



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA LA
MICRO EMPRESA “FERRETERÍA LA PERLA” DEL
DISTRITO DE INDEPENDENCIA - HUARAZ, 2019**

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

AUTOR

CRESPIN GIRALDO, ELMER ROLANDO
ORCID: 0000-0002-4773-754X

ASESOR

SUAREZ SANCHEZ, JUAN DE DIOS
ORCID: 0000-0002-5204-7412

HUARAZ - PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA LA
MICRO EMPRESA “FERRETERÍA LA PERLA” DEL
DISTRITO DE INDEPENDENCIA - HUARAZ, 2019**

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

AUTOR

CRESPIN GIRALDO, ELMER ROLANDO
ORCID: 0000-0002-4773-754X

ASESOR

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

HUARAZ - PERÚ

2022

Equipo de trabajo

AUTOR

Crespin Giraldo, Elmer Rolando

ORCID: 0000-0002-4773-754X

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

ASESOR

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Contabilidad, Huaraz, Perú

JURADOS

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Firma del jurado y asesor

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Presidente

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Miembro

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Miembro

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Asesor

Agradecimiento

A Dios, por permitirme llegar hasta este punto, brindándome toda la sabiduría necesaria en el camino, para poder lograr mis metas y objetivos personales y profesionales.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por darme la oportunidad de estudiar y ofrecerme los conocimientos académicos para poder cumplir uno de mis grandes anhelos.

Al Dr. CPCC. Juan de Dios Suárez Sánchez, por haber aportado sus conocimientos, orientaciones y motivación ya que ha sido fundamental para la culminación del presente estudio de investigación.

Elmer Rolando

Dedicatoria

A Dios, por brindarme la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis queridos padres Wilder y Benilda, por brindarme su apoyo en esta etapa maravillosa de mi vida, por inculcarme valores, principios para ser una persona de bien en la sociedad. Asimismo, a mis cinco hermanos que siempre me brindan su apoyo.

Elmer Rolando

Resumen

El estudio se desarrolló basándose en el siguiente problema: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019?; el objetivo general fue: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019. La investigación fue de diseño descriptivo - no experimental - transversal; de tipo cuantitativo; de nivel descriptivo y propositivo; la población fue la Ferretería La Perla y la muestra estuvo conformada por 4 trabajadores; la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Encontrando los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: El 100% afirmó que en la empresa no realizan la administración de recursos humanos. Respecto al objetivo específico 2: El 75% afirmó que en la empresa realizan la identificación de riesgos. Respecto al objetivo específico 3: El 100% afirmó que la empresa no cuenta con el documento de SCI. Respecto al objetivo específico 4: El 100% manifestó que la empresa no cuenta con el archivo institucional. Respecto al objetivo específico 5: El 50% respondió que se realiza una eficaz supervisión de actividades en la empresa. Llegándose a la conclusión: Se propone a la empresa contratar personal según el curriculum vitae; contar con el manual de procedimientos de control interno; asimismo, se propone realizar monitoreo continuo a cada una de las áreas, de mismo modo a sus trabajadores.

Palabras clave: Control Interno, Microempresa, Propuestas de Mejora.

Abstract

The study was developed based on the following problem: What are the proposals to improve the relevant factors of internal control for the micro company "Ferretería La Perla" of the District of Independencia - Huaraz, 2019?; the general objective was: To determine the proposals for improvement of the relevant factors of internal control for the micro company "Ferretería La Perla" of the District of Independencia - Huaraz, 2019. The research was of a descriptive design - not experimental - cross-sectional; quantitative type; descriptive and propositional level; the population was the La Perla hardware store and the sample consisted of 4 workers; the technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. Finding the following results: Regarding specific objective 1: 100% stated that the company does not carry out human resource management. Regarding specific objective 2: 75% stated that the company carries out risk identification. Regarding specific objective 3: 100% stated that the company does not have the SCI document. Regarding specific objective 4: 100% stated that the company does not have the institutional file. Regarding specific objective 5: 50% responded that there is effective supervision of activities in the company. Reaching the conclusion: It is proposed to the company to hire personnel according to the curriculum vitae; have the manual of internal control procedures; likewise, it is proposed to carry out continuous monitoring of each of the areas, in the same way to its workers.

Keywords: Internal Control, Microenterprise, Improvement Proposals.

Índice

Contenido	Página
Carátula.....	i
Título de la tesis.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Firma del jurado y asesor.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xiii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura.....	8
III. Hipótesis.....	34
IV. Metodología.....	35
4.1. Diseño de investigación.....	35
4.2. Población y muestra.....	35
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	36
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39

4.5. Plan de análisis.....	39
4.6. Matriz de consistencia	40
4.7. Principios éticos	42
V. Resultados	43
5.1. Resultados	43
5.2. Análisis de resultados	57
VI. Conclusiones.....	77
Aspectos complementarios	81
Referencias bibliográficas.....	81
Anexos	91
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos	91
Anexo 2: Figuras estadísticas	95
Anexo 3: Consentimiento informado.....	124
Anexo 4: Respecto al objetivo específico 01	125
Anexo 5: Respecto al objetivo específico 02.....	128
Anexo 6: Respecto al objetivo específico 03.....	130
Anexo 7: Respecto al objetivo específico 04.....	133
Anexo 8: Respecto al objetivo específico 05.....	134

Índice de tablas

Contenido	Página
Tabla 1. Existe un ambiente de confianza y apoyo en la empresa.....	43
Tabla 2. En la empresa cumplen con la integridad y valores éticos	43
Tabla 3. La empresa desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión	44
Tabla 4. La empresa revisa y modifica la estructura organizacional	44
Tabla 5. En la empresa realizan la administración de recursos humanos.....	45
Tabla 6. En la empresa cumplen con la competencia profesional	45
Tabla 7. En la empresa realizan la asignación de autoridad	46
Tabla 8. La empresa ha desarrollado sistemas de información para la identificación de riesgos	46
Tabla 9. Realizan la identificación de los riesgos.....	47
Tabla 10. Evalúan la valoración de riesgos	47
Tabla 11. En la empresa dan respuesta inmediata a los riesgos	48
Tabla 12. Realizan la identificación de los procedimientos de control	48
Tabla 13. En la empresa se asignan diferentes tareas y responsabilidades.....	49
Tabla 14. En la empresa se realiza una adecuada coordinación entre áreas	49
Tabla 15. La empresa cuenta con el documento de sistema de control interno.....	50
Tabla 16. Cumplen con la responsabilidad asignada por la propietaria	50
Tabla 17. La empresa tiene un registro adecuado de las transacciones	51

Tabla 18. La empresa cuenta con un manual de procedimiento	51
Tabla 19. La propietaria recibe información financiera y operativa que le permite tomar decisiones	52
Tabla 20. La empresa cuenta con una adecuada información para el cumplimiento de las funciones y responsabilidades	52
Tabla 21. La información que se realiza dentro de la empresa es clara y oportuna ...	53
Tabla 22. Los sistemas de información son revisados periódicamente	53
Tabla 23. La empresa cuenta con el archivo institucional	54
Tabla 24. La empresa tiene una adecuada comunicación interna y externa	54
Tabla 25. Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades	55
Tabla 26. En la empresa realizan la prevención y monitoreo de las actividades.....	55
Tabla 27. Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa	56
Tabla 28. Se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas	56
Tabla 29. En la empresa se realiza evaluaciones de control interno.....	57

Índice de figuras

Contenido	Página
Figura 1. Existe un ambiente de confianza y apoyo en la empresa	95
Figura 2. En la empresa cumplen con la integridad y valores éticos	96
Figura 3. La empresa desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión	97
Figura 4. La empresa revisa y modifica la estructura organizacional.....	98
Figura 5. En la empresa realizan la administración de recursos humanos	99
Figura 6. En la empresa cumplen con la competencia profesional.....	100
Figura 7. En la empresa realizan la asignación de autoridad.....	101
Figura 8. La empresa ha desarrollado sistemas de información para la identificación de riesgos	102
Figura 9. Realizan la identificación de los riesgos	103
Figura 10. Evalúan la valoración de riesgos	104
Figura 11. En la empresa dan respuesta inmediata a los riesgos	105
Figura 12. Realizan la identificación de los procedimientos de control.....	106
Figura 13. En la empresa se asignan diferentes tareas y responsabilidades	107
Figura 14. En la empresa se realiza una adecuada coordinación entre áreas.....	108
Figura 15. La empresa cuenta con el documento de sistema de control interno	109
Figura 16. Cumplen con la responsabilidad asignada por la propietaria	110
Figura 17. La empresa tiene un registro adecuado de las transacciones.....	111

Figura 18. La empresa cuenta con un manual de procedimiento.....	112
Figura 19. La propietaria recibe información financiera y operativa que le permite tomar decisiones	113
Figura 20. La empresa cuenta con una adecuada información para el cumplimiento de las funciones y responsabilidades	114
Figura 21. La información que se realiza dentro de la empresa es clara y oportuna	115
Figura 22. Los sistemas de información son revisados periódicamente.....	116
Figura 23. La empresa cuenta con el archivo institucional.....	117
Figura 24. La empresa tiene una adecuada comunicación interna y externa.....	118
Figura 25. Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades	119
Figura 26. En la empresa realizan la prevención y monitoreo de las actividades	120
Figura 27. Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa.....	121
Figura 28. Se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas	122
Figura 29. En la empresa se realiza evaluaciones de control interno	123

I. Introducción

En la actualidad el control interno ha tomado gran importancia, hoy en día es parte fundamental en las empresas, porque es una herramienta que permite detectar errores, prevenir irregularidades que puedan ocurrir. Por ello, el uso adecuado del control interno permite proteger los recursos de la empresa. Actualmente, las empresas Chilenas están creciendo cada vez más, ya que se van ligando a la apertura de los diferentes mercados tanto nacionales e internacionales, debido a que cuentan con un control interno adecuado (Córdova, 2016).

En los últimos años, el control interno ha tomado mayor relevancia en el proceso de transformación y crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas en Colombia, debido a que la gran mayoría de aquellas empresas vienen implementado el sistema de control interno (Leal & Valderrama, 2017).

Aunque se reconoce que toda organización, independientemente de su tamaño, debe implementar el sistema de control interno, en la práctica existen organizaciones que no lo llevan a cabo, sobre todo las microempresas. Dadas las características de estas de ser empresas creadas en condiciones de operar, sin o con escasos conocimientos de técnicas administrativas y de control interno, con capital ilimitado. Por tanto, en el país de México:

La mayoría de las micro, pequeñas y medianas empresas no cuentan con un control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en mayoría de los casos, carecen de formalidad de una organización. Hay que tomar en cuenta una realidad, una empresa sin control interno no puede sobresalir y/o crecer (Pereira, 2019).

La gran mayoría de las microempresas de La Paz - Bolivia, no implementan el control interno de manera correcta, eso se debe a que tienen un desconocimiento del sistema del control interno, la cual no les permite lograr sus objetivos planteados (Mujica, 2018).

En el ámbito nacional, las micro y pequeñas empresas no cuentan con un control interno adecuado, eso se debe a que la gran mayoría son empresas familiares y no cuentan con un plan de organización y documentos normativos para ser difundidos a sus integrantes y adolecen de asesoría de profesionales que les orienten sobre la implementación del control interno; por ello, es necesario brindarles propuestas sobre la implementación del control interno a las Mypes, para que puedan mejorar en el desarrollo de sus actividades, propiciando su crecimiento; porque si no estas tienen mayor riesgo a desaparecer (Rojas, 2017).

Las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huaraz, no tienen un control interno adecuado, porque la gran mayoría son empresas familiares que son creadas por emoción, teniendo un manejo informal, donde el empresario confunde su propiedad personal con los bienes de la empresa y en muchos casos no buscan asesorías que les permita mejorar el control de las diferentes actividades; por tanto, el empresario debe conocer que hoy en día hay mucha competencia empresarial y es necesario que implemente un control interno adecuado que le permita ser competitiva y proyectarse a crecer en el futuro (Broncano, 2021).

La micro empresa “Ferretería La Perla” no tiene un apropiado control interno, porque es una empresa conformada por la familia Paucar Chávez; por tanto, desarrollan sus actividades sin poner en práctica cada uno de los

componentes del control interno. En cuanto al ambiente de control, no cuentan con una estructura organizacional, con instrumentos de gestión y no realizan la selección del personal; además, no tienen en cuenta el perfil necesario para cada actividad; respecto a la evaluación de riesgo, no cuentan con planes estratégicos que les permita identificar y evaluar los riesgos; en cuanto a las actividades de control, no cuenta con el manual de procedimiento sobre el control interno; respecto a la información y comunicación, no cuenta con el archivo institucional y respecto a la supervisión y monitoreo, no realizan el seguimiento a las actividades que desarrollan los trabajadores. Por tanto, si la micro empresa “Ferretería La Perla” no implementa de manera adecuada el control interno y continua con un manejo informal, verá afectado sus ingresos, presentando deficiencias en sus diferentes actividades, reflejándose en la desconfianza de sus clientes y pudiendo fracasar en un mediano plazo.

Para dar solución al problema que tiene la micro empresa “Ferretería La Perla” se realizará las siguientes propuestas de mejora; respecto al ambiente de control, realizaremos un pequeño manual sobre la filosofía de la empresa donde se muestre su visión, misión y los valores éticos. En cuando a la evaluación al riesgo, se realizará la matriz de identificación y evaluación de riesgos. Respecto a la información y comunicación, se recomendará a la propietaria dar a conocer a sus trabajadores sus funciones y responsabilidades. Respecto a la supervisión y monitoreo, se realizará un plan donde se sugerirá realizar cuadros de caja y control del personal.

Después de realizar las descripciones y el análisis de la realidad problemática se formuló el siguiente enunciado de problema: ¿Cuáles son las

propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019?

Para el problema planteado se estableció como objetivo general:

Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019.

Para poder conseguir el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019.
2. Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019.
3. Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019.
4. Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019.
5. Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión o monitoreo para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019.

Asimismo, fue conveniente determinar las razones por la que se elaboró el presente informe y se justifica de la siguiente manera:

Justificación teórica, porque nos ha permitido conocer sobre el control interno dentro de las micro y pequeñas empresas, ya que el uso apropiado del control interno permite observar con claridad la eficiencia de las operaciones; la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las normas y leyes. También ayuda a las empresas lograr sus objetivos y metas en determinados tiempos y/o presupuestos, disminuyendo todo riesgo. Asimismo, nos ayudó conocer cada uno de los componentes del control interno.

Justificación Práctica, porque la investigación contribuye a que la micro empresa “Ferretería La Perla”, tenga propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno por cada uno de sus componentes, ya que otorga datos relevantes para la toma de decisiones y estrategias empresariales para el beneficio de la empresa y así pueda cumplir con sus objetivos planteados. Asimismo, servirá como apoyo para realizar nuevos estudios para los futuros investigadores de la especialidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y diferentes lugares de la región y del país. Además, nos servirá para optar el título profesional de contador público.

Justificación Metodológica: Por la relevancia del tema y la problemática de investigación formulada, necesitó del diseño y la ejecución de instrumentos de estudio en una muestra elegida, con el fin de lograr resultados empíricos, los cuales serán interpretados y analizados con otras investigaciones antecedidas a esta.

La metodología que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue de la siguiente manera: El diseño descriptivo simple, no experimental y transversal; es descriptivo, porque se recolectó datos de la realidad natural; no experimental, porque no se manipuló deliberadamente la variable de estudio y transversal, porque la recolección de datos se efectuó en un solo momento; la técnica que se utilizó fue la encuesta, mediante lo cual se basaron conocer las operaciones de los participantes seleccionado en la muestra y como instrumento se utilizó el cuestionario, que nos sirvió para recoger información mediante preguntas sobre el tema determinado para la recolección de la muestra y su posterior análisis e interpretación de sus resultados.

Finalmente, los resultados conseguidos en la micro empresa “Ferretería La Perla” evidenciaron lo siguiente: Respecto al objetivo específico 1: El 100% afirmó que en la empresa no realizan la administración de recursos humanos. Respecto al objetivo específico 2: El 75% afirmó que en la empresa si realizan la identificación de riesgos, mientras el 25% afirmó lo contrario. Respecto al objetivo específico 3: El 100% afirmó que la empresa no cuenta con el documento del sistema de control interno. Respecto al objetivo específico 4: El 100% manifestó que la empresa no cuenta con el archivo institucional. Respecto al objetivo específico 5: El 50% afirmó que si realizan la provisión y monitoreo de las actividades en la empresa y el porcentaje restante afirmó lo contrario.

Llegándose a la siguiente conclusión: Se determinó como las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019; tomando en cuenta el análisis de los resultados, se pudo observar que no existe un ambiente de

confianza y apoyo entre la propietaria y sus trabajadores; asimismo, se observó que la empresa no cuenta con una estructura organizacional; de mismo modo, no cuenta con el manual de control interno y el manual de funciones. Por tanto, realizamos las siguientes propuestas: Respecto al ambiente de control, se propone a la propietaria garantizar un ambiente laboral positivo para sus trabajadores, reconociendo sus logros, eso permitirá el rendimiento y productividad de la empresa; asimismo, se propone contar con una estructura organizacional, que permitirá diferenciar las tareas por cada una de las áreas; además, es importante que la empresa contrate o seleccione personal según el curriculum vitae. Respecto a la evaluación de riesgo, se propone la planeación estratégica para identificar y mitigar los riesgos externos e internos. Respecto a las actividades de control, se propone contar con el manual de control interno, que permitirá realizar las funciones independientemente de las personas que forman parte de la empresa; de mismo modo, contar con el manual de funciones por áreas, que servirá como instrumento de guía y control del personal. Respecto a la información y comunicación, se propone contar con el archivo institucional, que permitirá tener bien conservado todos los documentos importantes. Y por último, realizar monitoreo a cada una de las áreas y a sus trabajadores, para que laboren con responsabilidad y permitirá a la empresa lograr sus objetivos de forma eficaz, eficiente y económico.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Córdova (2016) en su tesis denominada: “Control interno del ciclo de inventarios y la rentabilidad de los puntos de venta de la empresa Ferretería El Rey”; cuyo objetivo fue: Analizar cómo, el control interno del ciclo de inventarios influye en la rentabilidad de los puntos de venta de la ferretería “El Rey” de la ciudad de Ambato; cuya metodología fueron los siguientes: Su tipo de investigación fue enfoque cuantitativo; su diseño de investigación fue explicativo y correlacional; la población y muestra se realizó en la empresa ferretería El Rey; la técnica de investigación que utilizó fue la revisión de documentos y la **conclusión** de esta investigación fue: Actualmente, en la empresa no se evalúa el control interno, razón por la cual existe la tendencia a presentar fallas o falencias en todos sus departamentos o áreas, ya que no se detectan a tiempo los errores que se han cometido y que a su vez han sido los causantes de que la situación de la empresa no sea óptima o que se reduzca la rentabilidad de la misma.

Ceballos & Guamán (2018) en su tesis denominada: “Análisis del control interno y su importancia en el éxito empresarial de las Pymes Ecuatorianas”; cuyo objetivo fue: Analizar el uso e implementación del sistema de control interno de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) Ecuatorianas y su importancia en el éxito empresarial; cuya metodología fueron los siguientes: Su tipo de investigación fue cualitativo; la población estuvo conformada por las Mypes Ecuatorianas; la técnica que utilizó fue documental y la **conclusión** de esta

investigación fue: El carecimiento de un sistema de control interno, es uno de los principales problemas que aquejan a las PYMES, debido a que muchas de estas empresas han establecido un sistema que no va acorde a sus necesidades, ni naturaleza, o sencillamente ha sido instaurado de manera inconsciente, pero en otras ocasiones ni siquiera cuentan con dicho sistema, desencadenando una serie de inconvenientes que afectan directamente al curso normal de la empresa.

Inbaquingo (2017) en su tesis denominada: “Evaluación del control interno y gestión de inventarios de la Ferretería Megahierro MC. de la ciudad de Santo Domingo”; cuyo objetivo fue: Evaluar el control interno para mejorar la gestión de inventario para el departamento de almacenamiento de la Ferretería Megahierro MC de la ciudad de Santo Domingo; cuya metodología fueron los siguientes: El tipo de investigación que utilizó fue aplicada, bibliográfica y de campo; la población estuvo conformada por 38 personas y la muestra no se aplicó; el método de investigación que utilizó fue inductivo-deductivo, analítico-sintético; la técnica que utilizó fue la encuesta y entrevista; el instrumento que utilizó fue el cuestionario y la **conclusión** de esta investigación fue: La falta de políticas y procedimientos plasmados en un documento, generó en el pasado el desconocimiento de las actividades por parte de los trabajadores, en cuanto a la asignación de su labor dentro de la organización, así como las funciones y responsabilidades que recibían a su cargo.

Leal & Valderrama (2017) en su tesis denominada: “Caracterización del impacto de los sistemas de control interno en la supervivencia de las Mipymes en Colombia en los últimos años”; cuyo objetivo fue: Identificar las características de las Mipyme en Colombia y las causales de cierre o liquidación de las mismas en

los últimos años; la metodología que utilizaron fueron de tipo documental, descriptivo y un método cualitativo; la población estuvo conformada por las Mipymes de la ciudad de Medellín y como muestra fueron los administradores, contadores y propietarios; la técnica que utilizaron fue la encuesta y la **conclusión** que obtuvieron fue: La implantación de un sistema de control interno en una compañía independientemente de su tamaño, siempre será beneficioso para mejorar la eficiencia en sus procedimientos, estar preparadas para los cambios del mercado, la identificación de oportunidades de mejora y todo esto se verá reflejado en la realidad económica.

Mujica (2018) en su tesis denominada: “El control interno de las pequeñas y medianas empresas Bolivianas del sector comercial industrial de La Paz - La contabilidad gerencial en la toma de decisiones”; cuyo objetivo fue: Presentar una propuesta de control interno para Pymes del sector industrial comercial de La Paz con base en el modelo COSO; cuya metodología fueron los siguientes: El tipo de investigación que utilizó fue enfoque analítico y descriptivo; el diseño fue método no experimental; la población y muestra fueron las Pymes del sector comercial que comercializan insumos para la industria de la ciudad de La Paz; los medios e instrumentos de recolección de datos que utilizó fue la comparación y verificación de las operaciones de las Mypes y la **conclusión** de esta investigación fue: Por lo expuesto en el problema del sector de este grupo de PYMES y no solo sin temor a equivocarme del universo de todas ellas en nuestro país, tiene como causa de sus problemas el desconocimiento de su control interno en forma esencial.

2.1.2. Nacionales

Calle (2020) en su tesis denominada: “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa unipersonal - Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vélchez de Carrión Teresa del Milagro - Chulucanas año 2020”; cuyo objetivo fue: Analizar las oportunidades del control interno y proponer acciones y procesos que mejoran las posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vélchez de Carrión Teresa del Milagro - Chulucanas 2020; cuya metodología fueron los siguientes: Su tipo de investigación fue enfoque cualitativo; de nivel descriptivo; el diseño de investigación que utilizó fue descriptivo, bibliográfico, documental y de caso; la población estuvo conformado por 3 trabajadores y la muestra estuvo conformado por 3 trabajadores; la técnica que utilizó fue la encuesta, entrevista y observación directa y el instrumento fue el cuestionario; **concluyó** que: Para el bienestar de ambas partes y el crecimiento del negocio se tiene que incorporar a todos sus trabajadores en la nómina de pagos, realizando los descuentos y aportaciones de Ley, proporcionarles la indumentaria, capacitándoles ya sea virtual o presencial.

Falconi (2019) en su tesis denominada: “Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro ferreterías del Distrito de Manantay, 2019”; cuyo objetivo fue: Describir las principales propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributo de las micro y pequeña empresa, sector comercio, rubro ferretería del Distrito de Manantay, 2019; cuya metodología fueron los siguientes: Su tipo de investigación fue cuantitativo; de nivel descriptivo; su diseño de investigación fue no experimental-transversal-

retrospectivo-descriptivo; la población estuvo conformado por 30 micro y pequeñas empresas; la muestra también estuvo conformado por 30 micro y pequeñas empresas; la técnica de investigación que utilizó fue la encuesta; el instrumento que utilizó fue el cuestionario y la **conclusión** de esta investigación fue: El 53.3% (16) de los encuestados ha mencionado que si cuenta con un control interno y cumplen con la supervisión y monitoreo adecuada y el 46.7% (14) dijeron que no cuenta con un control interno.

Lizana (2020) en su tesis denominada: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa ferretera: Negocios y Servicios Generales Solimán S.R.L. - Paita 2019”; cuyo objetivo general fue: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa ferretera: Negocios y Servicios Generales Solimán S.R.L. - Paita 2019; cuya metodología fueron los siguientes: El diseño de investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso; de tipo descriptivo; de nivel cualitativo; la población fue la empresa Negocios y Servicios Generales Solimán y la muestra fue el dueño y 6 colaboradores de dicha empresa; se aplicó la técnica de encuesta, entrevista, y observación directa; como instrumento se usó un cuestionario y tuvo como **conclusión**: Que existen deficiencias en los controles internos que impiden un mejor logro de los objetivos. Proponiendo organigrama, manual de funciones, reglamentos y políticas de seguridad como la información de la empresa, efectivo y almacén, que permitan una razonable seguridad en la efectividad y eficiencia en el manejo de sus actividades.

Nano (2017) en su tesis denominada: “Caracterización del control interno y la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Distrito de Callería, 2016”; cuyo objetivo fue: Describir las principales características del control interno y la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Distrito de Callería, 2016; cuya metodología fueron los siguientes: Su diseño de investigación fue cuantitativo-no experimental-transversal-retrospectivo-descriptivo; la población estuvo conformada por 15 micro y pequeños empresarios que se dedican al sector comercio, rubro ferretería del Distrito de Callería; la muestra fue de 15 Mypes del rubro ferretería; la técnica que utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario y **concluyó**: Son Mypes que no tienen un manual de políticas y procedimientos que les garantice un buen control interno, no cumplen con el objetivo del control interno de la planificación, no cuentan con plan de contingencias para enfrentar riesgos internos y externos, no evalúan la calidad de servicio que brinda su personal, mantienen una adecuada comunicación entre sus trabajadores y clientes.

Tineo (2019) en su tesis denominada: “Propuestas de mejora del control interno de inventario de la Empresa Ferretería Luis Enrique Borrero Pulache E.I.R.L. Piura- 2018”; cuyo objetivo fue: Identificar los factores relevantes del control interno de inventarios que mejoren las posibilidades de la empresa “Ferretería Luis Enrique Borrero Pulache”, Piura, año 2018; cuya metodología fueron los siguientes: El tipo de investigación que utilizó fue aplicada; de nivel descriptivo; el diseño que utilizó fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental; la población correspondió a la empresa del sector de estudio y la

muestra fue la empresa ferretera Luis Enrique Borrero Pulache; la técnica que utilizó fue la revisión bibliográfica y documental; el instrumento que utilizó fue la entrevista, la encuesta y el cuestionario y finalmente **concluyó** que la empresa ferretera no posee un manual de organización y funciones que le permite al trabajador poder tener una guía con respecto a cómo debería realizar su labor.

2.1.3. Regionales

Capillo (2019) en su tesis denominada: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Ferretería Pedevel S.R.L. - Sihuas, 2019”; cuyo objetivo fue: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de Ferretería “Pedevel S.R.L.”- Sihuas, 2019; cuya metodología fueron los siguientes: El diseño de investigación que utilizó fue descriptivo no experimental, bibliográfico y de caso; la población estuvo constituida por todas las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú; la muestra fue la ferretería Fedevel S.R.L. - Sihuas; la técnica que utilizó fue revisión bibliográfica y la entrevista; el instrumento que utilizó fue la ficha bibliográfica y el cuestionario; la investigación tuvo como **conclusión** que la Ferretería Pedevel S.R.L. tiene posibilidades de mejora, para ello requiere de la implementación del sistema de control interno para que asegure una adecuada gestión en sus diferentes áreas y que le permita mantener el control sobre toda las actividades.

Carbajal (2020) en su tesis denominada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas

Nacionales: Caso ferretería y servicios Chota E.I.R.L. - Moyobamba, 2019; cuyo objetivo fue: identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Ferretería y Servicios Chota E.I.R.L.; cuya metodología fueron los siguientes: Este estudio fue de diseño descriptivo, no experimental, así como bibliográfico - documental y de caso; ejecutado en la población total de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú; la muestra estuvo constituida por la empresa ferretería y servicios Chota E.I.R.L.; utilizó el instrumento de fichas bibliográficas y el cuestionario. **Concluyó:** Que la empresa cumple con gran parte de los aspectos que se consideran en cada dimensión del control interno, puesto que hay preocupación por los valores morales, la honestidad, la responsabilidad de la integridad en el área de almacén y la aplicación de políticas y procedimientos para su eficiencia; en la evaluación de los riesgos realiza el respectivo análisis de stock de la empresa.

Gamboa (2018) en su tesis denominada: Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, 2017; cuyo objetivo fue: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú y de la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." de Juanjuí, 2017; cuya metodología fueron los siguientes: Su diseño fue no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; tuvo como población y muestra a la empresa El Imán Ferreteros S.A.C."; la técnica que utilizó fue revisión bibliográfica, documental; utilizó como instrumento las fichas bibliográficas y **concluyó:** Que la presente investigación permitió confirmar que el control interno contribuyó al

fortalecimiento de la empresa "El Imán Ferreteros S.A.C." alcanzando así: La eficiencia y eficacia en las actividades programadas; obteniendo información oportuna, confiable y veraz, logrando así el cumplimiento de sus objetivos, reglamentos, políticas y; sobre todo, la seguridad razonable de su información financiera para su proyección hacia el futuro.

Jaramillo (2018) en su tesis denominada: El control interno y su incidencia en la gestión financiera en las Mypes en el rubro ferreterías de la Provincia de Pomabamba, 2016; cuyo objetivo fue: Determinar la incidencia del control interno en la gestión financiera en las Mypes en el rubro ferreterías de la Provincia de Pomabamba en el 2016; cuya metodología fueron los siguientes: Su tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo; de nivel descriptivo; su diseño de investigación fue descriptivo simple-no experimental, transversal; la población estuvo conformado por 16 propietarios y/o trabajadores; la muestra estuvo conformado por 16 propietarios y/o trabajadores, porque el tamaño de la población fue pequeña; la técnica que utilizó fue la encuesta; como instrumento el cuestionario y la **conclusión** de esta investigación fue: Se ha determinado la incidencia del control interno en la gestión financiera en las Mypes en el rubro ferreterías de la provincia de Pomabamba en el 2016; con el 63% indicaron que en la microempresa cumplen con el objetivo de eficacia de las operaciones y el 75% dijeron que aplicaban indicadores de rentabilidad.

Ponce (2018) en su tesis denominada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa "Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C." - Tingo María, 2017; cuyo objetivo fue: Determinar y describir las características del control interno de las micro y

pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa “Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C.” - Tingo María, 2017; cuya metodología fueron los siguientes: El diseño de investigación que utilizó fue no experimental, bibliográfico y de caso; dado que la investigación fue bibliográfico, documental y de caso no hubo población de igual manera la muestra; la técnica de investigación que utilizó fue la revisión bibliográfica, entrevista profunda y análisis comparativo; el instrumento que utilizó fue el cuestionario; y tuvo como **conclusión** que el control interno es una herramienta que contribuye a la mejora de toda empresa; puesto que este permite que se elaboren e implementen manuales, reglamentos y disposiciones los cuales contienen las políticas de la empresa y generan control en las diferentes áreas de las empresas, previniendo y detectando errores y fraudes, proporcionando de esta manera información oportuna.

2.1.4. Locales

Huayascachi (2019) en su tesis denominada: “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la empresa Ferretería Comercial Peruana E.I.R.L. – Huaraz, 2019”; cuyo objetivo fue: Identificar la influencia del control interno en la gestión de inventarios de la empresa Ferretería Comercial Peruana E.I.R.L. - Huaraz, 2019; cuya metodología fueron los siguientes: El tipo de investigación que utilizó fue enfoque cuantitativo; el nivel fue explicativo; el diseño fue no experimental-transversal y tipo casual; la población estuvo conformada por 30 trabajadores; del mismo modo, la muestra fue de 30 trabajadores; el instrumento que utilizó fue el cuestionario y **concluyó**: De acuerdo a la información obtenida, que se debe a que no se están identificando,

valorando ni dando respuestas inmediatas a los posibles riesgos y que no se toma en cuenta los mínimos y máximos de mercadería fijados para la adquisición de productos y se debe a que no se plantean medidas correctivas oportunas que ayuden a solucionar los riesgos detectados.

Broncano (2021) en su tesis denominada: “Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno de la micro empresa Ferretería Huascarán S.R.L. – Huaraz, 2020”; cuyo objetivo fue: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la micro empresa “Ferretería Huascarán” S.R.L. - Huaraz, 2020; cuya metodología que utilizó fue de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; la población estuvo conformada por 6 trabajadores de la empresa Ferretería Huascarán S.R.L. y la muestra fue 6 trabajadores de la empresa Ferretería Huascarán S.R.L., por ser una población reducida; y como instrumento utilizó un cuestionario de preguntas cerradas que fueron aplicados a los trabajadores de la empresa; **concluyó:** Se recomienda a la empresa implementar el sistema de control interno en las diferentes áreas; cuenta con un manual de organización y funciones, pero necesita ser actualizado y difundido en todas las áreas; asimismo, capacitar al gerente y a todo el personal que labora en la empresa acerca del control interno.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Teorías de control interno

Cadillo (2017) menciona que el control interno es el conjunto de métodos, procedimientos, normas, manuales y políticas coordinadas que efectúa que adopta la administración de una institución, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable dentro de la organización. Por su parte, Sánchez (2017) considera que el control interno es el conjunto de elementos materiales y humanos interrelacionados, que depende de una organización formal o informal para extraer de ella los elementos de control necesario para velar por su proyección y consecución; asimismo, es el conjunto de pautas, modelo, parámetro y estilo, que sistematiza y clasifica como controles de carácter interno.

Santillana (2015) menciona que el control interno comprende el plan organizacional, procedimientos y métodos, que en forma ordenada adopta la alta dirección general, los responsables del gobierno y otro personal de la entidad, con la finalidad de salvaguardar los documentos relevantes. Por su parte, Pereira (2019) refiere que el control interno son medidas adoptadas por las organizaciones con el objetivo de salvaguardar los activos de las empresas, la veracidad de información contable, asegurar el cumplimiento de las políticas administrativas y evaluar la eficacia de las operaciones.

Pereira (2019) menciona “en el ambiente empresarial podemos decir que un control, es cualquier acción dictada o implementada por la administración de la empresa, con la finalidad de procurar la eficiencia,

eficacia y economía en el uso de los recursos” (p. 20). Por ello, se debe de tomar en cuenta que en la actualidad todas las empresas deben de implementar el control interno, porque sin el control no pueden progresar y mantenerse en el mercado.

2.2.1.1. Modelo COSO del control interno

Meléndez (2016) señala que el control interno comprende el conjunto de procedimientos, métodos y el plan de organización que aseguren que los activos de las entidades estén debidamente resguardados y/o protegidos; de esta forma las actividades que se realicen dentro de las entidades se desarrollen eficazmente. Y tiene como objetivos:

- Hacer uso eficaz y eficiente de sus recursos.
- Salvaguardar los activos previniendo errores y fraudes.
- Proporcionar la información precisa para la toma de decisiones.
- Comprobar la razonabilidad y confiabilidad de los informes administrativos y contables.
- Lograr los objetivos y metas programados.

Zuta (2017) menciona que el sistema de control interno es importante, porque sirve a las entidades como parámetro para medir programas y planes; permite una coordinación estructural armónica; brinda seguridad razonable de los estados financieros; establece pautas de responsabilidad y autorización; es un instrumento para la toma de decisiones; garantiza el cumplimiento de la ley; pretende el autocontrol y facilita la delegación de autoridades.

2.2.1.2. Componentes del control interno

El control interno es conjunto de normas, políticas, planes, entre otros. Y está compuesta por cinco componentes interrelacionadas entre sí y son los siguientes:

2.2.1.2.1. El ambiente o entorno de control

Meléndez (2016) refiere que el ambiente de control refleja el espíritu ético vigente dentro de la entidad, respecto al comportamiento de los agentes, la responsabilidad que tienen en sus actividades y la importancia que les asigna el control interno. Este componente es de mucha importancia, porque sirve como base para los otros componentes.

- a) **Filosofía de la dirección.** “Comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar a la gestión de la entidad con respecto del control interno. Debiendo establecer un ambiente de confianza positivo y de apoyo hacia el control interno” (Rojas, 2017, p. 28).
- b) **Integridad y valores éticos.** Los directivos deben de transmitir el mensaje que la integridad y los valores éticos no deben ser incumplidos; por ello, el titular, el funcionario y los trabajadores deben de practicar y cumplir con las normas que tienen establecido las organizaciones (Meléndez, 2016).
- c) **Administración estratégica.** Se refiere que todas las organizaciones deben tener objetivos a corto y largo plazo para obtener resultados y estos objetivos deben estar determinados basándose en la misión y visión de la empresa (Rojas, 2017).

- d) **Estructura organizacional.** “Es necesario que una empresa tenga una estructura organizacional adecuada, para que permita el flujo de informaciones en cuanto a las actividades operacionales y administrativas de la gerencia” (Palomino, 2020, p. 21).
- e) **Administración de recursos humanos.** Están establecidos por procedimientos y políticas para una planificación y administración de RR. HH. y garantiza el desarrollo profesional y vocación de servicio a la comunidad (Flores, 2016).
- f) **Competencia profesional.** El administrador debe dar detalles específicos sobre los niveles de competencia y convertirlos en habilidades y conocimientos, a través de procesos de capacitación, rotación, retribución y evaluación al personal (Palomino, 2020).
- g) **Asignación de autoridad y responsabilidad.** Dentro de una organización cada funcionario debe de saber y/o conocer sus responsabilidades y deberes, eso ayudará solucionar los problemas que puedan ocurrir. Para Flores (2016) “Es necesario asignar claramente al personal sus deberes y responsabilidades, así como establecer relaciones de información, niveles y reglas de autorización, así como los límites de su autoridad” (p. 38).

2.2.1.2.2. Evaluación de riesgo

La evaluación de riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos; además, comprende la identificación y el análisis de los riesgos que se relacionan con el resultado favorable que espera la empresa; la administración está

encargado a cuantificar su magnitud y proyectar la probabilidad del éxito y algunas consecuencias que no se puedan conseguir (Khoury, 2014).

- a) **Planeamiento de la gestión de riesgos.** Es el proceso de desarrollar y documentar una estrategia clara, organizada, para identificar y valorar los riesgos que puedan acontecer en la entidad, impidiendo el logro de los objetivos (Flores, 2016).
- b) **Identificación de riesgo.** Es la primera etapa del proceso y de mucha importancia, porque se determina con más exactitud la exposición de una empresa. Jaramillo (2018) nos dice “la evaluación de riesgos es parte del proceso de administración de riesgos, incluye planeamiento, valoración, análisis, identificación, manejo, respuesta y monitoreo de los riesgos de la entidad” (p. 33).
- c) **Valoración del riesgo.** Permite a la empresa considerar como riesgos potenciales que puedan perjudicar al logro de los objetivos, la finalidad es obtener evidencias suficientes acerca de los riesgos para determinar su probabilidad de tiempo, respuesta y consecuencia (Flores, 2016).
- d) **Respuesta al riesgo.** “La dirección para decidir la respuesta a los riesgos evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de la tolerancia del riesgo establecida” (Huancayo, 2016, p. 24).

2.2.1.2.3. Las actividades de control

Palomino (2020) menciona “son procesos, los que permiten cumplir objetivos empresariales de forma adecuada, impidiendo riesgos; parte de un mapa de riesgos para el establecimiento en todas las áreas de una empresa” (p. 22). Asimismo, dichas actividades se aplican para reducir riesgos que puedan afectar la obtención de los objetivos.

- a) **Identificación de procedimientos de control.** Después que se haya identificado, estimado y cuantificado los riesgos, la dirección está encargada de determinar los objetivos de control y luego debe implantar las actividades de control que sean más beneficiosos.
- b) **Oposición de intereses.** Dentro de la organización deben asignarse diferentes responsabilidades y tareas referentes a la autorización, revisión de las transacciones, registros y hechos económicos; esto ayudará considerablemente a la posibilidad de no realizar actos ilícitos y en caso de que realicen o cometan, la detección será más factible.
- c) **Coordinación entre áreas.** “Es la sincronización de los recursos y los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en el desarrollo de los objetivos”(Mendoza et al., 2018, p. 230).
- d) **Documentación.** La estructura del control interno y las transacciones de la unidad, deben estar claramente documentadas y disponibles para su control (Flores, 2016).
- e) **Niveles definidos de autorización.** Los hechos relevantes deben ser autorizados y realizados por los funcionarios que actúen dentro del

ámbito de su competencia; por ello, la dirección tiene el cargo de delegar los hechos relevantes a realizar y la ejecución de las tareas que han sido asignados de acuerdo a los lineamientos establecidos y está a responsabilidad del funcionario (Meléndez, 2016).

- f) **Registro apropiado de las transacciones.** Los hechos y transacciones que afectan a la entidad deben ser registrados debidamente clasificado.
- g) **Manual de procedimientos.** Todas las organizaciones deben de contar con manual de procedimientos, que servirá de forma óptima para llevar adelante los procesos del negocio.

2.2.1.2.4. La información y comunicación

En cuanto a la información pertinente “debe ser identificada, capturada y comunicada en forma y estructuras de tiempo que faciliten a la gente cumplir sus responsabilidades; los sistemas de información producen información operacional, financiera suplementaria que hacen posible controlar y manejar los negocios” (Gamboa, 2018, p. 29).

- a) **Funciones y características de la información.** La información son los resultados de las actividades operativas, financieras y de control proveniente del exterior e interior de la empresa, la cual “debe transmitir una situación existente en un determinado momento, reuniendo las características de confiabilidad, utilidad, oportunidad con la finalidad que el usuario disponga de elementos esenciales en la ejecución de sus tareas operativas o de gestión” (Jaramillo, 2018, p. 36).

- b) Información y comunicación.** La información involucra la transacción de ideas y la comunicación de conocimientos. Flores (2016) afirma “la información debe permitir a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser captados, identificados, seleccionados, registrados, estructurados en información y comunicados en tiempo y forma oportuna” (p. 44).
- c) Calidad y suficiencia de la información.** Rojas (2017) refiere que el titular o funcionario elegido debe asegurar la calidad, suficiencia, confiabilidad de la información que se elabore y comunique. Por ello, se debe diseñar, evaluar e implementar mecanismos obligatorios que aseguren una información útil como parte del sistema de control interno.
- d) El sistema de información.** Jaramillo (2018) afirma que “el sistema de información provee la información como insumo para la toma de decisiones, facilitando y garantizando la transparencia en la rendición de cuentas” (p. 37).
- e) Archivo institucional.** El funcionario o titular de una organización que está designado debe establecer y aplicar políticas y procedimientos de archivo apropiado para la conservación de los documentos e información de acuerdo con la utilidad y también por el requerimiento técnico o jurídico, tales como los registros contables, administrativos y de gestión (Rojas, 2017).

- f) Comunicación interna y externa.** La comunicación interna, es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes y sirven de control, motivación y expresión de los usuarios y la comunicación externa, debe orientarse a asegurar que el flujo de mensajes e intercambio de información con los clientes, usuarios y ciudadanía en general, se lleve a cabo de manera correcta y segura (Flores, 2016).
- g) Canales de comunicación.** Rojas (2017) afirma “los canales de comunicación deben asegurar que la información llegue a cada destinatario en la cantidad, calidad y oportunidad requeridas para la mejor ejecución de los procesos, actividades y tareas” (p. 37). También, existen canales de comunicación adecuados con terceros interesados y partes externos como la sociedad y prensa.

2.2.1.2.5. La supervisión o monitoreo

Son realizados mediante el seguimiento de evaluaciones puntuales y continuas, Nano (2017) afirma “evalúa la calidad del control interno en el tiempo y es importante para determinar si este está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones” (p. 30).

- a) Prevención y monitoreo.** El monitoreo permite conocer oportunamente los procesos y operaciones de la entidad, si se realizan de forma apropiada para el logro de los objetivos y el desempeño de las funciones asignados, se adoptan a acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la calidad de los mismos (Flores, 2016).

- b) Monitoreo oportuno del control interno.** El monitoreo oportuno tiene la finalidad de determinar la calidad y estabilidad, así como para ejecutar las modificaciones que sean oportunas para conservar su eficacia (Jaramillo, 2018).
- c) Seguimiento e implementación de medidas correctivas.** Flores (2016) afirma “cuando se detecte o informe sobre errores o deficiencias que constituyan oportunidades de mejora, la entidad deberá adoptar las medidas que resulten más adecuadas para los objetivos y recursos institucionales, efectuándose el seguimiento correspondiente a su implantación y resultados” (p. 48).
- d) Evaluaciones independientes.** Debe ser realizada por el órgano de control competente para garantizar la valoración y verificación periódica e imparcial del comportamiento del sistema de control interno. También se debe realizar la identificación de las deficiencias y luego formular las recomendaciones oportunas para su mejoramiento (Jaramillo, 2018).

2.2.2. Teorías de las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas son importantes en el desarrollo económico del país, nos brinda oportunidad de trabajo, por tanto “las MYPE son un segmento importante como fuentes generadoras de empleo, esto se debe a que proporcionan puestos de trabajo, impulsan el espíritu empresarial, son la fuente principal del sector privado y al desarrollo económico y sostenible del Perú” (Caururo, 2017, pp. 54-55).

Las Mypes son unidades mercantiles que están constituidas por una persona jurídica y/o natural, bajo cualquier forma de gestión u organización empresarial contemplada en la legislación vigente; por tanto, “las micro y pequeñas empresas juegan un papel importante en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado” (Carbajal, 2020, p. 21).

2.2.2.1. Las micro y pequeñas empresa en el Perú

El Ministerio de Trabajo y Promoción Social presentó la siguiente información, el 74.26% de las micro y pequeñas empresas del Perú son informales; Rojas (2017) afirma “Según datos del Comité de la Pequeña Industria de la Sociedad Nacional de Industria, en nuestro país, cada año se crean 300 mil pequeñas y microempresas (MYPES)” (P. 48). Pero de los trescientos mil que se crean al año, 200 mil desaparecen y solamente 100 mil empresas se mantienen aproximadamente al año.

2.2.2.2. Importancia de las micro y pequeñas empresas

Son importante porque desempeñan un rol primordial, pues con su aporte, ya sea ofertando bienes y servicios; demandando y adquiriendo productos o incrementando valor agregado; constituyen como una alternativa frente al desempleo, a bajos recursos económicos y a falta de oportunidades de desarrollo personal (Guevara, 2017).

2.2.2.3. Características de las micro y pequeñas empresas

a) Según: *Ley N.° 28015*

Esta ley fue promulgada el 3 de julio del año 2003, por el Congreso de la República, denominado “Ley de Promoción y Formalización de las Micro y Pequeñas empresas: Tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (p. 1). Y contiene las siguientes características:

- **Las microempresas.** - Son empresas que como mínimo tienen un (1) trabajador hasta 10 trabajadores inclusive; asimismo, el nivel de ventas anuales es no mayor a 150 UIT.
- **Pequeñas empresas.** - Dicha empresa abarca 1 trabajador y hasta 50 trabajadores inclusive; asimismo, el nivel de ventas es de 150 UIT y como máximo es de 850 UIT.

b) Según: *Ley de modificación N.° 30056*

Esta ley se promulgó el 2 de julio del 2013, por el Congreso de la República, denominado “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la Inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial: Tiene como objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las MIPYME” (p. 9). Y contiene las siguientes características:

- **Microempresa:** “Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)” (p. 9).

- **Pequeña empresa:** “Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)” (p. 9).
- **Medianas empresas:** “Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT” (p. 9).

2.2.2.4. Ferreterías

Las ferreterías son empresas comerciales que se dedican a la venta de materiales para las construcciones y necesidades del hogar, normalmente es para el público en general, aunque también existen dedicada a profesionales con elementos específicos como: iluminarias, cerraduras, acabados, herramienta de pequeño tamaño, tornillo, silicona, clavo, entre otros.

2.2.2.5. Descripción de la microempresa “Ferretería La Perla”

La Ferretería La Perla es una microempresa ubicada en Jr. Augusto B. Leguía N.º 333 - Independencia - Huaraz - Ancash; la propietaria es la señora: María Elena Paucar Chávez; asimismo, la ferretería se encuentra legalmente registrado en la Sunat como Persona Natural. Dicha ferretería tiene como actividad comercial; la venta de artículos de ferretería en general, como herramientas, grifería, tubería, conexiones de electricidad, pintura, cementos, fierros, entre otros.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Definición de control interno

Noguera & Villarroel (2020) afirman que el control interno es el conjunto de procedimientos, políticas y técnicas de control implementadas

por la entidad, para promover una seguridad razonable en el logro de una adecuada organización administrativa y eficiencia operativa; por tanto, el control es una actividad de monitorear los resultados de una acción que permita adoptar medidas preventivas, para realizar las correcciones inmediatas de los acontecimientos que suceden dentro de la empresa.

2.3.2. Componentes del control interno

El control interno tiene cinco componentes y se diferencian de acuerdo a las prioridades y estilos de gestión de las empresas, a continuación mencionamos los siguientes:

2.3.2.1. El ambiente o entorno de control

Palomino (2020) menciona que “el ambiente de control influye en los procesos desarrollados, se relaciona con procedimientos de sistemas de información y con acciones de monitoreo; también, resulta de gran relevancia para un desarrollo de cada proceso de manera armoniosa, efectiva y eficiente en la empresa” (p. 20). Es el principal elemento sobre el que se actúan y sustentan los demás componentes.

2.3.2.2. Evaluación de riesgo

Villanueva (2021) afirma que “el fin fundamental del presente componente es la planificación y ejecución de las actividades institucionales; todo riesgo puede representar una amenaza para la entidad frente a la consecución de sus metas y objetivos” (p. 30).

2.3.2.3. Las actividades de control

Se ejecutan en cada una de las etapas de gestión y en todo los niveles de la organización. Pero se tiene que conocer los riesgos, para poder evitarlos y minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados, estas categorías son: las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y reglamentos (Antúnez, 2018).

2.3.2.4. La información y comunicación

Vivas (2019) menciona que la información y comunicación son de mucha importancia, ya que contribuye a la consecución y cumplimiento de las responsabilidades de la gerencia al constituir un proceso eficaz y oportuno para una mejor transmisión de las comunicaciones. Por ende, la alta gerencia debe proporcionar un mensaje claro al personal de las responsabilidades que van a realizar sobre el control.

2.3.2.5. La supervisión o monitoreo

Zárate (2021) menciona que “los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo y es realizado por medio de actividades de monitoreo, evaluaciones separadas o combinación de las dos” (p. 20). Asimismo, la supervisión debe realizarse de manera permanente a los controles internos, la cual permitirá a la empresa tener una correcta funcionalidad de sus actividades y procesos.

2.3.3. Definición de las micro y pequeñas empresas

Leyva (2019) menciona que según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) “las MYPES son la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (p. 51). Por su parte, Milagros (2020) menciona que a nivel nacional existen casi 6 millones de Mypes; por lo que el 5.9 % son medianas y grandes empresas; el 0.2% pequeñas empresas y el 93,9% son microempresas.

III. Hipótesis

Por ser una investigación descriptiva y propositivo, la presente investigación no aplica hipótesis.

IV. Metodología

4.1. Diseño de investigación

En la presente investigación se utilizó descriptivo simple - no experimental - transversal, es descriptivo simple, porque se recolectó datos de la realidad natural; no experimental, porque no se manipuló deliberadamente el variable de estudio y transversal, porque la recolección de datos se realizó en un solo momento.

El diseño de investigación puede ser pensando como la estructura de la investigación, es el pegamento que sostiene junto a todos los elementos en el proyecto de investigación; la cual, es descriptivo simple, porque se recolectan datos de la realidad natural. Asimismo, Carbajal (2020) menciona que el diseño no experimental, se realiza sin manipular deliberadamente variables y Dávila (2019) menciona que es transversal, porque la recolección de datos se realiza en un solo momento.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población estuvo constituida por la micro empresa Ferretería La Perla del Distrito de Independencia - Huaraz.

N.º = Ferretería la Perla.

4.1.2. Muestra

La muestra de la presente investigación fue aplicada a 4 trabajadores de la micro empresa Ferretería La Perla del Distrito de Independencia - Huaraz.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Control Interno	El control interno es un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, que está diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable. Santillana (2015) menciona que el control interno es determinado como un plan de organización, tales como los procedimientos, los planes y los métodos que garantiza una	El ambiente de control	Filosofía de la dirección	¿Considera usted que existe un ambiente de confianza y apoyo en la empresa?
			Integridad y valores éticos	¿Considera usted que en la empresa cumplen con la integridad y valores éticos?
			Administración estratégica	¿Considera usted que la empresa desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión?
			Estructura organizacional	¿Cree usted que la empresa revisa y modifica la estructura organizacional de acuerdo con los cambios significativos en los objetivos comprometidos?
			Administración de recursos humanos	¿Considera usted que en la empresa realizan la administración de recursos humanos?
			Competencia profesional	¿Considera usted que en la empresa cumplen con la competencia profesional?
			Asignación de autoridad y responsabilidad	¿En la empresa realizan la asignación de autoridad y responsabilidad a los trabajadores?
			Planeamiento de la gestión de riesgos	¿Considera usted que la empresa ha desarrollado sistemas de información para la identificación de riesgos potenciales?

seguridad razonable dentro de una entidad.	Evaluación de riesgos	Identificación de riesgo	¿En la empresa realizan la identificación de los riesgos?
		Valoración del riesgo	¿En la empresa evalúan la valoración de los riesgos?
		Respuesta al riesgo	¿En la empresa dan respuesta inmediata a los riesgos?
	Las actividades de control	Identificación de procedimientos de control	¿En la empresa realizan la identificación de los procedimientos de control?
		Oposición de intereses	¿En la empresa se asignan diferentes tareas y responsabilidades?
		Coordinación entre áreas	¿En la empresa se realiza una adecuada coordinación entre áreas?
		Documentación	¿Sabe usted si la empresa cuenta con el documento de sistema de control interno?
		Niveles definidos de autorización	¿En la empresa los empleados cumplen con la responsabilidad asignada por la propietaria?
		Registro adecuado de las transacciones	¿La empresa tiene un registro adecuado de las transacciones?
		Manuales de procedimientos	¿Sabe usted si la empresa cuenta con un manual de procedimiento?
		Funciones y características de la información	¿La propietaria recibe información financiera y operativa que le permite tomar decisiones oportunamente?
		Información y responsabilidad	¿La empresa cuenta con la adecuada información para el cumplimiento de las

		Información y comunicación		funciones y responsabilidades de sus trabajadores?
			Calidad y suficiencia de la información	¿Considera usted la información que se realiza dentro de la empresa es clara y oportuna?
			El sistema de información y la flexibilidad al cambio	¿En la empresa los sistemas de información son revisados periódicamente?
			Archivo institucional	¿Sabe usted si la empresa cuenta con el archivo institucional?
			Comunicación interna y externa	¿La empresa tiene una adecuada comunicación interna y externa?
			Canales de comunicación	¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?
		Supervisión y monitoreo	Prevención y monitoreo	¿En la empresa realizan la prevención y monitoreo de las actividades?
			Monitoreo oportuno del control interno	¿Considera usted que es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa?
			Seguimiento e implementación de medidas correctivas	¿Se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas?
			Evaluaciones independientes	¿En la empresa se realiza evaluaciones de control interno?

Fuente: Trabajo realizado por el estudiante.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, donde se llegó a conocer las operaciones de los participantes seleccionados en la muestra. Por ello, “la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hace a la subjetividad y al mismo tiempo obtener una información de un número considerable de personas” (Enrique, 2018, p. 30).

4.4.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario, dicho cuestionario se les aplicó a los participantes de la investigación; por medio de preguntas sobre el tema determinado, y tuvo como fin recoger información; por tanto, el cuestionario estuvo estructurada por 29 interrogantes.

El cuestionario es el conjunto de interrogantes, que permite identificar con claridad las características de la variable de estudio y se plantean con la finalidad de generar datos que tienen como propósito de conseguir los objetivos del trabajo de investigación, es muy importante, ya que es un medio de información escrito entre el encuestador y el encuestado (Milagros, 2020).

4.5. Plan de análisis

El plan de análisis involucra el uso de ciertos medios e instrumentos para organizar y analizar los datos recopilados para obtener información legítima (auténtica); para efectuar la tabulación de los datos de la presente investigación se utilizó el programa informática Ms Excel 2016, presentando los resultados en forma tabular con valores absolutos y relativos para realizar el análisis.

4.6. Matriz de consistencia

Título de la tesis: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019.</p>	<p>Por ser una investigación descriptiva y propositiva, la presente investigación no aplica hipótesis.</p>	<p>Variable: Control Interno</p>	<p>Diseño de investigación Descriptivo simple - no experimental - transversal</p> <p>Tipo investigación Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo - propositivo</p> <p>Población: Ferretería La Perla</p> <p>Muestra: 4 trabajadores</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019.</p>			
<p>¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos para la</p>	<p>Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos para la</p>			

<p>micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019?</p> <p>¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019?</p> <p>¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019?</p> <p>¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión o monitoreo para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019?</p>	<p>micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019.</p> <p>Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019.</p> <p>Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019.</p> <p>Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión o monitoreo para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019.</p>			<p>Técnica de investigación La encuesta</p> <p>Instrumento de investigación El cuestionario</p> <p>Plan de análisis Estadística descriptiva</p> <p>Principios éticos Protección a las personas; libre participación y derecho a estar informado; beneficencia y no maleficencia; justicia e integridad científica.</p>
--	--	--	--	--

Fuente: Trabajo realizado por el estudiante.

4.7. Principios éticos

Durante el desarrollo del presente informe se respetó los siguientes principios éticos, establecidos en el Código de Ética para la Investigación, emitido por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2019), las cuales son:

- **Protección a las personas:** Durante la investigación se trabajó con personas a quienes se les respetó su dignidad humana, manteniendo su identidad en secreto, respetando la diversidad y privacidad.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** La participación de los implicados en la presente investigación fue voluntaria y se les dio a conocer la finalidad y el propósito del trabajo realizado.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se aseguró el bienestar de los participantes en el presente investigación, sin causarles daños en lo personal y laboral.
- **Justicia:** En el proceso de investigación se ejerció un juicio razonable, por ello durante el proceso se tomó precauciones necesarias para evitar sesgos en los datos recopilados. Asimismo, los participantes en la investigación accedieron a los resultados obtenidos.
- **Integridad científica:** Se aplicó la integridad y rectitud científica respetando a los participantes y se cumplió con las normas que rigen la actividad científica en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

V. Resultados

5.1. Resultados

Respecto al objetivo específico 01

Tabla 1

Existe un ambiente de confianza y apoyo en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	2	50 %
b) No	2	50 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 2

En la empresa cumplen con la integridad y valores éticos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	4	100 %
b) No	0	0 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 3

La empresa desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	3	75 %
b) No	1	25 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 4

La empresa revisa y modifica la estructura organizacional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	0	0 %
b) No	4	100 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 5

En la empresa realizan la administración de recursos humanos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	0	0 %
b) No	4	100 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 6

En la empresa cumplen con la competencia profesional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	2	50 %
b) No	2	50 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 7

En la empresa realizan la asignación de autoridad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	4	100 %
b) No	0	0 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Respecto al objetivo específico 02**Tabla 8**

La empresa ha desarrollado sistemas de información para la identificación de riesgos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	3	75 %
b) No	1	25 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 9*Realizan la identificación de los riesgos*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	3	75 %
b) No	1	25 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 10*Evalúan la valoración de riesgos*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	3	75 %
b) No	1	25 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 11

En la empresa dan respuesta inmediata a los riesgos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	2	50 %
b) No	2	50 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Respecto al objetivo específico 03**Tabla 12**

Realizan la identificación de los procedimientos de control

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	0	0 %
b) No	4	100 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 13

En la empresa se asignan diferentes tareas y responsabilidades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	4	100 %
b) No	0	0 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 14

En la empresa se realiza una adecuada coordinación entre áreas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	1	25 %
b) No	3	75 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 15

La empresa cuenta con el documento de sistema de control interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	0	0 %
b) No	4	100 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 16

Cumplen con la responsabilidad asignada por la propietaria

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	4	100 %
b) No	0	0 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 17

La empresa tiene un registro adecuado de las transacciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	2	50 %
b) No	2	50 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 18

La empresa cuenta con el manual de procedimiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	0	0 %
b) No	4	100 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Respecto al objetivo específico 04

Tabla 19

La propietaria recibe información financiera y operativa que le permite tomar decisiones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	2	50 %
b) No	2	50 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 20

La empresa cuenta con una adecuada información para el cumplimiento de las funciones y responsabilidades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	4	100 %
b) No	0	0 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 21

La información que se realiza dentro de la empresa es clara y oportuna

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	4	100 %
b) No	0	0 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 22

Los sistemas de información son revisados periódicamente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	2	50 %
b) No	2	50 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 23

La empresa cuenta con el archivo institucional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	0	0 %
b) No	4	100 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 24

La empresa tiene una adecuada comunicación interna y externa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	4	100 %
b) No	0	0 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 25

Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	1	25 %
b) No	3	75 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Respecto al objetivo específico 05

Tabla 26

En la empresa realizan la prevención y monitoreo de las actividades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	2	50 %
b) No	2	50 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 27

Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	2	50 %
b) No	2	50 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 28

Se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	4	100 %
b) No	0	0 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

Tabla 29

En la empresa se realiza evaluaciones de control interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a) Si	3	75 %
b) No	1	25 %
Total	4	100 %

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la Ferretería La Perla.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico 01

Tabla 1

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 50% respondió que existe un ambiente de confianza y apoyo en la empresa; mientras que la otra mitad indicó lo contrario. La presente investigación coincide con la tesis de Calle (2020) sobre “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa unipersonal - Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro - Chulucanas Año 2020”. Quien concluyó: Para el bienestar de ambas partes y el crecimiento del negocio se tiene que incorporar a todos sus trabajadores en la nómina de pagos, realizando los descuentos y aportaciones de Ley, proporcionarles la indumentaria, capacitándoles ya sea virtual o presencial.

Ante ello se concluye que en la microempresa ferretería “La Perla” existe un ambiente de confianza entre la propietaria de la empresa y sus trabajadores, pero la mitad de los trabajadores no piensan lo mismo; por tanto, se le recomienda a la empresa trabajar con un ambiente positivo con todos sus trabajadores.

Tabla 2

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 100% indicó que si cumplen con la integridad y valores éticos. La presente investigación coincide con la tesis de Gamboa (2018) sobre “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso empresa El Imán Ferreteros S.A.C. de Juanjuí, 2017”. Quien concluyó que la presente investigación permitió confirmar que el control interno contribuyó al fortalecimiento de la empresa El Imán Ferreteros S.A.C. alcanzando así: La eficacia y eficiencia en las actividades proyectadas; obteniendo información clara, oportuna, confiable y efectiva, logrando la consecución de sus objetivos, políticas y reglamentos; eso se debe a que los trabajadores cumplen con cada una de sus responsabilidades que son encomendadas por la alta dirección.

Ante ello se concluye que en su totalidad los trabajadores de la microempresa Ferretería La Perla, practican los valores éticos y cumplen con las normas establecidas por la empresa.

Tabla 3

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 75% afirmó que la empresa si

desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión; mientras el 25% respondió lo contrario. La presente investigación guarda relación con la tesis de Gamboa (2018) sobre “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso empresa El Imán Ferreteros S.A.C. de Juanjuí, 2017”. Quien concluyó que la presente investigación permitió confirmar que el control interno contribuyó al fortalecimiento de la empresa El Imán Ferreteros S.A.C. alcanzando así: La eficacia y eficiencia en las actividades proyectadas; obteniendo información clara, oportuna, confiable y efectiva, logrando la consecución de sus objetivos, políticas y reglamentos; eso se debe a que los trabajadores cumplen con cada una de sus responsabilidades que son encomendadas por la alta dirección.

Ante ello se concluye que en la microempresa Ferretería La Perla; el 25% de trabajadores no tienen claro la misión y visión que tiene la empresa y se recomienda a la propietaria hacer conocer a sus trabajadores la misión y visión mediante charlas.

Tabla 4

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 100% respondió que la empresa no revisa y modifica la estructura organizacional de acuerdo con los cambios significativos en los objetivos comprometidos. La reciente investigación guarda relación con la tesis de Tineo (2019) sobre “Propuestas de mejora del control interno de inventario de la Empresa Ferretería Luis Enrique Borrero Pulache E.I.R.L. Piura- 2018”. Quien concluyó: La empresa ferretera no posee un manual

de organización y funciones que le permite al trabajador poder tener una guía con respecto a cómo debería realizar su labor.

Ante ello, se concluye que los trabajadores desconocen la estructura organizacional que tiene la empresa y se recomienda a la empresa modificar la estructura organizacional para no tener ningún problema y hacer conocer a sus trabajadores.

Tabla 5

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 100% afirmó que en la empresa no realizan la administración de recursos humanos. La presente investigación es similar con la tesis de Broncano (2021) sobre “Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno de la micro empresa Ferretería Huascarán S.R.L. - Huaraz, 2020”. Que llegó a la siguiente conclusión: Dicha empresa no tienen implementado el control interno en cada una de las áreas; por tanto, se debe capacitar al personal y al gerente acerca del control interno.

Ante ello, se concluye que la microempresa Ferretería La Perla no difunde las políticas de recursos humanos a todos sus trabajadores; por ende, la propietaria de la empresa debe de solucionar aquella deficiencia.

Tabla 6

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 50% indicó que en la empresa si cumplen con la competencia profesional; mientras el 50% mencionó lo contrario. La presente investigación guarda relación con la tesis de Calle (2020) sobre

denominada “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa unipersonal - Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro - Chulucanas Año 2020”. Quien concluyó: Para el bienestar de ambas partes y el crecimiento del negocio se tiene que incorporar a todos sus trabajadores en la nómina de pagos, realizando los descuentos y aportaciones de Ley, proporcionarles la indumentaria, capacitándoles ya sea virtual o presencial.

Ante ello se concluye que la mitad de los trabajadores reciben capacitaciones, mientras la otra mitad desconocen al respecto y se recomienda a la empresa realizar capacitaciones a todos sus trabajadores respecto a las responsabilidades que deben de cumplir en sus trabajos.

Tabla 7

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 100% respondió que en la empresa si realizan la asignación de autoridad y responsabilidad a los trabajadores. La presente investigación guarda relación a la tesis de Leal & Valderrama (2017) sobre “Caracterización del impacto de los sistemas de control interno en la supervivencia de las Mipymes en Colombia en los últimos años”. Quien concluyó: La buena implementación del sistema de control interno en todas las empresas según su tamaño será beneficioso para que se pueda optimar la eficacia en las responsabilidades, en la comunicación y en cada uno de sus procedimientos que se puedan acontecer a futuro.

Ante ello se concluye que los trabajadores de la microempresa Ferretería La Perla, afirman cumplir con sus funciones según las responsabilidades designadas, se les recomienda seguir así para que en el futuro logren el éxito.

5.2.2. Respecto al objetivo específico 02

Tabla 8

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 75% respondió que la empresa si ha desarrollado sistemas de información para la identificación de los riesgos potenciales; mientras el 25% restante testificó lo contrario. La presente investigación no coincide con la tesis de Huayascachi (2019) sobre “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la empresa Ferretería Comercial Peruana E.I.R.L. - Huaraz, 2019”. Quien concluyó: De acuerdo a la información obtenida, no se están identificando, valorando ni dando respuestas inmediatas a los posibles riesgos y que no se toma en cuenta los mínimos y máximos de mercadería fijados para la adquisición de productos.

Ante ello se concluye que la microempresa Ferretería La Perla tiene establecido sistema de información que le permiten identificar los riesgos, que se pueden acontecer durante el desarrollo de las actividades.

Tabla 9

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 75% afirmó que en la empresa si realizan la identificación de riesgos; mientras el 25% testificó lo contrario. La presente investigación coincide con la tesis de Villanueva (2021) sobre

“Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa del sector servicios "Group Corporate Alessia & Mark" E.I.R.L. de Huaraz, 2020”. Quien concluyó: De acuerdo a la información obtenida, se logran la identificar y evaluar los riesgos existentes que pueden afectar los resultados esperados por la empresa, permitiendo una corrección oportuna; para lograr los objetivos proyectados.

Ante ello se concluye que la microempresa Ferretería La Perla, identifica los riesgos que aparecen en el proceso de sus actividades y le permite combatir ante aquellas deficiencias y así puedan lograr sus objetivos sin tener mucha dificultad.

Tabla 10

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 75% indicó que en la empresa si evalúan la valoración de riesgos; mientras el 25% recalcó que en la empresa no evalúan la valoración de riesgos. La actual investigación no concuerda con la tesis de Huayascachi (2019) sobre “El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la empresa Ferretería Comercial Peruana E.I.R.L. - Huaraz, 2019”. Quien concluyó: De acuerdo a la información obtenida, no se están identificando, valorando ni dando respuestas inmediatas a los posibles riesgos y que no se toma en cuenta los mínimos y máximos de mercadería fijados para la adquisición de productos.

Ante ello se concluye que la microempresa Ferretería La Perla, realiza evaluación a los riesgos que le pueden perjudicar el logro de sus objetivos, con la finalidad de determinar la consecuencia y dar una solución favorable.

Tabla 11

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 50% respondió que en la empresa dan respuesta inmediata a los riesgos; mientras la otra mitad testificó lo contrario. La presente investigación guarda relación con la tesis de Rojas (2017) sobre “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa Atletas – Tarapoto, 2016”. Quien concluyó: La empresa Atletas considera que la evaluación de riesgos permite identificar a tiempo las deficiencias que puedan ocurrir, ya que el control interno es una herramienta que permite solucionar posibles riesgos y brindar soluciones.

Ante ello se concluye que la microempresa Ferretería La Perla, tiene un ambiente preparado para solucionar los peligros que le acechan, pero tiene algunas deficiencias que deben de solucionar para lograr su objetivo a largo plazo.

5.2.3. Respecto al objetivo específico 03

Tabla 12

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 100% indicó que en la empresa no realizan la identificación de los procedimientos de control. La presente investigación guarda relación con la tesis de Nano (2017) sobre “Caracterización del control interno y la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del

sector comercio rubro ferreterías del Distrito de Callería, 2016”. Quien concluyó: Se establece que, son Mypes que no tienen un manual de políticas y procedimientos que les garantice un buen control interno, además no cumplen con el objetivo del control interno de la planificación y no evalúan la calidad de servicio que brinda su personal.

Ante ello se concluye que la microempresa Ferretería La Perla, después de identificar y tener cuantificado los riesgos, no cumple con los procedimientos de control para solucionar dichas deficiencias.

Tabla 13

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 100% respondió que en la empresa se asignan diferentes tareas y responsabilidades. La reciente investigación es parecido con la tesis de Gamboa (2018) sobre “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso empresa El Imán Ferreteros S.A.C. de Juanjuí, 2017”. Quien concluyó que la presente investigación permitió confirmar que el control interno contribuyó al fortalecimiento de la empresa El Imán Ferreteros S.A.C. alcanzando así: La eficacia y eficiencia en las actividades proyectadas; obteniendo información clara, oportuna, confiable y efectiva, logrando la consecución de sus objetivos, políticas y reglamentos; eso se debe a que los trabajadores cumplen con cada una de sus responsabilidades que son encomendadas por la alta dirección.

Ante ello se concluye que los trabajadores de la microempresa Ferretería La Perla, tienen diversas responsabilidades y tareas que cumplir y permite a la

empresa tener una ventaja, ya que todos sus trabajadores pueden cumplir cualquier responsabilidad asignada.

Tabla 14

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 75% aseguró que la empresa no realiza una adecuada coordinación entre áreas y el porcentaje restante mencionó lo contrario. La actual investigación es similar con la tesis de Córdova (2016) sobre “Control interno del ciclo de inventarios y la rentabilidad de los puntos de venta de la empresa Ferretería El Rey”. Quien concluyó: Actualmente, en la empresa no se evalúa el control interno, razón por la cual existe la tendencia a presentar fallas o falencias en todos sus departamentos o áreas, ya que no se detectan a tiempo los errores que se han cometido y que a su vez han sido los causantes de que la situación de la empresa no sea óptima o que se reduzca la rentabilidad de la misma.

Ante ello se concluye que los trabajadores de la empresa no tienen una adecuada coordinación en las áreas que laboran y se recomienda a la empresa solucionar aquel problema.

Tabla 15

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 100% afirmó que la empresa no cuenta con el documento del sistema de control interno. La presente investigación coincide con la tesis de Inbaquingo (2017) sobre “Evaluación del control interno y gestión de inventarios de la Ferretería Megahierro MC. De la ciudad de Santo

Domingo”. Quien concluyó: La falta de políticas y procedimientos plasmados en un documento, generó en el pasado el desconocimiento de las actividades por parte de los trabajadores, en cuanto a la asignación de su labor dentro de la organización, así como las funciones y responsabilidades que recibían a su cargo.

Ante ello se concluye que la microempresa Ferretería La Perla, no cuenta con un documento de control interno y se debe de solucionar en un tiempo determinado, porque en el futuro puede tener problemas.

Tabla 16

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 100% aseguró que si cumplen con las responsabilidades asignadas por la propietaria. La presente investigación no guarda relación con la tesis de Guevara (2017) según “El control interno y su impacto en el área de recursos humanos de las Mypes del Perú: Caso Complex del Perú S.A.C. Tumbes, 2016”. Quien concluyó: Dentro de la empresa Complex Perú, se encontraron deficiencias de control en el área de RR.HH. debido a que el trabajador no es rotado en sus puestos de trabajo, por lo que no pueden cumplir con sus responsabilidades de manera adecuada.

Ante ello se concluye que los trabajadores de la microempresa Ferretería La Perla, cumplen con las tareas designadas por la propietaria y le permite a la empresa lograr lo esperado.

Tabla 17

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 50% respondió que la empresa si

cuenta con un registro adecuado de las transacciones y el otro porcentaje mencionó lo contrario. La presente investigación guarda relación con la tesis de Ponce (2018) sobre “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C. - Tingo María, 2017”. Quien concluyó: El control interno es una herramienta que contribuye a la mejora de toda empresa; puesto que este permite que se elaboren e implementen manuales, reglamentos y disposiciones, los cuales contienen las políticas de la empresa y generan control en las diferentes áreas de las empresas, previniendo y detectando errores y fraudes.

Ante ello se concluye que la microempresa Ferretería La Perla, no realiza las transacciones de manera adecuada; por ello, debe solucionar aquella carencia.

Tabla 18

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 100% manifestó que la empresa no cuenta con manual de procedimientos. La presente investigación coincide con la tesis de Nano (2017) sobre: “Caracterización del control interno y la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Distrito de Callería, 2016”. Quien concluyó: Se establece que, son Mypes que no tienen un manual de políticas y procedimientos que les garantice un buen control interno, no cumplen con el objetivo del control interno de la planificación.

Ante ello se concluye que la microempresa Ferretería La Perla, no cuenta con un manual de procedimientos y la empresa debe de solucionar dicho problema en un tiempo determinado.

5.2.4. Respecto al objetivo específico 04

Tabla 19

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 50% indicó que la propietaria recibe información operativa y financiera que le permite tomar decisiones oportunamente; mientras el otro porcentaje desconoce la información. La presente investigación coincide con la tesis de Ponce (2018) sobre “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C.- Tingo María, 2017”. Quien concluyó: El control interno es una herramienta que contribuye a la mejora de toda empresa; puesto que este permite que se elaboren e implementen manuales, reglamentos y disposiciones, los cuales contienen las políticas de la empresa y generan control en las diferentes áreas de las empresas, previniendo y detectando errores y fraudes, proporcionando de esta manera información oportuna.

Ante ello se concluye que la propietaria de la microempresa Ferretería La Perla, recibe informaciones financiera y operativa que son de beneficio para la empresa.

Tabla 20

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 100% afirmó que la empresa cuenta con una adecuada información para el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de sus trabajadores. La reciente investigación coincide con la

tesis de Leal & Valderrama (2017) sobre “Caracterización del impacto de los sistemas de control interno en la supervivencia de las Mipymes en Colombia en los últimos años”. Quien concluyó: La buena implementación del sistema de control interno en todas las empresas según su tamaño será beneficioso para que se pueda optimar la eficacia en las responsabilidades, en la comunicación y en cada uno de sus procedimientos que se puedan acontecer a futuro.

Ante ello se concluye que la microempresa Ferretería La Perla, proporciona información clara y precisa a sus trabajadores para que puedan cumplir con sus funciones y responsabilidades.

Tabla 21

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 100% respondió que dentro de la empresa la información es clara y oportuna. La presente investigación guarda relación con la tesis de Gamboa (2018) sobre “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso empresa El Imán Ferreteros S.A.C. de Juanjuí, 2017”. Quien concluyó que la presente investigación permitió confirmar que el control interno contribuyó al fortalecimiento de la empresa El Imán Ferreteros S.A.C. alcanzando así: La eficacia y eficiencia en las actividades proyectadas; obteniendo información clara, oportuna, confiable y efectiva, logrando la consecución de sus objetivos, políticas y reglamentos; eso se debe a que los trabajadores cumplen con cada una de sus responsabilidades que son encomendadas por la alta dirección.

Ante ello se concluye que la microempresa Ferretería La Perla, proporciona información clara y precisa a sus trabajadores para que puedan cumplir sus funciones y responsabilidades.

Tabla 22

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 50% aseguró que los sistemas de información son revisados periódicamente y el otro porcentaje afirmó lo contrario. La presente investigación guarda relación con la tesis de Ceballos & Guamán (2018) sobre “Análisis del control interno y su importancia en el éxito empresarial de las Pymes Ecuatorianas”. Quien concluyó: La gran mayoría de las empresas tienen un carecimiento de un SCI, esto se debe a que dichas empresas han implementado otro sistema que no va acorde a su naturaleza, necesidad o desconocen sobre el sistema de control interno.

Ante ello se concluye que las informaciones que se facilitan en la microempresa Ferretería La Perla, son verificadas periódicamente, pero la mitad de los trabajadores mencionan que las informaciones que se proporcionan no son revisadas de tal forma.

Tabla 23

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 100% manifestó que la empresa no cuenta con el archivo institucional. La presente investigación guarda relación con la tesis de Lizana (2020) sobre “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa ferretera: Negocios y Servicios

Generales Soliman S.R.L. - Paita 2019”; que llegó a la siguiente conclusión: Existen deficiencias en los controles internos que imposibilitan el logro de los objetivos; por tanto, se le propone contar con el manual de funciones, responsabilidades, reglamentos y políticas de seguridad como la información de la organización.

Ante ello se concluye que la microempresa Ferretería La Perla, no cuenta con un archivo institucional, es desfavorable para la empresa porque no le permitirá tener una conservación adecuada de sus documentos.

Tabla 24

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 100% indicó que la empresa cuenta con una adecuada comunicación interna y externa. La presente investigación guarda relación con la tesis de Gamboa (2018) sobre “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso empresa El Imán Ferreteros S.A.C. de Juanjuí, 2017”. Quien concluyó que la presente investigación permitió confirmar que el control interno contribuyó al fortalecimiento de la empresa El Imán Ferreteros S.A.C. alcanzando así: La eficacia y eficiencia en las actividades proyectadas; obteniendo información clara, oportuna, confiable y efectiva, logrando la consecución de sus objetivos, políticas y reglamentos; eso se debe a que los trabajadores cumplen con cada una de sus responsabilidades que son encomendadas por la alta dirección.

Ante ello, se concluye que la microempresa Ferretería La Perla, cuenta con información interna y externa, la cual le sirve de control, motivación y expresión de los usuarios y ciudadanía en general.

Tabla 25

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 75% respondió que en la empresa no están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades; mientras el 25% manifestó lo contrario. La presente investigación coincide con la tesis de Inbaquingo (2017) sobre “Evaluación del control interno y gestión de inventarios de la Ferretería Megahierro MC. De la ciudad de Santo Domingo”. Quien concluyó: La falta de políticas y procedimientos plasmados en un documento, generó en el pasado el desconocimiento de las actividades por parte de los trabajadores, en cuanto a la asignación de su labor dentro de la organización, así como las funciones y responsabilidades que recibían a su cargo.

Ante ello se concluye que en la Ferretería La Perla, no ponen en práctica los medios y/o canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre las irregularidades que ocurren dentro de la empresa.

5.2.5. Respecto al objetivo específico 05

Tabla 26

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 50% afirmó que si realizan la

provisión y monitoreo de las actividades en la empresa y el porcentaje restante afirmó lo contrario. La presente investigación guarda relación con la tesis de Falconi (2019) sobre “Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales, sector comercio, rubro ferreterías del Distrito de Manantay”. Quien concluyó: El 53.3% (16) de los encuestados ha mencionado que si cuenta con un control interno y cumplen con la supervisión y monitoreo adecuada y el 46.7% (14) dijeron que no cuenta con un control interno y no cumplen con la supervisión y monitoreo.

Ante ello se concluye que la microempresa Ferretería La Perla, no realiza el monitoreo de sus actividades de manera adecuada y eso le puede pasar factura en el futuro.

Tabla 27

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 50% respondió que hay una eficaz supervisión y monitoreo en la empresa; mientras el porcentaje restante confirmó lo contrario. La presente investigación guarda relación con la tesis de Falconi (2019) sobre “Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales, sector comercio, rubro ferreterías del Distrito de Manantay”. Quien concluyó: El 53.3% (16) de los encuestados ha mencionado que si cuenta con un control interno y cumplen con la supervisión y monitoreo adecuada y el 46.7% (14) dijeron que no cuenta con un control interno y no cumplen con la supervisión y monitoreo.

Ante ello se concluye que la microempresa Ferretería La Perla, si realiza la supervisión y monitoreo de sus actividades, pero no al 100%.

Tabla 28

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 100% manifestó que se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas. La presente investigación guarda relación con la tesis de Capillo (2019) sobre “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Ferretería Pedevel S.R.L. - Sihuas, 2019”. Quien concluyó: La Ferretería Pedevel S.R.L. tiene posibilidades de mejora, para ello requiere de la implementación del sistema de control interno para que asegure una adecuada gestión en sus diferentes áreas y que le permita mantener el control sobre todas las actividades.

Ante ello se concluye que la microempresa Ferretería La Perla, tiene propuestas de mejora para las deficiencias detectadas durante el desarrollo de sus actividades.

Tabla 29

En esta tabla se observa, del 100% de los trabajadores de la microempresa “Ferretería La Perla” que fueron encuestados, el 75% indicó que en la empresa se realiza evaluaciones de control interno; mientras el 25% desconocen al respecto. La presente investigación guarda relación con la tesis de Falconi (2019) sobre “Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales, sector comercio, rubro ferreterías

del Distrito de Manantay, 2019”. Quien concluyó: El 53.3% (16) de los encuestados ha mencionado que si cuenta con un control interno y cumplen con la supervisión y monitoreo adecuada y el 46.7% (14) dijeron que no cuenta con un control interno y no cumplen con la supervisión y monitoreo

Ante ello se concluye que más de la mitad de los trabajadores mencionaron que la microempresa Ferretería La Perla cumple con el proceso de evaluación de control interno, pero se han encontrado algunas dificultades y eso se tiene que solucionar, corregir para no tener ninguna dificultad en el siguiente proceso de la evaluación que se va a realizar.

VI. Conclusiones

6.1.1. Respecto al objetivo general

Se determinó como las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019; tomando en cuenta el análisis de los resultados, se pudo observar que no existe un ambiente de confianza y apoyo entre la propietaria y sus trabajadores; asimismo, se observó que la empresa no cuenta con una estructura organizacional; de mismo modo, no cuenta con el manual de control interno y el manual de funciones. Por tanto, realizamos las siguientes propuestas: Respecto al ambiente de control, se propone a la propietaria garantizar un ambiente laboral positivo para sus trabajadores, reconociendo sus logros, eso permitirá el rendimiento y productividad de la empresa; asimismo, se propone contar con una estructura organizacional, que permitirá diferenciar las tareas por cada una de las áreas; además, es importante que la empresa contrate o seleccione personal según el curriculum vitae, la cual permitirá que cada trabajador pueda desempeñarse adecuadamente según las actividades encomendadas. Respecto a la evaluación de riesgo, se propone la planeación estratégica para identificar y mitigar los riesgos externos e internos. Respecto a las actividades de control, se propone contar con el manual de control interno, que permitirá realizar las funciones independientemente de las personas que forman parte de la empresa; de mismo modo, contar con el manual de funciones por áreas, que servirá como instrumento de guía y control del personal. Respecto a la información y comunicación, se propone contar con el archivo institucional, que permitirá tener bien conservado todos los documentos importantes. Y por último, realizar monitoreo a cada una de las áreas y a sus

trabajadores, para que laboren con responsabilidad y permitirá a la empresa lograr sus objetivos de forma eficaz, eficiente y económico.

Como aporte del investigador; indicamos que el control interno es un mecanismo de ayuda y apoyo para la gestión de la empresa; por ello, se requiere que las empresas ejerzan un control interno adecuado; asimismo, mencionamos que las capacitaciones que se realizan a los trabajadores sobre el control interno, ayudará a las empresas brindar servicio de calidad, trabajando a base de los valores y comportamientos íntegros. Por ello, indicamos que el control interno está diseñado para proveer un grado de seguridad razonable.

Como valor agregado al usuario final; mencionamos que la micro empresa “Ferretería La Perla”, busca satisfacer la necesidad de los clientes, y para lograrlo debe vender productos de calidad a precios acorde al mercado, tener buen trato y ser amable con los clientes. Asimismo, es importante que la empresa debe cumplir con la higiene y seguridad, porque son medidas orientadas a la prevención de enfermedades y accidentes laborales en cada puesto de trabajo.

6.1.2. Respecto al objetivo específico 01

Entre las principales propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019; tenemos los siguientes: Se le propone a la empresa trabajar con un ambiente positivo con todos sus trabajadores, practicando los valores éticos empresariales, como la responsabilidad, respeto, transparencia, honestidad, puntualidad, compromiso y trabajo en equipo; por tanto, se diseñará la estructura organizacional y se dará conocer a la propietaria sugiriéndola su implementación y

hacer conocer a sus trabajadores para que puedan adaptarse a los cambios; asimismo, se propone realizar capacitaciones a sus trabajadores respecto al control interno y las responsabilidades que deben de cumplir en sus trabajos. También se diseñará un pequeño manual sobre la filosofía de la empresa donde se muestre su visión, misión y valores institucionales para que puedan lograr los objetivos planeados: **Según anexo 4.**

6.1.3. Respecto al objetivo específico 02

Entre las principales propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019; tenemos los siguientes: Se diseñará la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos, que permitirá disminuir las causas y factores de riesgos, tanto internos y externos y será entregado a la propietaria; asimismo, se le propone a la ferretería realizar la evaluación de riesgos por medio del análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades): **Según anexo 5.**

6.1.4. Respecto al objetivo específico 03

Entre las principales propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019; tenemos los siguientes: Se diseñará un manual con todos los componentes de control interno y se entregará a la propietaria sugiriéndole la implementación; de mismo modo, se diseñará un flujograma de las diversas actividades, como la comercialización y/o venta de productos de la empresa: **Según anexo 6.**

6.1.5. Respecto al objetivo específico 04

Entre las principales propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019; tenemos los siguientes: Se propone a la propietaria implementar en cada una de las áreas el archivo institucional, que permitirá tener bien conservado todos los documentos importantes. Asimismo, se le propone contar con medios diseñados según la necesidad de la empresa como, el SMS, Email, redes sociales, teléfonos, entre otros, eso les permitirá tener una comunicación efectiva:

Según anexo 7.

6.1.6. Respecto al objetivo específico 05

Entre las principales propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión o monitoreo para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019; tenemos los siguientes: Se diseñará un plan donde se sugerirá realizar cuadros de caja, revisión de inventarios y control del personal; también, se le propone realizar un monitoreo constante y adecuado a cada una de las áreas, ello le permitirá proporcionar datos para realizar la planificación estratégica, para el logro de los objetivos trazados: **Según anexo 8.**

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas

- Antúnez, E. M. (2018). *Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de Las Mypes de Huarmey - Período 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3133/CONTROL_INTERNO_RENTABILIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_ANTUNEZ_MINAYA_ERIKA_MELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Broncano, R. V. (2021). *Propuestas de mejora de los factores relevantes de la micro empresa Ferretería Huascarán S.R.L – Huaraz, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/25187/CONTROL_INTERNO_MICROEMPRESA_BRONCANO_LEON_ROSSY_VERONICA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cadillo, E. M. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016* [Grado de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5443/Cadillo_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calle, D. C. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa Unipersonal - Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro - Chulucanas AÑO 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16878/CONTROL_INTERNO_PROPUUESTA_DE_MEJORA_CALLE_ANCAJIMA_DIANA_CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Capillo, F. E. (2019). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales, caso: Ferretería "PEDEVEL S.R.L." - Sihuas, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15948/CONTROL_INTERNO_COMERCIO_CAPILLO_VELASQUEZ_FELICIANA_ELVIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carbajal, E. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso ferretería y servicio Chota E.I.R.L - Moyobamba, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de CHimbote, Perú.].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18436/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_CARBAJAL_ALEJANDRIA_EDINTON.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caururo, C. G. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Librería Proyectos E.I.R.L. – Casma 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2026/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_COMERCIAL_CAURURO_CORAL_CELIA_GRA

CIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ceballos, M. & Guamán, T. (2018). *Análisis del control interno y su importancia en el éxito empresarial de las PYMES Ecuatorianas* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro].

<http://201.159.222.36/bitstream/123456789/4035/1/ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU IMPORTANCIA EN EL ÉXITO EMPRESARIAL DE LAS PYMES ECUATORIANAS.pdf>

Córdova, P. R. (2016). “*Control interno del ciclo de inventarios y la rentabilidad de los puntos de venta de la empresa Ferretería El Rey*” [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24407/1/T3837i.pdf>

Dávila, N. G. (2019). *Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro artesanía en el Distrito de San Juan Bautista, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11109/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_CONTROL_INTERNO_DAVILA_LA_TORRE_NIKOLAI_GUILLERMO_OU.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Enrique, I. L. (2018). *Control interno y su incidencia en la administración financiera en la Municipalidad Provincial de Huaylas - Caraz, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3521/CONTROL_INTERNO_MUNICIPALIDAD_ENRIQUE_MEJIA_INES_LUCIA.pdf?sequ

ence=1&isAllowed=y

Falconi, J. L. (2019). *Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Manantay, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11001/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_CONTROL_INTERNO_FALCONI_PINEDO_JOSE_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, V. L. (2016). *Control interno en la gestión del área de tesorería de la municipalidad Provincial de Huaraz, 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/951/CONTROL_INTERNO_GESTIÓN_FLORES_CASTILLO_VILMA_LEUCADIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gamboa, Y. L. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso empresa “El Imán Ferreteros S.A.C.” de Juanjuí, 2017* [Tesis pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2550/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_PRIVADAS_GAMBOA_CALDERON_YURASILIZZET.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guevara, N. A. (2017). *El control interno y su impacto en el área de recursos humanos de las Mypes del Perú: caso Complex del Perú S.A.C. Tumbes, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3007/CONTROL
_INTERNO_RECURSOS_HUMANOS_GUEVARA_DELGADO_NELLY_A
LICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3007/CONTROL_INTERNO_RECURSOS_HUMANOS_GUEVARA_DELGADO_NELLY_ALICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huancayo, L. (2016). *Caracterización de control interno administrativo en las empresas del sector comercio - rubro ferreterías en el Perú. Caso: Centro Ferretero Salvador S.R.L Paita - 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040020>

Huayascachi, E. K. (2019). *“El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la empresa Ferretería Comercial Peruana E.I.R.L – Huaraz, 2019”* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43408/Huayascachi_
LEK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43408/Huayascachi_LEK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Inbaquingo, C. R. (2017). *Evaluación del control interno y gestión de inventario de la Ferretería MEGAHIERRO MC. de la Ciudad de Santo Domingo* [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes].

<http://45.238.216.28/bitstream/123456789/7798/1/PIUSDCYA024-2018.pdf>

Jaramillo, Y. E. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión financiera en las Mypes en el rubro ferreterías de la Provincia de Pomabamba, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5058/CONTROL
_INTERNO_JARAMILLO_VERGARA_YULI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5058/CONTROL_INTERNO_JARAMILLO_VERGARA_YULI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Khoury, F. (2014). *Marco Conceptual Del Control Interno.*

https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Leal, P. & Valderrama, P. (2017). *Caracterización del impacto de los sistemas de control interno en la supervivencia de las MIPYMES en Colombia en los últimos años* [Tesis de pregrado, Universidad Externado de Colombia].

https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/710/FAA-spa-2017-Characterizacion_del_impacto_de_los_sistemas_de_control_interno_en_la_supervivencia_de_las_Mipymes.pdf;jsessionid=17AB04FADE04B3FAEDCBF105EC2A3ED4?sequence=1

Ley N° 28015. (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Ley N° 30056. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. http://www.sice.oas.org/SME_CH/PER/Ley_30056_s.pdf

Lizana, D. C. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa ferretera: Negocios y Servicios Generales Soliman SRL - Paita 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de CHimbote, Perú.]. <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000052615>

Meléndez, J. (2016). *Control Interno* (Vol. 53, Issue 9).

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO DE CONTROL INTERNO CON LOGO UTEX Y CODIGO DE BARRA - TERMINADO FINAL 2016 SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO_DE_CONTROL_INTERNO_CON_LOGO_UTEX_Y_CODIGO_DE_BARRA_TERMINADO_FINAL_2016_SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mendoza, W., Delgado, M., García, T. y Barreiro, I. (2018). *El control interno y su*

influencia en la gestión administrativa del sector público.

<https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>

Milagros, J. F. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del financiamiento en la empresa inversiones Don Rey EIRL. La Unión - 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15863/FINANCIAMIENTO_MYPE_JACINTO_FIESTAS_MILAGROS_DEL_SOCORRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mujica, M. J. (2018). *El control interno de las pequeñas y medianas Bolivianas del sector comercial industrial de La Paz – La contabilidad gerencial en la toma de decisiones* [Grado de licenciatura, Universidad Mayor de San Andres].
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/18888/PG-536.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nano, K. E. (2017). *Caracterización del control interno y la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro Ferreterías del Distrito de Calleria, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8537/CONTROL_INTERNO_GESTION_FINANCIERA_NANO_GRANDEZ_KATIA_EVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Noguera, A. & Villarroel, M. (2020). *Análisis del Sistema de Control Interno en una Pyme mendocina desde el punto de vista del Auditor Interno.*
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15747/analisisdelsistemadecontrol

nterno.pdf

Palomino, E. Y. (2020). *Propuestas De Mejora De Los Factores Relevantes Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Nacionales. Caso: Empresa “Constructora & Consultora Ciedras” E.I.R.L. Del Distrito De Huaraz, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16915/CONTROL_INTERNO_MYPES_Y_SERVICIOS_PALOMINO_VALDERRAMA_ELV_A_YENI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas. Su aplicación y efectividad.*

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/124953?page=1%0A?>

Ponce, Y. A. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “corporación ferretera Rudhayfre S.A.C.” – Tingo María, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5156/CONTROL_INTERNO_SECTOR_COMERCIO_PONCE_LEON_YUDY_ARIZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, S. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa “Atletas” - Tarapoto, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1886/CONTROL>

_INTERNO_CARACTERISTICAS_ROJAS_SOPLIN_SEMIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, W. (2017). *Teoría del Control : Control , SCI & Auditoría*.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/70298?page=1>

Santillana, J. (2015). *Sistemas de control interno*.

<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/37996>

Tineo, J. L. (2019). *Propuestas de mejora del control interno de inventario de la empresa Ferretería Luis Enrique Borrero Pulache E.I.R.L. Piura- 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14739/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_TINEO_ORDINOLA_JOSE_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (2019). *Código de ética para la investigación*. [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Villanueva, M. A. (2021). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22710/CONTROL_INTERNO_MICROEMPRESA_VILLANUEVA_GOMEZ_MARCO_ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vivas, L. P. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa JF Sur Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Talara en el año 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14737/CONTROL_INTERNO_FACTORES_RELEVANTES_VIVAS_LECARNAQUE_LIZETH_PAOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zárate, M. L. (2021). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Apemives del sector industrial-Villa El Salvador, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/23625/CONTROL_INTERNO_MICRO_PEQUENAS_EMPRESAS_ZARATE_PALOMINO_MILAGROS_LIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zuta, R. (2017). *Incidencia del control interno gubernamental en la mejora del área de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de San Rafael, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

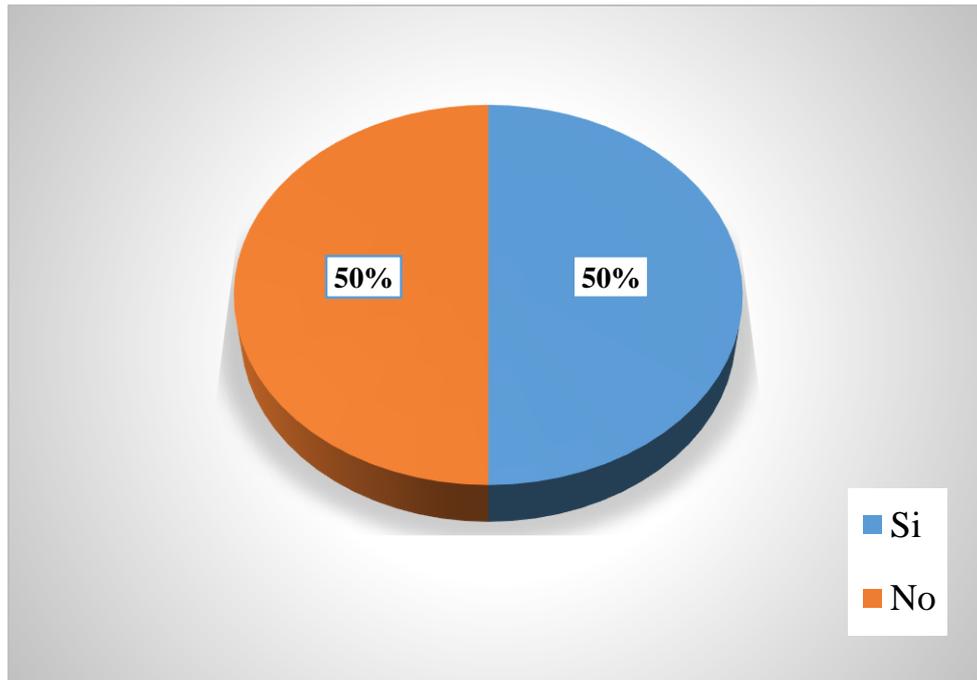
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2293/PLANILLA_SUELDO_RECURSOS_HUMANOS_REYES_PIZARRO_GABRIEL_JORGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 2: Figuras estadísticas

Dimensión 1: Ambiente de control

Figura 1

Existe un ambiente de confianza y apoyo en la empresa

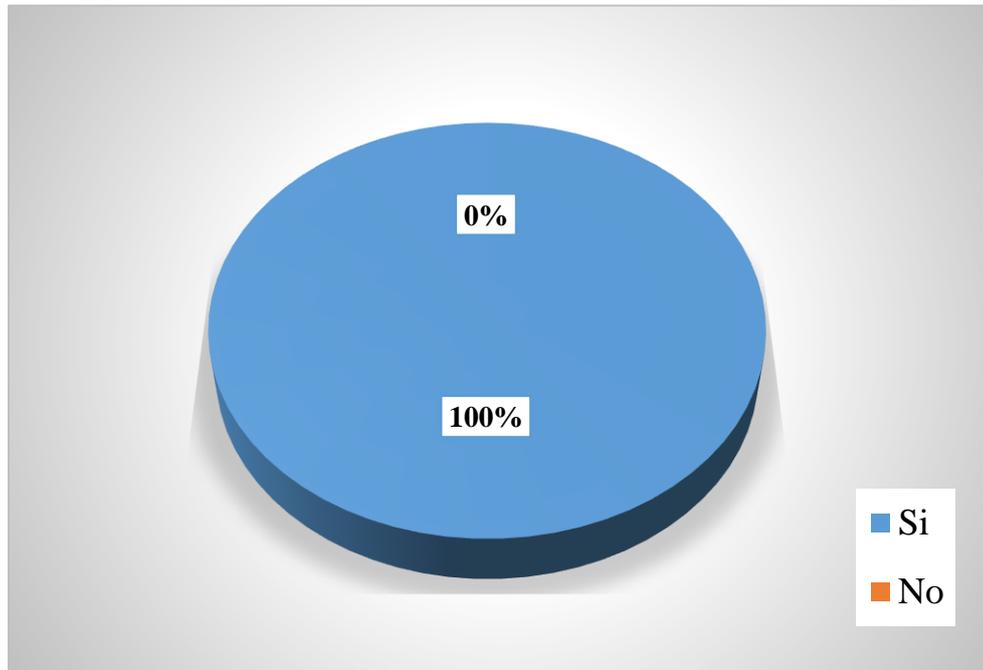


Fuente: Tabla 1 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 50% respondió que sí existe un ambiente de confianza y apoyo en la empresa; mientras que la otra mitad de encuestados afirmó lo contrario.

Figura 2

En la empresa cumplen con la integridad y valores éticos

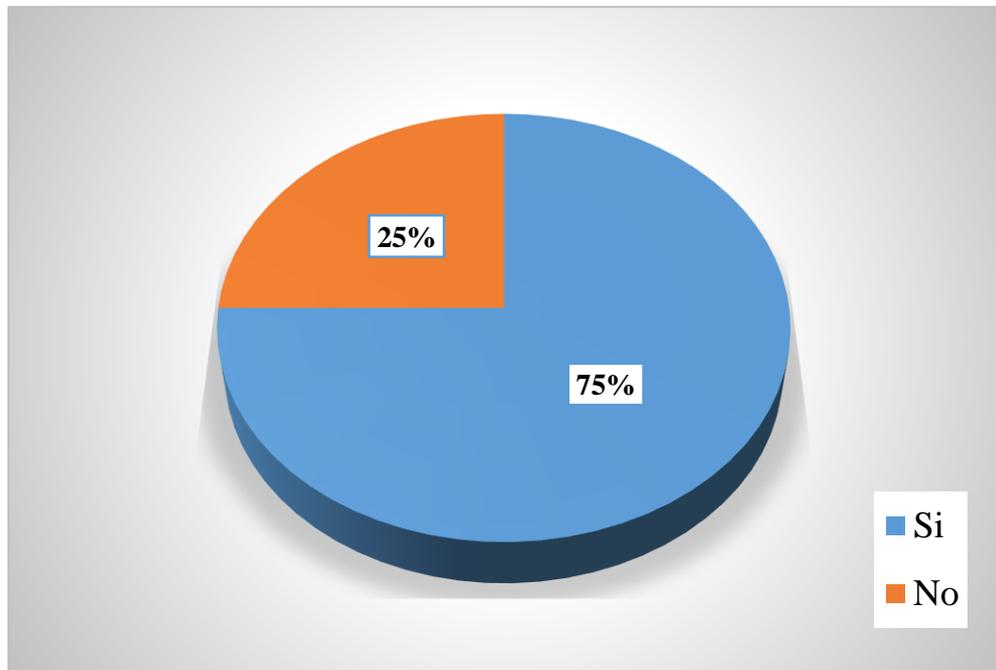


Fuente: Tabla 2 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 100% indicó que si se cumplen con la integridad y valores éticos y no hubo nadie que respondió lo contrario.

Figura 3

La empresa desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión

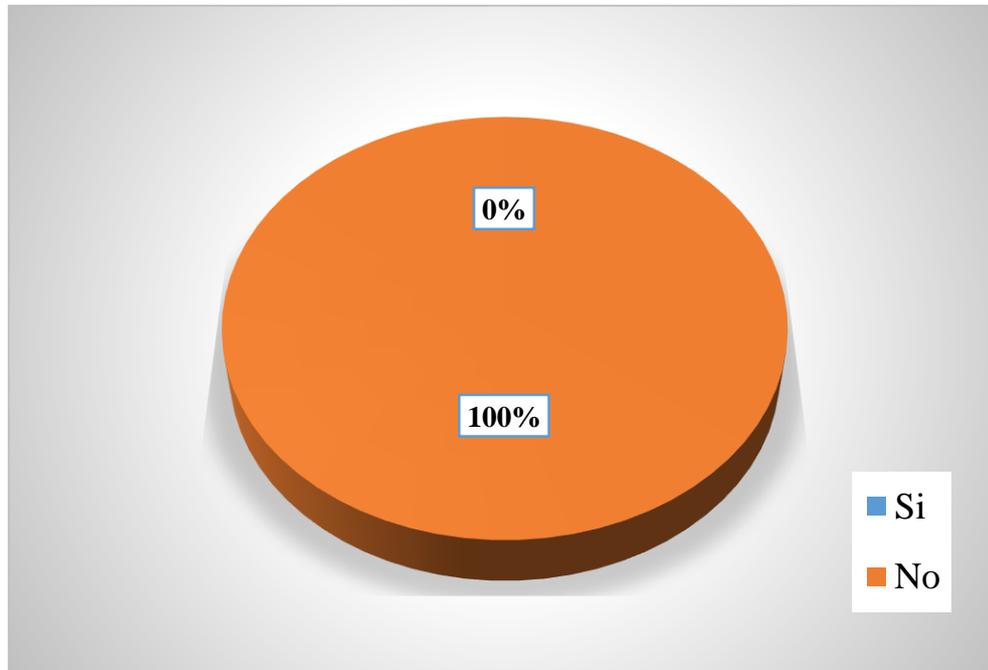


Fuente: Tabla 3 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 75% afirmó que la empresa si desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión; mientras el 25% respondió lo contrario.

Figura 4

La empresa revisa y modifica la estructura organizacional

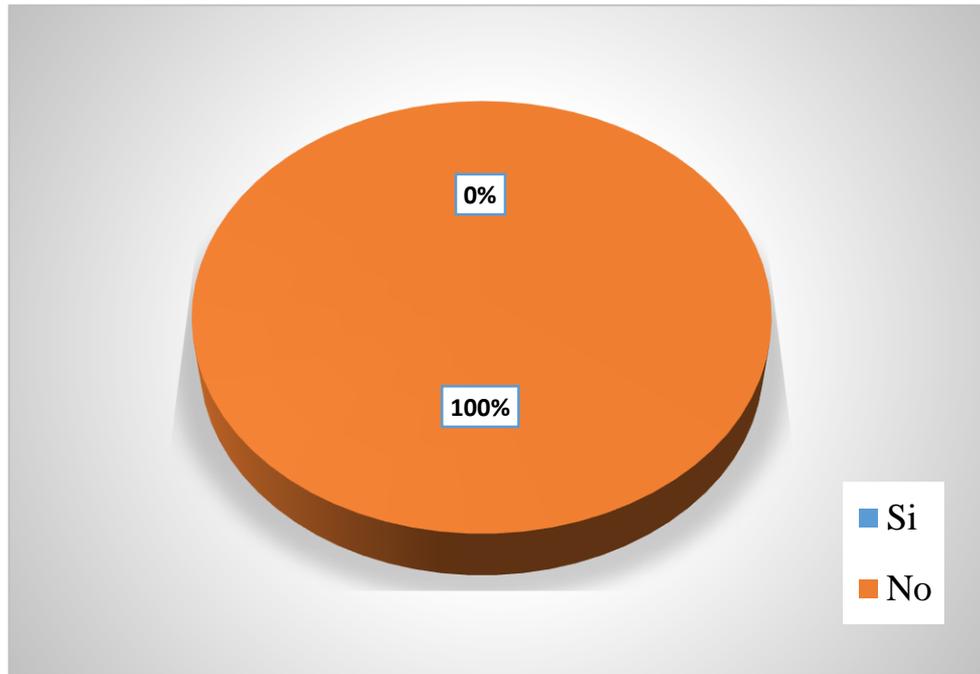


Fuente: Tabla 4 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 100% respondió que la empresa no revisa, ni modifica la estructura organizacional de acuerdo con los cambios significativos según los objetivos comprometidos.

Figura 5

En la empresa realizan la administración de recursos humanos

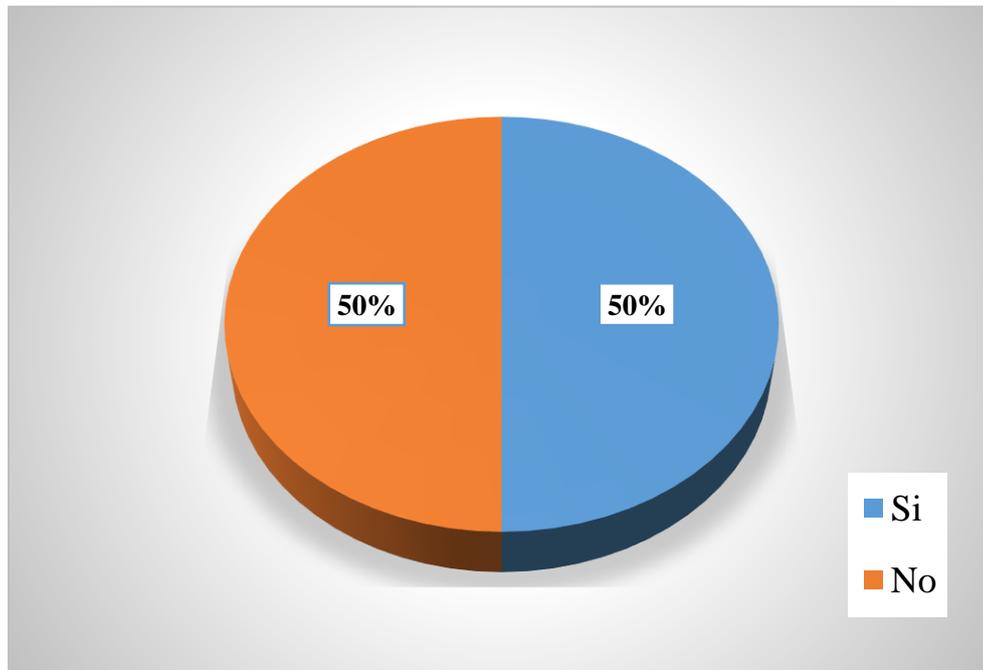


Fuente: Tabla 5 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 100% afirmó que en la empresa no realizan la administración de recursos humanos.

Figura 6

En la empresa cumplen con la competencia profesional

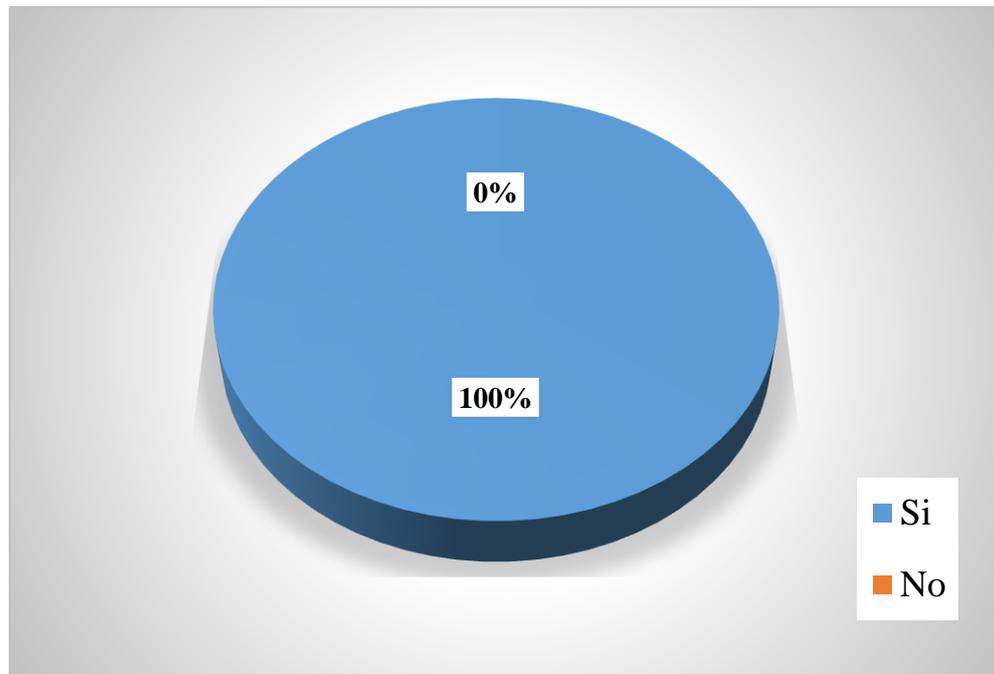


Fuente: Tabla 6 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 50% indicó que en la empresa si cumplen con la competencia profesional; mientras el 50% de los encuestados afirmó lo contrario.

Figura 7

En la empresa realizan la asignación de autoridad



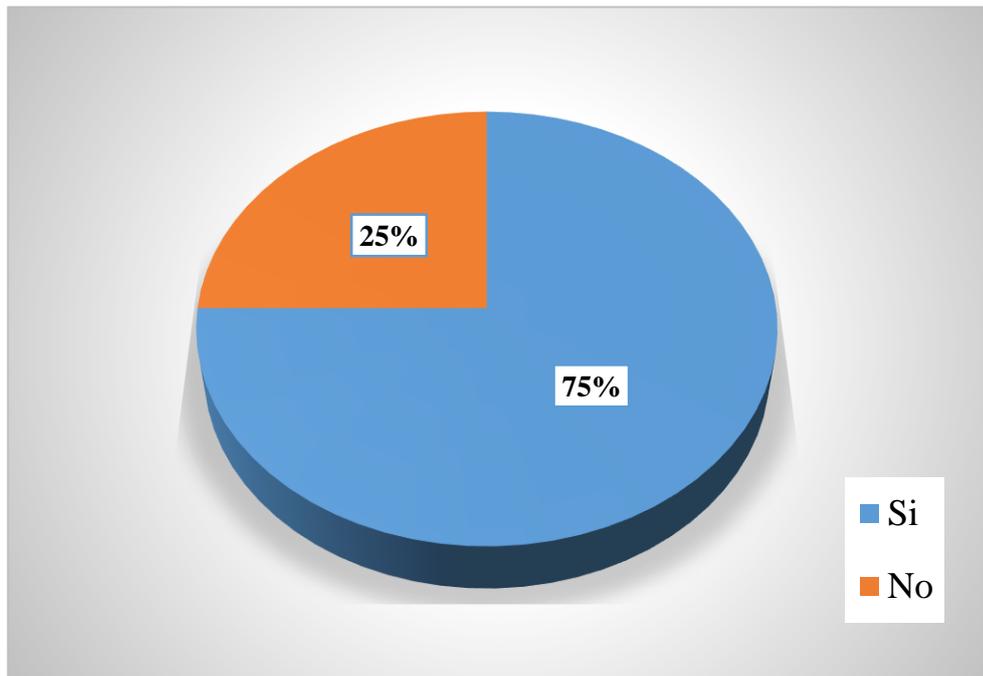
Fuente: Tabla 7 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 100% respondió que en la empresa si realizan la asignación de autoridad y responsabilidad a los trabajadores.

Dimensión 2: Evaluación de riesgos

Figura 8

La empresa ha desarrollado sistemas de información para la identificación de riesgos

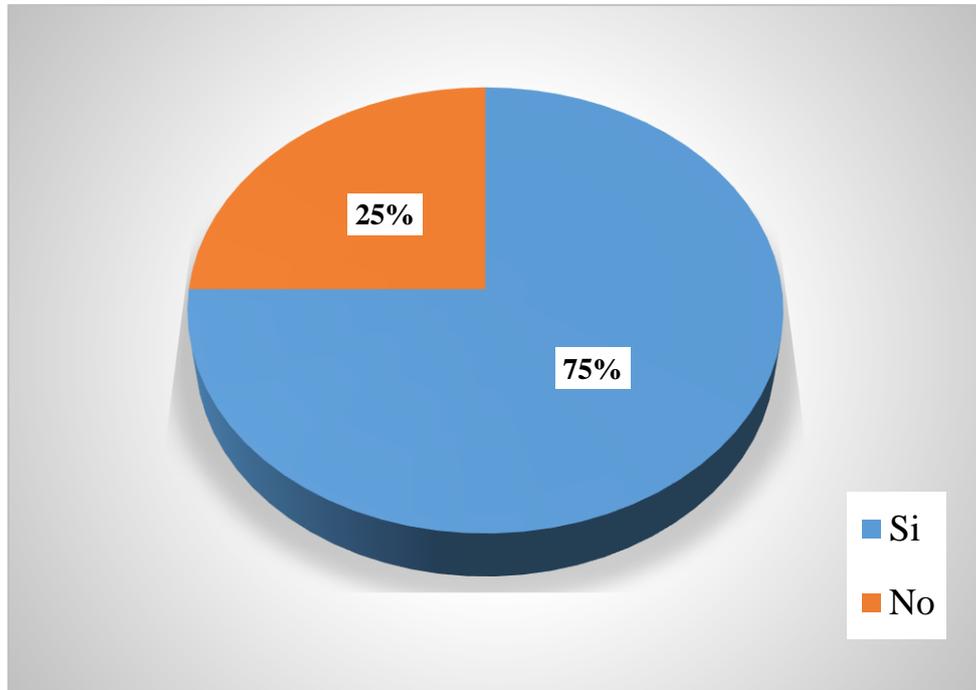


Fuente: Tabla 8 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 75% respondió que la empresa si ha desarrollado sistemas de información para la identificación de los riesgos potenciales; mientras el 25% restante aseguró lo contrario.

Figura 9

Realizan la identificación de los riesgos

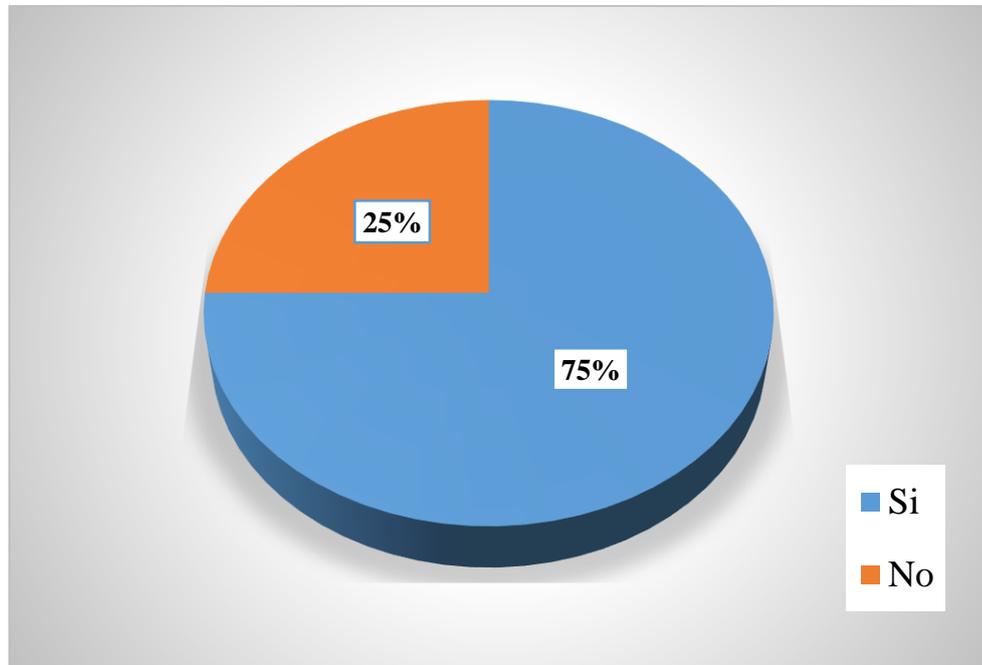


Fuente: Tabla 9 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 75% afirmó que en la empresa si realiza la identificación de riesgos; mientras el 25% afirmó lo contrario.

Figura 10

Evalúan la valoración de riesgos

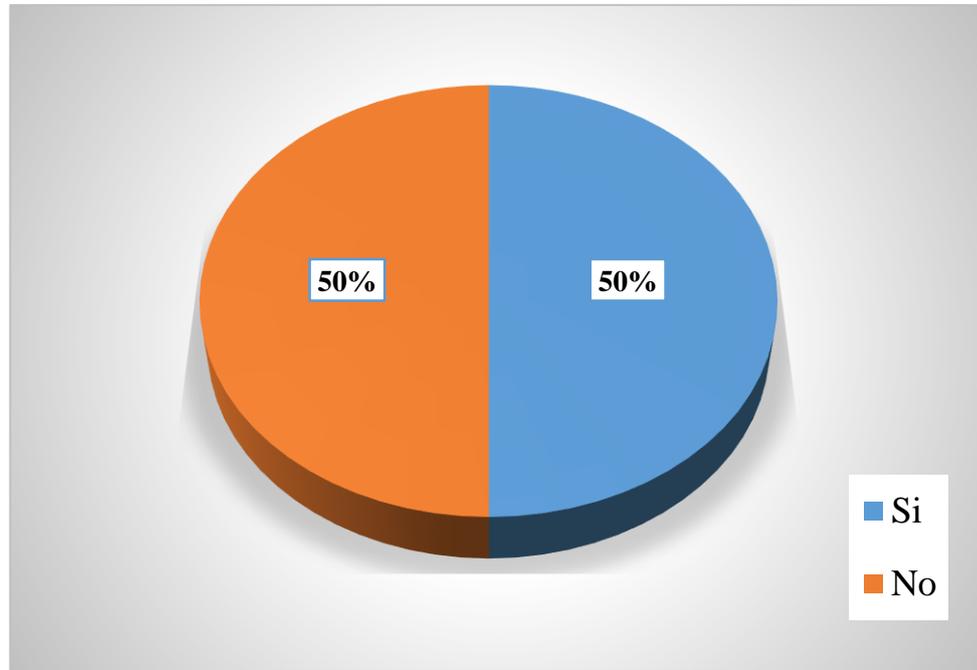


Fuente: Tabla 10 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 75% indicó que en la empresa si evalúan la valoración de riesgos; mientras el 25% recalzó que en la empresa no evalúan la valoración de riesgos.

Figura 11

En la empresa dan respuesta inmediata a los riesgos



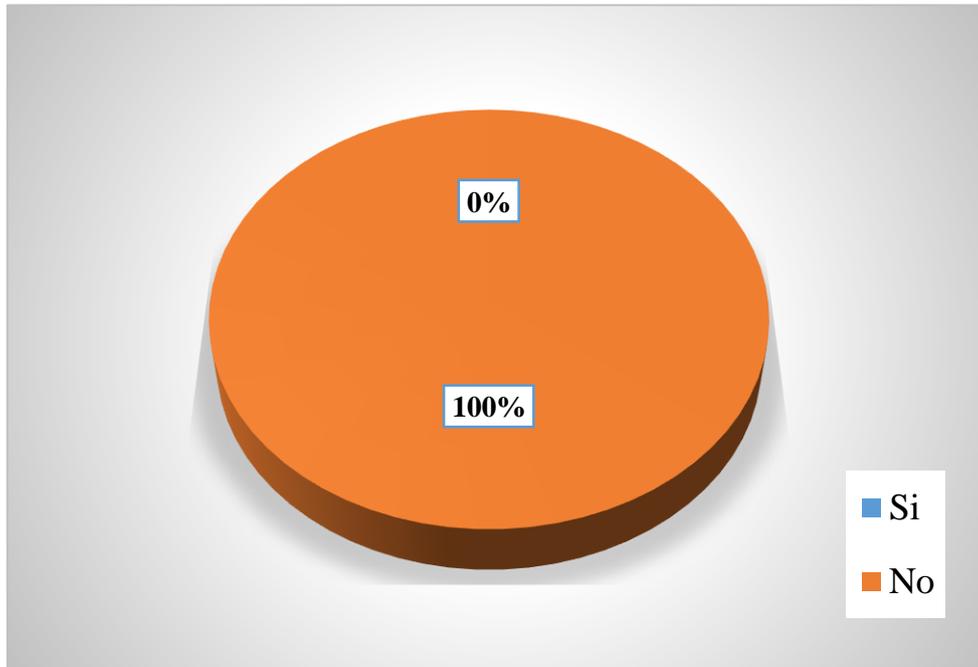
Fuente: Tabla 11 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 50% respondió que en la empresa dan respuesta inmediata a los riesgos; mientras la otra mitad afirmó lo contrario.

Dimensión 3: Las actividades de control

Figura 12

Realizan la identificación de los procedimientos de control

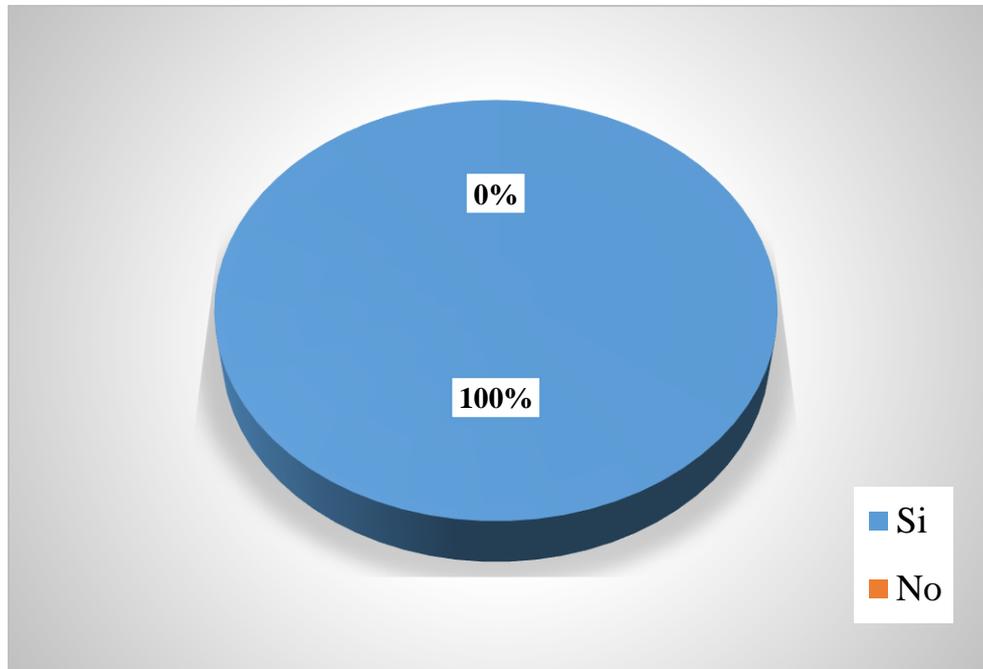


Fuente: Tabla 12 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 100% indicó que en la empresa no realizan la identificación de los procedimientos de control.

Figura 13

En la empresa se asignan diferentes tareas y responsabilidades

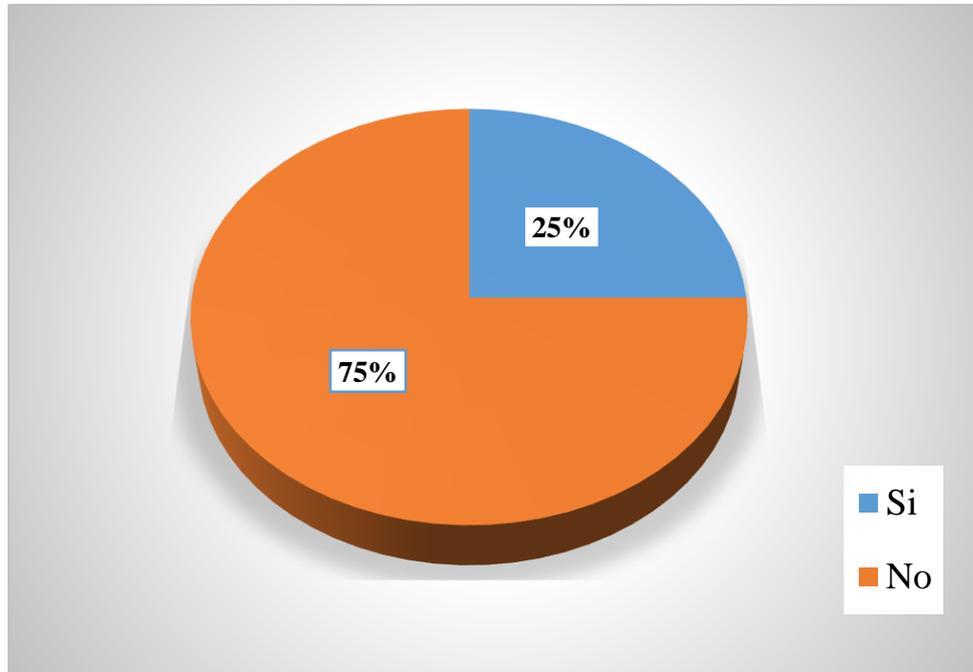


Fuente: Tabla 13 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 100% respondió que en la empresa se asignan diferentes tareas y responsabilidades.

Figura 14

En la empresa se realiza una adecuada coordinación entre áreas

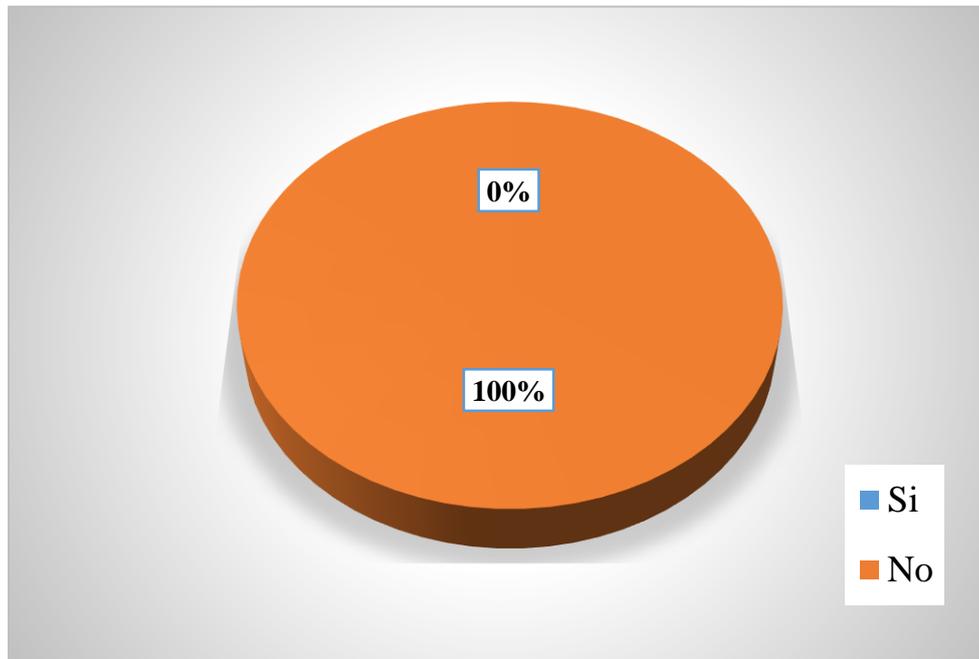


Fuente: Tabla 14 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 75% aseguró que la empresa no realiza una adecuada coordinación entre áreas y el porcentaje restante mencionó lo contrario.

Figura 15

La empresa cuenta con el documento de sistema de control interno

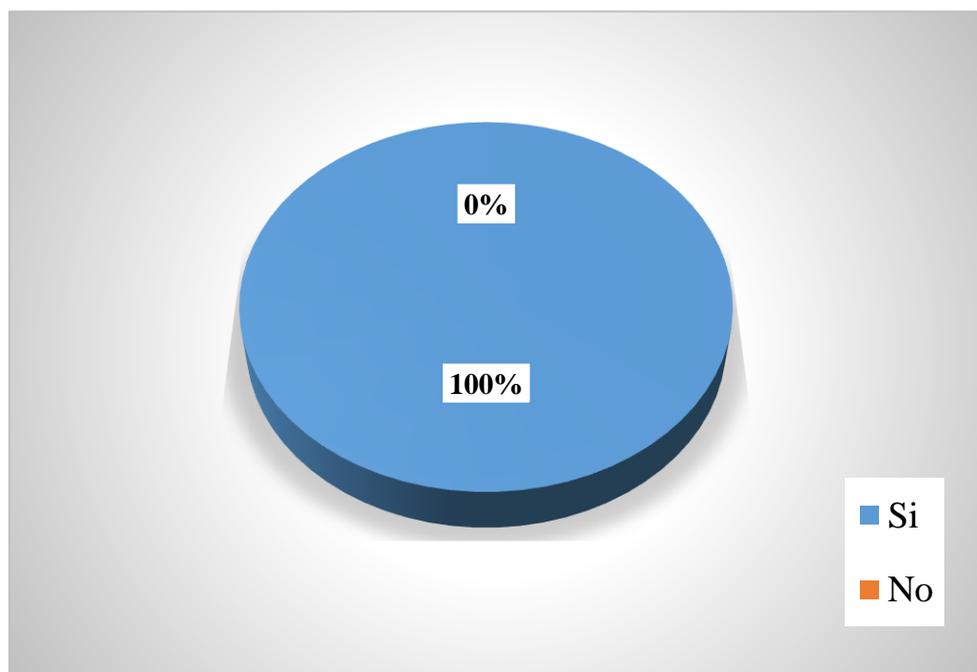


Fuente: Tabla 15 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 100% afirmó que la empresa no cuenta con el documento del sistema de control interno.

Figura 16

Cumplen con la responsabilidad asignada por la propietaria

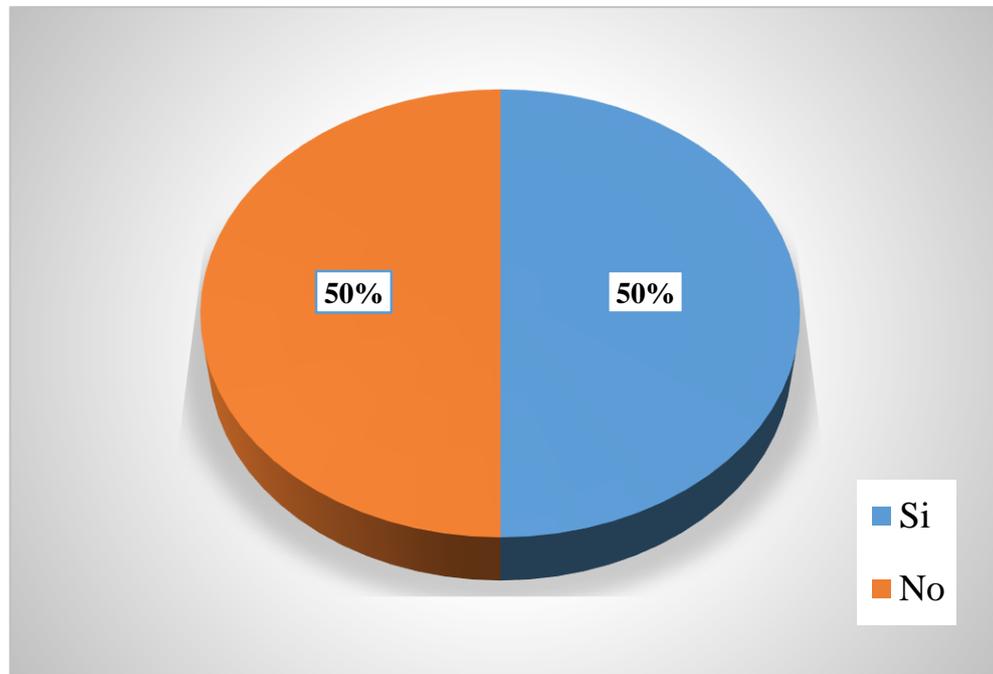


Fuente: Tabla 16 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 100% aseguró que si cumplen con las responsabilidades asignadas por la propietaria.

Figura 17

La empresa tiene un registro adecuado de las transacciones

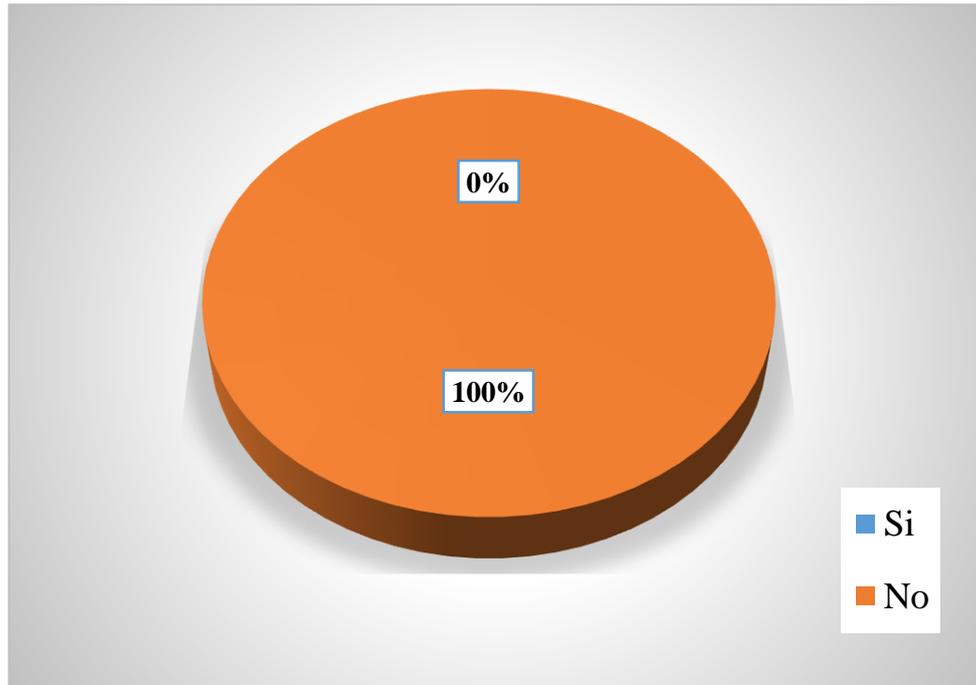


Fuente: Tabla 17 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 50% respondió que la empresa si cuenta un registro adecuado de las transacciones y el otro porcentaje mencionó lo contrario.

Figura 18

La empresa cuenta con un manual de procedimiento



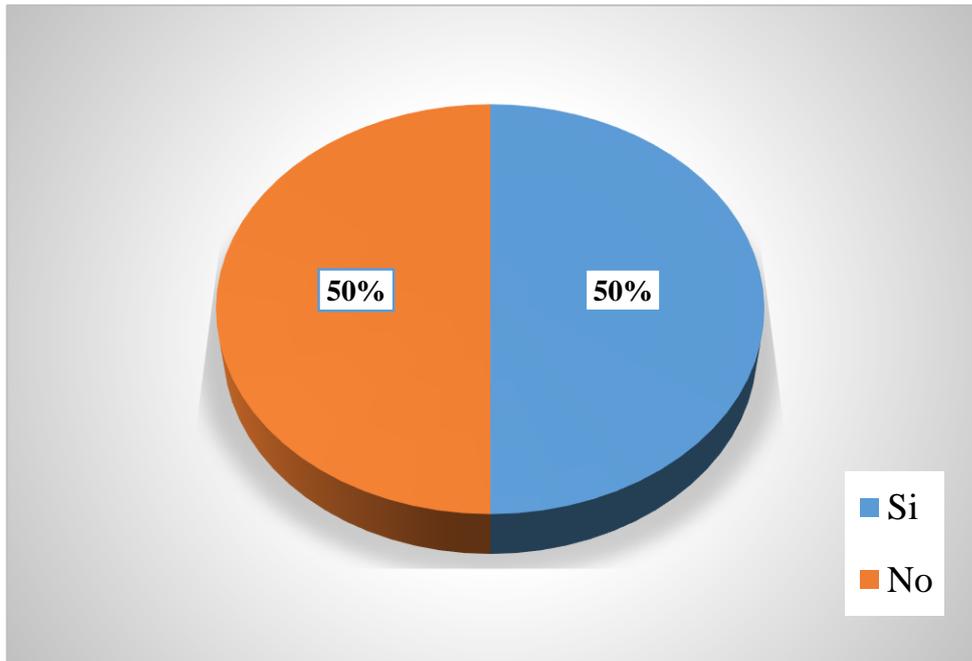
Fuente: Tabla 18 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 100% manifestó que la empresa no cuenta con el manual de procedimientos.

Dimensión 4: Información y comunicación

Figura 19

La propietaria recibe información financiera y operativa que le permite tomar decisiones

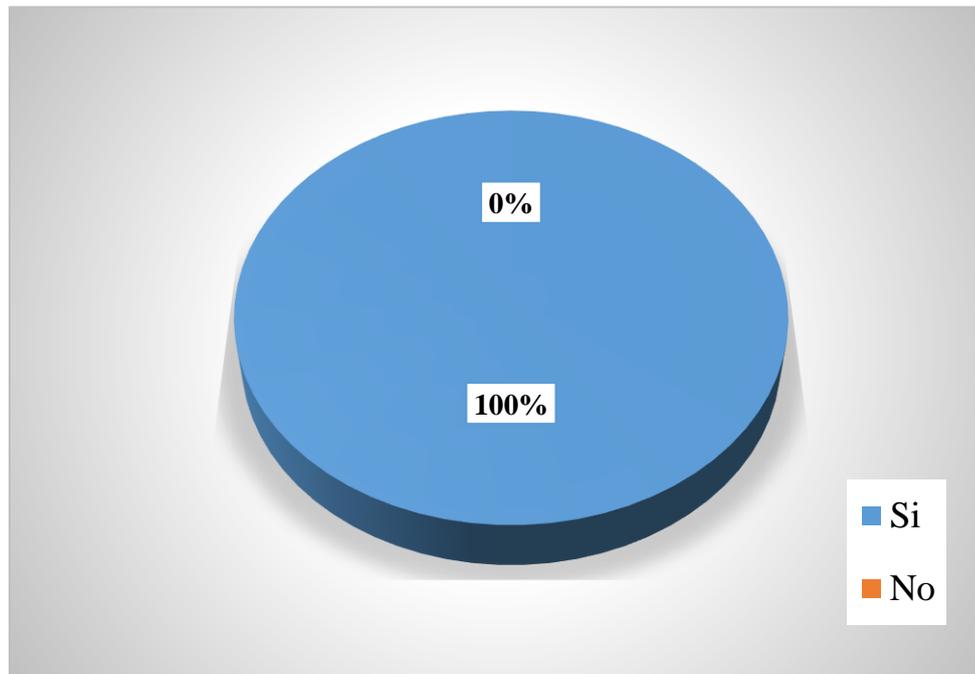


Fuente: Tabla 19 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 50% indicó que la propietaria si recibe información financiera y operativa que le permite tomar decisiones oportunamente; mientras el otro porcentaje desconoce dicha información.

Figura 20

La empresa cuenta con una adecuada información para el cumplimiento de las funciones y responsabilidades

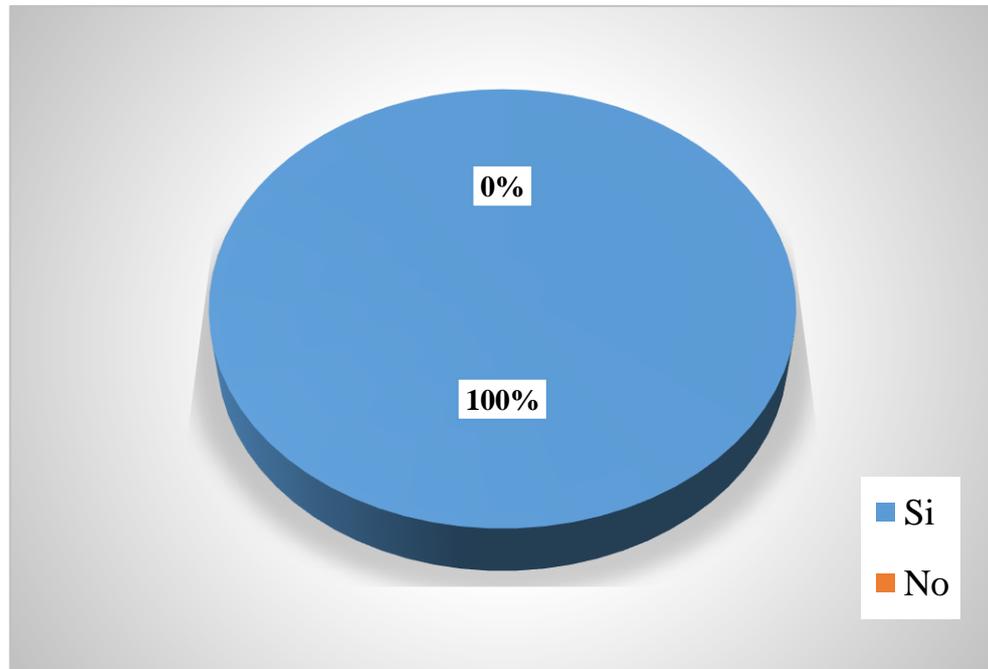


Fuente: Tabla 20 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 100% afirmó que la empresa cuenta con una adecuada información para el cumplimiento de funciones y responsabilidades de sus trabajadores.

Figura 21

La información que se realiza dentro de la empresa es clara y oportuna

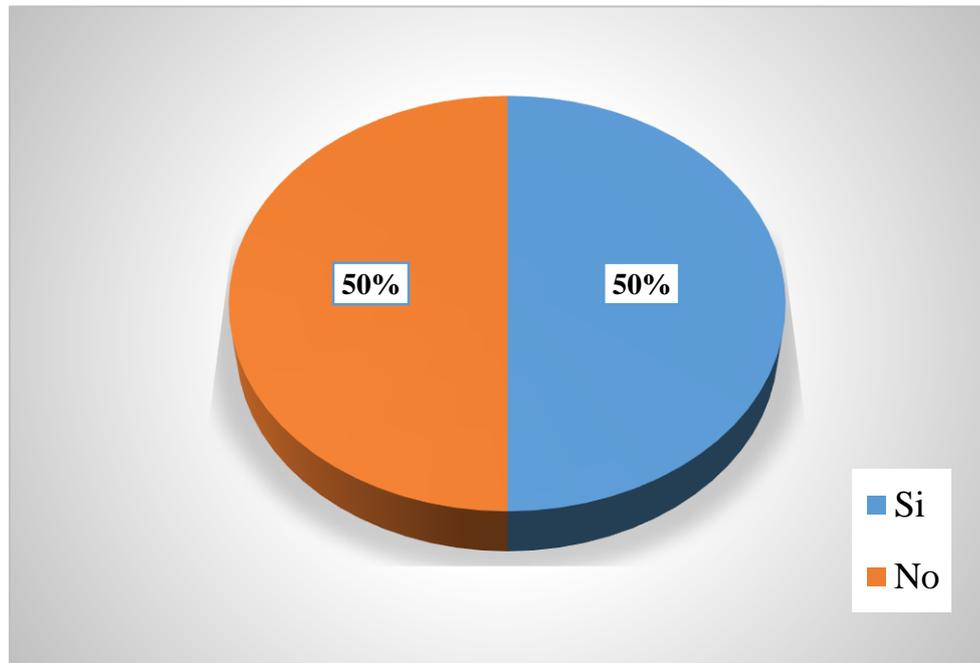


Fuente: Tabla 21 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 100% respondió que dentro de la empresa la información es clara y oportuna.

Figura 22

Los sistemas de información son revisados periódicamente

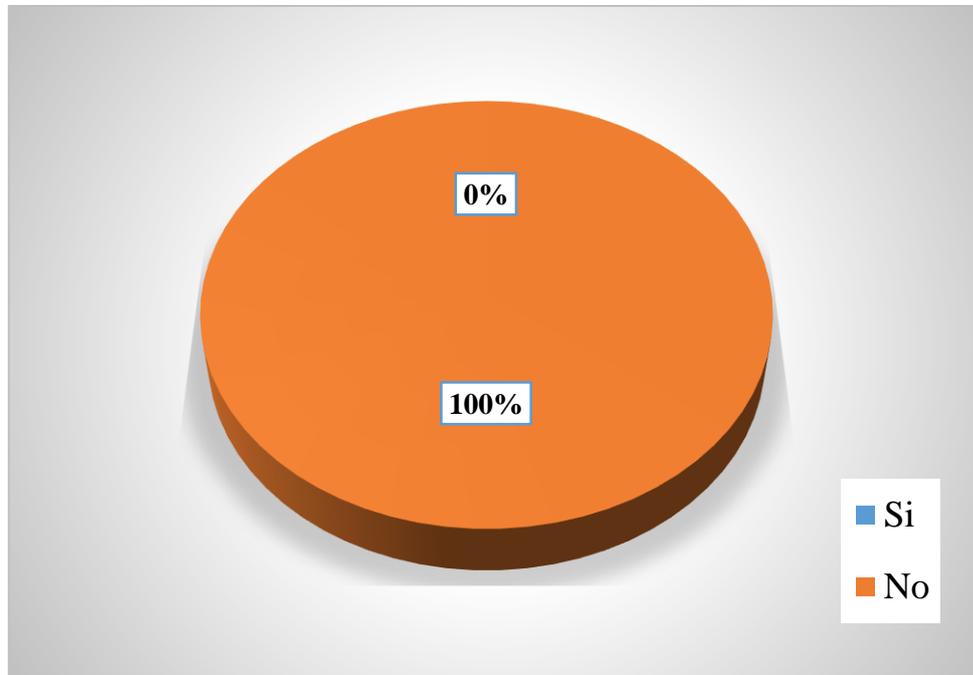


Fuente: Tabla 22 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 50% aseguró que los sistemas de información son revisados periódicamente y el otro porcentaje mencionó lo contrario.

Figura 23

La empresa cuenta con el archivo institucional

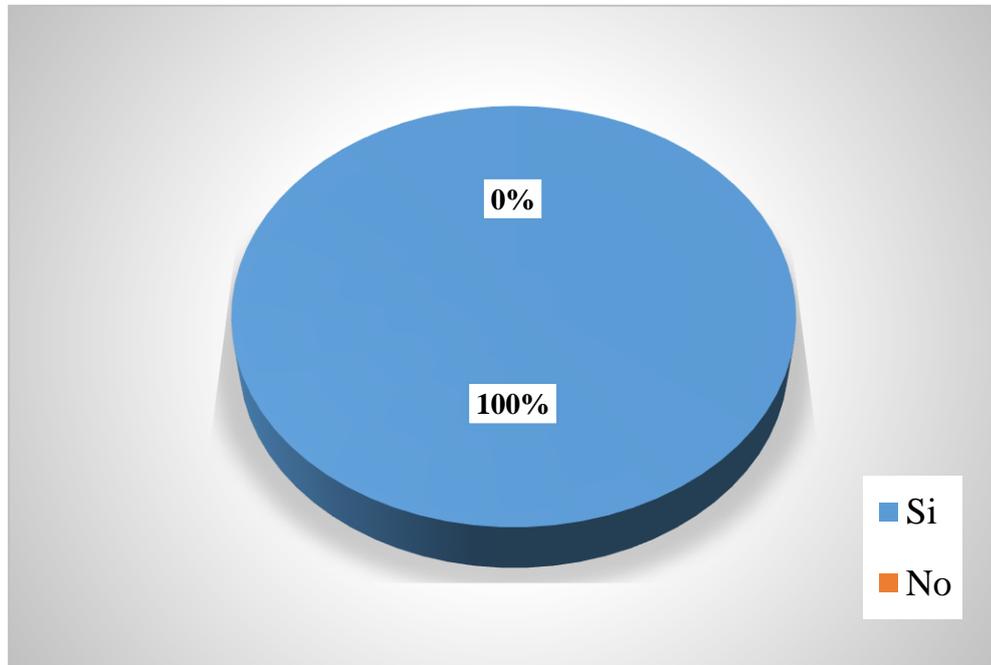


Fuente: Tabla 23 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 100% manifestó que la empresa no cuenta con el archivo institucional.

Figura 24

La empresa tiene una adecuada comunicación interna y externa

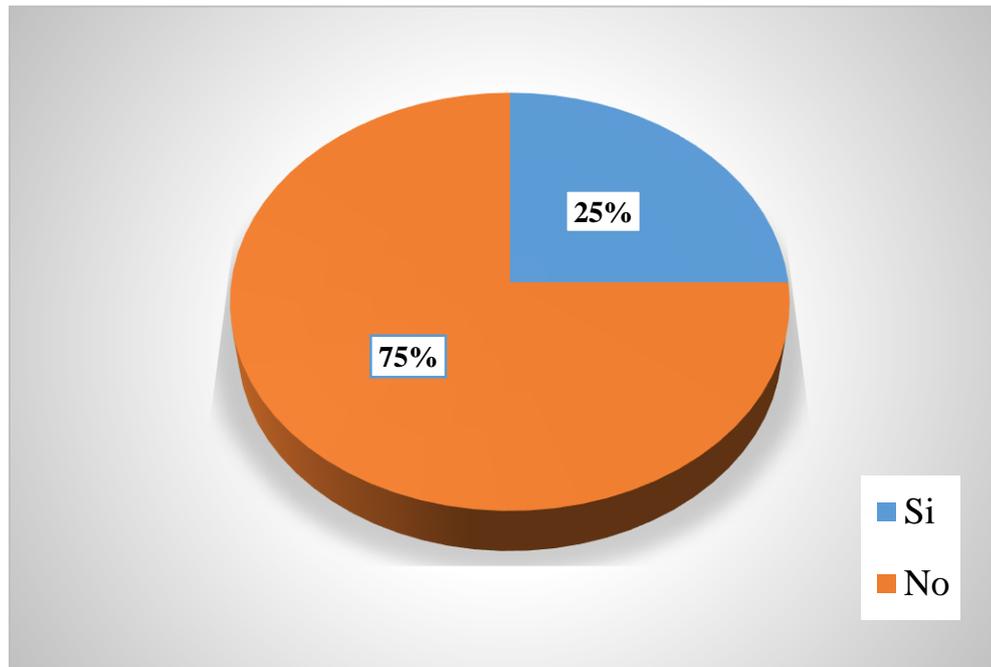


Fuente: Tabla 24 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 100% indicó que la empresa cuenta con una adecuada comunicación interna y externa.

Figura 25

Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades



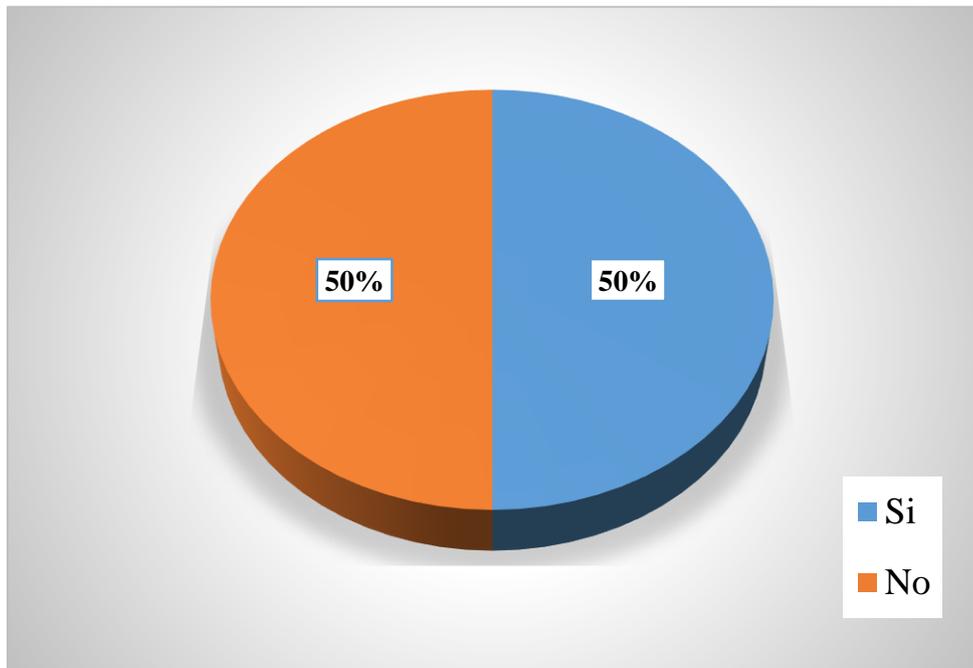
Fuente: Tabla 25 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 75% respondió que en la empresa no están establecidos los canales de comunicación, para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades; mientras el 25% manifestó lo contrario.

Dimensión 5: Supervisión y monitoreo

Figura 26

En la empresa realizan la prevención y monitoreo de las actividades

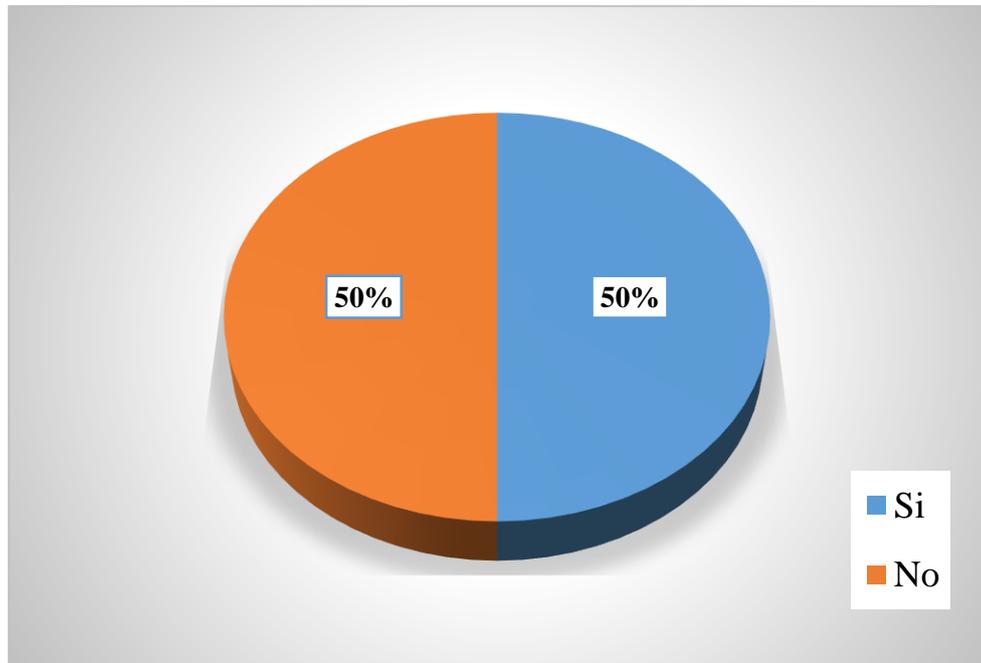


Fuente: Tabla 26 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 50% afirmó que si realizan la provisión y monitoreo de las actividades en la empresa y el otro porcentaje mencionó lo contrario.

Figura 27

Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa

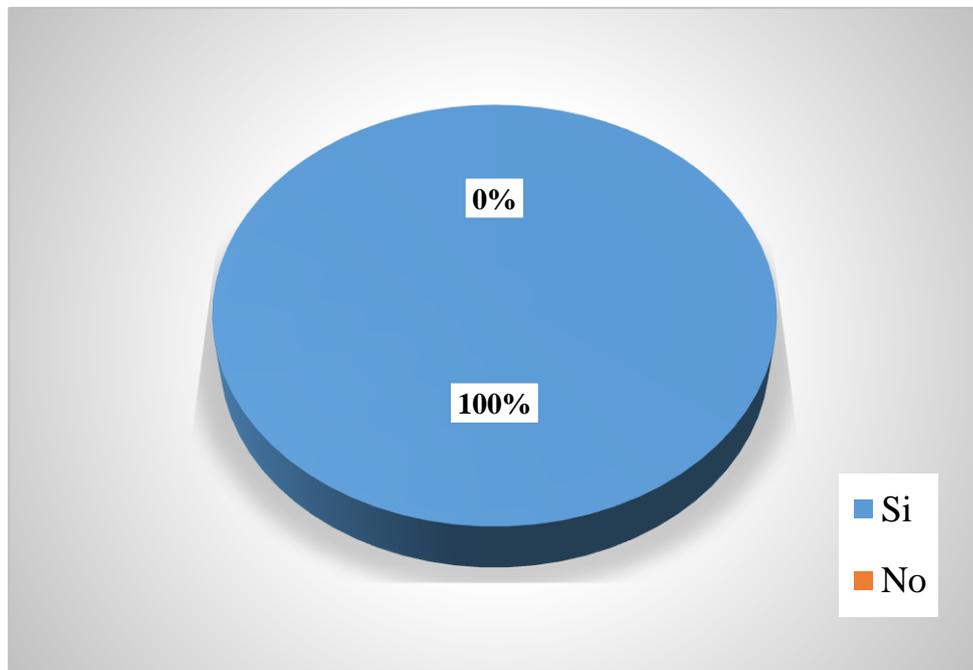


Fuente: Tabla 27 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 50% respondió que hay una eficaz supervisión y monitoreo en la empresa; mientras el porcentaje restante afirmó lo reverso.

Figura 28

Se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas

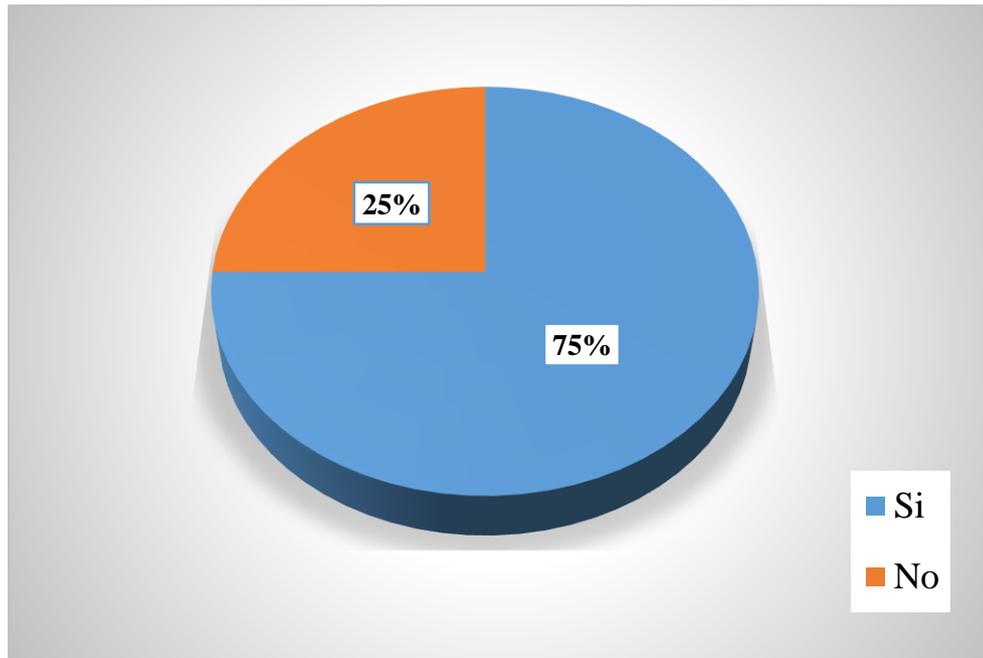


Fuente: Tabla 28 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 100% manifestó que se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas.

Figura 29

En la empresa se realiza evaluaciones de control interno



Fuente: Tabla 29 - Elaboración propia

Interpretación: Del total encuestado, el 75% indicó que en la empresa se realiza evaluaciones de control interno; mientras el 25% desconocen al respecto.

Anexo 3: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: Propuestas de mejora de los factores relevantes del Control Interno para la Micro Empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019. Y es dirigido por: Crespín Giraldo Elmer Rolando, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Ferretería La Perla” del Distrito de Independencia - Huaraz, 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su WhatsApp. Si desea, también podrá escribir y/o llamar al número de cel. 944391904 para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

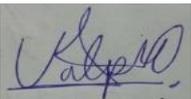
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

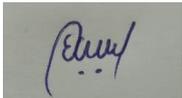
Nombre: MAGALY CRISTINA VALVERDE PAUCAR

Fecha: 27 de octubre de 2020

Celular: 953 691 068

Correo: magaly14@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

PROPUESTAS DE MEJORA

Anexo 4: Respecto al objetivo específico 01

a) Estructura organizacional

A través de la estructura organizacional, la empresa fija roles, funciones, responsabilidades, establece objetivos y diseña estrategias de mejoramiento. Por tanto, se diseñó el *FUTURO ORGANIGRAMA* de la micro empresa Ferretería La Perla, del Distrito de Independencia - Huaraz - Ancash.



- **Administrador:** Es el responsable de toda el área interna y externa de la empresa y debe determinar qué actividades deben realizarse, como se van a agrupar las dichas actividades, quien va a informar a quien y que decisiones tienen que tomarse.
- **Contador:** El contador de la empresa debe ser un profesional dedicado a ordenar, manejar e interpretar la contabilidad del negocio. Asimismo, el responsable de la planificación, organización y coordinación de todas relacionadas con el área contable.

- **Servicio al Cliente/Vendedor:** Los vendedores de la ferretería La Perla deben estar bien capacitados y tener conocimientos elementales sobre el negocio y en especial el trato a los clientes, captando su atención, generando confianza y satisfacción tanto por los productos y el servicio. Sus funciones son:
Promocionar y vender los productos de la ferretería; asesorar al cliente cuando lo necesite en la información técnica de los productos; emitir boletas, facturas electrónicas y guías de remisión; coordinar con caja el cierre diario de ventas; mantener la limpieza y el orden de los estándares de los productos exhibidos en la tienda; entre otros.
- **Despacho de productos:** Es el personal que se encargará a atender al cliente verificando y alcanzando que su pedido que está llevando es el correcto según la boleta y/o factura electrónicas y guías de remisión.
- **Almacén:** Es el encargado de entregar al despachador la mercadería para la atención del cliente, según la relación de la boleta y/o factura, tanto manuales y electrónicos; asimismo, mantener limpio, ordenado, codificado, inventariado toda la mercadería en stock y asegurarse que todo coincida con el sistema, en forma diaria.
- **Cajero(a):** Es la persona responsable de la facturación adecuada y oportuna de las ventas al crédito y contado al por mayor y menor; asimismo, debe de ayudar al contador a realizar gestiones de cobranza; verificar que el fondo de caja este completo al recibirlo y antes de entregarlo; verificar el funcionamiento de los equipos y materiales a usar en el día; velar por los valores asignados (dinero, cheques, documentos valorados), cumplimiento de normas y procedimientos establecidos y es responsable ante faltantes del dinero.

b) Manual sobre la filosofía de la empresa



MISIÓN PROPUESTA

La Ferretería La Perla, es una empresa comprometida a satisfacer las necesidades de los clientes; proporcionando y distribuyendo materiales de construcción y ferretería con productos nacionales e importados de alta calidad que ofrezcan la seguridad y diversidad necesaria para ser aplicados en los diferentes lugares.

VISIÓN PROPUESTA

Ser una empresa líder en la actividad ferretera, reconocida por sus valores éticos y su integridad en los negocios y ser conocida en el mercado a nivel nacional como comercializadores y distribuidores, de alto prestigio y confiabilidad en materiales para la construcción, herramientas para el campo y ferretería en general, con un alto grado de responsabilidad social, comercial, legal y apoyada por personal comprometido y componente que nos garantiza solidez y desarrollo sostenible.

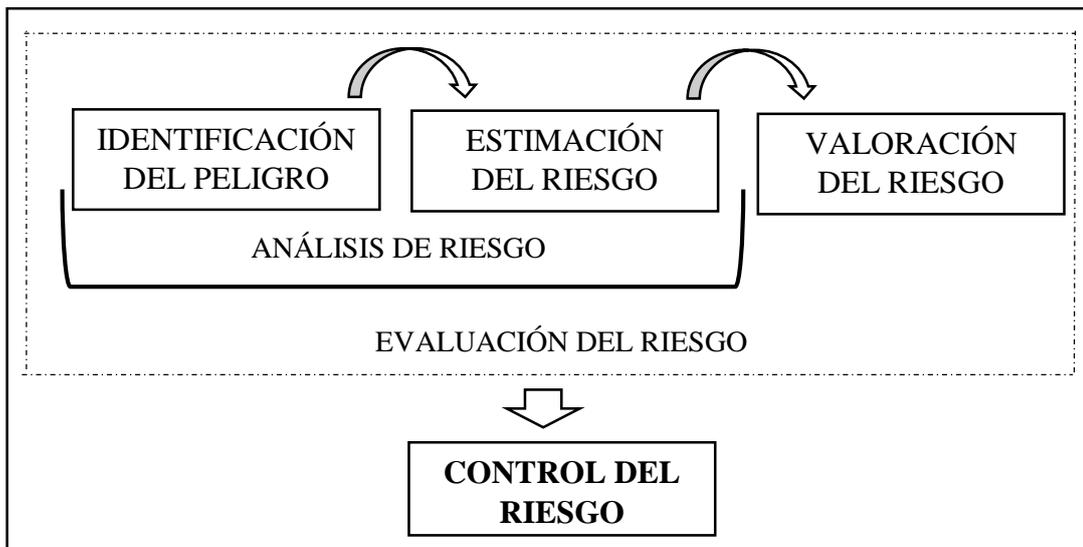
VALORES INSTITUCIONALES PROPUESTOS

- Responsabilidad.
- Respeto.
- Compromiso.
- Garantizar puntualmente el servicio a los clientes.
- Actuar con ética y profesionalismo.
- Actuar con rectitud, honorabilidad y transparencia en la labor de la empresa.
- Equidad en los deberes y obligaciones de los trabajadores.

Anexo 5: Respecto al objetivo específico 02

a) Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos

Proporciona un control y gestión adecuada donde se identifican los peligros y riesgos existentes, en los distintos procesos productivos, actividades y/o áreas de trabajo dentro de la empresa.



↓

MATRIZ DE RIESGO PARA LA “FERRETERÍA LA PERLA”							
		CONSECUENCIA					
		Insignificante A	Menor B	Moderado C	Peligroso D	Catastrófico E	
PROBABLE	Frecuente	5	5-A	5-B	5-C	5-D	5-E
	Probable	4	4-A	4-B	4-C	4-D	4-E
	Ocasional	3	3-A	3-B	3-C	3-D	3-E
	Posible	2	2-A	2-B	2-C	2-D	2-E
	Imposible	1	1-A	1-B	1-C	1-D	1-E

"FERRETERÍA LA PERLA"						
Actividades	Tareas	Probabilidad y Consecuencia				
Limpieza del área de almacenamiento o en el lugar de trabajo.	Realizar el aseo respectivo del área de trabajo.					
	Organizar y ordenar los materiales.					
Aislamiento de materiales de acuerdo a las indicaciones del pedido.	Seleccionar en los estantes el material solicitado por el proveedor.					
	Acoplar insumos y materiales seleccionados para el cargue al camión.					
Cargue de materiales al transporte (camión).	Desplazar el material del interior de la bodega hacia el camión.					
	Cargue total al camión.					
Transporte y distribución de carga a los proveedores.	Realizar la trayectoria y distribuir la carga a cada proveedor.					
Descargue de materiales al destino final	Descargar los insumos en la bodega del proveedor.					
	Ubicar y organizar el material en el lugar indicado por el proveedor.					

b) La evaluación de riesgos por medio del análisis DAFO.

ANÁLISIS FODA PARA LA "FERRETERÍA LA PERLA"		
	DEBILIDADES	FORTALEZAS
ANÁLISIS INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> - Deficiencia en el registro de las salidas de mercadería. - Desconocimiento de la cantidad de la mercadería que existe en la ferretería. - Diferencia entre las cantidades registradas en el sistema manual y el físico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar productos de calidad. - Elaboración de inventarios periódicos (que se efectuará cada fin semana). - Variedad de productos.
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
ANÁLISIS EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de informes de artículos dañados u obsoletos. - Inexperiencia del almacenero. - No hay determinación de mínimos y máximos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de un control interno en almacén. - Implementación de un sistema más efectivo de almacenaje. - Charlas o capacitaciones en el almacenamiento.

Anexo 6: Respecto al objetivo específico 03

a) Manual del Control Interno



Presentación

El presente documento se desarrolla para tener conocimiento sobre el control interno, que será de mucha importancia para la empresa, para que puedan lograr sus objetivos.

p. 1

Contenido

1. EL CONTROL INTERNO
 - 1.1. Definición de Control Interno.
 - 1.2. Importancia del Control Interno.
 - 1.3. Componentes del Sistema de Control Interno.
 - 1.3.1. *Entorno de control.*
 - 1.3.2. *Evaluación de los riesgos.*
 - 1.3.3. *Actividades de control.*
 - 1.3.4. *Información y comunicación.*
 - 1.3.5. *Supervisión y monitoreo.*

p. 2

1. CONTROL INTERNO

1.1. Definición de Control Interno.

El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías:

- *Eficiencia y eficacia de la operatoria.*
- *Fiabilidad de la información financiera.*
- *Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.*

p. 3

1.2. Importancia del Control Interno

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto.

Sirve para garantizar que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo preestablecido, dando el máximo de rendimiento en cumplimiento de su misión.

p. 4

1.3. Componentes del Sistema de Control Interno

1.3.1. Entorno de Control

Marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Los principales factores del ambiente de control son:

- *La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.*
- *La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.*
- *La integridad, los valores éticos, la competencia profesional; etc.*
- *Las formas de asignación de responsabilidades y administración.*

p. 5

1.3.2. Evaluación de Riesgos

Consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

La evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa.

p. 6

1.3.3. Actividades de Control

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. *Asimismo, las actividades de control se ejecutan en cada una de las etapas de gestión y en todos los niveles de la organización.*

p. 7

1.3.4. Información y Comunicación

El sistema de información importante para los objetivos de información financiera, que incluye el sistema de contabilidad, consiste en métodos, registros y niveles de seguridad, establecidos para la contabilización de la entidad.

La comunicación incluye el proporcionar un entendimiento de los papeles individuales y responsabilidades correspondientes al control interno sobre la información financiera.

p. 8

1.3.5. Supervisión y Monitoreo

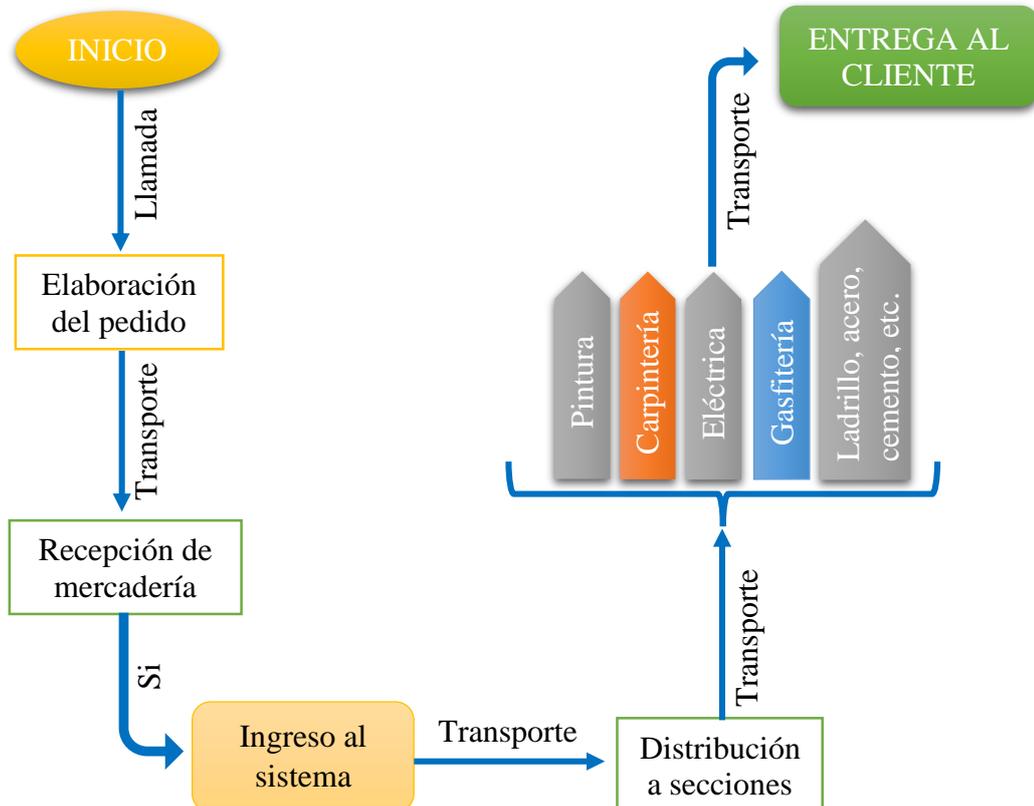
El objetivo de la supervisión es asegurar que el sistema de control interno está funcionando adecuadamente y que va adaptándose a las necesidades y cambios de las circunstancias.

Puede llevarse a cabo de dos formas: A través de actividades y evaluaciones recurrentes y a través de actividades y evaluaciones específicas. Cuanto más importantes sean las actividades recurrentes, menos necesidad habrá de actividades específicas.

p. 9

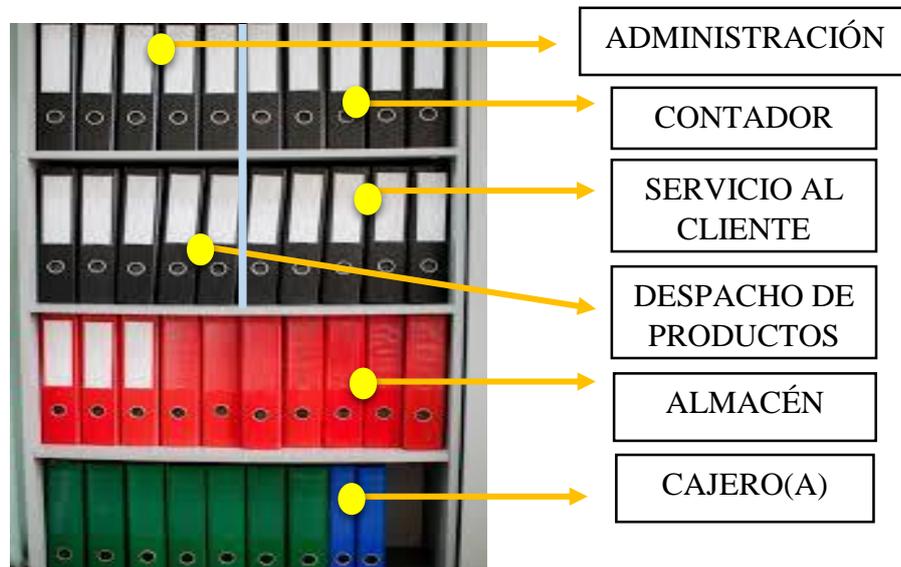
b) Flujoograma para la Ferretería La Perla.

- Flujoograma del proceso de comercialización y/o venta de productos.

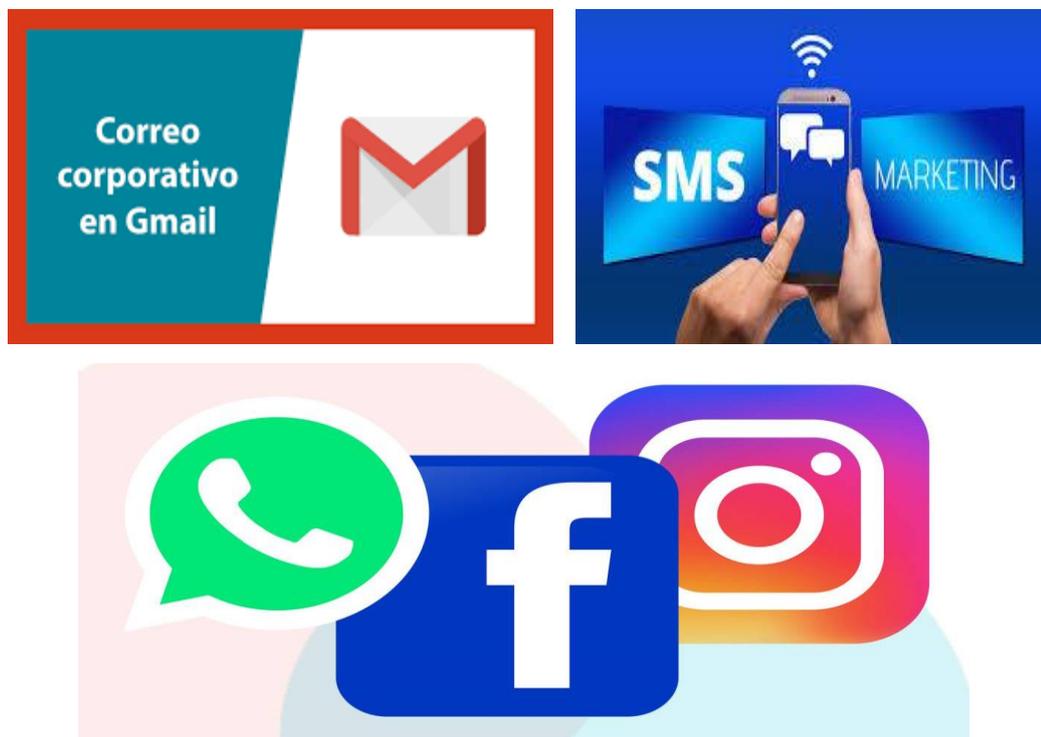


Anexo 7: Respecto al objetivo específico 04

a) Archivo institucional bien implementado por cada área.



b) Medios de comunicación según la necesidad de la empresa como, la SMS, Email, redes sociales y teléfonos.



Anexo 8: Respecto al objetivo específico 05

a) Arqueo de efectivo de caja en general

Para realizar un buen cierre de caja; se tiene que seguir los siguientes pasos:

PROCESOS	TIPS
<i>Comienza el día con una cantidad fija de dinero.</i>	Revisa muy bien la cantidad de dinero en efectivo que tienes en la caja, hazlo siempre antes de abrir el negocio, ya que podrían llegar clientes a comprar y esto podría afectar el proceso contable.
<i>No gestiones cobros con el dinero de la caja.</i>	Evita procesos innecesarios, no saques dinero en efectivo de la caja para saldar cuentas.
<i>Considera el riesgo de descuadre.</i>	Monitorea tu negocio y establece medidas administrativas para evitar los errores que provocan los descuadres.
<i>Delega operaciones comerciales a cada uno de tus trabajadores.</i>	Centraliza los movimientos de caja en ciertos puestos, de esta forma cada trabajador será responsable de su proceso.
<i>Registra las actividades del día.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresar la fecha y las horas de inicio y fin cierre. - Registrar las cantidades de billetes y monedas que hay en caja. - Ingresar los equivalentes en efectivo u otros documentos, de ser necesario. - Adjuntar los números de los comprobantes que respaldan los ingresos y egresos del día. - Comprobar la validez del resumen y hacer las observaciones pertinentes.

ARQUEO DE EFECTIVO DE CAJA EN GENERAL

(EXPRESADO EN MONEDA NACIONAL - SOLES)

Efectivo en: Billetes y Monedas N°. _____ Fecha. _____

CANTIDAD	DENOMINACIÓN	IMPORTE
(A)	TOTAL EFECTIVO EN MONEDA NACIONAL	S/.

b) Control y/o supervisión del personal

El control del personal, es de mucha importancia dentro de la empresa, ya que permite gestionar el control de horario de cada trabajador, el control de asistencia, las responsabilidades que tienen que cumplir; asimismo, los permisos laborales.

CONTROL DE ASISTENCIA DIARIA - "FERRETERÍA LA PERLA" 2022									
N º	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	LUNES	MARTES	MIÉRCO- LES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									