



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN LAS
FERRETERIAS DEL PERU CASO: EMPRESA FERRETERA
LAS MERCEDES DE LA PROVINCIA DE AZANGARO
PERIODO 2017**

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

AUTORA:

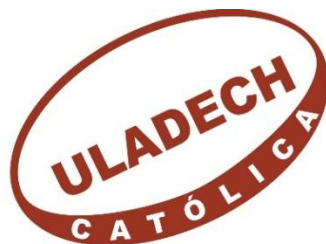
BACH. VILMA HERMELINDA CHIPANA CONDORI

ASESOR:

MGTR. CPC. EDGAR W.PALACO CHARAJA

JULIACA – PERU

2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN LAS
FERRETERIAS DEL PERU CASO: EMPRESA FERRETERA
LAS MERCEDES DE LA PROVINCIA DE AZANGARO
PERIODO 2017

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

AUTORA:

BACH. VILMA HERMELINDA CHIPANA CONDORI

ASESOR:

MGTR. EDGAR W. PALACO CHARAJA

JULIACA – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

Dra. RODRÍGUEZ CRIBILLEROS ERLINDA ROSARIO
PRESIDENTA

CPC. OLAGUIVEL YTURRY ERNESTO
SECRETARIO

CPC. BLANCO MAMANI FRANK EFRAÍN
MIEMBRO

Mgtr. PALACO CHARAJA EDGAR WASHINGTON
ASESOR

AGRADECIMIENTO

Tengo un profundo agradecimiento a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por darme la bienvenida al mundo del conocimiento como tal, por las oportunidades que me ha brindado durante el trayecto de mí investigación Profesional

A Dios y mi Familia

Agradezco a Dios por darme su bendición, un camino para que siga adelante y como también para mi asesor Ing. Edgar Palaco Charaja que gracias a su conocimiento y ayuda para concluir con éxito. A igual para mi padres Miguel y Flora.

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias el he logrado concluir mi carrera, a mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona a igual a mi abuelo Timoteo aunque no esté físicamente con nosotros se desde el cielo siempre me cuida y me guía para que todo salga bien

Gracias a mis compañeras a todas aquellas personas que de otra manera han logrado para de mis objetivos hasta el final de mi carrera.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, describir y determinar las características del control interno en las empresas comerciales de ferretería del Perú y en la Empresa Ferretera Las Mercedes de Provincia de Azángaro, 2017

Para dar el cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de método descriptivo, con diseño no experimental. La población está conformada por las empresas comerciales de ferretería en nuestra región de puno, de la cual se eligió como muestra a la Empresa Ferretera Las Mercedes. A cual se aplicó como instrumentos de recolección de datos el cuestionario, observación directa y la entrevista; aplicada al gerente de empresa en general, encontrando los siguientes resultados: el control interno nos facilita y para nuestro conocimiento como empresarios hace la referencias y afrente para todas empresas ferreterías comerciales que se dedican a rubro comercio, que permite prevenirnos; nuestros malos manejos, fraudes y la falta de una estrategia administrativa y una adecuada capacitación actualizada para los personales encargados. Y así tener un resultado con una eficiente y eficaz para minimizar los riesgos lo que nos permite mejorar en nuestro comercio y de lograr nuestra rentabilidad y competitividad frente a empresas internacionales.

Por lo tanto implementar un adecuado control interno es una pieza clave en toda organización ya que permite obtener procesos eficientes.

Palabra clave: caracterización del control interno.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to describe and determine the **characteristics of internal control in the commercial hardware companies of Peru and in the commercial hardware company Las Mercedes of the Province of Azangaro, 2017.**

In order to comply with this objective, a descriptive method research was carried out, with a non-experimental design. The population consists of commercial hardware companies in our region of Puno, which was chosen as a sample to the commercial hardware company Las Mercedes. To which the questionnaire, direct observation and interview were applied as data collection instruments; applied to the company manager in general, finding the following results: internal control is of utmost importance for all companies in general, since it allows to prevent and detect mismanagement, fraud and theft in different areas of the company, as well as the efficient and effective use of inputs and productive resources, and thus minimize risks; which in turn allows an improvement in the profitability and competitiveness of the same.

Therefore, implementing an adequate internal control is a key element in any organization since it allows obtaining efficient processes.

Keyword: characterization of internal control.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE	viii
I. INTRODUCCION	11
II. REVISION DE LITERATURA.....	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.1.1. Internacionales.....	16
2.1.2. Nacionales.	16
2.1.3. Regionales.	21
2.1.4. Locales.....	22
2.2. Bases teóricas.....	25
2.2.1. Teorías de control interno.....	25
2.3. Marco Conceptual.....	41
III. METODOLOGIA	45
3.1. Tipo de la investigación.....	45
3.2. Nivel de la investigación	45
3.3. Diseño de la Investigación.....	45
3.5. Definición y Operacionalizacion de variables	46
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.7. Plan de Análisis	47
3.8. Matriz de Consistencia	48
IV RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	49
4.1. Resultados.....	49
4.1.1. Respectivo al objetivo 1 : describir las características del control interno de las empresas comerciales de ferretería del Perú ,2017	49
4.1.2. Respecto al objetivo específico2	50
4.1.3 Respecto al objetivo 3:	52
4.2. Análisis de Resultados.....	53
4.2.1. Respecto al objetivo específico 1:	53

4.2.2 respecto del objetivo específico 2.....	54
4.2.3. Respecto al objetivo específico 3:	54
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1 Conclusiones.....	55
5.1.1. Respecto al objetivo1:	55
5.1.2. Respecto al objetivo 2:	55
5.1.3. Respecto al objetivo 3:	56
5.2. Recomendaciones	56
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	57
6.1. Referencias Bibliográficas.....	57

ÍNDICE DE CUADROS

N° DE CUADROS	DESCRIPCION	PÁGINA
01	Objetivo específico 1	49
02	Objetivo específico 2	50
03	Objetivo específico 3	52

I. INTRODUCCION

El presente investigación tiene como finalidad de describir Cuáles son las características del Control Interno en las Ferreterías del Perú Caso: Empresa Ferretera Las Mercedes de la Provincia de Azángaro Periodo 2017?

En cual se manifiestan las diferentes causas y consecuencias de cuya consideración se ha establecido las variables independiente y dependiente, planteando objetivos generales que se pretende alcanzar con la investigación Como o también se establece el marco teórico en el cual se respalda el trabajo investigativo y citados por diferentes autores que ayudan al sustento bibliográfico del trabajo propuesto. La operacionalización de las variables que intervienen, así como la metodología de recolección de información mediante la entrevista al gerente de la Empresa Ferretera Las Mercedes, al Señor Guzmán Calcina Wilmer. Y está formado por el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación, las conclusiones y recomendaciones a las cuales llego, como resultado de la investigación realizada y finalmente la descripción y desarrollo y una propuesta a da r solución a la problemática de la empresa ferretera las Mercedes. A fin de garantizar que estos estén en función de los objetivos de la ferretería en cual debemos aplicar como profesionales:

- **Importancia económica para nuestro país:** es la aplicación de sistemas de la auditoria administrativa para las empresas de ferreterías que incrementan utilidades y crecimiento, incentivando una inversión y genera empleos para la sociedad (Buzo, 2014).

- **Importancia para la empresa ferretera:** da una ventaja de tener mejores resultados en las operaciones, fortaleciendo así al cliente en una posición más representativa con relación a los demás empresas que se dedican al comercio de materiales de ferreterías (Buzo, 2014).
- **Importancia para el personal:** fortalece de obtener con la eficiencia y eficacia en el trabajo, llegar resultado satisfacción personal y beneficios económicos provenientes del incremento en las utilidades de la empresa (Buzo, 2014).
- **Importancia del control interno:** busca mantener a la entidad empresarial como una necesidad de control que permita a los empresarios salvaguardar sus activos e inversiones y asegurar buenos resultados en la gestión empresarial. Define una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. (Buzo, 2014)

Informe coso: con la actualización se basó en la revisión literaria de los objetivos de control interno, para incorporar los cambios en el ambiente de negocios y operativo, articular y formalizar los principios asociados a los componentes del control interno(ya existentes implícitamente) y ampliar aplicación del sistema de control interno participantes en los mercados financieros, además se formalizan 17 principios fundamentales asociados a los cinco componentes de control interno, relevantes que ya estaban implícitos en un sistema con control interno efectivo. (Buzo, 2014)

Los 5 componentes de control interno tienen los siguientes principios:

demostrar el compromiso con la integridad y valores éticos, el consejo de administración que ejerce su responsabilidad de supervisión del control interno; establecer estructuras y asignación de autoridades y responsabilidades; Demuestra su compromiso de reclutar, capacitar y retener personas competentes; facilita a personas de confianza y comprometido con las responsabilidades del control interno. (Buzo, 2014)

Frente a evaluación de riesgos tienen sus principios lo cual se define o específicos objetivos claros para identificar y evaluar riesgos para el logro de los objetivos, análisis de riesgos para determinar cómo se deben mitigar. Considerar la posibilidad del fraude en la evaluación de riesgos Identificar y evaluar cambios que pondrán afectar significativamente el sistema del control interno. (Buzo, 2014)

Actividades del control que contribuyan a mitigar los riesgos a niveles aceptables desarrolla actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos. A través de políticas y procedimientos. (Buzo, 2014) Información y comunicación que utiliza información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. Que comunica internamente los objetivos y las responsabilidades de control interno externamente los asuntos que afectan el funcionamiento de los controles internos. (Buzo, 2014)

Actividades de monitoreo lleva a cabo evaluaciones sobre la marcha y por separado para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionamiento, a los responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo la alta administración y el consejo de administración (Buzo, 2014).

Actualmente la empresa de ferretería comercial “LAS MERCEDES” Se dedica a la compra y venta de todo tipo de artículos de ferretería, es una empresa que se ha ganado un lugar significativo en la provincia de Azángaro, En el crecimiento que la empresa tiene varios déficit como una inadecuada capacitación y la falta de actualización sobre el control interno hacia la empresa teniendo en cuenta que para tomar decisiones que no existe información confiable y oportuna también hay una debilidad de difusión del organigrama de la institución, como también no hay forma de autorización y aprobación claramente definida y específicamente comunicado a sus personal y desconoce de la existencia de algún método de evaluación de inventarios tiene una observación caso de las mercaderías no están clasificados de modo adecuado para evitar su deterioro físico. Por otra parte no existe un personal designado a supervisar que todos los procesos contables y administrativos se estén cumpliendo.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado de la problema de investigación es el siguiente ¿Cuáles son las características del Control Interno en las Ferreterías del Perú Caso: Empresa Ferretera Las Mercedes de la Provincia de Azángaro Periodo 2017?

Para dar respuesta al problema se planteó el objetivo general:

Determinar y describir las principales características del control interno en las Ferreterías del Perú Caso: Empresa Ferretera comercial “Las Mercedes” de la Provincia de Azángaro Periodo 2017.

- Describir la caracterización de control interno de la empresa comercial de ferretería del Perú, 2017.
- Describir sobre control interno de la Empresa Ferretera” Las Mercedes” mediante una revisión bibliográfica en el año2017.
- Determinar un análisis comparativo de las empresas ferreteras del Perú y empresa ferretera Las Mercedes de la provincia de Azángaro, 2017.

Por lo habitual el perfeccionamiento de estas empresa se compone bajo el espacio familiar, siendo los mismos trabajadores, propietarios del negocio ferretero, quienes atienden al público, así mismo dan trabajo a la personas necesitadas, formando en una fuente de empleo y que permiten al directorio hacer frente al solucionado perfeccionamiento del hábitat económico y competitivo, así como los pedidos de los clientes y adecuar su estructura para afirmar el crecimiento de futuro. Esta es una de las líneas existentes en la Carrera Profesional de Contabilidad de las Universidades.

Como también la investigación consentirá a los estudiantes toda empresa debe poseer enlace entre los objetivos para a realizar metodologías de control con el fin el hacer eficiente y eficaz todas las áreas, proporcionando identificar las áreas en las cuales está fracasando, cuales son las barreras que no permiten prosperar e impiden el buen funcionamiento.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Internacionales

Japón tiene un desarrollo de la educación del control de calidad que ningún otro país tiene; muchos expertos de otros países han quedado asombrados e impresionados al ver el entusiasmo que tienen las empresas por educar a los empleados. A raíz de esto Japón tiene el sistema de empleo vitalicio. Ellos entienden que entre más capacitados y educados estén los empleados, más se benefician ellos y la empresa.

Sabemos que en Occidente existen altos índices de giro de empleados, en la gran mayoría de las empresa occidentales habilitan y luego se van a otras empresas; muchos países de Europa interpretan que jamás podrán originar la educación como lo hacen los japoneses (Valdés, 2016).

2.1.2. Nacionales.

En nuestro Perú se representó acople sucesión de historiales lo cual se podría apuntar de todas las empresas, correspondidos con nuestro plan de indagación en tesis, sobre la variables y unidades de análisis de nuestro estudio. Solo se han encontrado información de autores que estudian algunos sub componentes del control interno.

(DAVILA, 2016)En su tesis titulada **“Caracterización de control interno de inventarios de las empresas comerciales de ferretería del Perú: caso MALPISA E.I.R.L.Trujillo, 2016”** cual se utilizó como efectos de recolección de datos interrogación, observación directa y la entrevista;

designada al dueño de la empresa. Al contador y al personal de los almacenes, encontrando los siguientes resultados:

El control interno permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz disminuir los riesgos; lo que a su vez permite un perfeccionamiento de rentabilidad y competitividad a toda empresa nacional.

(GARCIA, 2015) En su proyecto titulada **“Los Mecanismos de Control Interno Administrativo del área de almacén de las empresas del Sector Comercio-Rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del 2015”** en su investigación realizo con los trabajadores, para enfrentar los riegos de las operaciones de seguridad razonable con un cautela de previa verificación, que se efectuó correctamente eficiente (COSO 1992).

(YANETT, 2016) En su presente investigación **“Análisis de la empresa ferretera comercial la Estrella S.R.L.” para transformarse en “distribuidora del sur S.A.” Arequipa, 2015** en su Análisis contable, tributario y financiero realizado a la empresa Comercial “La Estrella S.R.L.”, Arequipa, 2015, se resultó a determinar a los indicadores mediante una lista de comparaciones documental dividida en tres partes: a) análisis contable b) análisis tributario y c) análisis financiero. La hipótesis de trabajo fue: Dado que el análisis contable, tributario y financiero realizado a la empresa Comercial “La Estrella S.R.L. se demostró eficiente y realizable planteando la

transformación de la empresa Comercial “La Estrella S.R.L” en “Distribuidora del Sur S.A”.

Su nivel de investigación es descriptiva de tipo uní variable, transversal, prospectiva y observacional. La terminación a la que se arribó fue que el análisis de las características de los sistemas contable, financiero y tributario de la empresa Comercial La Estrella S.R.L., manifestó que no existen problemas en el tratamiento contable y tributario. Estos resultados obtenidos permiten comprobar la hipótesis, se demostró un adecuado funcionamiento empresarial, y por ello es realizable proponer la transformación de la empresa Comercial “La Estrella S.R.L”. En “Distribuidora Del Sur S.A”.

(JOEL, 2016) Su investigación tiene su objetivo es determinar la relación de la cultura tributaria con el incumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas del sector ferreterías del Pueblo de VIRÚ, año 2015

La presente indagación ha desarrollado de diseño no experimental transversal, la técnica e instrumento de herramienta del cuestionario y el análisis documentario con la población de 11 empresas realizando mediante documentación se determinó que el nivel de Incumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas del sector ferreterías del Pueblo de VIRÚ representando el 55% de las ferreteras pues los empresarios en la presencia cultural, incurre en infracciones tributarias, se concluyó que el nivel de cultura los empresarios del sector ferretero tiene un bajo representado de 55% esto se debe a la ausencia de una adecuada atención de conciencia

tributaria, la falta desconocimiento de la materia tributaria, afecto a los empresarios que tienen la proyección de crecimiento. (JOEL, 2016)

Estableció la relación de la cultura tributaria con la infracción de las obligaciones tributarias en las empresas del sector ferreterías del Pueblo de VIRÚ, año 2015. Y su objetivo específica:

- ✓ Igualar el nivel de cultura tributaria en los empresarios del sector ferreterías del Pueblo de VIRÚ, Año 2015.
- ✓ Asemejar el nivel de Incumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas del sector ferreterías del Pueblo de VIRÚ, Año 2015.
- ✓ Plantear estrategias mediante información, para disminuir el incumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas del Pueblo de VIRÚ, año 2015. (JOEL, 2016)

Las empresas del sector ferreterías se encuentra ubicados en el Pueblo de VIRÚ. (Centro de la Ciudad), Distrito y Provincia de VIRÚ. En el Departamento de La Libertad. Son de 11 establecimientos tienen poca demanda de productos ferreteros en dicha Ciudad debido a las lentas construcciones de inmuebles en el Pueblo de VIRÚ. (JOEL, 2016)

.Se considera el nivel de cultura tributaria por indicadores en la cual están establecidos por ítems que señala el conocimiento de comprobantes de pago son 4 empresarios haciendo el 36% que están actualizados frecuentemente, pero 2 empresarios haciendo el 18% tiene el incumplimiento del pago de impuesto y tres empresarios tienen el conocimiento de la infracciones tributarias haciendo el 27%. Lo cual están establecidos el nivel que tienen, existe un promedio de 3.27 Se considera que los categorías están establecidos

por puntajes en lo cual en la prueba de conocimientos aplicado a los empresarios los resultados obtenidos muestran que un empresario tienen un nivel alto que representa el 9%, las respuestas que obtuvieron el 36% de los empresarios ferreteros consistentes a 4 empresarios ferreteros están en un nivel medio.

Esta indagación se desarrolló en el Pueblo de VIRU al sector ferreterías se utilizó la búsqueda mediante una interrogación y examen documentario, donde existen empresarios ferreteros que no están muy bien culturalizados respecto a la parte tributaria, tienden hacia la informalidad en sus actividades, principalmente porque le toman poca importancia al ente recaudador del Estado y la SUNAT. (JOEL, 2016)

(MANTILLA, 2016) En su tesis titulada “La cultura tributaria y su relación con la evasión tributaria de los comerciantes ferreteros del área comercial denominada “ALBARRACIN Trujillo 2015. Es una indagación importante en estos tiempos actuales tanto en el Perú y Latinoamérica, siendo la evasión tributaria que influye en la recaudación fiscal perjudicando al estado. El objetivo de esta investigación fue comprobar la relación entre la cultura tributaria y la evasión tributaria de los comerciantes ferreteros del área comercial “ALBARRACIN” se logró bajo método práctico, específicamente el método de la medición, ya que solamente se evaluaron las variables cultura tributaria y evasión tributaria, conformada por los comerciantes ferreteros, clasificados por el tipo de empresa que conforman, obtenidas mediante la aplicación de indagaciones, utilizando un instrumento de interrogatorios, con

el fin de establecer la cantidad de empresas formales e informales, con las actividades o acciones que desarrollan respecto a sus obligaciones tributarias, también fue dirigido a los clientes que frecuentan en estas empresas, para determinar tanto la veracidad y el grado evasión impuesto al renta en los comerciantes. Se perfeccionó el nivel de cultura tributaria en los comerciantes, presentándose en gran medida un nivel bajo del 29% y una evasión tributaria en los comerciantes, presentándose en gran medida un nivel bajo del 29% y una evasión de impuesto a la renta del 39.58%, corroborándose la afirmación, que a menor cultura tributaria se tiende a maximizar la evasión de impuesto a la renta.

2.1.3. Regionales.

En este procedimiento de investigación se considera por historiales de las regiones del Perú menos de la región Puno, sobre la variable y unidades de análisis de nuestro estudio.

(GARCIA, 2015) En su tesis planteada hace una referencia a vuestros empresarios una “propuesta de implementación de un sistema de control interno administrativo aplicado al área de almacén de una empresa dedicada a la compra y venta de materiales de construcción, en la ciudad de Trujillo. “Concluyo por falta de un sistema de control interno en el área del almacén tiene como consecuencia una desinformación de mercadería existente. Con respecto a las funciones de los trabajadores generan simulación de labores, generando una incorrecta administración, mediante la investigación en lo cual se observó 28 trabajadores y 11 de ellos tiene el grado de instrucción

secundaria completa y no cuenta con una capacitación siendo una debilidad en el desempeño personal. Concluyendo que el 100% de trabajadores está totalmente de acuerdo y considera importante la propuesta de que la empresa tenga un sistema de control interno en el área del almacén con un objetivo general de una manera adecuada administración, disminuyendo debilidades, aumentando fortalezas, aprovechando oportunidades y amenazas. (GARCIA, 2015)

2.1.4. Locales.

(SUCASACA, 2015) En nuestra Provincia de San Román Juliaca en donde existen un alto flujo de empresas dedicadas al rubro de la comercialización de rubro ferretero y tiene bastante demanda de rentabilidad a frente a otras regiones de nuestro Perú, pero la sociedad presta poca interés sobre su actualización del sistema de control interno, a través de su organización. Por esta conocimiento presento una investigación titulada: **“Control Interno de Inventarios y su influencia en la Organización Contable de las ferreteras (Comercialización de Fierros, Aceros y Afines) de la ciudad de Juliaca, Periodo 2014”**. Donde se ejecutó la presente investigación para conocer la actualización de control interno de inventarios y comprobar de qué manera las deficiencias presentan e influyen en la organización contable de las ferreteras de esta ciudad. Su finalidad, constituir el control interno de inventarios en la organización Contable de las empresas Ferreteras (Comercialización de Fierros, Aceros y Afines) de la Ciudad de Juliaca Periodo 2014, detallando su finalidad de evaluar su situación actual del control interno de control

inventarios de las empresas ferreteras, que provocan falencias en el área de almacén que están depositados los bienes o mercaderías compradas en el periodo 2014. Se hizo un estudio de qué manera influyen la falta en su organización tanto contablemente sobre la comercialización de materiales de construcción. Y tiene un planteamiento de alternativas para que contribuyan a perfeccionar el control interno de inventarios (Comercialización de Fierros, Aceros y Afines) de la Ciudad de Juliaca Periodo 2014. Variable Independiente: control interno de inventarios. Variable Dependiente: Organización Contable. Metodología de la investigación; a) método deductivo, método descriptivo con el fin para estudiar la problemática que tienen en común las empresas ferreteras de la provincia de san Román Juliaca. (SUCASACA, 2015)

El tipo de indagación realizó de forma descriptiva de 51 Empresas actualmente y que todos se encuentran en la condición de activos, es decir están operando con normalidad. La investigación recolectada mediante una encuesta la cual fue elaborada en base a las variables de (SUCASACA, 2015) se aplicó las técnicas e instrumentos apropiados para esta investigación, bajo las encuestas a los personales, que constan a 13 preguntas cerradas y fueron analizados para el conocimiento de manejo de inventarios en la empresa y que se adopten las necesidades que permitieron darla la validez a su confiabilidad a la investigación se dio un resultado que su situación actual del control interno en el 100% de ferreteras ocasionan diversas faltas tales como: en un 87.5% desorden en el almacén, en un 62.5% información errónea

no fiable y en un 62.5% el personal es incorrecto; que provoca la toma de decisiones y por ende pérdidas de ventas afectando consecuentemente a la organización contable de la empresa.

Internamente de las operaciones contables de las empresas ferreteras, los registros contables se encuentran con demora y descartan sobre los métodos para la precio de los inventarios; afirman que la contabilidad de la empresa solo sirve para pagar impuestos, excluyendo de esta manera la importancia que posee la contabilidad dentro de una empresa.

Se hallaron diversas deficiencias que influyen negativamente en la organización contable de la empresa como: el desorganización existente en el área de almacén y en un 62.5% poseen información errónea y no fiable de la empresa; que provoca posteriormente la incorrecta toma de decisiones y pérdida de ventas. La efectividad de debilidades de control interno en la administración de inventarios trae como resultado deficiencias que afecta negativamente la capacidad de una empresa para registrar, resolver, reducir, y lograr información financiera afectando a la organización contable por lo que se da por aceptada la Hipótesis general planteada.

De acuerdo a los resultados encontrados al encuestar a las empresas dedicadas al rubro de la comercialización de materiales (fierros y aceros) manifestaron estas en un 100% que cuentan con algún tipo de Control Interno para sus Inventarios, sin embargo este control no es realizado debidamente y de forma correcta ya que no le prestan la importancia debida, desde el punto de vista de Cepeda el control interno de los inventarios es importante y este debe llevarse de la mejor forma de una empresa de comercialización. (SUCASACA, 2015).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías de control interno.

Los procedimientos ideales y movimientos de la formación trascienden para alcanzar los objetos planteados, en los contextos esperadas. En tal sentido, el proceso de marketing interno le facilitaría a las empresas una mejor atención a la sociedad general que, consecutivamente conduce a la complacencia mayor del cliente con alto rendimiento. Cabe destacar que en el caso particular de las empresas que conforman el sector ferretero, el marketing interno es una gran estrategia para cambiar la capacidad de los gerentes hacia sus clientes internos y externos quienes representan el capacidad más meritorio y pueden generar ventajas competitivas, al favorecer calidad de servicio, a la disposición y compromiso con sus clientes externos, alegando posicionamiento en el mercado y, por ende del reconocimiento: (PULIDO, 2017)

- **El interés percibido** Se refiere al desempeño que el cliente considera haber logrado luego de adquirir un producto o servicio. Significa entonces que es el resultado percibido tiene las siguientes características:

(PULIDO, 2017)

- ✓ Se establece desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- ✓ Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- ✓ Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.

- ✓ Depende del estado de esfuerzo del cliente y de sus razones. Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente.

(PULIDO, 2017)

Las expectativas

Son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

(PULIDO, 2017)

- ✓ Propositiones que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- ✓ Experiencias de compras anteriores.
- ✓ Acuerdos de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- ✓ Ofertas que ofrecen los competidores.
- ✓ En la parte que depende de la empresa, esta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de posibilidades. (PULIDO, 2017)

Los niveles de satisfacción

Luego de realizada la operación o lucro de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

(PULIDO, 2017)

- **Insatisfacción:** Se estimula cuando el cometido percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se promueve cuando la ocupación percibida del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente.

– **Complacencia:** Se promueve cuando el desempeño percibido excede las expectativas del cliente por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa) (PULIDO, 2017)

Beneficios de lograr la satisfacción del cliente

Existen diversos beneficios que toda empresa u organización pueden obtener al lograr la satisfacción de sus clientes; estos son resumidos en tres grandes categorías que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente: (PULIDO, 2017)

Primer Beneficio: “El cliente engreído, por lo general, siempre viene a comprar”, tal como lo señala Kotler (2006). Por tanto, la empresa logra como beneficio su lealtad y, por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro. (PULIDO, 2017)

Segundo Beneficio: “El cliente satisfecho anuncia a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio”, conforme a lo expuesto por el autor antes citado. En este sentido, la empresa logra como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, recomendaciones y conocidos. (PULIDO, 2017)

Tercer Beneficio: “El cliente satisfecho deja de lado a la capacidad”. Por tanto, la empresa obtiene como bien (PULIDO, 2017).

Estrategias de mercadeo interno para optimizar la calidad del servicio en las empresas mayoristas de ferreterías

Objetivo específico: Establecer la influencia del mercadeo interno sobre la calidad del servicio ofrecidas por las empresas mayoristas de ferreterías. Tiene las siguientes habilidades (PULIDO, 2017).

- El desarrollo de sus actividades que comprendan al vendedor y le permitan indicar sugerencias de mercadeo mediante indagaciones o audiencias de las necesidades de los clientes y estudiar la satisfacción de los mismos, para atender a sus requerimientos y lograr mejoras en el despacho de sus servicios y/o productos. Un incentivo para los clientes internos y mejoren la posible omisión de los sueldos en sus empresas. Establecer la influencia del mercadeo interno sobre la calidad del servicio ofrecidas por las empresas mayoristas de ferreterías (PULIDO, 2017).

Las empresas deben negociar en profundidad la aplicación de habilidades para formar los procesos críticos del negocio, avalando su permanencia en la sociedad se logró a través del empresa y esmero de indicadores de mecanismos de mercadeo interno y calidad de servicio, específicamente a los que se refieren a la situación actual del mercado interno, se midió considerando los factores internos y externos, traducidos en las fortalezas, oportunidades, debilidades y oportunidades presentes en cada uno de los clientes internos que laboran en las diferentes empresas mencionadas, lo que reflejó: (PULIDO, 2017).

- Lentitud en los procesos de despacho.

- Capacitación al personal a través de cursos programados para desarrollar habilidades en función de mejorar el desempeño como vendedor en la empresa (PULIDO, 2017).
- Empresa de dispositivos de compensaciones satisfactorias para los clientes internos, de tal forma que consideren efectivas sus expectativas profesionales (PULIDO, 2017).
- Detallar los elementos de la calidad del servicio presentes en las empresas mayoristas de ferreterías. Avance de una cultura interna que permita fácil acceso y comunicación a los clientes de la calidad del servicio prestado por las empresas. Ofreciendo de forma de constante a los clientes e información sobre los productos ofertados (PULIDO, 2017). Define la pirámide de los niveles del control interno de la empresa, está adquiriendo una gestión para los aspectos, siendo sin duda uno de los más destacados el que afecta al propio control de la eficiencia y calidad de dicha gestión mediante se clasifican en: objetivos operativos, objetivos, informativos, sobre resultados, estratégicos objetivos responsabilidades sociales (ESLAVA, 2013).

2.2.2. Control interno

El control interno es un plan de organización y conjunto de métodos y procedimientos que sirven para salvaguardar los activos y mostrar una información contable matemático. Según el criterio Santillana (2001) agrega

que el control interno permite la eficiencia operativa y estimula la adhesión a las políticas prescritas por la administración. Conjuntamente, Perdomo (2004) asume que este plan es adoptado por empresas públicas, privadas. El control interno se define como un proceso que permite el logro y la medición de los objetivos específicos de una entidad, mediante diversos componentes interrelacionados (Mantilla, 2005). Asimismo, Mantilla y Cante (2005) Señalan que el control interno es un procedimiento continuo que involucra a todos los niveles del personal (Santa Cruz Marin, 2017).

Objetivos de control interno

El control interno tiene como principales objetivos:

Garantiza el éxito de una entidad, afirmando la consecución de los objetivos básicos empresariales según (Cooper & Lybrand, 1997).

Por otro lado, Mantilla (2005) menciona que al realizar un control interno, dentro de una organización, se alcanzaría el uso económico y eficiente de los recursos. Asimismo, Por otra parte, considerando el tercer objetivo, el último autor (2001) señala que control interno certifica la razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y complementaria, administrativa y operacional que se genera en la entidad, con el fin de que sirvan como base para la toma de decisiones para garantizar bienestar futuro. (Santa Cruz Marin, 2017)

Enfoques de control interno rige bajo los siguientes elementos concretos:

-Organización: Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad.

-**Sistemas y procedimientos:** Un sistema adecuado para la autorización de transacciones procedimientos seguros para registrar los resultados en términos financieros (Santa Cruz Marin, 2017).

- **Personal:** el personal debe tener aptitud, capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente (Santa Cruz Marin, 2017).

- **Supervisión:** Las operaciones deben ser examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico. (Santa Cruz Marin, 2017)

EL OBJETIVO COMERCIAL

(GONZALEZ, 2007) En la actividad comercial el objetivo básico de la compañía, está definido por la satisfacción de las necesidades de los clientes y consumidores con el fin de cumplir con las expectativas de uso y consumo de materiales de construcción y artículos de ferretería.

El objetivo comercial se ha cumplido porque los precios de nuestros artículos son más baratos que las de otras ferreterías del sector; la calidad de los materiales de construcción y de ferretería es buena y con garantía de durabilidad; el servicio de venta y distribución es rápido, cumpliendo con normas de peso y medidas apropiadas. Los materiales de construcción y artículos de ferretería, se han mantenido en el negocio en niveles de existencia suficiente para atender en forma oportuna los requerimientos de clientes para desarrollar los procesos de edificios, locales y viviendas del sector Norte de Quito. Además sectores cercanos al local de la empresa,

especialmente con la venta de materiales de construcción (GONZALEZ, 2007)

La empresa cuenta con herramientas de mercadeo como la manera eficiente en la selección capacitación, motivación y manejo de personal, lo que le permitirá un gran interés sobre la mercadotecnia; así también debe la perspicacia para determinar cómo encontrar soluciones que apoyen su misión y sustentar su negocio; de igual manera un análisis de mercado proveen formas ordenadas para organizar y establecer un direccionamiento clave para actividades futuras, que le han permitido constituyendo las relaciones con el cliente al cerrar un negocio; asimismo entrenamiento de vendedores, prospección, presentación cierre del negocio, confianza y empatía (GONZALEZ, 2007).

COMO SE AJUSTA EL PRODUCTO A LAS NECESIDADES DEL MERCADO

Los empresarios que tiene su establecimiento son profesionales capacitados y con experiencia en el área de la construcción, lo que determina que nuestros productos sean adquiridos en compras grandes con el apoyo de asesoramiento de un profesional, lo que determina una compra técnica y planificada, que en todos los casos se realiza con un plano y mano de obra calificada. El atributo de la demanda que los constructores necesitaran materiales de construcción como cemento, hierro, bloque, ladrillos y materiales pétreos para poder construir, lo que incide que estos productos sean necesarios en el mercado (GONZALEZ, 2007).

Pero también, la compañía comercializa y los clientes que adquieren los materiales de construcción o artículos de ferretería en cantidades menores pero necesarias para la construcción; son pequeños y medianos empresarios como Ingenieros, Arquitectos o clientes que construyen o administran en forma directa una construcción. Con relación a los productos de mayor compra, se establece claramente que los materiales de construcción y artículos de ferretería tienen un alto porcentaje de rotación, por lo que son renovados oportunamente ya que constituyen productos básicos y completamente necesarios en los Proyectos de construcción. La calidad de los materiales de construcción y artículos de ferretería que se encuentran dentro de los parámetros que exige el mercado y como también el personal estar en contacto con la empresa, capacitado para forma rápida y eficiente con los clientes. La gestión empresarial se debe considerar lo que se necesita el control interno para ser incorporado a los procesos y actividades de la empresa lo cual también existe las políticas de empresa que formen de la filosofía y prácticas de la misma, descentralización de las gerencias temporales que son los elementos importantes en el control de proceso de dirección (GONZALEZ, 2007).

DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACION DEL PRODUCTO.

El estudio se determinó que la gerencia pueda instalar y desarrollar una empresa comercializadora y distribuidora de materiales de construcción y de ferretería, que se convierta en un negocio de éxito de alta Rentabilidad que la

empresa comercializa los materiales de construcción como (GONZALEZ, 2007).

Cemento (sacos), Hierro (en varillas de diferentes diámetros), Ladrillos (Standard), bloques (dos tamaños), material pétreo y artículos de Ferretería como: cerámica, baños, plomería, pintura, electricidad, utilizado en la construcción de casas, edificaciones, cerramientos, bordillos, alcantarillado, pavimentación, entre otros, para lo cual comercializa el cemento de marca rumí, sol, como producto sustituto tiene el cemento premezclado (GONZALEZ, 2007).

FILOSOFÍA EMPRESARIAL

VISIÓN

Los Ejecutivos y Gerentes están de acuerdo en que la visión de la empresa se intenta hacer realidad a largo plazo. Se debe responder a la pregunta básica “¿Qué queremos llegar a ser?” y bien definida proporcionada el fundamento para crear una declaración que debe ser corta y desarrollada por la gerencia de la empresa, es: “Ser la primera y mejor opción en el negocio de los materiales de construcción y artículos de ferretera (GONZALEZ, 2007).

MISIÓN El autor Peter Drucker afirma que plantear la pregunta ¿Cuál es nuestro negocio? Debe ser una declaración duradera sobre el propósito de la empresa una declaración de la “razón de ser” de la empresa. Por lo que, la misión describe la naturaleza y el negocio al cual se dedica la empresa para estructurar la misión de la empresa se ha considerado los siguientes componentes: (GONZALEZ, 2007).

- 1. Clientes.-** Son aquellos constructores individuales o empresas constructoras.
- 2. Producto.-** Materiales de construcción como: hierro, cemento, ladrillos, bloques, arena, ripio, etc.
- 3. Mercado.-** La empresa. Competirá en el sector norte de la ciudad de Quito.
- 4. Tecnología.-** La tecnología viene incluida en la elaboración de los materiales de construcción
- 5. Crecimiento y Rentabilidad.-** El objetivo financiero de la empresa se Cumplirá con crecimiento y rentabilidad, garantizándose así el éxito dela empresa.
- 6. Filosofía.-** Adoptará valores compartidos, además de mantener Comunicación en la organización y espíritu de superación.
- 7. Concepto propio.-** Mantener competencia continúa e intensa todos los días.
- 8. Imagen.-** Preocuparse de la imagen de la empresa.
- 9. Interés en los empleados.-** Los empleados constituye un activo valioso de la empresa (GONZALEZ, 2007).

ESTRATEGIA EMPRESARIAL

Las estrategias representan las acciones que se trasbordarán cabo para lograr objetivos a largo plazo que regularmente se estima de 2 a 5 años. Estrategias Empresariales como: (GONZALEZ, 2007).

- 1) Estrategias Intensivas.
- 2) Estrategias Defensivas.

3) Estrategias Genéricas

(GONZALEZ, 2007)

1.-estrategias intensivas

a) Penetración en el Mercado.- Aumentará la participación de los materiales de construcción en el sector norte de la ciudad de Quito, extendiéndola hacia otros sectores de la ciudad, mediante grandes esfuerzos de mercadotecnia como: aumento de otros sitios de venta, aumento de gestión de publicidad, oferta de productos en promoción (GONZALEZ, 2007).

b) Desarrollo de Mercados.- Se buscara introducir la venta de materiales de construcción en otros sectores de la ciudad de Quito y sitios periféricos de la ciudad (GONZALEZ, 2007).

c) Desarrollo de Productos.- A mediano plazo, se incrementará otra línea de productos de ferretería (GONZALEZ, 2007).

2) Estrategias Defensivas.-

a) La Baja de Gastos.- La gerencia de la empresa desarrollará las bases necesarias para disminuir los gastos operacionales, sean administrativos y de ventas, efectuando un mayor control; en previa verificación de reducir los costos, manteniendo la misma calidad de los materiales de construcción (GONZALEZ, 2007).

b) La Enajenación.- La empresa no puede hacer uso de esta estrategia, porque no puede vender una parte de la misma; más bien tratará de ampliarse en su local, y comprar otra maquinaria y equipos (GONZALEZ, 2007).

c) Liquidación.- Esta estrategia no es aplicable a la empresa, al contrario, está en crecimiento (GONZALEZ, 2007).

3.- Estrategias Genéricas.-

Permite a la empresa obtener una ventaja competitiva desde tres bases distintas (GONZALEZ, 2007).

a) Liderazgo en costos.- Para desarrollar líderes en costos la gerencia de la empresa ha tomado como: provisión y oferta de otros materiales de construcción, modificar los costos de inversión del capital, manteniendo la calidad con bajos costos y de buena calidad de artículos de ferretería. (GONZALEZ, 2007).

b) Diferenciación.- es una estrategia, mediante el establecimiento de costos más bajos en comparación con materiales de construcción de otras ferreterías; ofrecer mejores servicios, mayor resistencia y durabilidad en nuestros productos (GONZALEZ, 2007).

c) Enfoque.- Que los productos cumplan para satisfacer la demanda de los clientes, en el mercado actual. En lo posterior ampliará posibilitando su crecimiento y logrando preferencia de nuestros clientes. (GONZALEZ, 2007)

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los niveles funcionales y operativos de la empresa, han formulado y se han propuesto objetivos a largo plazo, considerados cuantitativos, cuantificables, realistas, comprensibles, desafiantes, fáciles de lograr. Cada objetivo formulado por la empresa deberá cumplirse en un límite de tiempo y serán realistas de lograr el crecimiento en las ventas mediante de la calidad de nuestros productos; y obtener rentabilidad satisfactoria sobre la inversión;

aumentar la colaboración en el mercado mediante esfuerzos de mercadotecnia. (GONZALEZ, 2007)

PRINCIPIOS

La experiencia de empresas triunfantes, hace que nuestra empresa también identifique el logro de los objetivos y cumplimiento de metas. Estos principios son:

Principio de Unidad de Objetivos.- La estructura organizacional Deberá ser eficaz para lo cual le permitirá al personal contribuir en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Participación del Personal.- Las personas en todos los niveles son la esencia de la organización, y su completa dedicación a las actividades, hará posible el uso de sus habilidades para el máximo beneficio de la empresa (GONZALEZ, 2007).

Mejora Continua.- Será un objetivo permanente de la empresa (GONZALEZ, 2007)

Principio de Eficiencia Organizacional.- Se cree que la empresa será eficiente si la estructuramos para lograr los objetivos, con un mínimo de costos (GONZALEZ, 2007).

Enfoque al cliente.- La empresa depende de los clientes, por lo tanto nos esforzaremos en comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir en lo que requieren; y no solo eso, sino que tratar de exceder sus expectativas (GONZALEZ, 2007).

Liderazgo.- Estableciendo en la empresa unidad de propósito, sentido de dirección y ambiente interno de la organización. Se creará un entorno dentro

del cual las personas puedan desenvolverse sin reservas en el logro de los objetivos de la empresa (GONZALEZ, 2007).

Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores.- la habilidad de crear valor para la organización y sus proveedores aumentan a través de las relaciones que benefician a ambos (GONZALEZ, 2007).

División y especialización del trabajo.- La empresa propenderá a la división de trabajo sea en personas individuales o grupos, especializadas en actividades concretas, para centrar la atención en un número menor de operaciones o de problemas, con los que se consigue un mayor rendimiento con un mismo esfuerzo (GONZALEZ, 2007).

VALORES

Los valores constituyen el conjunto de principios, creencias, reglas que regulen la gestión de nuestra organización.

La gestión de la organización ha definido un conjunto de valores cooperativos que en la marcha del negocio, los divulgará, y, son los Siguietes:

Ética.- Es un principio de conducta dentro de la empresa que servirá de guía para la toma de decisiones y el comportamiento de sus miembros en la organización. Es de responsabilidad de la gerencia que se fomenten y practiquen principios elevados en la empresa, como: respeto a aspectos legales, morales de la conducta, ambientales, sociales, de trabajo; y de relaciones públicas (GONZALEZ, 2007).

Solidaridad.- Es característica de la empresa llevar siempre presente este valor, interna en la misma y para con personas ajenas. La solidaridad formará

el día a día de la empresa entre los directivos y sus integrantes, y con la comunidad de la zona influenciada. La solidaridad se logra cuando se brinda ayuda oportuna en los ámbitos laboral, personal y social (GONZALEZ, 2007).

Agilidad Corporativa.- El ambiente de la empresa será siempre dinámico; se adaptará con éxito a las circunstancias cambiantes del entorno interno y externo, con habilidad y capacidad para lograr agilidad corporativa con rapidez y facilidad (GONZALEZ, 2007).

Armonía.- Las relaciones de negocios de la empresa operarán dentro de un ambiente de armonía grupal, con la participación personal de todos sus miembros; esto implicará que todas las actividades que desarrolla entorno a su negocio se efectuará con honradez, respeto a las relaciones jerárquicas, incluyendo obediencia a los directivos (GONZALEZ, 2007).

Innovación.- la empresa lleva Como valor, una mejoría constante, mediante renovación de productos, de buena calidad, mejoramiento de métodos de venta, formulación de políticas de ventas, mejoramiento de la estructura administrativa (GONZALEZ, 2007).

Rentabilidad.- No necesariamente que la empresa tratará de maximizar ganancias, sino que determinará la rentabilidad mínima para garantizar la supervivencia y prosperidad de la empresa (GONZALEZ, 2007).

2.3. Marco Conceptual

Control interno se ejecuta en relación con el logro de los objetivos de plan de organización, métodos medidas coordinadas para salvaguardar , verificar sus activos, la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables de comenzar con eficiencia operacional logrando los siguientes objetivos : (B. S. A., 2013)

- ✓ lucro de objetivos y metas establecidos para las operaciones programadas de sus proyectos.
 - ✓ salvaguarda de los activos.
 - ✓ seguridad e integridad de la información
 - ✓ cumplimiento de procedimientos y normas (B. S. A., 2013)
- **Control Interno** establece un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una identidad. Diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable respecto a la prevención o detección oportuna de la adquisición, utilización o enajenación no autorizada de los activos de la identidad que pudiera afectar materialmente en los estados financieros. (Lybrand, 1997)
 - **COSO** entiende que la definición de control interno en el presente informe, incluida la clasificación de controles como de operaciones, de cumplimiento y de presentación de información financiera, sigue al mismo tiempo, COSO reconoce que la engloba determinados controles relacionados con la salvaguarda de los activos que puedan quedar excluidos de un informe de la dirección sobre el control interno relacionados con la presentación de la información financiera.es decir ,existe una expectativa razonable de que los

informes sobre el control interno se refieran no solo a los controles destinados a asegurar que las transacciones en que están implicados los activos de la entidad quedan adecuadamente reflejadas en los estados financieros, sino también a aquellos destinados a prevenir o detectar oportunamente la adquisición de los activos adyacente. (Lybrand, 1997)

- **Control Administrativo** se define que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecido de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa
- Coordinar sus funciones
- Asegurarse de que están logrando los objetivos establecidos.
- Mantener una ejecutora eficiente

Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas. (Gaitan, 2015)

Como también se puede verificar el logro de estos objetivos la administración establece:

- El control del medio ambiente de control.
- El control de evaluación de riesgo.
- El control y sus actividades.
- El control de supervisión o monitoreo. (Gaitan, 2015)

Ambiente de control

Principio1: Indicar compromiso con la integridad y valores éticos.

Principio2: Recomendación para administración para que ejecuta su responsabilidad de supervisión del control interno.

Principio3: Empresa da estructuras, asignación de autoridades y responsabilidades.

Principio4: Demuestra su compromiso de reclutar, capacitar y retener personas competentes.

Principio5: Retiene a personas de confianza y comprometido con las responsabilidades del control interno. (Buzo, 2014)

Evaluación de riesgos

Principio6: Se especifica objetivos claros para identificar y evaluar riesgos para el logro de los objetivos.

Principio7: Identificación y análisis de riesgos para determinar cómo se deben mitigar.

Principio8: Considerar la posibilidad del fraude en la evaluación de riesgos.

Principio 9: Identificar y evaluar cambios que pondrán afectar significativamente el sistema del control interno. (Buzo, 2014)

Actividades del control

Principio10: Selección y desarrollo de actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos a niveles aceptables.

Principio11: La organización selecciona y desarrolla actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.

Principio12: La organización implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos. (Buzo, 2014)

Información y comunicación

Principio13: Se genera y utiliza información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Principio14: Se comunica internamente los objetivos y las responsabilidades de control interno.

Principio15: Se comunica externamente los asuntos que afectan el funcionamiento de los controles internos. (Buzo, 2014)

Actividades de monitoreo

Principio16: Se lleva a cabo evaluaciones sobre la marcha y por separado para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionamiento.

Principio17: Se evalúa y comunica oportunamente las deficiencias del control interno a los responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo la alta administración y el consejo de administración (Buzo, 2014).

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo de la investigación

El tipo de investigación será cualitativo, porque consistirá en describir la variable de estudio, en base de información bibliográfica documental, conocer las situaciones, costumbres y actitudes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. La meta no se limitara a la recolección de datos.

3.2. Nivel de la investigación

La investigación es descriptivo, ya que solo se limitara a describir y analizar la variable de acuerdo de la literatura pertinente, porque se aplicó una entrevista al representante legal dela empresa ferretera “las Mercedes”

3.3. Diseño de la Investigación

El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental – descriptivo

M ----- O

Dónde:

M = Muestra conformada al representante de la empresa ferretera.

O = Observación de las variables

3.4. Universo y muestra

3.4.1. Población

La población de la investigación está constituida por tres empresas Comerciales de Ferretería del Perú.

3.4.2 Muestra

La investigación se tomó como una muestra a la Empresa Ferretera las Mercedes de la Provincia de Azángaro

3.5. Definición y Operacionalización de variables

Variable De Estudio	Definición conceptual	Tipo de Variable	Escala de Medición
<p>Caracterización del control interno en las ferreterías del Perú caso: empresa ferretera “las Mercedes de la provincia de Azángaro.</p>	<p>Es el proceso para Fundamentar los cinco componentes del control interno y renovadas exigencias por incrementar y reforzar los niveles de control empresarial y adecuada sistematización y estrategias, procedimientos empresariales para salvaguardar, verificar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional..</p>	<p>cualitativa</p>	<p>No</p>

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicaran las técnicas e instrumentos mencionados con el propósito de recabar información necesaria para el logro de los objetivos

3.6.1. Técnica

Para la recolección de datos se utilizaron las siguientes técnicas. La observación y la entrevista.

3.6.2. Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario y guía de observación de la empresa así como se detalla:

Cuestionario: se utilizara para poder realizar la entrevista al representante de la empresa por 38 preguntas relacionadas a las operaciones que se realiza en dicha empresa.

Guía de observación: aquí se utilizara para anotar todos aspectos más importantes que observaron en la empresa.

3.7. Plan de Análisis

- Para lograr conseguir los resultados del objeto 1, se hará una revisión bibliográfica y documental, comparando comentarios y/o estudios realizados similares a la nuestra en estudios, así como también explicando situaciones a la luz de las bases teóricas.
- Para lograr conseguir los resultados objetivo se hará una entrevista aplicando un cuestionario al gerente de la Empresa proveedora de ferretería comercial “LAS MERCEDES”
- Para lograr conseguir los resultados del objetivo se hará un análisis comparativo.

3.8. Matriz de Consistencia

TITULO DE LA INVESTIGACION	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METODOLOGIA
caracterización del control interno en las ferreterías del Perú caso: empresa ferretera “las mercedes” de la provincia de Azángaro periodo 2017	“Cuáles son las características del Control Interno en las Ferreterías del Perú Caso: Empresa Ferretera “Las Mercedes” de la Provincia de Azángaro Periodo 2017?	Determinar y describir las principales características del control interno en las Ferreterías del Perú Caso: Empresa Ferretera “Las Mercedes” de la Provincia de Azángaro Periodo 2017.	Describir la caracterización de control interno de la empresa comercial de ferretería del Perú, 2017. Describir sobre control interno de la Empresa Ferretera” Las Mercedes” mediante una revisión bibliográfica en el año 2017. Determinar un análisis comparativo de las empresas ferreteras del Perú y empresa ferretera las mercedes de la provincia de Azángaro, 2017.	Tipo – Nivel Cualitativo -descriptivo Diseño No experimental - Descriptivo Población Muestra Técnica -Revisión bibliográfica -Observación -Entrevista -Cuestionario

IV RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Respectivo al objetivo 1: describir las características del control interno de las empresas comerciales de ferretería del Perú ,2017

AUTOR	RESULTADOS
Davila,2016	Señala que el control es un conjunto de medidas organizativas ya que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz minimizar los riesgos; lo que a su vez permite una mejora de rentabilidad y competitividad a toda empresa nacional.
García ,2015	Establece que el sistema de control interno, es un proceso integral de gestión realizada por la gerencia de trabajadores de una empresa, para enfrentar los riesgos de las operaciones de la seguridad razonable, que comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior y operaciones que se efectuó correcta y eficiente (COSO 1992).
Yanet,2016	Señala que el control es un conjunto de medidas organizativas y operativas, con el fin de establecer un sistema de control interno operativo, que permita una adecuada protección de los inventarios y una verificación de sus registros contables ,se demostró un adecuado funcionamiento empresarial, y por ello es factible proponer la transformación de la empresa Comercial.

4.1.2. Respecto al objetivo específico 2: describir las características del control interno de la empresa ferretera comercial las mercedes Azángaro 2017

✓ **Resultado de la entrevista realizada al Gerente de la Empresa.**

N°	PREGUNTA	RESPUESTA
01	Profesión u ocupación	Administrativo
02	Tiempo en que encuentra trabajando en el comercio de ferretería	02 años
03	¿En su empresa que usted que labora existe una difusión del organigrama en donde se aprecia la estructura organigrama?	A veces
04	¿En su empresa donde labora existe una política de reclutamiento, capacitación personal?	A veces
05	¿En la empresa donde usted labora existe un ambiente de control debidamente implementado?	Casi siempre
06	¿En su empresa que labora usted existe riesgos para identificarlo oportunamente?	A veces
07	¿En su empresa existe la identificación y análisis de logro de los objetivos?	Casi siempre
08	¿En la empresa donde usted labora existe el procedimiento de autorización y aprobación claramente definida y específicamente comunicado frente a sus personales?	A veces
09	¿En su empresa donde usted labora existe verificaciones y conciliaciones para el proceso, actividades tareas	Casi siempre

	significativos que debe ser verificados antes y después de realizarse?	
10	¿En la Empresa donde usted labora existe la información que permite a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades	A veces
11	. ¿En la Empresa donde usted labora existe la flexibilidad al cambio en sistema de información?	Nunca
12	¿En la Empresa donde usted labora existe la forma adecuada en logros de objetivos para la prevención y monitorio?	A veces
13	¿La empresa utiliza levantamiento de inventario periódicamente?	Nunca
14	¿Las mercaderías están protegidas de modo adecuado para evitar su deterioro físico?	La falta de ordenamiento lo hace sin importar el tipo de producto.
15	Conoce de la existencia de algún método de evaluación de inventarios?	A veces

4.1.3 Respecto al objetivo 3: hacer análisis comparativo de las características del control interno de inventarios de las Empresas Comerciales de Ferretería del Perú y de la Empresa Ferretera Comercial las Mercedes de Provincia de Azángaro ,2017

Tabla 03

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADOS DE LA COMPARACION
<p>En las empresas el sistema de control interno avala una moderado seguridad respecto a la efectividad y eficiencia de sus operaciones, avala una estructura definida frente al sociedad y clientes .asimismo que permita una adecuada amparo de los inventarios y una comprobación de sus registros contables, se demostró un adecuado trabajo empresarial, y por ello es factible proponer la transformación de la empresa Comercial.</p>	<p>La empresa ferretera comercial las Mercedes, no cuenta con un manual de procedimiento de ordenamientos en su empresa hay una debilidad de difusión del organigrama en donde o estructura organigrama como también no hay forma de autorización y conformidad visiblemente definida y concretamente informado frente a sus personales desconoce de la existencia de algún método de evaluación de inventarios tiene una observación caso de las mercaderías no están clasificados de modo adecuado para evitar su deterioro físico.</p>	<p>No coincide</p>

4.2. Análisis de Resultados

4.2.1. Respecto al objetivo específico 1:

Davila,2016 Considera que es necesario que se debe aplicar el control interno que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz minimizar los riesgos; lo que a su vez permite una mejora de rentabilidad y competitividad a toda empresa nacional.

García ,2015 Establece que el sistema de control interno, es un proceso integral de gestión realizada por la gerencia de trabajadores de una empresa, para enfrentar los riesgos de las operaciones de la seguridad razonable, que comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior y operaciones que se efectuó correcta y eficiente (COSO 1992).

Yaneth, 2016 que el control interno considera debe haber procedimientos documentados así como respectivos autorizaciones, para la compra de mercaderías con el fin de establecer un sistema de control interno operativo, que permita una adecuada protección de los inventarios y una verificación de sus registros contables, se demostró un adecuado funcionamiento empresarial, y por ello es factible proponer la transformación de la empresa Comercial.

4.2.2 respecto del objetivo específico 2:

El estudio se aplicó un interrogatorio adecuado realizado al Representante de la Empresa caso estudio encontrado, carencia de manual de ordenamientos en su empresa hay una debilidad de difusión del organigrama en donde o estructura organigrama como también no hay el procedimiento de autorización y aprobación claramente definida y específicamente comunicado frente a sus personales desconoce de la existencia de algún método de evaluación de inventarios tiene una observación caso de las mercaderías no están clasificados de modo adecuado para evitar su deterioro físico. Y falta de capacitación de sus personales.

4.2.3. Respecto al objetivo específico 3:

Finalmente se concluye al comparar los datos del primer y segundo objetivo específico respectivamente se aprecia lo siguiente:

Respecto al control interno: los resultados del objetivo específico 1 y 2 no coincide, pues en la empresa ferretera comercial las mercedes carece de un sistema de un control interno, que permita una adecuada protección y una verificación confiable de sus registros contables, esta situación viene una debilidad que la empresa no utilice el control interno como herramienta en su gestión, por consiguiente no cuenta con eficiencia de la información

Respecto a un proceso formal documentario y personal capacitado:

Los resultados del objetivo específico 1y 2 no coincide , ya que la empresa tiene un debilidad y amenaza de un proceso formal documentario que respalden sus operaciones, y de esta manera lograr mayor exactitud en los

registros de las mercancías y control físico de los diferentes materiales, ayuda a que se eleve un resultado de eficiencia y eficacia y economía, se eviten pérdidas y que sean capaz de brindar una información buena que permita tomar decisiones oportunas y futuras desarrollo ante a la sociedad

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1. Respecto al objetivo1:

Revisando la literatura pertinente, no se han encontrado trabajos del control interno en las empresas comerciales de ferretería Las Mercedes en Provincia de Azángaro, pero la mayoría de autores revisados coinciden que el sistema de control interno, es una herramienta que mejora la gestión de la empresa y para todas empresas generales que se dedican al comercio de rubro de ferretería, promoviendo eficiencia, eficacia y economía en los procesos.

5.1.2. Respecto al objetivo 2:

Los resultados obtenidos de la entrevista realizada al representante de la empresa en estudio han reflejado, la empresa hay una debilidad de difusión del organigrama en donde o estructura organigrama como también no hay el procedimiento de autorización y aprobación claramente definida y específicamente comunicado frente a sus personales, desconoce de la existencia de algún método de evaluación de inventarios tiene una observación caso de las mercaderías no están clasificados de modo adecuado para evitar su deterioro físico.

5.1.3. Respecto al objetivo 3:

Finalmente se concluye de análisis comparativo realizado, que no existen trabajos de control interno en las Empresa Comercial de Ferretería las Mercedes de Provincia de Azángaro

Los antecedentes establecen que el control interno permite contar con una información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma decisiones y rendición de cuentas de gestión de cada responsable de las operaciones.

5.2. Recomendaciones

En base a las conclusiones mencionadas anteriormente se realizan las siguientes recomendaciones

1. La empresa debe contar con un sistema de control interno de inventarios que cubra las necesidades de la empresa
2. implementar una estructura organizacional y funciones que defina cada una de las actividades a realizar por cada puesto de trabajo de la empresa.
3. Motivar más al personal premiándolos por su buen desempeño en su trabajo con un incentivo económico. Así como se motiva al personal, también se debe implantar sanciones a las personas encargadas de su área que no cumplan en tener información al día teniendo todo lo necesario para hacerlo.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1. Referencias Bibliográficas

- B., S. A. (2013). *AUDITORIA DE CONTROL INTERNO*. BOGOTA: ECOE EDICIONES.
- B., S. A. (2013). *AUDITOTIA DEL CONTROL INTERNO*. BOGOTA: ECOE EDICIONES.
- BARRAGÁN, P. (11 de 2005). *MAGNITUD DE LA ECONOMÍA INFORMAL EN EL PERU*. Recuperado el 15 de 01 de 2017, de REVISTAS DE INVEWSTIGACION UNMSM:
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/viewFile/9791/8578>
- Buzo, C. J. (sf de 02 de 2014). *PUNTO DE VISTA*. Recuperado el 30 de 08 de 2017, de Los 17 principios fundamentales de COSO 2013:
<https://www.pwc.com/mx/es/publicaciones/archivo/2014-02-punto-vista.pdf>
- CHINCHAY SILVA, A. (2014). *LA EVASION TRIBUTARIA Y SU EFECTO EN LA ECONOMIA DEL PERÚ, 2014*. LIMA: UNIVERSIDAD CATORLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE.
- DAVILA, B. J. (2016). *Caracterizacion del Control Internode las empresas comerciales de ferreteria del peru: caso MALPISA I.E.R.L Trujillo*. TRUJILLO: UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE.
- ECHAIZ, D., & ECHAIZ, S. (2014). LA EVASION TRIBUTARIA. *DERECHO Y SOCIEDAD*, 152-153.
- ESLAVA, J. D. (2013). *LA GESTION DE CONTROL DE LA EMPRESA*. ESPAÑA: ESIC.-BUSINES MARKETINGSCHOL.
- Gaitan, R. E. (2015). *Control Iterno y Fraudes Analisis de informe COSO I,II, Y III Con base en los ciclos transaccionales*. Bogota: ECOE EDICIONES.
- GARCIA, B. G. (2015). *Los Mecanismos de control interno Administrativo de la Area del Almacen de las Empresas del Sector Comercio-Rubro Ferretero en la Ciudad de Piura y su Impacto en los Resultados de Gestion*. PIURA: UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE.
- GONZALEZ, I. M. (2007). *MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MATERIALES DE CONSTRUCCION Y FERRETERIA*. QUITO-ECUADOR: REPUBLICA ECUADOR -INSTITUTO DE ALTO ESTUDIOS NACIONALES-FACULTAD DE GERENCIA EMPRESARIAL. Recuperado el 09 de OCTUBRE de 2017

- Jessica Mabel, C. C. (2015). *INFLUENCIA DE LA IMPLEMENTACION DE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTION EDUCATIVA DEL DISTRITO DE COASA*. DISTRITO DE COASA: UNIVRSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE.
- JOEL, G. B. (2016). *La cultura Tributaria y su relacion, con el Incumplimiento de las obligaciones Tributarias en las empresas del sector ferreterias del Pueblo de Viru, Distrito de Viru Año 2015*. TRUJILLO - PERU: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO-FACULTAD DE CENCIAS EMPRESARIALES.
- LABORAL, G. (02 de 09 de 2015). *¿Qué es la elusión y evasión tributaria?* Recuperado el 26 de 01 de 2017, de GERENCIE. COM.
- LATÍNEZ, L. A. (26 de 02 de 2011). *EVASION TRIBUTARIA EN EL PERU*. Recuperado el 26 de 01 de 2017, de LA PRIMERA DIGITAL.
- Lybrand, C. &. (1997). *LOS NUEVOS CONCEPTOS DEL CONTRO LINTERNO*. MADRID: DIAS DE SANTOS.
- MANTILLA, D. V. (2016). *La Cultura tributaria y su Relacion con la evasion Tributaria de los comerciantes Ferreteros del Area comercial denominada " ALBARRACIN"*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO FACULTAD DE CENCIAS ECONOMICAS-ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS. TRUJILLO-PERU: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO FACULTAD DE CENCIAS ECONOMICAS-ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS. Recuperado el 09 de OCTUBRE de 2017
- MEDINA TICONA, L. (2015). *CAUSAS DE LA EVASIÓN TRIBUTARIA EN EL MERCADO DE PRODUCTOS ARTESANALES DE LA CIUDAD DE JULIACA, SECCION CHOMPAS DE ALPACA EN LA PLAZA LAGUNA TEMPORAL - JULIACA, EN EL PERIODO 2013*. Puno: UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE.
- Meneses, N. M. (2010). *Diseño de un sistema de control interno de Inventarios en la Ferreteria Lozada*. Santo Domingo-Ecuador.: UNIVERSIDAD TECNOLOGIA EQUINOCCIONAL.
- MURO, M., ODAR, B., & CASTILLO, P. (2014). *PIONER TRIBUTARIO*. LIMA: EL BUHO E.I.R.L.
- ORTEGA, R., & CABALLERO, M. E. (2014). *COMPENDIO TRIBUTARIO*. LIMA: TINCO S.A.
- ORTEGA, R., CASTILLO, J., PACHERRES, A., & MORALES, J. (2013). *MANUAL TRIBUTARIO*. (E. E. SAC, Ed.) CHORRILLOS: TINCO S.A.
- PEÑA, A. (s.f.). *DEFRAUDACION TRIBUTARIA*. Recuperado el 23 de 01 de 2017, de MINISTERIO PUBLICO FISCALIA DE LA NACION:

http://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/4494_defraudacion_tributaria.pdf

PULIDO, R. P. (12 de SETIEMBRE de 2017). *ESTRATEGIAS DEL MERCADEO INTERNO PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EMPRESAS FERRETERAS*. Obtenido de ESTRATEGIAS DEL MERCADEO INTERNO PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EMPRESAS FERRETERAS:

https://www.researchgate.net/publication/319653852_Estrategias_de_mercadeo_interno_para_optimizar_la_calidad_de_servicio_en_empresas_ferreteras

QUINTANILLA, E. (2014). *LA EVASION TRIBUTARIA Y SU INSIDENCIA EN LA RECAUDACION FISCAL EN EL PERU Y LATINOAMERICA*. LIMA: UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES.

Santa Cruz Marin, M. (2017). El control interno basado en el modelo COSO. *Investigacion de Contabilidad*, 43.

Solórzano, P. M. (s.f.). *monografias.com*. Recuperado el 30 de 08 de 2017, de LOS 5 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO:

<http://www.monografias.com/trabajos42/componentes-control-interno/componentes-control-interno.shtml>

SUCASACA, B. Y. (2015). *Control Interno y su influencia en la organizacion contable de las ferreteras(Comercializacion de fierros, Aceros y Afines de la ciudad de juliaca, Periodo 2014.)*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO-PUNO -FACULTAD DE CENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS., PUNO. PUNO-PERU: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO-PUNO -FACULTAD DE CENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS. Recuperado el 09 de OCTUBRE de 2017, de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1883/Cari_Sucasaca_Pathy_Yanett.pdf?sequence=1

SUNAT. (s.f.). *Estadísticas y Estudios*. Recuperado el 17 de 05 de 09, de SUNAT: <http://www.sunat.gob.pe/estadisticasestudios/index.html>

TORRES MENDOZA, S. L. (2013). *LA INFORMALIDAD Y LA EVASION TRIBUTARIA EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2012*. HUARAZ: UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE.

TRIBUTARIA, A. (03 de 08 de 2016). *¿Qué es la evasión tributaria?* Recuperado el 24 de 01 de 2017, de MIS ABOGADOS.COM: <https://misabogados.com/blog/es/que-es-la-evasion-tributaria/>

Valdés, C. A. (07 de 03 de 2016). *EL DIARIO*. Recuperado el 30 de 08 de 2017, de Características del control de calidad japonés: <http://www.eldiariodecoahuila.com.mx/sociales/diario-catedra/2016/3/7/caracteristicas-control-calidad-japones-565682.html>

YANETT, Y. T. (2016). *ANALISIS DE LA EMPRESA FERRETERA "COMERCIAL LA ESTRELLA S.R.L" PARA TRANSFORMARSE EN DISTRIBUIDORA DEL SUR S.A ,AREQUIPA 2015*. AREQUIPA: UNIVERSIDAD TECNOLOGIA DEL PERU, FACULTAD DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD.

6.2. Anexos

6.2.1. Encuesta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

Reciba Usted mi cordial saludo: Mucho agradeceré su participación aportando datos respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, mediante el cual me permitirá realizar mi proyecto de tesis Investigación y luego formular mi Informe de Tesis Investigación cuyo título es: “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS FERRETERIAS DEL PERU CASO: EMPRESA FERRETERA “LAS MERCEDES” DE LA PROVINCIA DE AZANGARO PERIODO 2017

Encuestador: Vilma Hermelinda Chipana Condori

Encuestado: al Representante Legal al **Wilmer Guzmán Calcina**

Fecha: 18/09/2017

INSTRUCCIONES: Marcar dentro del paréntesis con una “X” la alternativa correcta (solo una):

I. RESPECTO A DATOS AL REPRESENTANTE LEGAL

1. Edad del representante de la Empresa:

26 – 60 (Adulto): () 18 – 25 (Joven): ()

2. Sexo:

Masculino: () Femenino: ()

3. Grado de instrucción:

Ninguna: () Secundaria Incompleta: () Primaria Completa: () Superior no

Universitaria Completa: () Primaria Incompleta: () Superior no Universitaria

Incompleta () Secundaria completa: () Superior Universitaria Completa: ()

4. Estado Civil:

Soltero. () Casado. () Conviviente. () Divorciado. () Otros ()

5. Profesión u ocupación del representante legal:

Profesión: () Técnico: () Auxiliar () Otros ()

6. Tiempo en que encuentra trabajando en el comercio de Ferretería:

01 año: () 02 años: () 03 años: () Más de 03 años: ()

II. RESPECTO A AMBIENTE DE CONTROL.

7. ¿En la Empresa en el cual usted trabaja existe una deferencia de la filosofía de la dirección?

Siempre: ().

Casi siempre: ().

A veces: ().

Casi Nunca ()

Nunca ().

8. ¿La práctica de la integridad y valores éticos existe en el manejo del almacén que está a su cargo?

Siempre: ().

Casi siempre: ().

A veces: ().

Casi Nunca: ().

9. ¿En la empresa donde usted labora se realiza la formula y difusión de planes estratégicos necesarias?

Siempre: ().

Casi siempre: ().

A veces: ().

Casi Nunca: ().

Nunca ().

10. ¿En el área donde usted labora existe una difusión del organigrama en donde se aprecia la estructura organigrama?

Siempre: ().

Casi siempre: ().

A veces: ().

Casi Nunca:

(). Nunca ().

11. ¿En el área donde usted labora existe una política de reclutamiento, y capacitación al personal?

Siempre: (). Casi siempre: ().

A veces: ().

Casi Nunca: ().

Nunca ().

12. ¿En la Empresa donde labora usted existe un nivel de competencia profesional?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

Casi Nunca: ()

Nunca ()

13. ¿En la empresa donde usted labora existe la iniciativa y la capacidad en la asignación de autoridades y responsabilidades?

Siempre: () Casi siempre: () A veces: () Casi Nunca: () Nunca ()

14. ¿En la Empresa donde usted labora existe un buen ambiente de control debidamente implementada?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

Casi Nunca: ()

Nunca ()

III. RESPECTO A EVALUACION DEL RIESGO.

15. ¿En la empresa donde usted labora existe el proceso de desarrollar y documentar en evaluación de riesgo?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

Casi Nunca: ()

Nunca ()

16. ¿En la Empresa donde usted labora existe los riesgos para identificarlo oportunamente?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

Casi Nunca: ()

Nunca ()

17. ¿En la empresa donde usted labora existe la identificación y análisis del logro de los objetivos?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

18. ¿En la Empresa donde usted labora existe la respuesta al riesgo con la probabilidad y el impacto con la tolerancia al riesgo?

Siempre: ()

Casi siempre:

() A veces: ()

Casi Nunca: ()

Nunca ()

IV. RESPECTO A ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL.

19. ¿En la Empresa donde usted labora existe el procedimiento de autorización y aprobación claramente definida y específicamente comunicado?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

Casi Nunca: ()

Nunca ()

20. ¿En la Empresa donde labora usted existe la segregación de funciones que debe ser trabajo en equipo?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

Casi Nunca: ()

Nunca ()

21. ¿En el área donde usted labora o trabaja existe criterios de factibilidad y la convivencia en el logro de objetivos?

Siempre: () Casi siempre: () A veces: () Casi Nunca: () Nunca ()

22. ¿En la empresa donde usted labora existe verificaciones y conciliaciones para el proceso, actividades o tareas significativos que deben ser verificados antes y después de realizarse?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

Casi Nunca: ()

Nunca ()

24. ¿En la Empresa donde usted labora existe evaluaciones permanentes de la gestión de planos y disposiciones vigentes?

Siempre: ()

Casi siempre:

() A veces: ()

Casi Nunca: ()

Nunca ()

25. ¿En la Empresa donde usted labora existe rendición de cuentas por titulare, funcionarios y servidores públicos?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

Casi Nunca:

() Nunca ()

26. ¿En la empresa donde usted labora existe procesos, actividades y tareas debidamente documentadas?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

27. ¿En la empresa donde usted labora existe la revisión de procesos, actividades y tareas periódicamente revisados?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

Casi Nunca: ()

Nunca ()

V. RESPECTO A INFORMACION Y COMUNICACIÓN.

28. ¿En la Empresa donde usted labora existe la información que permite a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: () Casi Nunca:

() Nunca ()

29. ¿En la Empresa donde usted labora existe la responsabilidad en la información?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

Casi Nunca: ()

Nunca ()

30. ¿En la Empresa donde usted labora existe la información y responsabilidad que genere y comunique?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

Casi Nunca: ()

31. ¿En la Empresa donde usted labora existe un instrumento en sistema de información?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

Casi Nunca:

() Nunca ()

32. ¿En la Empresa donde usted labora existe la flexibilidad al cambio en sistema de información?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

Casi Nunca:

33. ¿En la empresa donde usted labora existe titular o funcionario designado al archivo institucional?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

Casi Nunca: ()

34. ¿En la Empresa donde usted labora existe la comunicación interna – externa que transmita datos e información?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

35. ¿Los canales de comunicación cumplen con los deferentes emisores y receptores que conectan en el área donde usted labora?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

Casi Nunca: ()

Nunca ()

VI. RESPECTO A SUPERVISION.

36. ¿En la Empresa donde usted labora existe la forma adecuada en logros de objetivos para la prevención y monitorio?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

Casi Nunca: ()

Nunca ()

37. ¿En la Empresa donde usted labora existe el monitorio oportuno de control implementado y operaciones de la entidad?

Siempre: ()

Casi siempre: ()

A veces: ()

Casi Nunca: ()

Nunca ()

38. ¿En la Empresa donde usted labora existe las medidas que resulten más adecuadas para lograr los objetivos?

Siempre: ()

Casi siempre: () A veces: ()

Casi Nunca: () Nunca ()