la organización. Simultáneamente, la dimensión social del desempeño empresarial ha cobrado relevancia significativa, especialmente con la integración de factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ESG) dentro de los marcos de evaluación corporativa. Esta dualidad en la medición del desempeño refleja una tendencia global hacia una evaluación más comprehensiva del éxito empresarial.

En relación a ello, las prácticas de control interno, por su parte, juegan un papel fundamental al conseguir los fines de tipo organizacional, proporcionando una estructura que asegura la efectividad operacional, la confianza de los informes de ámbito financiero y el acatamiento de la norma. La investigación reconoce que estos sistemas no operan de manera aislada, sino que mantienen una relación simbiótica con el desempeño organizacional, influyendo significativamente en los resultados tanto financieros como sociales.

Consiguientemente, el estudio tiene como objetivo examinar la correlación entre el rendimiento financiero y social y el control interno en la compañía MORA SHOP, FP durante el año 2024; con el objetivo de comprender cómo los componentes, influyen en los indicadores de desempeño organizacional. En este sentido, la contribución más significativa de esta investigación está en su enfoque integrador, que busca establecer conexiones empíricas entre los sistemas de monitoreo interno y el desempeño organizacional, tanto en la dimensión financiera como social. El estudio ofrece un punto de referencia para evaluar y mejorar los sistemas de vigilancia interna, tomando en cuenta su efecto sobre el desempeño general de la organización.

Es por ello que, la investigación se ha estructurado en cuatro capítulos principales, siguiendo una secuencia lógica que facilita la comprensión y el desarrollo sistemático del estudio:

Capítulo Primero: El Problema, en este primer capítulo se expone la formulación del problema, definiendo el contexto y la importancia de la investigación. Se establecen los objetivos, ya sean generales o particulares, que guiarán el progreso del estudio. La justificación establece la relevancia y relevancia de la investigación, mientras que los alcances y restricciones definen el contexto de actuación del estudio.

Segundo Capítulo: Marco Teórico, el capítulo dos expone las bases teóricas que respaldan la investigación. Se exponen los antecedentes pertinentes, los fundamentos teóricos que sustentan la investigación, el conjunto de variables o hipótesis que serán evaluadas, y la descripción de conceptos fundamentales que simplifican la comprensión del trabajo.

Capítulo tercero: Marco Metodológico Este capítulo especifica el método utilizado en la indagación, detallando la tipología de estudio, la población y muestra escogida, los procedimientos empleados, además de los métodos de validación y fiabilidad de los instrumentos de recojo de data informativa. Conjuntamente, se puntualiza la manera de analizar los datos que se llevará a cabo.

Cuarto Capítulo: Resultados El capítulo final expone los resultados del estudio, seguidos por las conclusiones que condensan los hallazgos más reveladores y las sugerencias que surgen del análisis.

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA

1.1 Contextualización del Problema

En el escenario global, las economías han atravesado transformaciones profundas en los recientemente debido a crisis financieras, tensiones geopolíticas, disrupciones en las cadenas de suministro y fenómenos inflacionarios que han impactado la estabilidad de los mercados. Países como Argentina, Turquía y Sudáfrica han experimentado desequilibrios macroeconómicos similares a los de Venezuela, caracterizados por alta inflación, devaluación monetaria e incertidumbre regulatoria, lo que ha forzado a las empresas a mejorar sus mecanismos de supervisión interna y redefinir estrategias de gestión para sostener su viabilidad financiera y responsabilidad social.

En Europa, diversas organizaciones han adoptado normativas más estrictas de cumplimiento y transparencia, reconociendo que la eficiencia administrativa y el compromiso social son indispensables para su autenticidad y competitividad. Estas experiencias internacionales evidencian que, en contextos de vulnerabilidad económica, la capacidad de adaptación empresarial se basa en gran parte en la armonía entre el rendimiento financiero, el control interno y la actuación socialmente responsable (World Economic Forum, 2023).

Esto lleva al entorno económico venezolano, caracterizado por la inestabilidad cambiaria, la inflación y la incertidumbre regulatoria, las empresas enfrentan múltiples desafíos que afectan tanto su desempeño financiero como su impacto social. Estas condiciones obligan a las organizaciones a implementar mecanismos estratégicos que les permitan adaptarse, garantizar su sostenibilidad y responder adecuadamente a los requerimientos de sus partes interesadas.

Según Porter (1985), las organizaciones competitivas son las que tienen la habilidad de adaptarse al ambiente, manejar riesgos y aprovechar oportunidades; un punto crucial para concebir el estatus de esta compañía en el mercado de Venezuela. Históricamente, las importaciones en Venezuela han jugado un papel crucial en la economía del país, debido a las restricciones estructurales de la producción local. No obstante, las limitaciones en el cambio, las políticas tributarias y la burocracia gubernamental han afectado directamente a las compañías de importación, disminuyendo su lucratividad e incrementando las situaciones de incertidumbre operacional.

Al respecto, Stiglitz (2002), la estabilidad de las entidades está fuertemente relacionada con la consistencia de las políticas gubernamentales y el correcto desempeño macroeconómico de la nación. De igual manera, últimamente ha alcanzado mayor importancia la evaluación del desempeño social de las organizaciones, lo que conlleva examinar su relación con trabajadores, clientes, proveedores y comunidades. Ya no basta con que una empresa sea rentable; se espera su intervención comprometida en favor del desarrollo del entorno que le rodea. Como lo afirma Freeman (1984), las organizaciones deben tomar decisiones considerando a todos sus stakeholders, por lo que una medición pertinente de su responsabilidad social es esencial para legitimar su accionar en la sociedad. De acuerdo con el Modelo COSO (2013), el control interno se compone de cinco componentes esenciales para asegurar una gestión eficaz, reducir los peligros de fraude y garantizar la integridad de los datos financieros, factores esenciales para el proceso decisorio estratégico.

En Venezuela, la presión fiscal, la opacidad normativa y la incertidumbre regulatoria han generado un entorno empresarial altamente riesgoso, en el cual muchas organizaciones operan con controles internos débiles o inexistentes. Este panorama ha facilitado errores contables, fraudes, evasión fiscal y pérdidas económicas que amenazan el sostenimiento de las empresas.

Al respecto de lo antes mencionado, el fortalecimiento del control interno se convierte en una estrategia clave para empresas como MORA SHOP, F.P., que requieren mecanismos eficaces para salvaguardar sus activos y garantizar la exactitud de su información contable y financiera, permitiendo así una evaluación objetiva de su desempeño. Además, un sistema de monitoreo vigoroso contribuye a la prevención de errores y fraudes, mejora los procesos de toma de decisiones, y promueve un ambiente corporativo fundamentado en la claridad en su rendición de cuentas. En un entorno económico volátil y altamente regulado como el venezolano, contar con controles adecuados no solo es una necesidad operativa, sino también un requisito vital para lograr sostenibilidad, competitividad y confianza por parte de los actores internos y externos.

En cambio, el comercio global demanda cada vez más altos niveles de eficacia y seguimiento en las operaciones, lo que supone un reto extra para las compañías de importación que operan en Venezuela. En este escenario, la automatización de procesos, la aplicación de instrumentos tecnológicos y las implementaciones de prácticas contables adecuadas se transforman en elementos cruciales para destacarse y mantener la competencia.

Acorde con Davenport y Prusak (1998), el saber organizacional y su administración eficaz generan beneficios competitivos duraderos, lo que subraya la importancia de fusionar el control interno con una perspectiva estratégica del rendimiento financiero y social. El rendimiento financiero, que se refiere a la habilidad de una entidad para producir ingresos, gest ionar costos, conservar liquidez y asegurar su viabilidad a largo plazo, es una de las variables fun damentales de este análisis.

De acuerdo con Ross et al. (2010), este rendimiento se mide a través de indicadores esenciales como la rentabilidad, la liquidez, el grado de endeudamiento y la habilidad para optimizar recursos y procesos, con el objetivo de conseguir resultados superiores al costo más bajo posible. En este escenario, la compañía MORA SHOP, F.P., especializada en la importación de

productos, se encuentra con el reto de medir eficazmente tanto su rendimiento económico como su repercusión social, además de robustecer su sistema de vigilancia interna para garantizar la transparencia, eficacia y el acatamiento de las regulaciones.

Bajo esta perspectiva, estos indicadores ofrecen la posibilidad de evaluar su habilidad para seguir funcionando en un mercado restringido por las barreras fiscales y cambiarias, donde la fluctuación negativa es frecuente gestión financiera puede traducirse rápidamente en insolvencia. Adicionalmente, el desempeño social representa una dimensión crucial para medir la legitimidad y sostenibilidad de una corporación. Las empresas ya no son vistas como entes aislados del entorno, sino como actores sociales con responsabilidad frente a sus comunidades. Es por ello, que MORA SHOP, F.P. debe demostrar cómo sus operaciones impactan positiva o negativamente en sus empleados, proveedores, clientes y en la colectividad. Según lo propuesto por Sen (1999), La conexión existente entre el desarrollo económico, las libertades personales y la distribución equitativa de los recursos fundamentales resalta la necesidad de indagar en las repercusiones sociales que generan las entidades organizacionales.

La supervisión interna reviste una función esencial al brindar respaldo a la fidelidad de los asientos contables, incrementar la eficacia de las operaciones organizacionales y garantizar la observancia de las normativas jurídicas actuales. De acuerdo con lo señalado por COSO (2013), disponer de un esquema de control interno bien articulado posibilita la detección oportuna de fraudes, contribuye a la toma racional de decisiones y favorece el cumplimiento de las metas institucionales. En el contexto de MORA SHOP, F.P., la adopción de esquemas apropiados de controlar constituye un factor distintivo entre una gestión efectiva y otra afectada por ineficiencias y anomalías.

Las conexiones entre el desempeño de carácter financiero y las aplicaciones de control interno han sido objeto de numerosos estudios en los campos contables y gerencial, encontrando

evidencia de que un control interno sólido puede contribuir directamente a mejorar los resultados monetarios. Doyle et al. (2007) hallaron que los entes con debilidades en sus sistemas de control tienden a tener errores en sus estados financieros, mayores costos operativos y riesgos contables más altos. Para una empresa importadora como MORA SHOP, F.P., cuya rentabilidad está estrechamente ligada al tipo de cambio y a los costos logísticos, contar con controles eficaces puede ser determinante para lograr el éxito financiero o enfrentar el fracaso.

Asimismo, Jensen y Meckling (1976), respaldan implantar sistemas de supervisión interna como mecanismos para alinear los intereses de los ejecutivos con los de los propietarios. En contextos con escasa supervisión, los gerentes pueden tomar decisiones que no necesariamente favorezcan a la organización, generando conflictos de interés, desvío de capitales y pérdidas de valores. En el caso de MORA SHOP, F.P., el establecimiento de controles internos efectivos contribuiría a avalar que los capitales sean gestionados con eficacia y claridad, alineadas con las metas estratégicas institucionales.

Entre tanto, Barney (1991) argumenta que las ventajas competitivas sostenibles provienen de activos intangibles, como lo es un sistema de monitoreo solido e interno. Para MORA SHOP, F.P., la consolidación de estructuras de controles eficientes no solo protegería sus activos y facilitaría el cumplimiento fiscal, sino que también le permitiría optimizar su desempeño financiero y fortalecer su legitimidad frente a terceros.

Las entidades importadoras venezolanas requieren de estrategias integrales que les consientan retar un entorno económico retador. La adecuada articulación entre desempeño financiero, desempeño social y control interno puede representar una vía efectiva para asegurar la sostenibilidad de empresas como MORA SHOP, F.P. Por tanto, esta investigación propone analizar la correspondencia entre estas variables, identificando debilidades, oportunidades de mejorar y estrategias de fortalecimiento institucional, mediante la comprensión de indicadores clave, la

implantación del modelo COSO y la recolección de información mediante técnicas mixtas que permitan comprender el impacto del control interno en el desempeño financiero y social.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿En qué medida el Desempeño Financiero y Social se relacionan con el Control Interno en la empresa MORA SHOP, FP durante el año 2024?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cómo es el desempeño financiero de MORA SHOP, FP mediante indicadores financieros clave durante el año 2024?

¿Cuál es la relación de los componentes del control interno con en el desempeño financiero y social de MORA SHOP, FP?

¿Cómo es la eficiencia de los procesos del control interno en el desempeño financiero y social de MORA SHOP, FP?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Analizar la relación entre el desempeño financiero y social y el control interno en la empresa MORA SHOP, FP durante el año 2024.

1.3.2 Objetivos Específicos

Evaluar el desempeño financiero de MORA SHOP, F.P, mediante indicadores financieros clave durante el año 2024.

Determinar la relación de los componentes del control interno con el desempeño financiero y social de MORA SHOP, F.P.

Estudiar la eficiencia de los procesos del control interno en el desempeño financiero y social de MORA SHOP, F.P.

1.4 Justificación del Estudio

La indagación sobre la correlación entre el desempeño financiero y social y el control interno en la empresa MORA SHOP, F.P. reviste una gran importancia tanto a nivel teórico como práctico. En un entorno económico caracterizado por la volatilidad y la incertidumbre, las organizaciones deben fortalecer sus sistemas de políticas para garantizar estabilidad, minimizar riesgos y optimizar la rendición de cuentas en las gestiones de los activos. La combinación de estos elementos influye directamente en la rentabilidad y en las percepciones sociales de la empresa, aspectos fundamentales para su sostenibilidad.

1.4.1 Justificación Teórica

Esta se basó en una conjetura de posturas de ámbito teórico que apoyan la conexión entre supervisión interna y el desempeño económico y social. Para Jensen (1976) en su Teoría de Agencia y La teoría planteada por Meckling sostiene que los flujos de información fragmentados y la carencia de controles internos favorecen la ocurrencia de eventos que comprometen la estabilidad organizacional. En este escenario, un sistema eficiente de supervisión interna contribuye a minimizar este riesgo y asegura que la administración financiera este alineada con los intereses de los propietarios y otras partes implicadas.

De igual manera, Freeman (1984) propuso la Teoría de los Stakeholders, en la que sostiene que los entes deben enfocar su gestión no únicamente en la generación de utilidades, sino también en asumir compromisos sociales con su personal, clientes, socios estratégicos y la colectividad en su conjunto. En este contexto, la investigación permitió evidenciar el vínculo existente entre el sistema de monitorear internamente y la percepción externa que se tiene de la organización, así como su grado de compromiso con prácticas socialmente responsables.

Por su parte, el marco teórico del COSO (2013) sostiene que este tipo de control robusto se fundamenta en cinco componentes esenciales. De tal forma, el uso de esta estructura conceptual en

MORA SHOP, F.P. permitió examinar con mayor claridad cómo dichos componentes influyen en la solidez financiera y en la eficiencia funcional del ente.

Desde la perspectiva contable y administrativa, autores como Brigham y Ehrhardt (2017) sostienen que el rendimiento financiero es la habilidad de una organización para dirigir sus operaciones radica en su aptitud para manejar con eficacia los gastos, los factores de riesgo y los recursos disponibles. En este contexto, examinar y evaluar la relación entre control interno y desempeño financiero permitió identificar prácticas que optimicen la rentabilidad y minimicen pérdidas.

1.4.2 Justificación Metodológica

Desde una perspectiva metodológica, este estudio se justifica por su aporte al desarrollo de instrumentos analíticos que simplifiquen la medición de los resultados financieros y sociales, en conjunto con la revisión del control interno, en el contexto de las compañías importadoras. En el ámbito de la contabilidad y la auditoría, el desempeño financiero se medía utilizando indicadores cuantitativos que permitían evaluar la estabilidad y rentabilidad de una organización. Este estudio utilizó métricas clave comocomo liquidez, rentabilidad y endeudamiento, para evaluar la situación de MORA SHOP, FP.

La metodología adoptada incluyó un enfoque combinado, fusionando instrumentos cuantitativos, como el estudio de ratios e indicadores financieros, con tácticas cualitativas fundamentadas en entrevistas y cuestionarios realizados a empleados y directivos. Esta mezcla posibilitó tratar el tema de investigación de manera integral, incorporando tanto pruebas empíricas como puntos de vista sobre la eficacia del sistema de control interno.

Otro aspecto relevante es la factibilidad del análisis, dado que la empresa MORA SHOP, F.P. ofrece un caso de análisis accesible y representativo del sector importador en Venezuela. Al respecto, la investigación permitió generar conclusiones aplicables no solo a esta empresa, sino

también a otras organizaciones que enfrentan desafíos similares en materia de control interno y gestión financiera.

1.4.3 Justificación Práctica

En términos prácticos, la empresa podrá utilizar los hallazgos de la indagación para optimizar sus procesos de auditoría interna, reducir riesgos de fraudes y optimar la transparencia en la gestión financiera. Esto no solo tendrá repercusiones en su rentabilidad, sino que también reforzará su reputación frente a terceros. Por otra parte, los hallazgos serán útiles para otros empresarios y profesionales del sector importador en Venezuela. Las estrategias identificadas pueden constituirse en guía para la adopción de prácticas organizacionales ideales.

1.4.4 Justificación Social

Socialmente, este análisis resulta pertinente al evidenciar cómo gestionar entidades influye en su hábitat laboral y comunitario, afectando directa o indirectamente a distintos actores sociales y económicos. Para MORA SHOP, F.P., incrementar la eficacia del monitoreo interno puede ser beneficioso. traducirse en una mayor estabilidad laboral para sus empleados, garantizando mejores condiciones de trabajo y suprimiendo la incertidumbre en recortes salariales. Además, un control interno sólido permite asegurar que los productos importados lleguen al consumidor con mayor eficiencia y a precios más accesibles, beneficiando a la población en general.

1.5 Alcances y Limitaciones

1.5.1 Alcances

Este estudio analizó el vínculo entre el control interno y el desempeño financiero y social en MORA SHOP, F.P. durante el año 2024. Se medirán indicadores clave como liquidez, rentabilidad y endeudamiento, además de examinar abordará cómo el control interno incide en la administración de situaciones de incertidumbre corporativa y en la formulación de decisiones estratégicas. Igualmente, la transparencia en sus operaciones y su cumplimiento de normativas

legales y fiscales. La investigación proporcionará un marco teórico y metodológico aplicable a otras empresas del sector importador en Venezuela, permitiendo que sus resultados sirvan como referencia para organizaciones similares. Finalmente, el estudio ofreció recomendaciones prácticas para mejorar la gestión financiera y administrativa del ente, con la intención de fortificar su sostenibilidad en un entorno económico complejo.

1.5.2 Limitaciones

El estudio puede verse limitado por la disponibilidad de información financiera detallada de MORA SHOP, F.P., ya que ciertos datos pueden ser confidenciales o restringidos, lo que afectaría la profundidad del análisis financiero. Además, la colaboración de los lideres y trabajadores para participar en entrevistas y encuestas podría influir al recopilar de datos clave sobre la efectividad del control interno. La situación económica y política de Venezuela, caracterizada por la volatilidad del tipo de cambio, la inflación y regulaciones cambiantes, también representa un factor externo que puede afectar la caracterización de tendencias a largo plazo. En términos metodológicos, el estudio se centrará en un solo caso de análisis, lo que puede limitar la generalización de sus hallazgos a otras empresas con estructuras y estrategias diferentes. Es menester que el tiempo asignado para el desenvolvimiento de la indagación podría restringir la amplitud de un análisis longitudinal sobre la incidencia del monitoreo interno en la evolución de la estructura organizativa, lo que a su vez dificultaría una evaluación precisa de su repercusión.

1.6 Vinculación con el Proyecto Institucional de Desarrollo Humano Sustentable

La presente exploración guarda coherencia con el Proyecto Institucional de Desarrollo Humano Sostenible, ya que se enfoca en examinar el comportamiento económico y el impacto social de la entidad MORA SHOP, F.P., evaluando además el control interno como mecanismo esencial para afianzar su permanencia operativa. Esta vinculación se manifiesta en la aspiración de

fomentar una administración empresarial efectiva, íntegra y transparente, que no solo impulse el progreso financiero, sino que también propicie mejoras en la calidad de vida de los trabajadores, aliados comerciales, consumidores y de la colectividad. Desde esta óptica, el crecimiento humano sostenible se encuentra profundamente relacionado con dinámicas organizacionales fundamentadas en principios éticos, responsabilidad social y compromiso ambiental.

De igual forma, asumió un enfoque sustentable al sugerir medidas encaminadas a robustecer los mecanismos de control interno y optimizar la eficacia en la formulación de decisiones estratégicas, mientras promueve simultáneamente la responsabilidad social corporativa, en consonancia con los postulados institucionales que priorizan la justicia distributiva, la inclusión activa y el progreso holístico. Subsiguientemente, la interacción entre los elementos financieros, sociales y de control está en sintonía con los fines del Proyecto Institucional, promoviendo una visión holística del ente como agente transformador que contribuye activamente al desarrollo humano sostenible en el escenario venezolano.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Villarroel y Mero (2024) llevaron a cabo un estudio denominado Lineamientos de control interno en la declaración del Impuesto a los Grandes Patrimonios (IGP) de la compañía Radiadores El Mejor, C.A., en el año 2024, llevado a cabo en la Universidad Valle del Momboy. El propósito de la investigación fue elaborar directrices de control interno vinculadas al procedimiento de declaración del IGP, utilizando el modelo COSO I, en una compañía reconocida como Sujeto Pasivo Especial (SPE). El estudio se llevó a cabo de manera aplicada, con un enfoque descriptivo y un diseño no experimental. Se utilizó la entrevista estructurada como método de recopilación de datos, enfocada a los encargados del sector administrativo de la compañía.

Aunque se constató un cumplimiento mayoritario de los principios de control interno, el estudio reveló debilidades relevantes en la forma en que la compañía define su estructura organizativa, ejerce la supervisión y valora las funciones desarrolladas. Básicamente, se sugieren alternativas que facilitarían la gestión tributaria para mejorar el cumplimiento del IGP, mejorar el proceso decisorio y reducir el peligro de penalizaciones. Este análisis está vinculado a investigaciones que ven el control interno como un medio primordial para asegurar el cumplimiento fiscal. Y fortalecer una gestión empresarial responsable en organizaciones sujetas a obligaciones tributarias.

Cuadrado et al. (2023) presentaron una investigación que tuvo como título RSE y Desempeño Financiero: Revisión sistemática, Scopus 2015-2023, publicada en la Revista

Venezolana de Gerencia. El propósito de esta investigación fue ordenar el saber existente acerca de la conexión entre la RSE y el rendimiento financiero, se fundamentó en un análisis bibliométrico aplicado a datos obtenidos de la base Scopus entre los años 2015 y 2023, utilizando RStudio como plataforma analítica, lo que facilitó la identificación de tendencias en las producciones científicas, autores destacados, revistas con más citas y temas en auge. Se observó un aumento considerable en las publicaciones vinculadas a este asunto, particularmente de naciones como Estados Unidos, China, India y España.

Los resultados permitieron identificar cinco grupos temáticos o clusters, hallándose la gestión financiera, la gestión ambiental, la RSE y el abastecimiento. Además, se destacaron a Orlitzky, McWilliams, Freeman, Carroll, Sen y Luo como autores clave que han sido ampliamente citados en estudios sobre RSE y desempeño financiero. Aunado a ello, según los hallazgos del estudio, existe una correlación significativa y positiva entre las vinculaciones entre la ejecución de acciones de RSE y el desempeño financiero respalda la inclusión de criterios de sostenibilidad en la estrategia organizacional, basándose en los enfoques propuestos por Bowen y Carroll, lo que respalda la importancia estratégica de la RSE en la administración organizacional moderna.

Guerrero-Aguiar et al. (2020) presentaron un estudio denominado Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones, llevado a cabo en Cuba con el apoyo de la Universidad de Matanzas y la corporación Audita S.A. El fin fue establecer una tarea sistematiza de gestión de riesgos que promueva la consolidación del control interno y apoye el proceso decisorio gerencial. La metodología planteada se basó en un análisis clúster y en las revisiones de literaturas especializadas, lo que facilitó la identificación de las fases y variables

más usuales en modelos previos. El método sugerido se enriqueció con las experiencias prácticas de los investigadores y fue corroborado por expertos en el campo.

Como resultado, se desplegó un conjunto de tareas alineadas con el marco legal vigente y respaldado por un utensilio informático que facilita su implementación en las organizaciones. Asimismo, se creó un cuestionario para valuar el estatus de madurez de la gestión de riesgos en las entidades donde se aplique. La utilidad y facilidad de uso del procedimiento fueron evaluadas mediante el Método de Iadov, mostrando una alta aceptación entre los usuarios. El estudio concluyó que una gestión de riesgos estructurada permite optimizar recursos, disminuir costos y fortalecer una cultura organizacional enfocada en el control interno y las eficiencias operativas.

Martínez et al. (2020), en la Universidad del Zulia, llevó el nombre de Rendimiento financiero de las entidades de tipo minoritario en alimentos y bebidas en compañías de Barranquilla, Colombia. El propósito de este estudio fue describir el rendimiento económico de las pequeñas empresas del sector de alimentos y bebidas en Barranquilla durante el año 2016. El método utilizado fue explicativo, de orientación transversal y sin estructura experimental. El estudio implicó determinar 17 razones económicas a partir de la información contable de una muestra compuesta por siete organizaciones del sector analizado, para luego realizar un análisis discriminatorio empleando el programa estadístico SPSS, versión 2.2.

Los hallazgos posibilitaron el origen de funciones discriminatorias que establecieron una diferencia considerable entre las compañías con riesgo de insolvencia y las que mantienen una estabilidad financiera. En ambas circunstancias, las variables más significativas fueron el período medio de pago, el margen bruto, el rendimiento de los activos y el multiplicador del capital. El estudio determinó que estos indicadores financieros tienen un impacto crucial en la

sostenibilidad y continuidad operativa de las compañías del sector, lo que posibilita prever riesgos y elaborar estrategias de prevención. Este análisis subraya la relevancia del análisis financiero como instrumento esencial para el proceso decisorio en entornos corporativos de gran competencia y fluctuación.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Desempeño Financiero

Para Ross et al. (2010), implica la facultad de una entidad para generar beneficios, equilibrar gastos, mantener liquidez y controlar su nivel de endeudamiento a fin de certificar su estabilidad y crecimiento estratégico. Principalmente, implica la aptitud de la entidad para producir excedentes económicos y satisfacer de manera oportuna sus obligaciones económicas, mantener niveles adecuados de liquidez y administrar la dotación, para conservar sus operaciones y alcanzar sus metas estratégicas.

Su valor no se limita al interés de los propietarios, sino que también impacta directamente a los trabajadores, clientes finales e incluso para las entidades reguladoras, dado que facilita la identificación de la posición financiera de la empresa con base en registros contables cuantificables. El desempeño económico se estructura en varios aspectos, entre los más sobresalientes se encuentran: la rentabilidad, la liquidez, el endeudamiento y la eficiencia operativa. Estas dimensiones posibilitan realizar un estudio completo de la condición financiera de la entidad desde diversas perspectivas contables y financieras.

2.2.1.1 Beneficio económico. Gitman y Zutter (2012) sostienen que la rentabilidad posibilita medir la eficacia de un ente para originar beneficios basándose en los recursos empleados. Esta dimensión es crucial en indagación financiera, pues evalúa la habilidad para producir ganancias a través de las comercializaciones o inversiones perpetradas.

Return on Assets (ROA): Analiza cuán eficiente es la compañía al emplear sus activos para producir ganancias.

Retorno del capital (ROE): Evalúa la rentabilidad de los fondos propios que los accionistas han invertido.

Neto margen: Indica la ponderación de las ventas que se contabiliza como beneficio tras la cobertura de la totalización de costos y gastos.

2.2.1.2 Desembolso. La liquidez se refiere a la facilidad con la que la empresa puede disponer de recursos para hacer frente a sus compromisos financieros a corto plazo. Brigham y Ehrhardt (2017) indican que una compañía con elevada liquidez tiene más posibilidades de mantenerse en funcionamiento, incluso en contextos económicos adversos, gracias a su habilidad para satisfacer sus obligaciones inmediatas.

Razón corriente: Relación entre activos corrientes y pasivos corrientes.

Prueba ácida: Evalúa la liquidez sin considerar los inventarios, proporcionando una visión más estricta de la capacidad de pago.

2.2.1.3 Endeudamiento. Ross et al. (2010) definen el endeudamiento como el cociente que resulta de dividir la totalidad del pasivo entre la totalidad del activo, usado para medir el nivel de apalancamiento financiero y el riesgo implícito en su estructura de capital. Un nivel elevado de endeudamiento puede comprometer la solvencia, mientras que un nivel bajo puede limitar el crecimiento por falta de apalancamiento.

Ratio de endeudamiento total: Indica la proporción de deuda utilizada para financiar los activos.

2.2.1.4 Eficiencia Operativa. Consiste en optimizar el uso de insumos y capacidades internas a fin de optimar la producción y disminuir el consumo de recursos financieros y

materiales. Brigham y Ehrhardt (2017) indican que una empresa eficiente es aquella capaz de convertir sus recursos en productos o servicios con la menor cantidad de desperdicio posible.

Rotación de inventarios: Mide cuántas veces se renuevan los inventarios durante el periodo.

Ciclo de conversión de efectivo: Evalúa el tiempo que tarda la empresa en recuperar el efectivo invertido en operaciones.

2.2.2 Desempeño Social.

El rendimiento social es una de las facetas más relevantes en la administración contemporánea, puesto que manifiesta el compromiso de la compañía con su entorno humano, institucional y medioambiental. Hace alusión a las políticas y prácticas organizacionales orientadas a generar valor social, mediante el cumplimiento de sus obligaciones con el capital humano, clientes, proveedores, comunidades y el entorno ambiental. Al respecto, Carroll (1991), el rendimiento social corporativo se fundamenta en cuatro pilares esenciales: responsabilidad económica, legal, ética y filantrópica. Estos pilares establecen un marco que suministra la valoración de la aportación de las organizaciones considerando elementos que exceden el análisis estrictamente económico.

Bajo la Teoría de los Stakeholders, Freeman (1984) plantea que las organizaciones deben ser gestionadas considerando los intereses de la totalidad de los grupos relacionados con su actividad, lo que implica una transformación en la visión clásica orientada únicamente al capital financiero. Bajo esta concepción, las empresas son también agentes sociales, responsables de fomentar el bienestar colectivo y generar valor compartido. Fundamentalmente, no debe desvincularse del concepto de sostenibilidad y debe ser objeto de evaluación con estándares comparables a los utilizados en el análisis contable.

2.2.2.1 Relación con los Trabajadores. El compromiso con los empleados es un componente crucial del desempeño social, ya que sienta las bases de una cultura organizacional duradera. Esto incluye la observancia de los principios laborales, la promoción de condiciones igualitarias, y la salvaguarda de la salud y calidad de vida en el ámbito de trabajo, la capacitación continua y el reconocimiento de los logros. Para Sen (1999), el desarrollo económico debe estar vinculado a la libertad de las personas y a la justicia en el acceso a bienes y servicios. Esta cita explica que las empresas tienen el deber de proporcionar condiciones laborales dignas como parte de su función social.

2.2.2.2 Relación con la Comunidad. La dimensión comunitaria del desempeño social engloba las iniciativas orientadas a mejorar el entorno donde opera la empresa. Esto incluye actividades como programas sociales, donaciones, colaboración con ONGs y gobiernos locales, así como proyectos de voluntariado corporativo. Para Porter y Kramer (2006), vincular los objetivos corporativos con la generación de valor compartido constituye una vía eficaz para consolidar una ventaja competitiva sostenible.

2.2.2.3 Prácticas Éticas y RSE. El compromiso facultativo de las organizaciones de defender los principios morales, legales y sociales está representado por prácticas éticas y RSE. Se prevén acciones como una administración fundamentada en la transparencia, la observancia de los estándares de contabilidad, la observancia de las regulaciones legales y la salvaguarda del medio ambiente. Según Carroll (1991), una empresa verdaderamente responsable actúa proactivamente en interés del bien común y no simplemente según la ley.

2.2.2.4 Indicadores del Desempeño Social. Los indicadores utilizados para medir el desempeño social incluyen tanto métricas cuantitativas como cualitativas. Estos componentes simplifican el estudio de cómo las decisiones de la organización impactan a los interesados.

2.2.3 Control Interno

El seguimiento es esencial en el contexto de la gestión de empresas contemporáneas, debido a su influencia en la eficacia y el cumplimiento institucional, particularmente en entornos económicos inestables y sometidos a cambios regulatorios constantes. De acuerdo con los lineamientos establecidos por la Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de Treadway (COSO, 2013), la supervisión interna es un procedimiento promovido por la dirección y todo el equipo humano, con el objetivo de fomentar la protección integral en el lugar de trabajo. Estas metas se agrupan en tres categorías: la eficacia y eficacia de las operaciones, la fiabilidad de los datos financieros y la observancia de las regulaciones y leyes en vigor.

Bajo esta perspectiva, abarca toda la estructura organizativa y no se restringe a funciones concretas, fomentando la responsabilidad, la administración de riesgos y la mejora constante de los procesos. En este escenario, COSO divide esta herramienta en cinco componentes fundamentales, cada uno con funciones particulares y controlables.

2.2.3.1 Ambiente de Control. Constituye la base de esta metodología, pues define el perfil ético y profesional intrínsecamente de un ente. Incluye la ética en el liderazgo, los principios de responsabilidad de la organización, la capacitación del recurso humano y la claridad en la distribución operativa de las tareas (COSO, 2013).

2.2.3.2 Análisis de Riesgos. Este elemento conlleva a detectar y valorar riesgos que puedan afectar la ejecución de los fines de ámbito institucional. Es necesario prever posibles sucesos negativos y diseñar procedimientos para disminuir su posibilidad o repercusión. En Venezuela, donde existen altos riesgos fiscales, cambiarios y jurídicos, esta dimensión cobra una relevancia crucial.

2.2.3.3 Acciones de Supervisión. Comprenden políticas, procedimientos y sistemas de comprobación que garantizan la observancia de las directrices organizativas. Incluyen la división de tareas, revisar tareas operativas, la supervisión de activos y la autorización de operaciones.

2.2.3.4 Comunicación e Información. Una efectiva aplicación exige tanto herramientas apropiadas para la comunicación como asegurar una comprensión clara y consistente en todos los sectores de la organización. Esto incluye tanto los flujos de datos financieros como operativos, asegurando que estén al alcance de los distintos participantes dentro de un ente (COSO, 2005).

2.2.3.5 Monitoreo y Supervisión. La vigilancia o seguimiento asegura que esta sistematización esté al día y funcione mediante revisiones regulares, auditorías internas y feedback constante. De acuerdo con Arens et al. (2018) las supervisiones regulares y constantes del sistema facilita la identificación de áreas de mejora y garantiza su adaptación constante a las metas de la organización.

2.2.4 Gestión de Riesgos

Es una tarea estratégica en el gobierno corporativo, enfocada en detectar, valorar y reaccionar ante amenazas que puedan poner en riesgo la consecución de los objetivos corporativos. Esta disciplina es particularmente vital en contextos fluctuantes como el venezolano, donde los peligros financieros, jurídicos, operativos y sociales se manifiestan de forma continua. Kaplan y Mikes (2012) lo describen como un procedimiento empleado por las organizaciones para detectar posibles amenazas, evaluar su efecto y adoptar acciones correctivas que aseguren la realización de sus objetivos estratégicos. En este escenario, el triunfo de una

organización se basa en gran parte en la habilidad para prever sucesos adversos y formular respuestas organizadas y sostenibles.

2***.2.4.1 Identificación de Riesgos***. Como fase esencial, se inicia con la valoración preventiva de posibles situaciones internas y externas que podrían poner en riesgo la estabilidad organizacional. En MORA SHOP, F.P., los riesgos incluyen la variabilidad del tipo de cambio, la dependencia de proveedores extranjeros, los retrasos logísticos, la escasez de productos, así como fraudes contables, errores administrativos y conflictos laborales. Esta identificación debe realizarse con participación de todas las áreas funcionales, mediante técnicas como entrevistas, matrices FODA, análisis PESTEL, revisión histórica de incidentes y la analítica sistematizada y critica.

2.2.4.2 Evaluación de Riesgos. Una vez identificados los riesgos, el siguiente paso es evaluarlos en términos de su posibilidad de ocurrir y el impacto que podrían tener sobre la organización. Según COSO (2013), la clasificación y jerarquización de las situaciones de incertidumbre permite enfocar los esfuerzos en aquellos que pueden comprometer más gravemente la organización. La evaluación debe permitir discriminar entre riesgos aceptables, tolerables y críticos. Se utilizan matrices de riesgo, escalas de severidad, simulaciones de escenarios y analítica de sensibilidad permite identificar qué acciones necesitan atención inmediata, lo que facilita una distribución lógica y eficaz de los medios disponibles.

2.2.4.3 Mitigación de Riesgos. Implica la organización e implementación de estrategias destinadas a disminuir la exposición a sucesos de situación de incertidumbre o disminuyan sus efectos negativos. Estas estrategias pueden incluir el reforzamiento de controles internos, diversificación de proveedores, contratación de seguros, automatización de procesos, formación del personal, implementación de controles tecnológicos o rediseño de flujos operativos. En

organizaciones con exposición internacional, como MORA SHOP, F.P., esta etapa es clave para asegurar continuidad en el suministro de productos y servicios, proteger la reputación institucional y prevenir sanciones legales o fiscales.

2.2.4.4 Monitoreo y Retroalimentación. El monitoreo continuo permite revisar la efectividad de las inspecciones implementadas, detectar nuevos riesgos y ajustar las estrategias de gestión de forma oportuna. Este componente incluye auditorías internas, indicadores de alerta temprana, análisis de desviaciones, reportes periódicos incluyendo las opiniones del equipo laboral. La puesta en marcha de sistemas de vigilancia eficaces potencia la habilidad de adaptación de los negocios, restringe la repetición de fallos y fortalece prácticas institucionales centradas en la prevención y manejo de situaciones de incertidumbre.

2.2.4.5 Planes de Contingencia y Continuidad Operativa. En escenarios extremos como pandemias, fallas tecnológicas, desastres naturales o bloqueos logísticos, las empresas deben contar con planes de contingencia y de continuidad operativa (BCP). Estos planes contemplan procedimientos alternativos para mantener los servicios esenciales, proteger los activos, garantizar la comunicación con clientes y proveedores, y retomar las operaciones una vez superada la crisis. La planificación anticipada de estos escenarios críticos es un signo de madurez organizacional y representa una ventaja competitiva en contextos de alto riesgo.

2.2.5 RSE

La RSE representa una metodología de administración que incorpora el compromiso económico, social y medioambiental como columna vertebral de la estrategia de la empresa. Esta no debería ser vista como un acto secundario o voluntario, sino más bien como una acción secundaria o voluntaria. es hoy en día un índice de competitividad, sostenibilidad y legitimidad para las entidades que funcionan en contextos complejos. Carroll (1991) argumenta que la RSE

se fundamenta en cuatro pilares esenciales: la responsabilidad financiera, jurídica, ética y filantrópica, que deben ser incorporados al modelo de negocio para producir un efecto beneficioso en los grupos interesados.

2.2.5.1 Dimensión Económica de la RSE. La primera dimensión de la RSE instituye que la compañía debe ser lucrativa y económicamente viable. Sin producir valor económico, ninguna compañía puede mantener sus responsabilidades sociales o medioambientales con énfasis en la futura proyección. Esto incluye la eficacia en la administración de recursos, el fomento de la innovación en el ámbito empresarial, y la aplicación de la sostenibilidad financiera como apoyo al progreso social y al interés de los participantes vinculados a la entidad. Para MORA SHOP, F.P., asegurar márgenes de ganancia justos y cumplir con sus obligaciones tributarias es un componente esencial de su responsabilidad social.

2.2.5.2 Dimensión Legal. La responsabilidad legal exige que un ente se adhiera al marco legal vigente, lo que significa cumplir con todas las regulaciones laborales, fiscales, comerciales, ambientales y de salud ocupacional, tanto nacionales como internacionales. El acatamiento normativo fortalece la reputación organizacional, reduce riesgos legales y garantiza relaciones éticas con trabajadores, clientes, proveedores y el Estado. La comprensibilidad en las operaciones y el respeto por los derechos legales son también pilares de la gobernanza empresarial.

2.2.5.3 Dimensión Ética. Más allá de las exigencias legales, la RSE demanda un comportamiento ético y justo con todos los actores conectados con el ente. Esta dimensión abarca prácticas como la equidad salarial, la disputa contra la distinción, la honestidad en la publicidad, la protección de datos, y la no participación en prácticas corruptas. Una empresa

ética genera confianza, fomenta la lealtad del cliente y construye relaciones sostenibles a largo plazo.

2.2.5.4 Dimensión Filantrópica y Social. La dimensión filantrópica comprende todas aquellas actividades voluntarias orientadas al bienestar de la comunidad. Esto puede incluir donaciones, voluntariado corporativo, apoyo a programas educativos, ambientales o culturales, y el patrocinio de actividades sociales. En países con altos niveles de desigualdad y necesidades insatisfechas, como Venezuela, esta dimensión cobra especial importancia. Las empresas pueden convertirse en actores de transformación social al brindar soluciones donde el Estado no logra responder eficazmente.

2.2.5.5 Indicadores y Evaluación de la RSE. Debe ir acompañada de mecanismos de evaluación que permitan medir su efectividad. Entre los indicadores más comunes se encuentran: la ponderación de entradas destinadas a programas de ámbito social, el acatamiento de regulaciones ambientales y laborales, el número de beneficiarios de las acciones de ámbito comunitario, la satisfacción de las exigencias de los participantes principales, y la incorporación de perspectivas sociales en la elaboración de políticas corporativas. MORA SHOP, F.P. pueden favorecerse de estos medios para ajustar su estrategia, identificar oportunidades de mejora y legitimar su rol dentro del entorno social y económico.

2.2.6 Teoría de la Agencia

La Teoría de la Agencia, propuesta por Jensen y Meckling (1976), es uno de los bosquejos conceptuales más significativos para entender los desafíos de gobernabilidad y control organizacional. Esta teoría se fundamenta en la premisa de que hay conflictos de interés entre los dueños de una sociedad (denominados como principales) y los gerentes (agentes), que toman decisiones estratégicas y operativas en representación de los primeros. La razón principal

de estos conflictos radica en la asimetría de información, o sea, el acceso a datos esenciales que ilustran el comportamiento y la administración interna de la entidad que no siempre se comparte con los accionistas u otros interesados.

2.2.6.1 Conflictos de Interés y Riesgo Moral. Una de las ventajas más relevantes de la Teoría de la Agencia es la descripción del riesgo moral, definido como la probabilidad de que los agentes se comporten basándose en sus intereses personales y no en los del principal. Esto puede evidenciarse en decisiones que incrementen las ventajas personales de los directivos (tales como incrementos en los sueldos, gastos superfluos o ausencia de gestión de los recursos) sin crear un verdadero valor para la compañía. En escenarios con limitada supervisión, la agencia puede conducir a La ineficiencia en la gestión de medios, la alteración deliberada de la información financiera, e incluso la ejecución de estrategias de fraude empresarial.

2.2.6.2 Costos de Agencia. Los llamados costos de agencia son los desembolsos que el principal efectúa con el objetivo de supervisar, incentivar y restringir las eventuales desviaciones en el comportamiento del agente. Dentro de estas actividades se incluyen la ejecución de auditorías, la elaboración de estados financieros, la puesta en marcha de esta metodología, además de la implementación de sistemas para medir el rendimiento. Según Jensen y Meckling (1976), estos gastos pueden reducirse a través del uso de instrumentos formales de gobernanza, tales como la elaboración de contratos explícitos, la creación de esquemas de incentivos que estén en sintonía con los intereses de las partes y, en particular, la instauración de un sistema de control interno robusto y fiable.

2.2.6.3 Rol del Control Interno como Mecanismo de Supervisión. Dentro del contexto de esta teoría, la supervisión interna adquiere una función estratégica al funcionar como un sistema constante de monitoreo sobre las acciones del agente. Una metodología interna

adecuadamente estructurada no solo facilita la prevención de conductas incorrectas, sino que también potencia la transparencia y favorece la concordancia de intereses entre el principal y el agente. En este contexto, los elementos del enfoque COSO —específicamente, el entorno de control, la detección y administración de riesgos, y la supervisión— se transforman en herramientas esenciales para reducir los riesgos intrínsecos a la relación de agencia y asegurar la ejecución de obligaciones.

2.2.6.4 Aplicación en el Contexto Empresarial. En empresas como MORA SHOP, F.P., la implementación de esta teoría es esencial para asegurar una administración enfocada en la responsabilidad. La presencia de sistemas de control organizados, procesos normalizados y vías de comunicación fiables restringe la toma de decisiones a voluntad y garantiza que las acciones de los directivos se orienten hacia la consecución de las metas estratégicas. Igualmente, la exactitud en los procedimientos internos y el fortalecimiento de una cultura fundamentada en la supervisión refuerzan la confianza entre los dueños, el equipo y los demás participantes en el funcionamiento de la organización.

2.2.7 Teoría de los Stakeholders

La Teoría de los Stakeholders, propuesta por Freeman (1984), constituye una ampliación del modelo tradicional de gestión centrado únicamente en los asociados de acción. Esta perspectiva defiende que las organizaciones deben administrarse considerando no solo los objetivos financieros de los accionistas, sino también las ambiciones de los diversos colectivos que interactúan con la entidad o que son impactados por su administración, incorporando no solo a los dueños, sino también a los trabajadores, usuarios, suministradores, comunidades, instituciones normativas, financiadores y al entorno natural. El logro empresarial no puede

fundamentarse solamente en los beneficios económicos; debe reflexionar además la excelencia en las conexiones que se crean con estos actores.

2.2.7.1 Enfoque Multidimensional de la Gestión. La principal fortaleza de esta teoría es que promueve una gestión integral, donde los resultados financieros y sociales se interrelacionan. En lugar de priorizar exclusivamente el rendimiento del capital, Es responsabilidad de la organización mantener un equilibrio en la creación de valor para todos los participantes, garantizando interacciones justas, duradera y socialmente responsables. Esta visión favorece la legitimidad empresarial, disminuye los conflictos y fortalece la reputación corporativa.

2.2.7.2 Responsabilidad Social como Pilar Estratégico. La visión de los interesados respalda la inclusión de los principios de responsabilidad social como un componente esencial del modelo de gestión organizacional. Esta debe reflejarse en acciones concretas como condiciones laborales dignas, relaciones éticas con proveedores, atención a las colectividades, prácticas ambientales responsables, y cumplimiento de obligaciones legales. La RSE no es vista como una carga, sino como un medio para consolidar relaciones estratégicas de largo plazo.

2.2.7.3 Generación de Valor Compartido. Un concepto derivado de esta teoría es el de valor compartido, entendido como la generación simultánea de beneficios económicos y sociales. Porter y Kramer (2006) señalan que los entes que integran las necesidades sociales en sus estrategias obtienen ventajas competitivas más duraderas. Esto implica diseñar soluciones comerciales concebidas para influir de manera positiva en la calidad de vida de los habitantes, fomentar el desarrollo local y alinear los objetivos empresariales con las prioridades de los stakeholders.

2.2.7.4 Aplicabilidad en el Contexto Venezolano. En entornos como el venezolano, donde los tejidos sociales y económicos enfrenta múltiples desafíos, esta teoría cobra una relevancia especial. Para empresas como MORA SHOP, F.P., integrar la voz de los interesados en la toma de decisiones puede ser determinante para mantener su sostenibilidad y legitimidad. Escuchar a empleados, atender reclamos de clientes, colaborar con la comunidad e informar con transparencia son prácticas que fortalecen el posicionamiento institucional y construyen relaciones de familiaridad en un entorno complejo.

2.2.8 Relación entre el Desempeño Financiero y el Control Interno

Diversas indagaciones en las áreas de la contabilidad y la gestión financiera han analizado las conexiones entre el control interno y el desempeño económico. El vínculo se fundamenta en que un sistema de control interno eficiente no solo ejecuta tareas vinculadas a la administración interna y, simultáneamente, mejora la confiabilidad de los datos disponibles, optimiza la toma de decisiones y refuerza la confianza de los involucrados. Para Doyle et al. (2007), las carencias en el sistema de control interno de un ente pueden provocar fallos importantes en la información financiera, incremento en los costos operativos y problemas para captar inversores. Esto demuestra cómo un sistema de control ineficaz puede impactar de manera adversa en la rentabilidad, la liquidez y la sostenibilidad organizacional.

2.2.8.1 Mejora de la Fiabilidad de la Información Financiera. Radica en asegurar la confiabilidad y precisión de los registros contables y de los informes financieros. La aparición de controles de ámbitos contables, autorizaciones formales, conciliaciones regulares y revisiones independientes facilita la identificación de errores, la prevención de fraudes y garantizar que la información represente con precisión la situación financiera de la compañía.

La exactitud y fiabilidad de estos datos son fundamentales para crear informes que apoyan tanto decisiones estratégicas como operativas.

2.2.8.2 Optimización de Costos y Recursos. La puesta en marcha de controles administrativos apropiados también facilita la optimización de los gastos operativos y la optimización en los recursos. Reglamentos como la división de tareas, el análisis de costos, la administración eficaz de los presupuestos y la supervisión continua de la producción posibilitan reducir las pérdidas, mejorar el rendimiento de la organización y aumentar las ganancias económicas.

2.2.8.3 Reducción del Riesgo Moral y los Costos de Agencia. Desde el punto de vista de la Teoría de la Agencia, el sistema de control interno se establece como un instrumento crucial para disminuir el riesgo moral y disminuir los gastos asociados a la supervisión de los gestores. Jensen y Meckling (1976) sostienen que para que los intereses del agente y del principal se alineen, es necesario establecer mecanismos eficaces de control y supervisión. La presencia de estos sistemas promueve una administración más clara, restringe las oportunidades de comportamientos corruptos y potencia la habilidad de la organización para alcanzar sus metas estratégicas.

2.2.8.4 El Control Interno como Recurso Estratégico. Desde la perspectiva de la Teoría de Recursos y Capacidades de Barney (1991), este mecanismo interno puede considerarse un activo intangible que otorga ventajas competitivas sostenibles. Un entorno organizacional con prácticas de control bien establecidas, cultura ética y procesos auditables es más adaptable a los cambios y más confiable ante terceros. Este valor estratégico se refleja en mejores condiciones para atraer financiamiento, establecer alianzas y fidelizar clientes.

2.2.8.5 Indicadores Conjuntos de Evaluación. Una de las mayores ventajas detectadas es el incremento en la precisión de los datos contables, el cumplimiento del presupuesto operativo, la minimización de déficit por fraudes o negligencia, la puntualidad en la presentación de informes de tipología financiera, y el progreso sostenido en las ratios de rentabilidad y liquidez. En consecuencia, el análisis integrado de ambas variables permite evaluar no solo el estado financiero del ente, sino también la calidad de su gestión.

2.2.9 Importancia de la Evaluación Integral

La evaluación integral del desempeño organizacional implica analizar de forma articulada los resultados financieros y sociales. Este enfoque multidimensional permite obtener una visión completa del estatus del ente, señalando no solo sus fortalezas, sino también posibles incoherencias entre sus resultados económicos y su comportamiento ético, legal y social. En entornos como el venezolano, caracterizados por alta incertidumbre, inflación y regulación cambiante, esta mirada sistémica es indispensable para garantizar decisiones informadas y sostenibles.

2.2.9.1 Enfoque Holístico para la Toma de Decisiones. Se pueden detectar patrones, correlaciones y causas comunes que afectan simultáneamente a diferentes departamentos organizacionales. Esto permite diseñar estrategias coherentes, evitar duplicidad de esfuerzos y optimizar recursos. Por ejemplo, una debilidad en el control interno puede estar asociado a una mala imagen corporativa o a la reiteración sistemática de desbalances financieros o a la reiteración constante de desequilibrios económicos. El enfoque holístico favorece el proceso decisorio informado y coordinado.

2.2.9.2 Identificación de Inconsistencias Estratégicas. La evaluación integral también permite revelar inconsistencias estratégicas. Una empresa puede mostrar buenos resultados

financieros a corto plazo, pero si no cuenta con políticas de control ni cumple con su responsabilidad social, puede estar enfrentando riesgos reputacionales, legales o de sostenibilidad. Kaplan (2012) argumenta que, para asegurar una administración balanceada y responsable, las compañías necesitan aplicar un enfoque holístico que fusiona el empleo de varios indicadores vinculados al rendimiento financiero, el control interno, la dirección de situaciones de incertidumbre y la responsabilidad social.

2.2.9.3 Aplicación Práctica al Caso de Estudio. En el presente estudio, se busca no solo medir el desempeño financiero, social y la herramienta del control en MORA SHOP, F.P., sino también analizar cómo estas variables se relacionan entre sí. La intención es comprender si una mejora en el sistema de control interno repercute en una mejor rentabilidad o si un mayor compromiso social contribuye a la eficiencia operativa. Estas relaciones permitirán formular recomendaciones que apoyen la sostenibilidad del negocio durante el año 2024.

2.2.9.4 Generación de Valor Social y Económico. Supremamente, la evaluación holística posibilita que las compañías no se restringen a la lucratividad financiera, sino que creen valor social, ecológico y organizativo. Esta es una perspectiva moderna de la administración, que satisface no solo las demandas del mercado, sino también las necesidades de la sociedad. En este contexto, la sostenibilidad se transforma en un balance activo entre los resultados económicos, el impacto social y la calidad institucional.

2.3 Definición de Términos Básicos

Desempeño Financiero. De acuerdo con Ross et al. (2010), el rendimiento financiero alude a las habilidades de una compañía para producir ganancias, gestionar gastos y asegurar su viabilidad a plazos superiores a un año. Se mide mediante parámetros como la rentabilidad, la liquidez, el endeudamiento y la eficacia en las operaciones.

Control Interno. Comprende un conglomerado de actividades sistematizadas, políticas y políticas creados para asegurar la eficacia en las operaciones, la confiabilidad de la información de ámbito financiero y la observancia de las normas. Incorpora elementos como el ambiente de control, la valoración de riesgos y la supervisión.

Rentabilidad. Según Gitman y Zutter (2012), el término rentabilidad se refiere a la eficacia con la que una organización convierte sus ingresos en ganancias, teniendo en cuenta el grado de costos que debe afrontar, y se evalúa a través de índices como el margen neto, el rendimiento sobre el capital (ROE) y el rendimiento operativo (ROA).

Liquidez. Según Brigham y Ehrhardt (2017), la liquidez Hace referencia a la capacidad de la entidad para cumplir con sus obligaciones financieras inmediatas a través de activos líquidos, derivando un indicador crucial de la estabilidad financiera de una entidad.

. ***Endeudamiento***. Ross et al. (2010) definen el endeudamiento como la proporción de deudas que un ente usa para financiar sus operaciones en relación con su capital propio. Un nivel moderado de endeudamiento puede ser beneficioso, pero un exceso aumenta el riesgo financiero.

Eficiencia Operativa. De acuerdo con lo presentado por Brigham y Ehrhardt (2017), esta eficiencia demuestra la habilidad de la organización para administrar sus recursos con un alto rendimiento económico. Para su estudio, se toman en cuenta factores como la rapidez en la rotación de inventarios y el periodo requerido para transformar inversiones en dinero en efectivo.

Teoría de la Agencia. Para Jensen y Meckling (1976), es el estudio de los conflictos de intereses que surgen cuando los gerentes (agentes) actúan en su propio interés a expensas de los

principales. La teoría enfatiza cuán cruciales son los mecanismos de control interno para reducir estos conflictos.

Teoría de los Stakeholders. En palabras de Freeman (1984), sostiene que cuando cada elección de la organización debería tener en cuenta los intereses de las partes fundamentales con las que sostiene vínculos, que incluyen a empleados, usuarios, socios comerciales y el ambiente social. Bajo esta perspectiva, la responsabilidad social y la sostenibilidad se establecen como componentes estratégicos en la gestión empresarial.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Según Carroll (1991), la Responsabilidad Social Empresarial engloba el deber de las empresas de actuar en beneficio de la sociedad y del entorno, mediante un enfoque holístico que incluye elementos económicos, jurídicos, éticos y filantrópicos como pilares esenciales de su administración.

Asimetría de Información. Según Jensen y Meckling (1976) la asimetría de información se refiere a la situación en la que los gerentes (agentes) tienen más información que los propietarios (principales), lo que puede llevar a decisiones que no maximicen el importe del ente.

2.4 Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Objetivo General: Analizar la relación entre el desempeño financiero y social y el control interno en la empresa MORA SHOP, F.P, durante el año 2024.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores
Evaluar el desempeño financiero de MORA SHOP, F.P, mediante indicadores financieros clave durante el año 2024.	Desempeño Financiero y Social	Rentabilidad	• Retorno sobre activos (ROA) y • Retorno sobre patrimonio (ROE)
		Liquidez	• Razón corriente • Prueba ácida
		Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	• Cantidad de iniciativas de apoyo a la comunidad • Inclusión social • Desarrollo social
		Sostenibilidad	• Costos Operativos • Inversiones en activos • Estructura de financiamiento
Determinar la relación de los componentes del control interno con el desempeño financiero y social de MORA SHOP, F.P	Control Interno	Ambiente de Control	• Existencia de manuales de procedimientos • Políticas organizacionales documentadas

	• Nivel de compromiso de la alta dirección
Evaluación de Riesgos	• Identificación de riesgos operativos • Frecuencia en la evaluación de riesgos • Planes de acción ante riesgos detectados
Actividades de Control	• Segregación de funciones • Controles físicos sobre activos • Revisión y aprobación de transacciones
Información y Comunicación	• Flujo oportuno de la información financiera • Canales internos de comunicación establecidos • Acceso del personal a la información relevante
Supervisión y Seguimiento	• Evaluaciones periódicas del control interno

Estudiar la eficiencia de los procesos del control interno en el desempeño financiero y social de MORA SHOP, F.P	Procesos de Control Interno	• Informes de auditoría interna • Acciones correctivas implementadas • Existencia de procedimientos escritos y formalizados. • Aplicación sistemática de controles en las operaciones diarias. • Verificación y aprobación previa de transacciones contables. • Supervisión continua de actividades críticas. • Registro oportuno y confiable de las operaciones. • Identificación y corrección de errores contables. • Control del acceso a documentos e información financiera. • Evaluación periódica de la efectividad de los controles.

	• Coordinación entre las áreas contable, administrativa y operativa. • Capacidad del sistema para detectar desviaciones y fraudes.

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

3.1.1 Tipo de la Investigación

La indagación realizada se sitúa dentro del enfoque aplicado, ya que su objetivo es producir conocimiento práctico enfocado en proporcionar respuestas eficaces ante una situación específica detectada en la empresa MORA SHOP, F.P., particularmente vinculada con la relación entre el sistema de control interno y su impacto en los resultados financieros y sociales. Según Hernández et al. (2014), el propósito de este tipo de investigación es abordar problemas específicos en entornos organizacionales o sectoriales, proporcionando soluciones basadas en el análisis científico, proporcionando resultados prácticos que puedan implementarse para mejorar procesos, corregir deficiencias o tomar decisiones más efectivas.

En este escenario, el estudio se dirigió hacia el robustecimiento del sistema de control y supervisión interna de la compañía, con el objetivo de incrementar la eficacia operacional, garantizar el acatamiento de las regulaciones y potenciar tanto su solidez económica como la imagen externa entre los grupos de interés. Además, la investigación se categoriza como una investigación de campo, ya que la recopilación de datos se realizará directamente en el contexto real donde suceden los sucesos, empleando herramientas creadas específicamente para este propósito, como cuestionarios y entrevistas estructuradas. Esta técnica facilita el acceso a datos directos suministrados por los trabajadores y encargados administrativos de la entidad.

3.1.2 Diseño de la Investigación

Es de naturaleza no experimental y transeccional, puesto que no se trastornarán intencionalmente las variables en investigación, sino que se examinarán tal como se manifiestan

en su entorno natural. Para Hernández, et al. (2014), en las investigaciones no experimentales. el investigador no gestiona ni modifica las condiciones de las variables, sino que examina los hechos tal como ocurren en la realidad, lo que adquiere relevancia en contextos institucionales donde las acciones de intervención en las operaciones internas son limitadas.

En este contexto, el estudio se enfocó en analizar tanto la configuración como la aplicación del sistema de control interno en la compañía MORA SHOP, F.P., además de su vínculo con los logros económicos y sociales alcanzados. Asimismo, este es un análisis de naturaleza transversal, dado que la recolección de datos se llevó a cabo en un único instante del tiempo, concretamente durante el ejercicio fiscal correspondiente al año 2024. Esta técnica posibilita recoger con exactitud la situación actual de la organización, proporcionando un análisis específico sobre el funcionamiento del control interno y su impacto en el rendimiento global del ente.

3.1.3 Enfoque de la Investigación

Adoptó una perspectiva cuantitativa, al centrarse en el análisis sistemático y objetivo de datos numéricos que facilitaran la identificación de vínculos entre las variables estudiadas: el control interno y el rendimiento financiero y social de la compañía MORA SHOP, F.P., durante el lapso correspondiente al año 2024. Este método se basa en la evaluación de estas variables a través de indicadores financieros como la rentabilidad, la liquidez, el grado de endeudamiento y la eficacia en las operaciones. Igualmente, se valoró la eficacia de los elementos del sistema de control interno de acuerdo al modelo COSO. La implementación de este método posibilitó el uso de técnicas estadísticas con el objetivo de lograr resultados confiables, generalizables y susceptibles de replicación, que brinden pruebas valiosas para apoyar decisiones de gestión fundamentadas en datos.

Asimismo, la utilización de instrumentos numéricos permite una valoración objetiva del impacto del control interno en el rendimiento económico y social de la organización, mediante herramientas de medición previamente configuradas, como encuestas y revisión de documentos. Esta visión se fundamenta en la necesidad de conseguir pruebas empíricas que respalden las conclusiones del estudio, facilitando la detección de relaciones y patrones. Según Hernández et al. (2014), la orientación cuantitativa intenta describir, aclarar y anticipar fenómenos mediante la recolección de datos empíricos y su evaluación cuantitativa se ajusta de forma apropiada a los objetivos de este estudio, enfocado en proporcionar soluciones prácticas en un entorno de negocios.

3.1.4 Nivel de la Investigación

El grado de esta indagación es correlacional, pues se enfoca en determinar el nivel de correlación entre dos factores esenciales: el control interno y el rendimiento financiero y social de la compañía MORA SHOP, F.P. Según Hernandez et al. (2014), A pesar de que no busca determinar causas, el análisis correlacional facilita la identificación de conexiones estadísticas consistentes que contribuyen a una interpretación más exacta de los procesos internos de un ente.

En el marco específico de este estudio, se intentó determinar si la puesta en marcha eficaz de un sistema de control interno tiene un impacto positivo tanto en los indicadores financieros —tales como la rentabilidad, la liquidez, el endeudamiento y la eficiencia en las operaciones— como en la realización de los compromisos sociales que la organización ha asumido, que se definen como el efecto de la compañía en sus trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad en su conjunto. Además, este análisis también posee un elemento descriptivo, pues se busca describir a fondo el sistema de monitoreo fijado en la compañía, junto con su entorno operacional y las percepciones del talento humano implicado en los procedimientos administrativos y financieros.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población abarca todos los elementos o individuos que tienen características parecidas y relevantes para el estudio. Para el estudio, se tomó como universo de investigación al conjunto total de trabajadores de la compañía MORA SHOP, F.P., conformado por 20 individuos, los cuales están vinculadas con las tareas sistematizadas administrativas, contables, económicos y operativos. Este conjunto es visto como una fuente primordial de información, al realizar roles fundamentales en la implementación y supervisión de los procedimientos que impactan en el sistema de control interno y en los indicadores de rendimiento empresarial.

Según Hernández et al. (2014), describen la población como el grupo de elementos que tienen ciertos atributos particulares, lo que respalda la selección de esta unidad de análisis. En esta investigación, se tomó en cuenta a todos los trabajadores como el universo de estudio, ya que tienen un conocimiento directo de las prácticas y procedimientos internos del ente. La elección efectuada es crucial para lograr un estudio detallado del control interno y su influencia en los indicadores económicos y sociales de la organización.

3.2.2 Muestra

El grupo de estudio, considerado un subgrupo representativo de la población en estudio, estuvo compuesto por cinco (5) miembros del equipo de MORA SHOP, F.P., escogidos para acelerar el proceso de análisis empírico, escogidos deliberadamente por su conveniencia y relevancia, considerando su conocimiento sobre los procedimientos internos, la gestión financiera y las prácticas administrativas de la entidad. Esta elección facilita la adquisición de datos exactos y relevantes acerca de las variables que se están estudiando.

Como indican Hernández et al. (2014), el muestreo intencional consiste en seleccionar a participantes con atributos particulares vinculados con el tema de estudio, evitando el uso de métodos aleatorios (p. 127), acorde con el diseño metodológico de este estudio. El grupo de estudio abarca personal de diversas áreas funcionales para garantizar una perspectiva completa del sistema de control interno y su impacto en el rendimiento global de la compañía, tomando en consideración tanto elementos cuantitativos como cualitativos basándose en la experiencia de los participantes.

3.3 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

3.3.1 Técnica de Recolección de Datos

En este estudio actual, se empleó el sondeo como técnica de recojo de data informativa. Este se desarrolló mediante el método del formulario de preguntas. Este consta de un conjunto de preguntas estructuradas, distribuidas en secciones que abordan aspectos relacionados con los componentes del control interno, conforme al marco COSO, además de indicadores vinculados con el desempeño económico y social. Las preguntas se elaboraron en un lenguaje simple, exacto y entendible, con el objetivo de simplificar la comprensión de los participantes y evitar malentendidos. Según Arias (2012), la encuesta es un medio eficaz para recopilar datos acerca de realidades perceptibles, juicios y disposiciones en una muestra poblacional específica (p. 68), lo que es relevante en el contexto de este estudio.

La encuesta fue diseñada con preguntas de tipo cerrado y escala de Likert, lo cual permitió cuantificar las percepciones del personal sobre el grado de implementación del control interno y su efectividad dentro del ente. Asimismo, se incluyeron algunas preguntas abiertas que permiten ampliar las respuestas y obtener información cualitativa sobre experiencias o sugerencias específicas de los empleados.

3.3.2 Instrumento de Recolección de Datos

Se utilizó el cuestionario para la recopilación de datos, ya que posibilita la obtención de datos de manera organizada y homogénea, lo que simplifica su análisis y comparación. Esta herramienta es particularmente apropiada cuando se pretende explorar las percepciones, saberes y puntos de vista de los participantes respecto a fenómenos particulares, como en este caso, el control interno y su vínculo con el rendimiento financiero y social en la compañía MORA SHOP, F.P. Hernández et al. (2014) detallan que un cuestionario se compone de un conjunto ordenado de ítems diseñados para reconocer y evaluar una o varias variables concretas, siendo un instrumento efectivo para la recopilación directa de datos.

Igualmente, la aplicación del cuestionario ayudó a una recopilación de datos eficaz al mantener la privacidad de los participantes y reducir la necesidad de numerosas reuniones. La aplicación en persona con los cinco empleados escogidos como muestra facilitó la resolución de preguntas en tiempo real, promoviendo respuestas más exactas. Esta metodología permitió la recolección de datos tanto cuantitativos como cualitativos a través de cuestionamientos cerrados, lo que permitió una comprensión extensa de las percepciones del personal acerca del funcionamiento del control interno y su influencia en el desempeño de la organización.

El uso de esta herramienta proporcionó la obtención de información precisa, organizada y relevante para un análisis estadístico posterior, el cual sirvió como fundamento para evaluar detalladamente la relación entre las variables estudiadas y proponer recomendaciones que contribuyeron a mejorar la administración en MORA SHOP, FP.

3.4 Validez y Confiabilidad

3.4.1 Validez

En el ámbito de la investigación, la validez es un criterio esencial que asegura que el instrumento utilizado evalúe con exactitud el constructo que se pretende examinar. En este

análisis, se utilizó la validez de contenido, que se refiere a la conexión entre los ítems planteados y los componentes teóricos de la variable en cuestión. Según Hernández et al. (2014), la validez de contenido se establece mediante la evaluación de expertos, quienes revisan si los ítems representan adecuadamente el área temática correspondiente. Para garantizar la legitimidad del instrumento, se pidió la evaluación de un conjunto de expertos con educación en contabilidad, administración y metodología. Estos evaluaron cada elemento del cuestionario en términos de su elaboración, pertinencia temática y alineación con el marco teórico y los objetivos fijados.

En la etapa de validación, se hicieron cambios en el instrumento inicial en respuesta a las observaciones y recomendaciones proporcionadas por los especialistas consultados. Estos cambios incluyeron la reformulación de ítems poco claros, la eliminación de preguntas redundantes y la incorporación de indicadores relevantes que no estaban contemplados en la versión inicial. Este procedimiento está respaldado por autores como Sabino (2010), quien sostiene que la validez de contenido se fortalece cuando el instrumento es sometido a un análisis riguroso y adaptado conforme a las sugerencias de expertos. Gracias a este método, se consiguió que el instrumento final contara con una base teórica sólida y fuera adecuado para captar con exactitud las percepciones de los participantes sobre las variables analizadas, asegurando así la coherencia entre el marco conceptual y el recojo de data informativa.

3.4.2 Confiabilidad

En relación con la fiabilidad de los instrumentos para la recopilación de datos, Sánchez y Guarisma (2001) indican que una medición es considerada confiable cuando, al aplicarse repetidamente a un mismo individuo o grupo, o simultáneamente por distintos investigadores, Se considera que un instrumento es fiable cuando proporciona resultados consistentes o repetibles bajo condiciones parecidas. Para calcular la fiabilidad del cuestionario utilizado en este estudio,

se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach. Este permite establecer el nivel de consistencia interna de los ítems de una escala, siendo frecuentemente empleado en investigaciones de carácter cuantitativo.

Este coeficiente evalúa la correlación promedio entre las preguntas de un cuestionario o prueba, indicando si todas ellas están midiendo el mismo concepto o constructo. En este estudio, se llevó a cabo un ensayo piloto con un conjunto de participantes que tenían rasgos similares a los del público meta, aunque estos no fueron incorporados en la muestra final del estudio. Se presentará la fórmula utilizada para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach en la figura que se presenta a continuación.

Figura 1 *Alfa Cronbach*

$$\alpha = \frac{N * \overline{c}}{\overline{v} + (N - 1) * \overline{c}}$$

N (Número de ítems): Indica cuántas preguntas o elementos componen la escala que se está analizando. Un mayor número de ítems puede mejorar la estimación de la fiabilidad.

c¯ (Covarianza promedio): Evalúa cómo varían los ítems de manera conjunta. Una covarianza elevada sugiere que los ítems están interrelacionados, lo cual es favorable para lograr una buena consistencia interna.

v¯ (Varianza promedio): Muestra la variabilidad en las respuestas a los ítems. Una varianza alta puede señalar que los ítems están evaluando diferentes aspectos o que existe una gran diversidad en las respuestas.

En esta indagación, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach como marcador estadístico para establecer el nivel de coherencia interna entre los elementos del cuestionario realizado. El

resultado alcanzado fue de 0,68 (véase Anexo 3), lo que, aunque no representa el nivel máximo, está dentro de un margen aceptable que permite sostener que los elementos mantienen una coherencia apropiada en la evaluación del constructo estudiado: la relación entre el control interno y el rendimiento financiero y social. Así pues, se estima que el instrumento tiene una confiabilidad razonable, lo que fortalece la validez de los resultados logrados y su beneficio en la toma de decisiones organizacionales.

3.5 Procesamiento Metodológico

La metodología de tratamiento de los datos recogidos en este estudio se realizó de manera organizada y meticulosa, con el objetivo de mantener la integridad, consistencia y estructura apropiada de la información adquirida a través del cuestionario. En una fase inicial, se llevó a cabo un examen detallado de cada herramienta utilizada, con el objetivo de verificar la exactitud y totalidad de las respuestas registradas. Después, los datos se sometieron a un proceso de codificación a través de métodos estandarizados, donde se otorgaron valores numéricos a las opciones que se ajustaban a la escala Likert empleada, facilitando su posterior análisis estadístico. Como sostienen Hernández et al. (2014), conlleva la codificación, el registro y la organización de la información recolectada para ser apta para el análisis futuro

Una vez codificados, los datos fueron organizados en matrices estadísticas diseñadas en Microsoft Excel, facilitando así la construcción de tablas de frecuencia y gráficos explicativos. Esta etapa permitió estructurar los resultados en función de las variables definidas: desempeño financiero, desempeño social y control interno. Además, se aplicaron criterios de consistencia interna para identificar posibles inconsistencias o respuestas atípicas que pudieran alterar los resultados. Este proceso de limpieza y validación previa garantizó una base sólida para el análisis posterior, favoreciendo la generación de conclusiones válidas y contextualizadas. Tal como plantea

Hernández et al. (2017), es imprescindible un manejo meticuloso de la información recopilada para mantener la confiabilidad de los resultados y garantizar la validez metodológica en una investigación de carácter aplicado.

3.6 Técnicas de Análisis de Datos

Entre los procedimientos utilizados sobresalen las tablas de distribución de frecuencias, los porcentajes y las mediciones de la tendencia central, siendo la media aritmética la más significativa. Estas herramientas facilitaron la identificación de patrones, grados de valoración y conductas generales relacionados con los componentes del sistema de control interno y los indicadores vinculados al desempeño financiero y social de la entidad. Por lo tanto, la estadística descriptiva se evidenció como apropiada para examinar el comportamiento de las variables en el escenario específico de una compañía. De acuerdo con lo propuesto por Creswell y Creswell (2018), el análisis cuantitativo se distingue por su habilidad para investigar relaciones, determinar proporciones e interpretar fenómenos a través del manejo sistemático de datos cuantificables.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación y Análisis de Resultados

Según Hurtado (2010), el entendimiento e interpretación de los descubrimientos requiere la aplicación de técnicas enfocadas en vincular, entender y otorgar significado a la información manifestada a través de códigos visuales y verbales. Con esta perspectiva, se llevó a cabo el procesamiento de los datos obtenidos en la investigación a través del instrumento diseñado para su recolección. Considerando la orientación del estudio, los hallazgos se estructuraron y mostraron a través de cuadros de frecuencia y diagramas de barras. Hernández et al. (2014), por otro lado, detallan que el análisis cualitativo requiere una documentación metódica de comportamientos o expresiones que, en numerosas ocasiones, son convertidas en valores numéricos con el objetivo de simplificar su análisis estadístico.

Igualmente, tras finalizar la etapa de recopilación de datos, se llevó a cabo su análisis e interpretación a través de métodos de estadística descriptiva. Se crearon tablas de frecuencias y gráficos de barras para cada elemento del instrumento utilizado, lo que permitió una visualización instantánea de las opiniones expresadas por la muestra. Cada pregunta se examinó basándose en las referencias teóricas presentadas en este estudio, lo que permitió reconocer tanto las tendencias dominantes como las posibles divergencias entre las alternativas de respuesta. En este contexto, primero se muestra una tabla que reúne las respuestas por dimensión, luego se presenta el gráfico correspondiente y su correspondiente interpretación.

Tabla 2

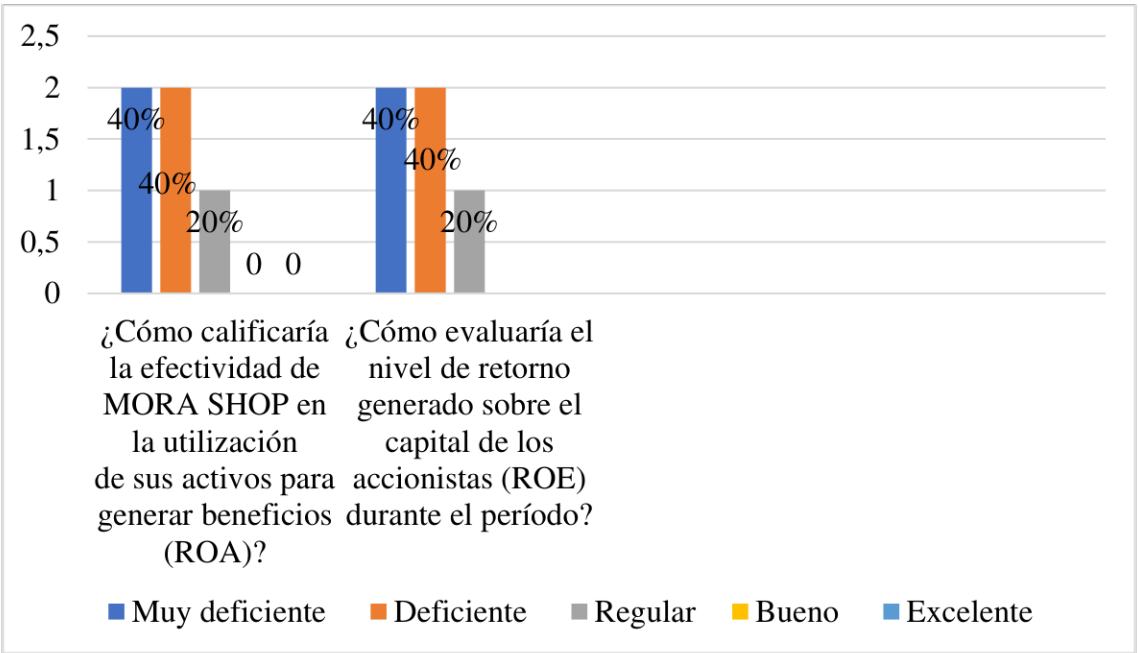
Resultados de la dimensión rentabilidad de la variable desempeño financiero y social

Ítems	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Cómo calificaría la efectividad de MORA SHOP en la utilización de sus activos para generar beneficios (ROA)?	2	40%	2	40%	1	20%	00	00%	00	00%
¿Cómo evaluaría el nivel de retorno generado sobre el capital de los accionistas (ROE) durante el período?	2	40%	2	40%	1	20%	00	00%	00	00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Resultados de la dimensión rentabilidad de la variable desempeño financiero y social



Fuente: Elaboración propia

Comentarios. La figura antes colocada muestra los resultados de la dimensión rentabilidad, donde se puede observar que el ochenta por ciento (80%) de las respuestas se concentran en las categorías muy deficiente y deficiente para ambos indicadores, con un cuarenta por ciento (40%) en cada categoría, mientras que solo el veinte por ciento (20%) considera estos indicadores como regular, y ninguna respuesta los califica como bueno o excelente, lo cual sugiere serias deficiencias en la eficiencia operativa de la empresa para generar beneficios a partir de sus activos y del capital invertido por los accionistas.

Tabla 3

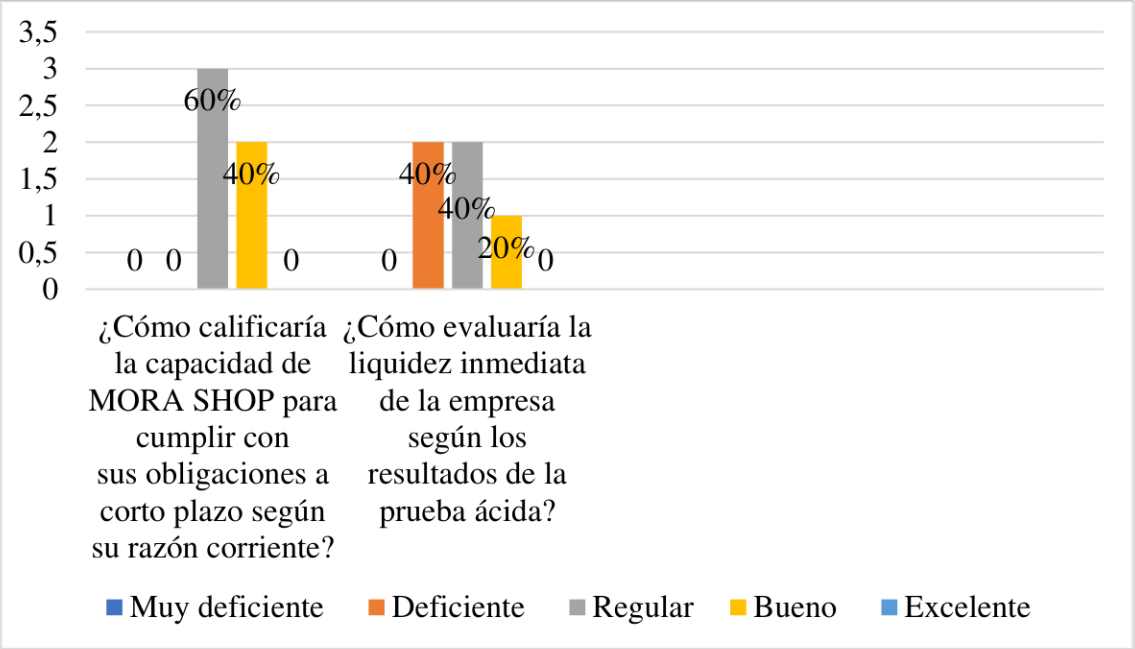
Resultados de la dimensión liquidez de la variable desempeño financiero y social

Ítems	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Cómo calificaría la capacidad de MORA SHOP para cumplir con sus obligaciones a corto plazo según su razón corriente?	0	00%	0	00%	3	60%	2	40%	0	00%
¿Cómo evaluaría la liquidez inmediata de la empresa según los resultados de la prueba ácida?	0	00%	2	40%	2	40%	1	20%	0	00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Resultados de la dimensión liquidez de la variable desempeño financiero y social



Fuente: Elaboración propia

***Comentarios*.** Respecto a la habilidad de la empresa para cumplir con sus compromisos a corto plazo, reflejada en la razón corriente, el sesenta por ciento (60%) de los participantes la valoraron como regular, mientras que el cuarenta por ciento (40%) la consideraron buena, lo que señala que, a pesar de que existe una mayoría que ve la situación como aceptable, persiste un nivel significativo de incertidumbre. En contraposición, el análisis de la liquidez inmediata, evaluado mediante la prueba ácida, revela una distribución más alarmante, con un cuarenta por ciento (40%) valorando la situación como inadecuada y otro veinte por ciento (20%) como regular, mientras que únicamente un veinte por ciento (20%) la percibe como positiva.

Tabla 4

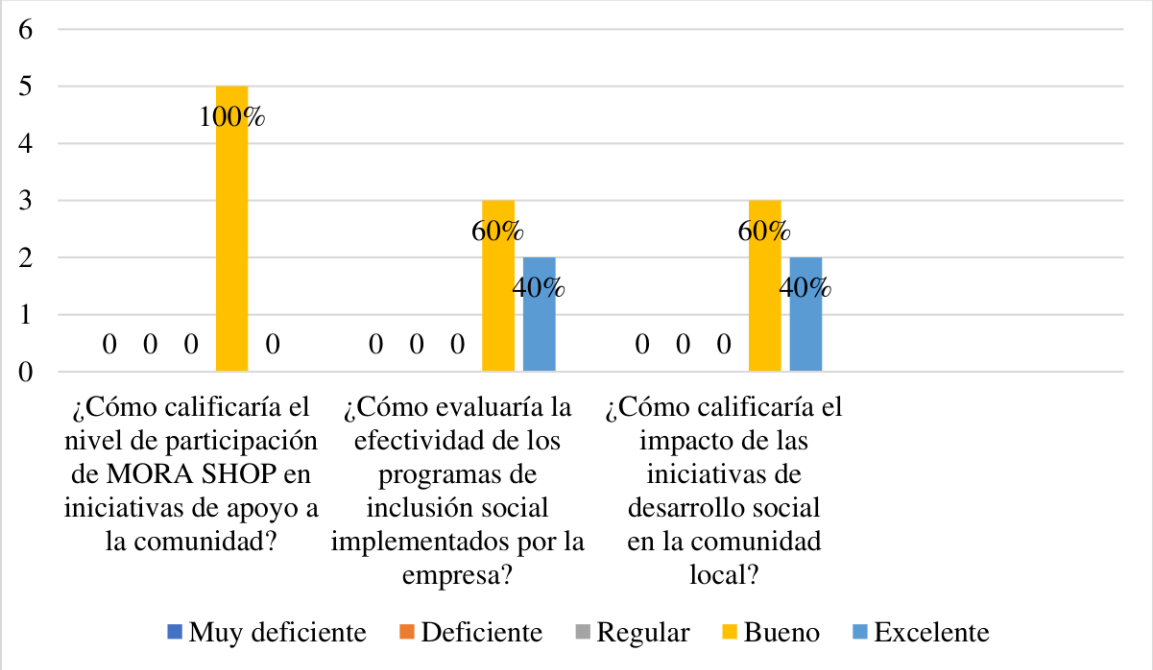
Resultados de la dimensión responsabilidad social empresarial de la variable desempeño financiero y social

Ítems	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Cómo calificaría el nivel de participación de MORA SHOP en iniciativas de apoyo a la comunidad?	0	00%	0	00%	0	00%	5	100%	0	00%
¿Cómo evaluaría la efectividad de los programas de inclusión social implementados por la empresa?	0	00%	0	00%	0	00%	3	60%	2	40%
¿Cómo calificaría el impacto de las iniciativas de desarrollo social en la comunidad local?	0	00%	0	00%	0	00%	3	60%	2	40%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Resultados de la dimensión responsabilidad social empresarial de la variable desempeño financiero y social



Fuente: Elaboración propia

Comentarios. En la figura 3, que corresponde a la dimensión de responsabilidad social empresarial, se observa que respecto a la participación de MORA SHOP en proyectos de apoyo comunitario, el cien por ciento (100%) de los encuestados la calificaron como buena, reflejando una percepción muy favorable sobre su compromiso social. No obstante, al analizar la eficacia de los programas de inclusión social, el sesenta por ciento (60%) los valoró como buenos, mientras que el cuarenta por ciento (40%) los consideró regulares, lo que sugiere que, aunque se reconoce el esfuerzo realizado, hay cierto grado de insatisfacción que podría influir en la imagen pública. De forma similar, el impacto de las iniciativas de desarrollo social en la comunidad local recibió un sesenta por ciento (60%) de evaluaciones positivas y un cuarenta por ciento (40%) regulares, indicando una opinión mayormente favorable, pero también señalando la necesidad de fortalecer y revisar estos programas para optimizar su efectividad y alcance.

Tabla 5

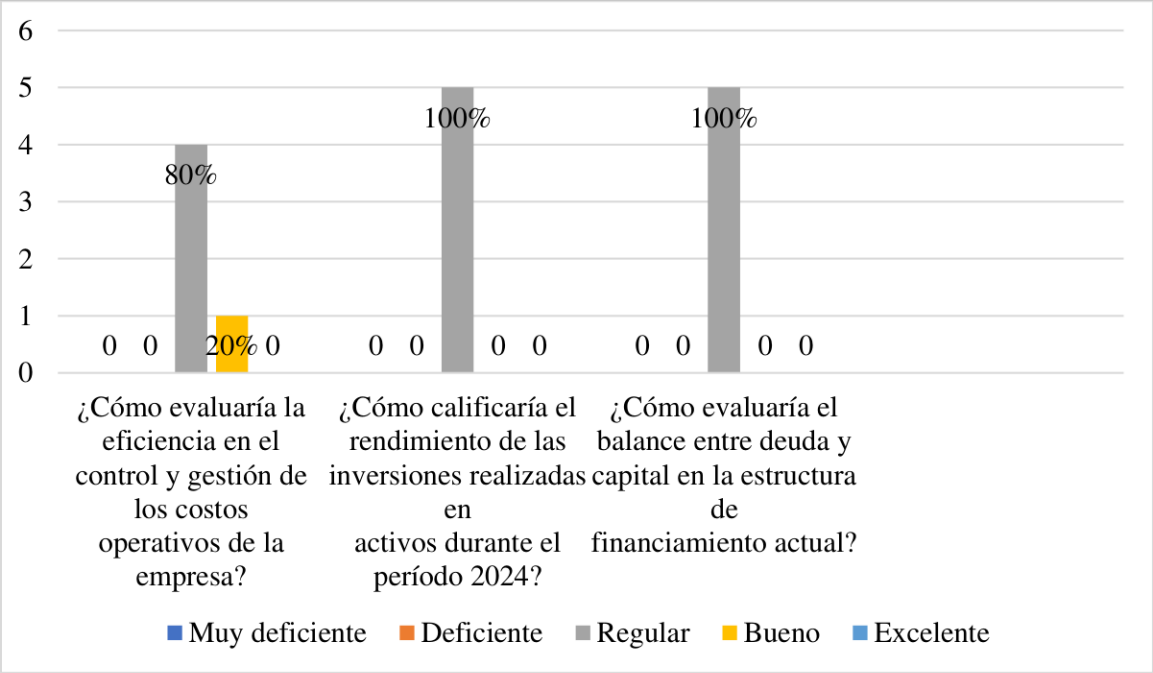
Resultados de la dimensión sostenibilidad de la variable desempeño financiero y social

Ítems	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
¿Cómo evaluaría la eficiencia en el control y gestión de los costos operativos de la empresa?	0	00%	0	00%	4	80%	1	20%	0	00%
¿Cómo calificaría el rendimiento de las inversiones realizadas en activos durante el período 2024?	0	00%	0	00%	5	100%	0	00%	0	00%
¿Cómo evaluaría el balance entre deuda y capital en la estructura de financiamiento actual?	0	00%	0	00%	5	100%	0	00%	0	00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Resultados de la dimensión sostenibilidad de la variable desempeño financiero y social



Fuente: Elaboración propia

Comentarios. La figura antes expuesta muestra los resultados de la dimensión sostenibilidad, donde se observa que, en términos de eficiencia en el control y gestión de los costos operativos, un ochenta por ciento (80%) de los encuestados calificaron este aspecto como regular, mientras que el veinte por ciento (20%) lo consideraron bueno. Esto sugiere que, aunque la empresa ha implementado medidas para controlar costos, aún hay oportunidades para mejorar su eficiencia operativa. En relación con el rendimiento de las inversiones en activos durante el período 2024, el cien por ciento (100%) de los participantes evaluaron esta área como regular, lo que indica que MORA SHOP ha logrado mantener una estabilidad, aunque sin destacar notablemente. De manera similar, el balance entre deuda y capital en la estructura de financiamiento actual también fue calificado como regular por el cien por ciento (100%) de los encuestados.

Tabla 6

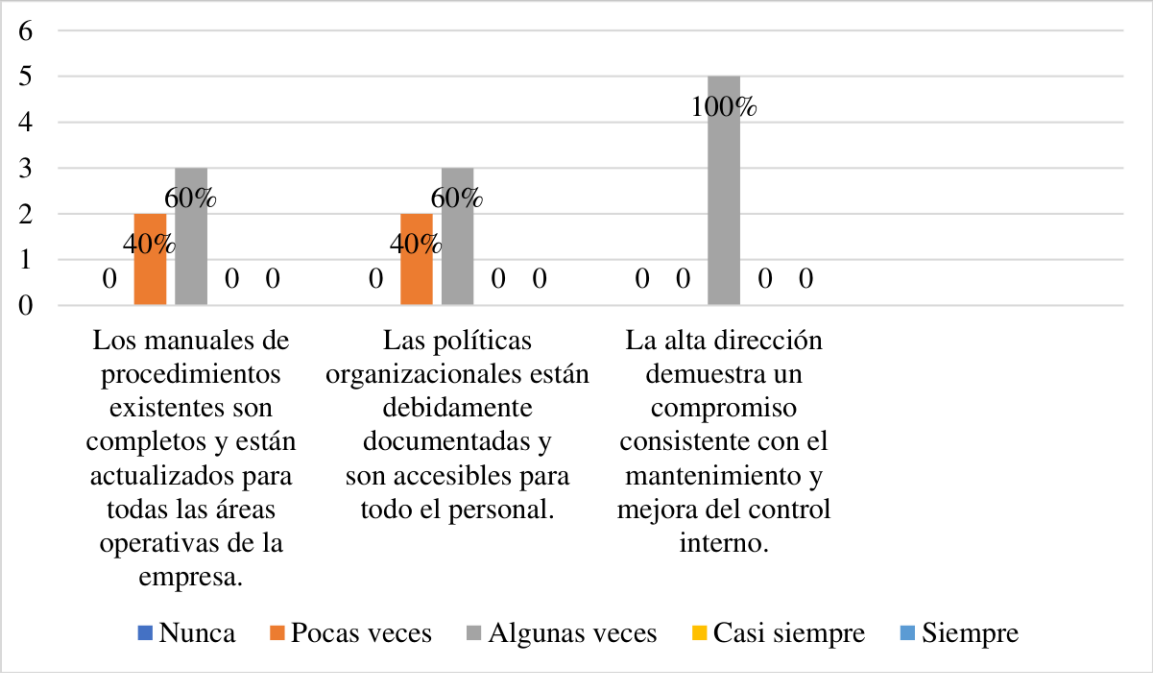
Resultados de la dimensión ambiente de control de la variable control interno

Ítems	Nunca		Pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Los manuales de procedimientos existentes son completos y están actualizados para todas las áreas operativas de la empresa.	0	00%	2	40%	3	60%	0	00%	0	00%
Las políticas organizacionales están debidamente documentadas y son accesibles para todo el personal.	0	00%	2	40%	3	60%	0	00%	0	00%
La alta dirección demuestra un compromiso consistente con el mantenimiento y mejora del control interno.	0	00%	0	00%	5	100%	0	00%	0	00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Resultados de la dimensión ambiente de control de la variable control interno



Fuente: Elaboración propia

Comentarios. En cuanto a la dimensión del ambiente de control, los resultados muestran que, respecto a la completitud y actualización de los manuales de procedimientos, el sesenta por ciento (60%) de los participantes indicó que estos están disponibles algunas veces, mientras que el cuarenta por ciento (40%) señaló que pocas veces, lo que sugiere que, aunque existen manuales, su eficacia y accesibilidad no son óptimas en todas las áreas operativas. De forma similar, las políticas organizacionales recibieron evaluaciones parecidas, con un sesenta por ciento (60%) afirmando que están disponibles en algunas ocasiones y un cuarenta por ciento (40%) en pocas, evidenciando que el acceso y la documentación de estas políticas no son uniformes para todos los empleados. Sin embargo, es positivo resaltar que todos los encuestados reconocen el compromiso de la alta dirección con el mantenimiento y mejora del control interno; pese a las falencias en la

puesta en marcha y acceso a los procedimientos y políticas, la dirección demuestra disposición para esforzarse en mejorar el entorno de control.

Tabla 7

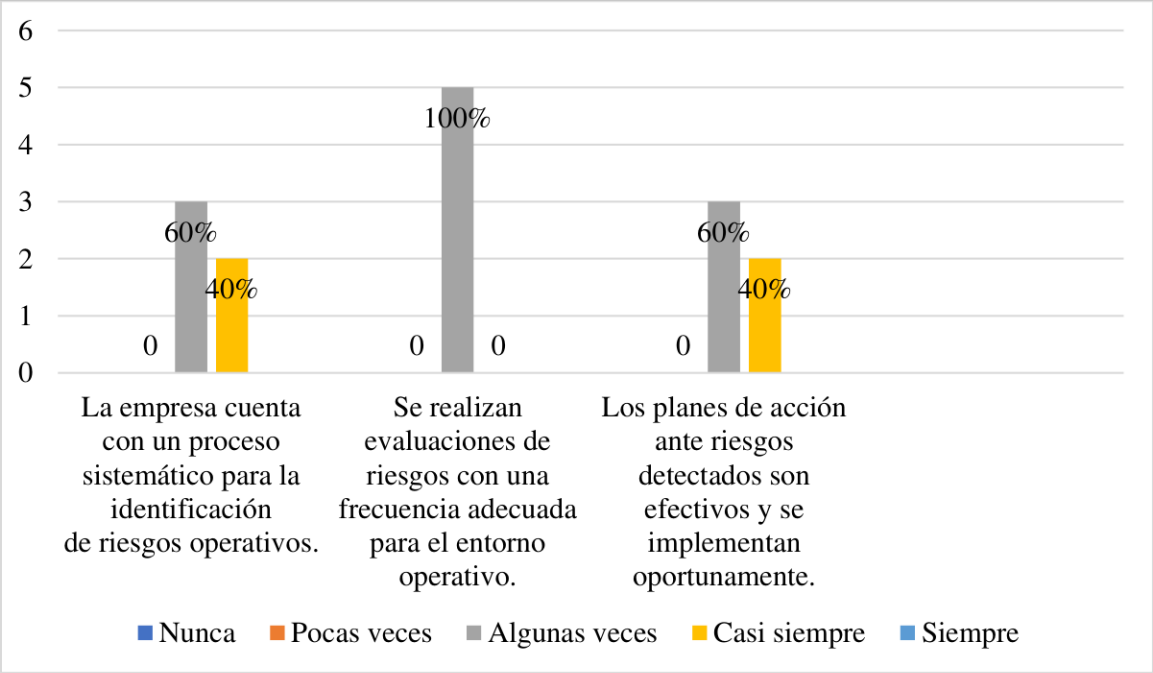
Resultados de la dimensión evaluación de riesgos de la variable control interno

Ítems	Nunca		Pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
La empresa cuenta con un proceso sistemático para la identificación de riesgos operativos.	0	00%	0	00%	3	60%	2	40%	0	00%
Se realizan evaluaciones de riesgos con una frecuencia adecuada para el entorno operativo.	0	00%	0	00%	5	100%	0	00%	0	00%
Los planes de acción ante riesgos detectados son efectivos y se implementan oportunamente.	0	00%	0	00%	3	60%	2	40%	0	00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Resultados de la dimensión evaluación de riesgos de la variable control interno



Fuente: Elaboración propia

Comentarios. Respecto a la existencia de un procedimiento sistemático para detectar riesgos operativos, el sesenta por ciento (60%) de los encuestados señaló que esto sucede en algunas ocasiones, mientras que el cuarenta por ciento (40%) indicó que ocurre casi siempre, lo que sugiere que, aunque hay un enfoque en la identificación de riesgos, su aplicación no es uniforme en todas las situaciones. Por otra parte, la evaluación de riesgos se realiza con la frecuencia adecuada, ya que la totalidad de los participantes afirmó que se lleva a cabo, lo cual representa un aspecto positivo en la gestión de riesgos operativos. Sin embargo, en cuanto a la eficacia y la pronta ejecución de los planes de acción frente a los riesgos identificados, el sesenta por ciento (60%) calificó este aspecto como ocasional y el cuarenta por ciento (40%) como casi siempre, lo que indica que, aunque existen planes en funcionamiento, su efectividad no está completamente garantizada y su implementación podría mejorarse.

Tabla 8

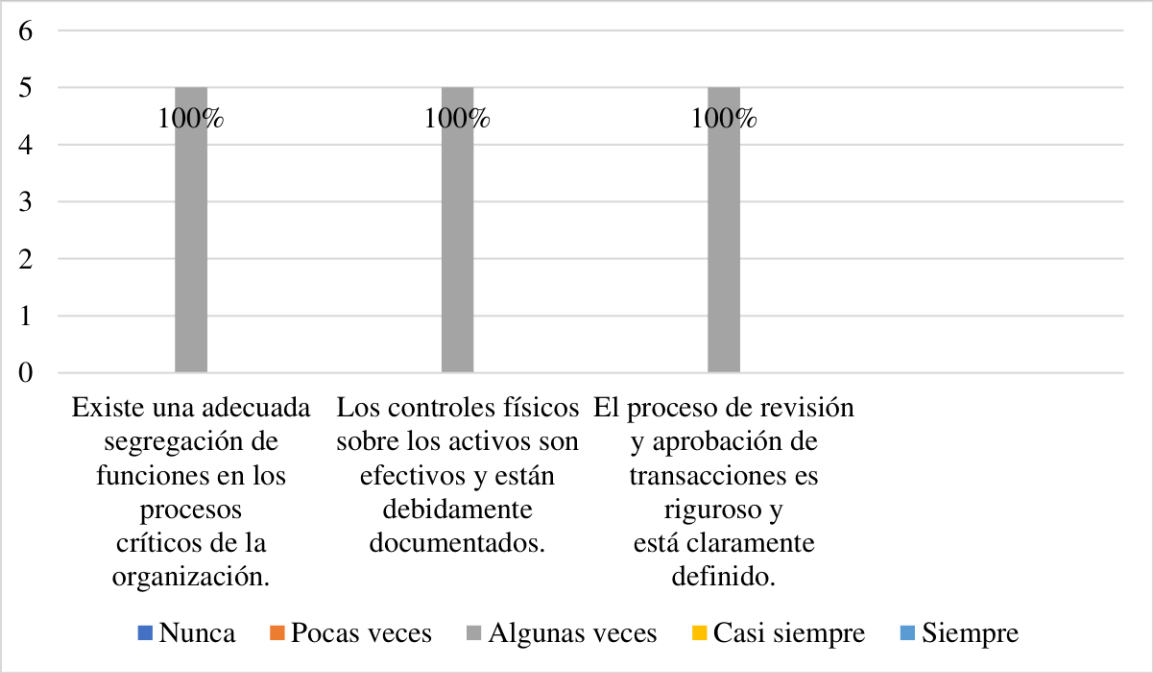
Resultados de la dimensión actividades de control de la variable control interno

Ítems	Nunca		Pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Existe una adecuada segregación de funciones en los procesos críticos de la organización.	0	00%	00	00%	5	100%	0	00%	0	00%
Los controles físicos sobre los activos son efectivos y están debidamente documentados.	0	00%	0	00%	5	100%	0	00%	0	00%
El proceso de revisión y aprobación de transacciones es riguroso y está claramente definido.	0	00%	0	00%	5	100%	0	00%	0	00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Resultados de la dimensión actividades de control de la variable control interno



Fuente: Elaboración propia

Comentarios. Se muestran las respuestas otorgadas por los participantes respecto a la dimensión de las actividades de control, en las que se nota que todos los participantes cien por ciento (100%) corroboraron la correcta división de funciones en los procesos fundamentales de la organización, lo que resulta crucial para prevenir fraudes y fallos. Igualmente, se informó que los controles físicos a los activos son eficaces y están debidamente documentados, reforzando de esta manera la salvaguarda y la integridad de los recursos de la empresa. Además, se evaluó positivamente el proceso de revisión y aprobación de las transacciones, con un cien por ciento (100%) señalando que es estricto y bien definido. Estos descubrimientos demuestran que MORA SHOP ha establecido un robusto sistema de control interno, contribuyendo a la reducción de riesgos y al aumento de la confianza en sus operaciones.

Tabla 9

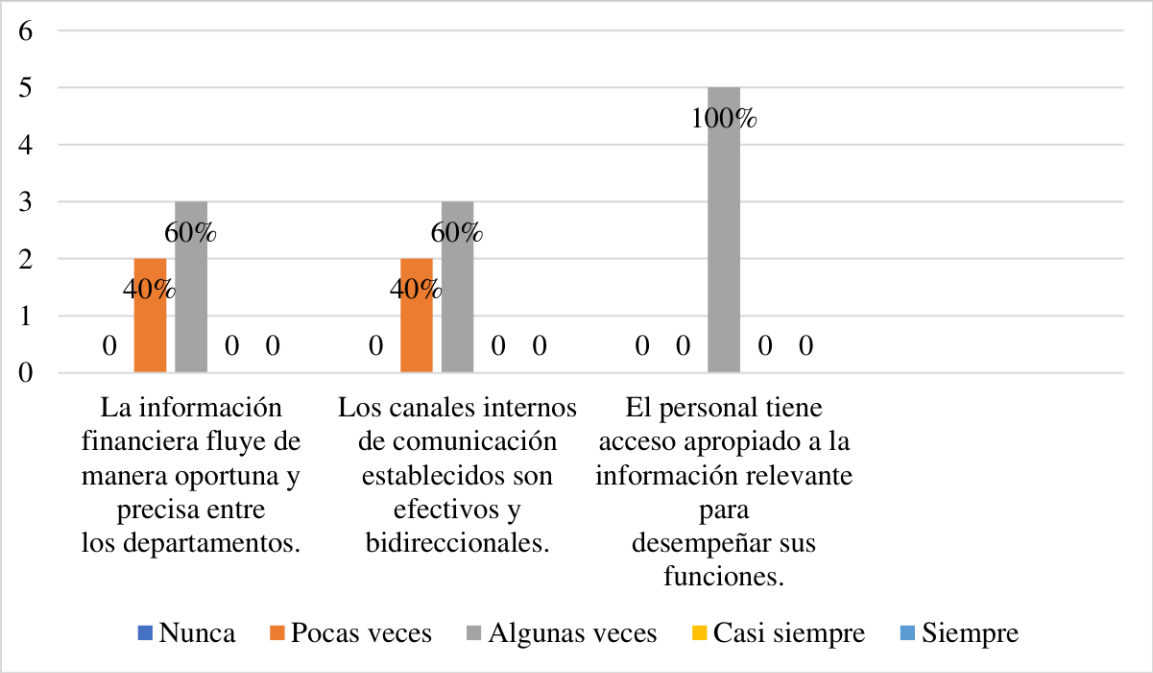
Resultados de la dimensión información y comunicación de la variable control interno

Ítems	Nunca		Pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
La información financiera fluye de manera oportuna y precisa entre los departamentos.	0	00%	2	40%	3	60%	00	00%	0	00%
Los canales internos de comunicación establecidos son efectivos y bidireccionales.	0	00%	2	40%	3	60%	00	00%	0	00%
El personal tiene acceso apropiado a la información relevante para desempeñar sus funciones.	0	00%	0	00%	5	100%	0	00%	0	00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Resultados de la dimensión información y comunicación de la variable control interno



Fuente: Elaboración propia

Comentarios. En relación con el flujo de información financiera entre los diferentes departamentos, el sesenta por ciento (60%) de los participantes valoraron esta comunicación como esporádica, mientras que el cuarenta por ciento (40%) la consideraron poco habitual. Esto sugiere que hay problemas para comunicar información financiera de forma precisa y puntual, lo que podría impactar en la toma de decisiones. De manera parecida, los canales de comunicación internos obtuvieron evaluaciones similares, con un sesenta por ciento (60%) indicando que operan correctamente en ciertas situaciones y un cuarenta por ciento (40%) que consideró que en escasas ocasiones, lo que pone de manifiesto la importancia de potenciar la comunicación en ambas direcciones dentro de la organización, es alentador que el cien por ciento (100%) de los encuestados confirme que el personal cuenta con acceso adecuado a la información relevante para cumplir con sus responsabilidades, lo cual es clave para la eficiencia en las operaciones.

Tabla 10

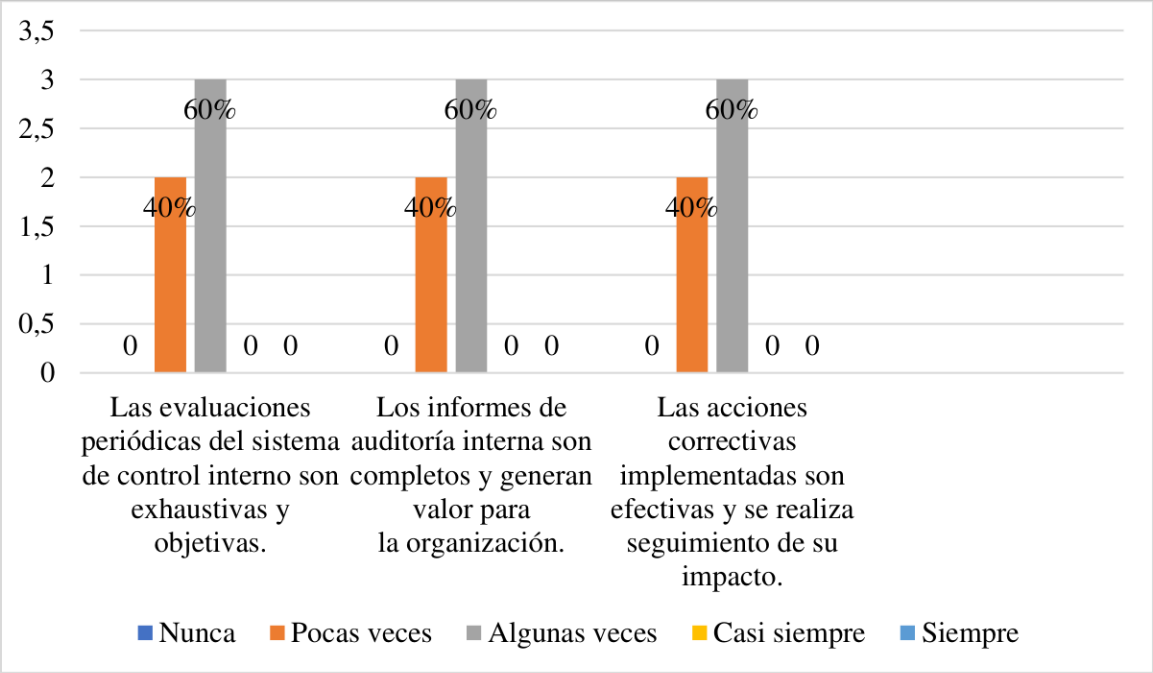
Resultados de la dimensión supervisión y seguimiento de la variable control interno

Ítems	Nunca		Pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Las evaluaciones periódicas del sistema de control interno son exhaustivas y objetivas.	0	00%	2	40%	3	60%	0	00%	0	00%
Los informes de auditoría interna son completos y generan valor para la organización.	0	00%	2	40%	3	60%	0	00%	0	00%
Las acciones correctivas implementadas son efectivas y se realiza seguimiento de su impacto.	0	00%	2	40%	3	60%	0	00%	0	00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Resultados de la dimensión supervisión y seguimiento de la variable control interno



Fuente: Elaboración propia

Comentarios. Como se muestra en la figura 10, las respuestas de los participantes respecto a la dimensión de seguimiento y control dentro de la variable control interno revelan que, en cuanto a las evaluaciones periódicas del sistema de control interno, el sesenta por ciento (60%) consideró que estas son algunas veces exhaustivas y objetivas, mientras que el cuarenta por ciento (40%) las calificó como pocas veces, lo que indica que la profundidad y la imparcialidad de dichas evaluaciones podrían no ser suficientes para asegurar un control eficaz. De manera similar, los informes de auditoría interna recibieron valoraciones parecidas, con un sesenta por ciento (60%) señalando que se generan algunas veces y un cuarenta por ciento (40%) pocas veces, lo que sugiere que, aunque se elaboran informes, su calidad y capacidad para aportar valor a la organización son cuestionadas por los encuestados. Finalmente, en relación con la efectividad de las acciones

correctivas implementadas y el seguimiento de sus resultados, se obtuvieron resultados similares, con un 60% indicando que esto ocurre algunas veces y un 40% pocas veces.

Tabla 11

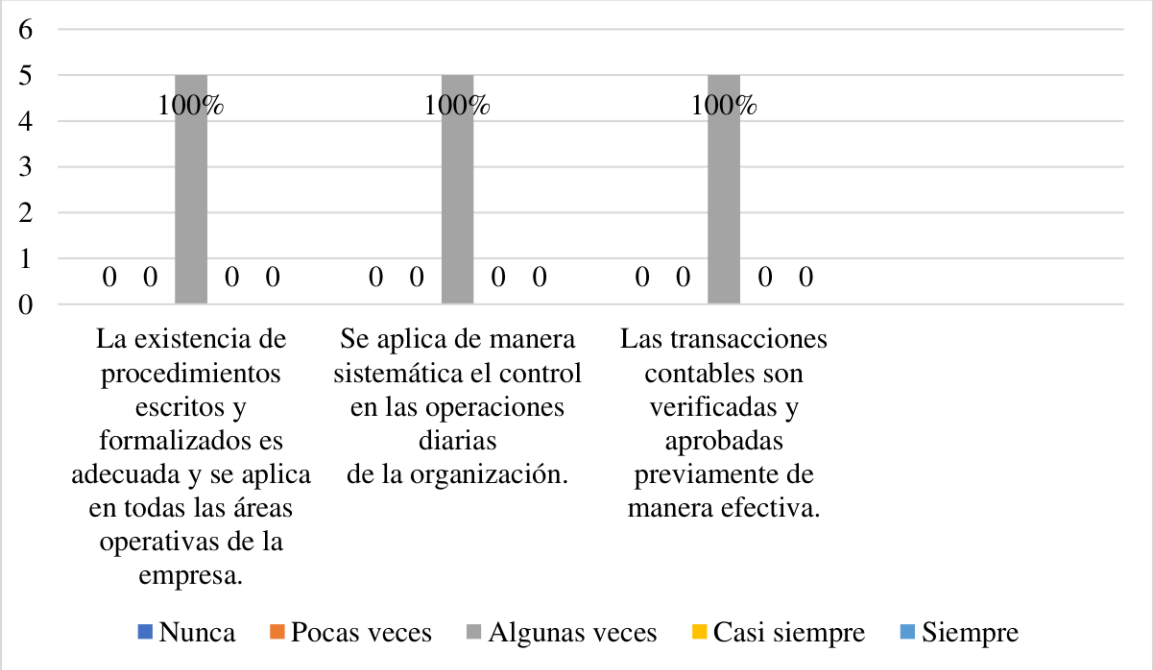
Resultados de la dimensión procesos de control interno de la variable control interno (Indicadores 1,2 y 3)

Ítems	Nunca		Pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
La existencia de procedimientos escritos y formalizados es adecuada y se aplica en todas las áreas operativas de la empresa.	0	00%	0	00%	05	100%	0	00%	0	00%
Se aplica de manera sistemática el control en las operaciones diarias de la organización.	0	00%	0	00%	05	100%	0	00%	0	00%
Las transacciones contables son verificadas y aprobadas previamente de manera efectiva.	0	00%	0	00%	05	100%	0	00%	0	00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Resultados de la dimensión procesos de control interno de la variable control interno (Indicadores 1,2 y 3)



Fuente: Elaboración propia

Comentarios. La totalidad de los encuestados (100%) manifestó que los procedimientos documentados y formalizados son adecuados y se aplican en todas las áreas operativas de la compañía, lo que indica una estructura organizacional clara y bien establecida que facilita el funcionamiento. De igual forma, la aplicación constante del control en las actividades diarias fue valorada positivamente, con un cien por ciento (100%) de los participantes confirmando su implementación efectiva. Esto demuestra un compromiso firme por parte de la empresa para asegurar que las operaciones se gestionen conforme a los estándares establecidos. Finalmente, en lo que respecta a la revisión y aprobación previa de las transacciones contables, el cien por ciento (100%) de los encuestados también afirmó que este procedimiento es eficaz, lo cual es esencial para garantizar la exactitud e integridad de la información financiera.

Tabla 12

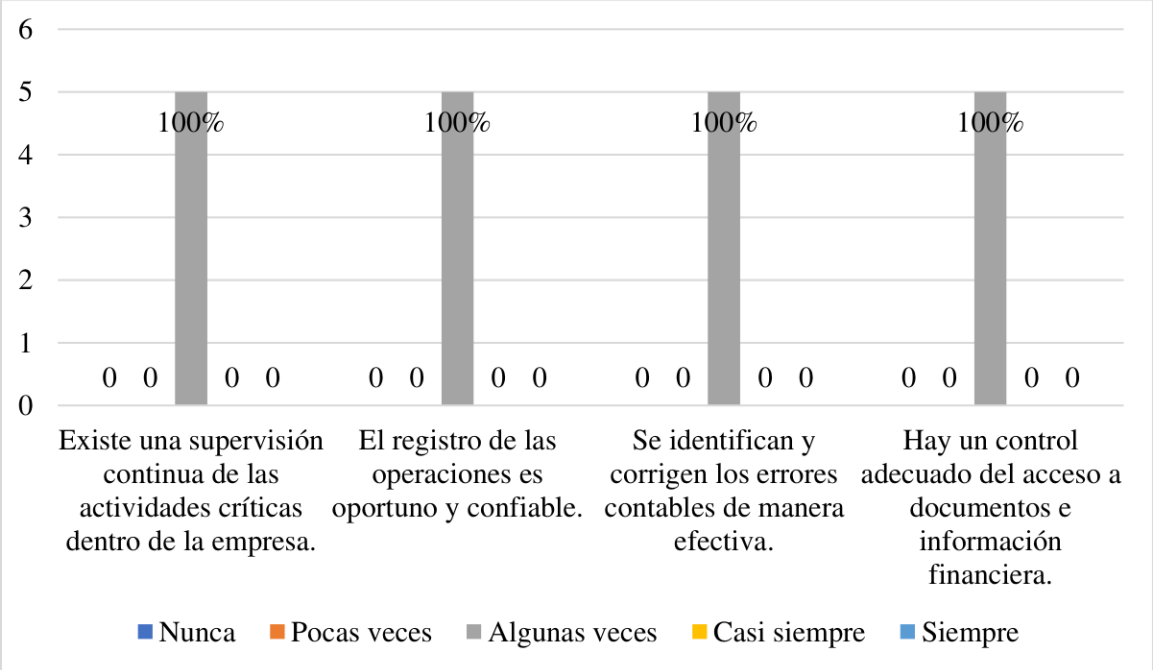
Resultados de la dimensión procesos de control interno de la variable control interno (Indicadores 4, 5, 6 y 7).

Ítems	Nunca		Pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Existe una supervisión continua de las actividades críticas dentro de la empresa.	0	00%	0	00%	5	100%	0	00%	0	00%
El registro de las operaciones es oportuno y confiable.	0	00%	0	00%	5	100%	0	00%	0	00%
Se identifican y corrigen los errores contables de manera efectiva.	0	00%	0	00%	5	100%	0	00%	0	00%
Hay un control adecuado del acceso a documentos e información financiera.	0	00%	0	00%	5	100%	0	00%	0	00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Resultados de la dimensión procesos de control interno de la variable control interno (Indicadores 4, 5, 6 y 7).



Fuente: Elaboración propia

Comentarios. La figura previamente presentada muestra que todos los participantes (100%) declararon que hay una vigilancia constante de las actividades críticas, lo que señala un compromiso sólido con el control y la administración operativa. Además, el mismo porcentaje de participantes describe el registro de las operaciones como oportuno y fiable, lo que indica que los datos financieros se gestionan de forma exacta y en el instante correcto, lo que resulta crucial para la toma de decisiones basadas en información. Asimismo, se valoró positivamente la habilidad para detectar y rectificar eficazmente los errores contables, con un cien por ciento (100%) de respuestas positivas, lo que fortalece la noción de que la compañía dispone de procesos de control que facilitan una pronta corrección de posibles inconsistencias.

Tabla 13

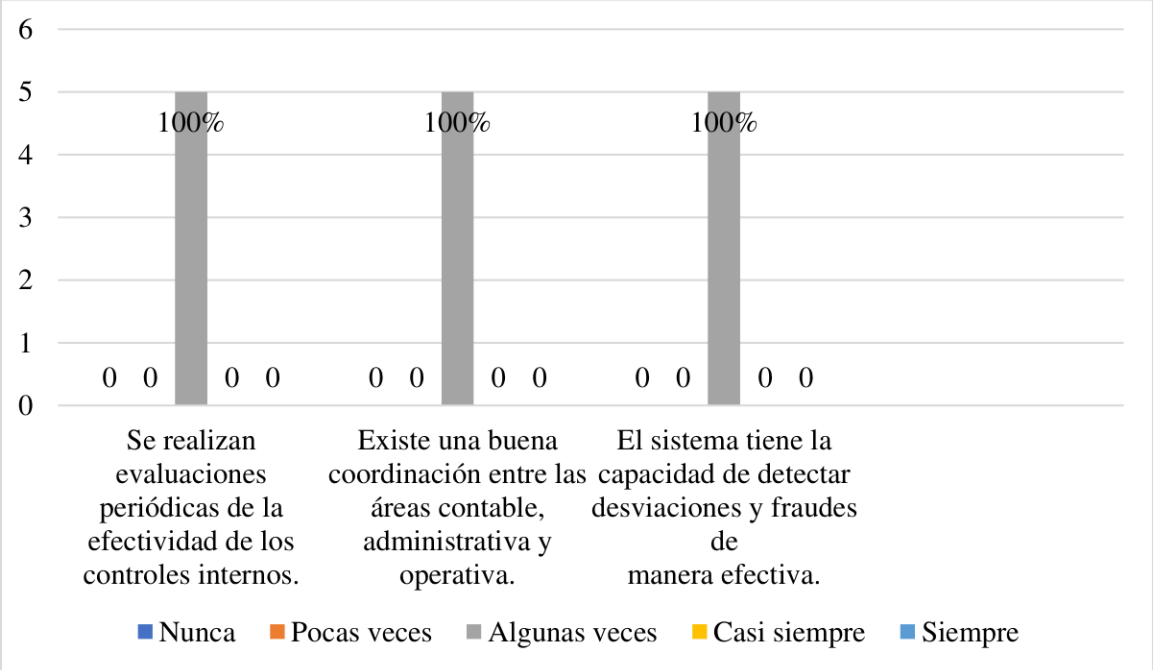
Resultados de la dimensión procesos de control interno de la variable control interno (Indicadores 8, 9 y 10).

Ítems	Nunca		Pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Se realizan evaluaciones periódicas de la efectividad de los controles internos.	0	00%	0	00%	5	100%	0	00%	0	00%
Existe una buena coordinación entre las áreas contable, administrativa y operativa.	0	00%	0	00%	5	100%	0	00%	0	00%
El sistema tiene la capacidad de detectar desviaciones y fraudes de manera efectiva.	0	00%	0	00%	5	100%	0	00%	0	00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

Resultados de la dimensión procesos de control interno de la variable control interno (Indicadores 8, 9 y 10).



Fuente: Elaboración propia

Comentarios. en la figura 13 se observa como las respuestas son iguales para cada ítem correspondiente a la dimensión de procesos de control, donde cien por ciento (100%) de los encuestados confirmaron que se realizan evaluaciones periódicas de la efectividad de los controles internos, lo que indica un compromiso continuo con la mejora y la adaptación de los procesos a las necesidades de la organización. Además, la buena coordinación entre las áreas contable, administrativa y operativa también fue valorada con un cien por ciento (100%) de afirmaciones, lo que sugiere que la comunicación y colaboración interdepartamental son fuertes, favoreciendo así una gestión integrada y coherente. Por último, la capacidad del sistema para detectar desviaciones y fraudes de manera efectiva fue igualmente respaldada por el cien por ciento (100%) de los participantes, indicando que MORA SHOP ha implementado mecanismos robustos para salvaguardar sus operaciones.

4.2 Discusión de Hallazgos

Los hallazgos indican que MORA SHOP ha mostrado un desempeño financiero medio en 2024, los indicadores clave, como el crecimiento de ingresos, la rentabilidad y la eficiencia operativa, reflejan una gestión cuidadosa de los recursos. Según Rosa et al. (2010), un desempeño financiero sólido se basa en la correcta utilización de los recursos y la maximización de las utilidades. En este sentido, los resultados de MORA SHOP son coherentes con esta teoría, ya que la empresa ha logrado mantener su estabilidad financiera y mejorar su capacidad de generación de beneficios. Esto se alinea con lo que se ha señalado en el trabajo de Villarroel y Mero (2024), donde se enfatiza que las organizaciones que implementan controles internos robustos tienden a experimentar mejoras en sus indicadores financieros.

En este sentido, a través de la comparación con el estudio de Martínez et al. (2020), se observa que MORA SHOP se destaca en un entorno competitivo, donde muchas empresas enfrentan dificultades en su desempeño financiero. La gestión adecuada de los indicadores financieros en MORA SHOP puede ser atribuida a la implementación efectiva de controles internos, lo que también se refleja en la literatura.

Además, el efecto del control interno en el rendimiento social y financiero es otro elemento esencial de este estudio, en el que los descubrimientos indican que MORA SHOP ha incorporado criterios de responsabilidad social corporativa (RSE) en sus actividades. En relación a esto, Carroll (1991) sostiene que el rendimiento social no solo abarca la ganancia económica, sino también el bienestar de los trabajadores y la viabilidad de la comunidad. En este escenario, MORA SHOP evidencia un compromiso evidente con la sostenibilidad y la equidad, lo que sugiere un enfoque proactivo hacia la Responsabilidad Social Empresarial.

Los hallazgos de Guerrero-Aguiar et al. (2020) apoyan este concepto, sosteniendo que la puesta en marcha de controles internos que tomen en cuenta la dimensión social puede tener un efecto beneficioso en la imagen de la compañía. MORA SHOP manifiesta esta tendencia al implementar políticas que no solo persiguen el beneficio financiero, sino que también otorgan importancia al bienestar social. Asimismo, al contrastar estos descubrimientos con la labor de Cuadrado et al. (2023), se nota que las compañías que establecen controles internos robustos se encuentran mejor situadas para manejar riesgos y capitalizar oportunidades.

Bajo esta perspectiva, la eficacia de los procesos de control interno es un elemento crucial para el rendimiento financiero y social de MORA SHOP. Los hallazgos señalan que la compañía ha puesto en marcha acciones eficaces para la administración de riesgos financieros y sociales. La vigilancia constante y el análisis regular de los controles han facilitado la identificación y reducción de riesgos a tiempo. En relación a esto, Kaplan y Mikes (2012 señalan que una efectiva administración de riesgos es crucial para tomar decisiones basadas en información y garantizar la sostenibilidad a largo plazo de una organización.

Los hallazgos de Cuadrado et al. (2023) confirman que una efectiva administración de riesgos mediante controles internos puede evitar pérdidas importantes y promover una cultura organizacional basada en la transparencia y responsabilidad. No obstante, a pesar de los descubrimientos positivos, es vital identificar algunas restricciones que pudieron afectar los resultados. El grupo de estudio fue relativamente reducido y se enfocó exclusivamente en la percepción de los trabajadores. Esto podría no representar totalmente la realidad del control interno en todos los sectores de la organización, dado que no se tomaron en cuenta las perspectivas de otros grupos de interés. Además, la ausencia de un estudio longitudinal restringe la habilidad para

examinar la evolución de los procesos de control interno, el rendimiento financiero y social a través del tiempo.

Para trascender estos obstáculos, se proponen nuevas estrategias de investigación, como llevar a cabo un análisis longitudinal que posibilite examinar el progreso de los procesos de control interno en MORA SHOP. Esto permitiría examinar cómo las prácticas de control se adaptan a los cambios en el ambiente corporativo y cómo impactan en el desempeño financiero y social a largo plazo. Adicionalmente, es aconsejable investigar la visión de otros grupos de interés, tales como la dirección superior, los clientes y la comunidad, con el objetivo de adquirir una visión más completa acerca del efecto de las prácticas de control en la reputación y la sostenibilidad de la compañía.

4.3 Vinculación con objetivos institucionales del DHS

Como se mencionó previamente, MORA SHOP ha implementado un sólido sistema de control interno, lo que resulta en una administración más eficaz de sus recursos y en un efecto beneficioso en su rendimiento financiero. Este esquema de control interno, que abarca la vigilancia constante, la valoración regular de riesgos y una coordinación eficaz entre departamentos, posibilita que la compañía funcione de forma más sustentable. Esto se debe a que, al reducir pérdidas y identificar desviaciones de forma oportuna, no solo incrementa su rentabilidad, sino que también favorece la sostenibilidad de sus operaciones.

Esta perspectiva está fuertemente en sintonía con los proyectos institucionales de la Universidad Valle de Momboy, que fomentan el desarrollo sustentable como un elemento esencial en su misión y visión. La universidad aspira a educar a profesionales dedicados a la equidad y la inclusión, y los resultados del estudio indican que un control interno eficaz es crucial para alcanzar

estos objetivos. Esto se debe a que, si se asegura una administración responsable de los recursos, MORA SHOP puede funcionar como un referente para que los alumnos y líderes venideros entiendan la relevancia de instaurar prácticas sustentables en sus respectivos campos laborales.

La misión de la Universidad Valle de Momboy se enfoca en la capacitación de expertos que generen transformaciones en sus comunidades, fomentando la igualdad, la inclusión y la sostenibilidad. En este contexto, los hallazgos logrados en el estudio de MORA SHOP respaldan la noción de que un control interno robusto no solo es un instrumento para potenciar el rendimiento financiero, sino que también promueve la responsabilidad social y la sostenibilidad dentro de las entidades.

De manera parecida, la visión de la universidad, que promueve una educación de alta calidad e innovadora, se ve apoyada por los descubrimientos que revelan cómo MORA SHOP ha implementado prácticas vanguardistas en su sistema de control interno. La puesta en marcha de evaluaciones regulares y la formación del personal son muestras evidentes de cómo la innovación puede incorporarse en los procedimientos de la organización. No solo incrementa la eficacia en las operaciones, sino que también favorece la creación de un ambiente de trabajo que valora la cooperación y la inclusión, aspectos fundamentales para el progreso sostenible.

Para aprovechar los resultados del estudio y armonizarlos con las políticas institucionales de la Universidad Valle de Momboy, se sugieren las siguientes sugerencias que pueden aplicarse en el contexto del desarrollo sustentable:

- Incluir la instrucción de prácticas de control interno en sus programas educativos, particularmente en los campos de gestión, contabilidad y finanzas.

- Establecer colaboraciones donde los estudiantes puedan desarrollar proyectos que integren los principios de equidad, inclusión y sostenibilidad en el entorno empresarial, basándose en los modelos de control interno que han demostrado ser efectivos.
- Implementar programas de capacitación continua para su personal, enfocándose en la importancia de los controles internos y la sostenibilidad.
- Alentar a los estudiantes y al personal a desarrollar iniciativas innovadoras que promuevan la sostenibilidad dentro y fuera del campus.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La conexión entre el desempeño financiero y social y el control interno en las organizaciones es un elemento crucial para asegurar su viabilidad y triunfo a largo plazo; dado que las empresas se encuentran con un ambiente de negocios cada vez más competitivo y complicado, la puesta en marcha de un sistema de control interno adecuado se transforma en un elemento esencial para administrar riesgos y maximizar los recursos. Así, este estudio se llevó a cabo con el propósito de examinar específicamente dicha relación en la empresa MORA SHOP, FP durante el año 2024. Por lo tanto, a continuación, se expondrán las conclusiones obtenidas de ella, por cada meta específica establecida.

En relación al primer objetivo, se concluye que la entidad ha logrado mantener un desempeño financiero sólido, caracterizado por un crecimiento constante de ingresos, una mejora en la rentabilidad y una gestión eficiente de costos. Estos hallazgos son relevantes en un ambiente de negocios caracterizado por la incertidumbre y la competencia, por lo que estos descubrimientos subrayan la relevancia de disponer de un sistema de control interno eficaz que promueva la toma de decisiones basadas en información.

De igual manera, durante el desarrollo de la investigación se examinaron los indicadores financieros, constatando que la empresa no solo ha alcanzado sus metas económicas, sino que también ha construido una base sólida para su crecimiento a futuro, lo cual representa un aspecto favorable para sus inversionistas y demás interesados. Asimismo, el estudio proporcionó evidencia concreta sobre la relevancia de los indicadores financieros como herramientas esenciales para

evaluar no solo la situación económica de la empresa, sino también su capacidad de adaptación en un entorno empresarial en constante cambio. Por consiguiente, los hallazgos de esta investigación resultan significativos no solo para MORA SHOP, sino que también aportan al entendimiento teórico sobre cómo los sistemas de control interno pueden influir en el rendimiento financiero de otras organizaciones.

En relación al segundo objetivo, se demostró que la puesta en marcha eficaz de un robusto sistema de control interno no solo mejora la administración financiera de la compañía, sino que también fortalece su compromiso social y su vínculo con la comunidad. El estudio reveló que los elementos del control interno, como la valoración de riesgos, el monitoreo y la información y comunicación, desempeñan un rol esencial en la optimización del rendimiento financiero. Estos componentes facilitan la detección de oportunidades de ahorro, prevenir estafas y asegurar la claridad en sus operaciones, lo que resulta en un incremento de la eficiencia y la rentabilidad.

Además, el impacto social de un control interno apropiado se refleja en la formación de una imagen de la empresa más positiva y en el incremento de la confianza de los grupos de interés. Al asumir sus obligaciones sociales, la compañía no solo potencia su prestigio, sino que también contribuye al crecimiento sostenible de la comunidad en la que tiene presencia.

Finalmente, respecto al tercer objetivo particular, se deduce que una administración eficiente del control interno es fundamental para el crecimiento sostenible y próspero de la organización. Los hallazgos indican que, si los procesos de control interno son eficaces y bien estructurados, MORA SHOP, F.P. puede optimizar tanto sus recursos financieros como humanos. El estudio evidenció que la eficacia en estos procedimientos no solo eleva la rentabilidad de la compañía, sino que también promueve una toma de decisiones más acertada.

Igualmente, la eficacia de los procedimientos de control interno se manifiesta en el rendimiento social de la empresa. Una implementación adecuada del control interno permite la implementación de políticas de responsabilidad social, lo que posibilita que MORA SHOP, F.P. se involucre de forma más proactiva con la comunidad y satisfaga de manera apropiada las expectativas de sus clientes y otros grupos de interés. Esto genera un ciclo positivo donde una administración eficaz no solo optimiza los rendimientos económicos, sino que también robustece la dedicación social de la compañía.

5.2 Recomendaciones

Respecto a las conclusiones previamente dichas, se proyectan las siguientes sugerencias:

Se recomienda establecer un sistema constante de seguimiento y estudio de los indicadores financieros principales que habilite a MORA SHOP para valorar su rendimiento de manera continua.

Proporcionar programas educativos orientados al equipo responsable de la administración financiera, asegurando que el equipo esté capacitado para analizar adecuadamente los indicadores y tomar decisiones estratégicas que optimicen el desempeño financiero de la compañía.

Desenvolver políticas de RSE alineadas con la misión y visión de la compañía, que incluyan metas específicas y medibles para proporcionar la estimación del impacto de las iniciativas sociales y permitir una comunicación efectiva de estos esfuerzos a los grupos interesados.

Involucrar a los empleados en la planificación y ejecución de los programas de RSE mediante la creación de grupos de trabajo que integren personal de distintos niveles, fomentando así un sentido de pertenencia y compromiso con las acciones sociales.

Efectuar auditorías internas regulares para medir la eficiencia de los procesos de control interno, centrándose en detectar áreas de mejora y perfeccionar los procedimientos actuales, garantizando que se adecuen a las demandas de la compañía.

Contemplar la implementación de recursos tecnológicos que simplifiquen la identificación y administración de riesgos, contribuyendo a prever y minimizar tanto los riesgos económicos como los sociales.

5.3 Líneas futuras de investigación

El presente estudio abre un abanico de oportunidades para futuras investigaciones que pueden enriquecer el campo del conocimiento en la gestión empresarial. A continuación, se proponen varias líneas de investigación que otros estudiantes podrían considerar para continuar desarrollando este tema en sectores similares:

Análisis comparativo entre sectores: investigar la relación entre el desempeño financiero y social en diferentes sectores, como el retail, la manufactura y los servicios, ya que esto podría proporcionar una perspectiva más amplia sobre cómo los sistemas de control interno afectan el rendimiento en contextos diversos e identificar mejores prácticas que pueden ser replicadas en distintos entornos empresariales.

Efecto de la sostenibilidad en el rendimiento organizacional: explorar en profundidad cómo las estrategias de sostenibilidad impactan en el rendimiento financiero y social de las compañías, incluyendo el análisis de empresas que han instaurado prácticas sustentables y cómo estas impactan sus rendimientos financieros y su prestigio social, además de la eficacia de sus controles internos en la administración de dichas iniciativas.

Vínculo entre innovación y control interno: examinar cómo las políticas de control interno pueden impulsar o restringir la innovación en las organizaciones. Esta línea de investigación

podría analizar si las entidades que disponen de un sistema de control interno versátil y flexible consiguen un rendimiento superior en sus iniciativas innovadoras, lo cual repercutiría de manera positiva en su desempeño económico y social.

Medición del desempeño en empresas sociales: investigar cómo las empresas sociales miden su desempeño financiero y social, considerando su misión de generar un impacto positivo en la comunidad. Esto podría incluir el desarrollo de nuevos indicadores que integren tanto la rentabilidad económica como el bienestar social, y cómo los sistemas de control interno pueden ser diseñados para apoyar estos objetivos.

Efecto de la cultura organizacional en el control interno y el rendimiento: analizar la manera en que la cultura interna de una entidad influye en la implementación de los sistemas de control interno y, en consecuencia, afecta el rendimiento financiero y social de la empresa. Este análisis podría subrayar la importancia de equilibrar los valores culturales con los métodos de gestión para optimizar los rendimientos de la compañía.

Tecnologías emergentes y control interno: examinar cómo las tecnologías en ascenso, como la inteligencia artificial y el Big Data, influyen en los sistemas de control interno y su efecto en el desempeño de la entidad. Estos instrumentos poseen la habilidad de mejorar la recopilación y análisis de datos, lo que a su vez potencia la toma de decisiones estratégicas en el ámbito financiero y social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arens, A., Elder, R y Beasley, M. (2018). *Auditoría: Un enfoque integral*. Pearson.

Arias. F (2012). *Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica*. 7ma. Edición. Caracas Venezuela: Editorial Episteme.

Barney, J, Tyler, B. (1991). *The prescriptive limits and potential for applying strategic management theory*. Managerial and Decision Economics, in press.

Brigham, E y Ehrhardt, M. (2017). *Administración financiera: Teoría y práctica*. Cengage Learning.

Carroll, A y Buchholtz, A. (2014). *Negocios y sociedad: Ética, sostenibilidad y gestión de stakeholders*. Cengage Learning.

Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) (2013). Marco integrado de control interno.

Contreras, A y Díaz-Barrios, M. (2012). *Control interno en la Universidad Pública Venezolana. Caso Universidad del Zulia (LUZ).* Universidad del Zulia. https://www.researchgate.net/publication/259029106_CONTROL_INTERNO_EN_LA_UNIVERSIDAD_PUBLICA_VENEZOLANA_CASO_UNIVERSIDAD_DEL_ZULIA_LUZ

Creswell, J y Creswell, J. (2018). Diseño de investigación: Enfoques cualitativos, cuantitativos y mixtos. Sage, Los Ángeles.

Cuadrado, G. Rodríguez, M. Cortez, K. (2023). Responsabilidad Social Empresarial y Desempeño Financiero: revisión sistemática, Scopus 2015-2023. *Revista Venezolana de Gerencia*. https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.5

Davenport, T y Prusak, L. (1998). *Trabajar el conocimiento: cómo gestionan las organizaciones lo que saben*. Boston: Harvard University Press

Doyle, J, Ge, W, McVay, S. (2007). Determinants of Weaknesses in Internal Control over Financial Reporting [Determinantes de las deficiencias del control interno sobre la información financiera]. *Journal of Accounting and Economics, 44*(1), 193-223, https://ssrn.com/abstract=770465

Duque, E. (2020). *Relaciones entre la responsabilidad social corporativa, el desempeño financiero y los planteamientos internacionales en las empresas multilatinas*. [Tesis doctoral, Universidad de Granada]. https://digibug.ugr.es/handle/10481/63484

Esteban, P. (2015). *La responsabilidad social corporativa y su relación con la rentabilidad: un análisis del sector bancario internacional*. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. https://eprints.ucm.es/40746/1/T38217.pdf

Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV) (2022). Informe sobre el control interno en empresas venezolanas.

Flick, U. (2007). Introducción a la Investigación cualitativa. Madrid, España: Morata.

Freeman, R. (1984). *Gestión estratégica: Un enfoque de stakeholders*. Pitman Publishing.

Gámez, I. (2010). *Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía*. Universidad de Málaga. https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/4578

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference.* 11.0 update (4thed.). Boston: Allyn & Bacon

Gitman, L y Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. Pearson.

Guerrero, M, Medina, A, y Nogueira, D. (2020). *Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones*. Ingeniería Industrial. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000100002&lng=es&tlng=es.

Hernández R, Fernández, C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (Quinta Edición). McGraw-Hill

Higuera, F., & Jiménez, J. (s.f.). *Propuesta de estrategias de control interno para el manejo adecuado de los inventarios en la empresa Alimentos FM C.A. (Biomercados Paraparal).* Universidad José Antonio Páez. https://riujap.ujap.edu.ve/bitstreams/e9d1b636-abfa-4b2a-8145-5209f079d864/download

Hurtado, J. (2000). Metodología de la Investigación. Holística. Caracas. Fundación Episteme

Jensen, M y Meckling, W. (1976). *Teoría de la firma: Comportamiento directivo, costos de agencia y estructura de propiedad*. Journal of Financial Economics.

Kaplan, R y Mikes, A. (2012). *Gestión de riesgos: Un marco conceptual para la toma de decisiones*. Harvard Business Review.

Krugman, P y Obstfeld, M. (2006). *Economía internacional: Teoría y política*. Pearson.

Lara, A. (2023). *Control interno del proceso de compras de la empresa Jireh Market, ubicada en la ciudad de Maracay*. Instituto Universitario de Tecnología de Maracay. https://iutamaracay.com.ve/iuta_webpage/archivos/Lara%20Arcadio%20TEG%20%202023%20II.pdf

Martínez, H. Cazallo, A. Meñaca, I. Uribe, C. (2020). Desempeño financiero de las empresas minoristas de alimentos y bebidas en Barranquilla Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve), 26*(1), 144-160. https://www.redalyc.org/journal/280/28063104013/html/

Nunnally, J.C. & Bernstein, I.J. (1995*). Teoría psicométrica* (3ª ed). Editorial McGrawHill Latinoamericana.

Porter, M y Kramer, M. (2006). *Estrategia y sociedad: El vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa*. Harvard Business Review.

Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jaffe, J. F. (2010). *Finanzas corporativas*. McGraw-Hill.

Ross, Westerfield y Jaffe (2010). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. 9na edición. Mc Graw Hill. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25491w/Fundamentos_de_Finanzas_Corporativas1.pdf

Sabino, C. (2010). Como Hacer una Tesis. Editorial Panapo, 2da. Edición, Caracas.

Sánchez, E. y Guarisma, A. (2001). Metodología de la investigación. 4ta.Edición. Caracas: Episteme.

Sen, A. (1999). *Romper el ciclo de la pobreza: Invertir en la infancia*. Conferencia Magistral, BID. www.iadb.org/sds/doc/SOC%2D114S.pdf

Stiglitz, J. (2002). *El malestar en la globalización.* Madrid: Taurus Santillana Ediciones Generales, S.L.

Villarroel, J y Mero, M (2024). *Lineamientos de control interno en el proceso de declaración del impuesto a los grandes patrimonios (IGP) de la Empresa Radiadores El Mejor, C.A, Año 202*4. Universidad Valle del Momboy. [Trabajo de Grado]. https://repositorio.uvm.edu.ve/server/api/core/bitstreams/c8c1d308-55d1-4f99-9226-a987358635eb/content

World Economic Forum. (2023). Anual Meeting 2023. https://www.weforum.org/meetings/world-economic-forum-annual-meeting-2023/

ANEXOS

Anexo 1 *Instrumento*

Cuestionario

Instrucciones:

El presente cuestionario busca recolectar información relacionada al tema de la relación entre el desempeño financiero y social y el control interno en la empresa MORA SHOP, F.P. Agradezco sirva responder a las preguntas que a continuación se presentan y selecciones la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x) en la casilla correspondiente. Recordando que la encuesta en totalmente anónima y será usada con fines académicos.

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

Nro.	Preguntas	Escala Likert				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1 variable 1: Desempeño Financiero y Social						
1.1 Dimensión: Rentabilidad						
1.1.1 Indicador: Retorno sobre activos (ROA)						
1	¿Cómo calificaría la efectividad de MORA SHOP en la utilización de sus activos para generar beneficios (ROA)?					
1.1.2 Indicador: Retorno sobre patrimonio (ROE)						
2	¿Cómo evaluaría el nivel de retorno generado sobre el capital de los accionistas (ROE) durante el período?					
1.2 Dimensión: Liquidez						
1.2.1 Indicador: Razón corriente						
3	¿Cómo calificaría la capacidad de MORA SHOP para cumplir con sus obligaciones a corto plazo según su razón corriente?					
1.2.2 Indicador: Prueba acida						
4	¿Cómo evaluaría la liquidez inmediata de la empresa según los resultados de la prueba ácida?					
1.3 Dimensión: Responsabilidad Social Empresarial (RSE)						
1.3.1 Indicador: Cantidad de iniciativas de apoyo a la comunidad						
5	¿Cómo calificaría el nivel de participación de MORA SHOP en iniciativas de apoyo a la comunidad?					
1.3.2 Indicador: Inclusión social						
6	¿Cómo evaluaría la efectividad de los programas de inclusión social implementados por la empresa?					
1.3.3 Indicador: Desarrollo social						
7	¿Cómo calificaría el impacto de las iniciativas de desarrollo social en la comunidad local?					
1.4 Dimensión: Sostenibilidad						
1.4.1 Indicador: Costos Operativos						
8	¿Cómo evaluaría la eficiencia en el control y gestión de los costos operativos de la empresa?					
1.4.2 Indicador: Inversiones en activos						
9	¿Cómo calificaría el rendimiento de las inversiones realizadas en activos durante el período 2024?					
1.4.3 Indicador: Estructura de financiamiento						
10	¿Cómo evaluaría el balance entre deuda y capital en la estructura de financiamiento actual?					

Cuestionario

Instrucciones:

El presente cuestionario busca recolectar información relacionada al tema de la relación entre el desempeño financiero y social y el control interno en la empresa MORA SHOP, F.P. Agradezco sirva responder a las preguntas que a continuación se presentan y selecciones la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x) en la casilla correspondiente. Recordando que la encuesta en totalmente anónima y será usada con fines académicos.

Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nro.	Preguntas	Escala Likert				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2 variable 2: Control Interno						
2.1 Dimensión: Ambiente de Control						
2.1.1 Indicador: Existencia de manuales de procedimientos						
1	Los manuales de procedimientos existentes son completos y están actualizados para todas las áreas operativas de la empresa.					
2.1.2 Indicador: Políticas organizacionales documentadas						
2	Las políticas organizacionales están debidamente documentadas y son accesibles para todo el personal.					
2.1.3 Indicador: Nivel de compromiso de la alta dirección						
3	La alta dirección demuestra un compromiso consistente con el mantenimiento y mejora del control interno.					
2.2 Dimensión: Evaluación de Riesgos						
2.2.1 Indicador: Identificación de riesgos operativos						
4	La empresa cuenta con un proceso sistemático para la identificación de riesgos operativos.					
2.2.2 Indicador: Frecuencia en la evaluación de riesgos						
5	Se realizan evaluaciones de riesgos con una frecuencia adecuada para el entorno operativo.					
2.2.3 Indicador: Planes de acción ante riesgos detectados						
6	Los planes de acción ante riesgos detectados son efectivos y se implementan oportunamente.					
2.3 Dimensión: Actividades de Control						
2.3.1 Indicador: Segregación de funciones						
7	Existe una adecuada segregación de funciones en los procesos críticos de la organización.					
2.3.2 Indicador: Controles físicos sobre activos						
8	Los controles físicos sobre los activos son efectivos y están debidamente documentados.					
2.3.3 Indicador: Revisión y aprobación de transacciones						
9	El proceso de revisión y aprobación de transacciones es riguroso y está claramente definido.					
2.4 Dimensión: Información y Comunicación						
2.4.1 Indicador: Flujo oportuno de la información financiera						
10	La información financiera fluye de manera oportuna y precisa entre los departamentos.					
2.4.2 Indicador: Canales internos de comunicación establecidos						
11	Los canales internos de comunicación establecidos son efectivos y bidireccionales.					
2.4.3 Indicador: Acceso del personal a la información relevante						

12	El personal tiene acceso apropiado a la información relevante para desempeñar sus funciones.					
2.5 Dimensión: Supervisión y Seguimiento						
2.5.1 Indicador: Evaluaciones periódicas del control interno						
13	Las evaluaciones periódicas del sistema de control interno son exhaustivas y objetivas.					
2.5.2 Indicador: Informes de auditoría interna						
14	Los informes de auditoría interna son completos y generan valor para la organización.					
2.5.3 Indicador: Acciones correctivas implementadas						
15	Las acciones correctivas implementadas son efectivas y se realiza seguimiento de su impacto.					
2.6 Dimensión: Procesos de Control Interno						
2.6.1 Indicador: Existencia de procedimientos escritos y formalizados						
16	La existencia de procedimientos escritos y formalizados es adecuada y se aplica en todas las áreas operativas de la empresa.					
2.6.2 Indicador: Aplicación sistemática de controles en las operaciones diarias						
17	Se aplica de manera sistemática el control en las operaciones diarias de la organización.					
2.6.3 Indicador: Verificación y aprobación previa de transacciones contables						
18	Las transacciones contables son verificadas y aprobadas previamente de manera efectiva.					
2.6.4 Indicador: Supervisión continua de actividades críticas						
19	Existe una supervisión continua de las actividades críticas dentro de la empresa.					
2.6.5 Indicador: Registro oportuno y confiable de las operaciones.						
20	El registro de las operaciones es oportuno y confiable.					

2.6.6 Indicador: Identificación y corrección de errores contables						
21	Se identifican y corrigen los errores contables de manera efectiva.					
2.6.7 Indicador: Control del acceso a documentos e información financiera.						
22	Hay un control adecuado del acceso a documentos e información financiera.					
2.6.8 Indicador: Evaluación periódica de la efectividad de los controles						
23	Se realizan evaluaciones periódicas de la efectividad de los controles internos.					
2.6.9 Indicador: Coordinación entre las áreas contable, administrativa y operativa.						
24	Existe una buena coordinación entre las áreas contable, administrativa y operativa.					
2.6.10 Indicador: Capacidad del sistema para detectar desviaciones y fraudes.						
25	El sistema tiene la capacidad de detectar desviaciones y fraudes de manera efectiva.					

Anexo 2 *Constancia de validación*

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Por favor lea cuidadosamente cada uno de los Ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio marque con una "X" en el formato la casilla correspondiente, suministrando si es necesaria, la información que soporte su opinión.

Fecha: _14/05/2025_____
Nombre del Experto: ____Liliana Rivera_____
Aspectos a Evaluar:

Ítem	Claridad				Congruencia				Pertinencia				Observación
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
1	x				x				x				
2	x				x				x				
3	x				x				x				
4	x				x				x				
5	x				x				x				
6	x				x				x				
7	x				x				x				
8	x				x				x				
9	x				x				x				
10	x				x				x				
11	x				x				x				
12	x				x				x				
13	x				x				x				
14	x				x				x				
15	x				x				x				
16	x				x				x				
17	x				x				x				
18	x				x				x				
19	x				x				x				
20	x				x				x				

A: Excelente **B: Bueno** **C: Regular** **D: Deficiente**

Observaciones Generales:

Experto:
Apellidos y Nombres: Rivera Liliana
Firma:

Estudios realizados
Pregrado:
Especialización:
Maestría: x
Doctorado:

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Por favor lea cuidadosamente cada uno de los Ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio marque con una "X" en el formato la casilla correspondiente, suministrando si es necesaria, la información que soporte su opinión.

Fecha: 13/05/25
Nombre del Experto: Marilyn Briceño
Aspectos a Evaluar:

Ítem	Claridad				Congruencia				Pertinencia				Observación
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													

A: Excelente **B: Bueno** **C: Regular** **D: Deficiente**

Observaciones Generales:

Experto:
Apellidos y Nombres: Marilyn Briceño
Firma:

Estudios realizados
Pregrado:
Especialización:
Maestría: X
Doctorado:

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Por favor lea cuidadosamente cada uno de los Ítems que contiene el instrumento, luego según su criterio marque con una "X" en el formato la casilla correspondiente, suministrando si es necesaria, la información que soporte su opinión.

Fecha: 15/05/2025
Nombre del Experto: Karla Dunn
Aspectos a Evaluar:

Ítem	Claridad				Congruencia				Pertinencia				Observación
	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													

A: Excelente **B: Bueno** **C: Regular** **D: Deficiente**

Observaciones Generales:

Experto:
Apellidos y Nombres: Karla Dunn
Firma:

Estudios realizados
Pregrado:
Especialización:
Maestría: X
Doctorado:

Anexo 3 *Alfa de Cronbach*

	PREGUNTAS																																	
ENCUESTADOS	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**	**25**	**26**	**27**	**28**	**29**	**30**	**31**	**32**	**33**	**34**	**SUMA**
E1	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	5	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	102
E2	3	3	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	2	4	5	3	4	3	103
E3	4	4	3	4	1	4	3	3	3	1	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	101
E4	4	5	3	3	3	2	3	3	5	3	4	3	2	4	4	4	2	4	2	3	5	2	3	3	3	2	3	2	3	2	5	3	3	4	109
E5	4	4	2	3	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	5	3	2	3	2	3	3	107
VARIANZA	0,2	0,6	1	0,6	0,6	0,6	0,4	0,4	0,6	0,6	0,2	0	0,8	1	0,64	0,2	0,8	0,4	0,2	0,6	0,6	0,8	0,4	0,2	0,2	0,8	0,4	1,2	0,2	0,6	1,4	0,4	0,2	1	
SUMATORIA DE VARIANZAS	18,48																																		
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	9,44																																		

Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	**0,68**
Numero de items del instrumento	34
Sumatoria de las varianzas de los items	18,5
Varianza total del instrumento	9,44

Rango	Confiabliidad
0,53 a menos	Nula
0,54 a 0,59	Baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente
1	Perfecto

0,68 es el instrumento

Anexo 4 *Constancia de Aprobación*

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY

VICERRECTORADO ACADEMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

ESCUELA DE CONTADURIA PUBLICA

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi Carácter de Tutor (a) del Trabajo Especial del Grado Titulado: **MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO FINANCIERO Y SOCIAL Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA MORA SHOP, F.P, 2024**, realizada por las Bachilleres: **YORNELIS KATIUSCA BASTIDAS VALDERRAMA y YONIENYI YARINEL MORA**, titulares de la cedula de identidad Nº V- 26.451.054, y Nº V- 28.251.835, respectivamente, para optar por el título de **LICENCIADAS EN CONTADURÍA PÚBLICA**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido ante la presentación pública y la evaluación por parte del jurado que se asigne.

Atentamente,

Prof. Msc. Gilberto Rojas

C.I. V-19.285.228

A los 20 días del mes de julio de 2025