



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO DE FERRETERÍAS: CASO
FERRETERÍA JANAMPA DEL DISTRITO DE CARMEN
ALTO AYACUCHO, 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA
ALTAMIRANO CABEZAS, ANGELA KATIHUSCA
ORCID: 0000-0001-7365-0432

ASESOR
CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928

AYACUCHO – PERÚ
2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Altamirano Cabezas, Ángela Katihusca.

ORCID: 0000-0001-7365-0432

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de Pregrado,
Ayacucho, Perú.

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

León Vigo Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Patiño Niño Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

León Vigo Maritza

Presidenta

Patiño Niño Víctor Helio

Miembro

Limo Vásquez Miguel Ángel

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

Agradecimiento

A Dios por darme una oportunidad más de vida
y a mi familia por el apoyo constante.

Dedicatoria

A los dos ángeles que están en el cielo por guiarme, protegerme y a mi padre por sus palabras de aliento para seguir adelante.

RESUMEN Y ABSTRAC

Resumen

En el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir el control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2020; la metodología que se usó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental; con la técnica encuesta e instrumento cuestionario. Se consideró como población muestral la cantidad de 07 trabajadores de la Ferretería Janampa por ser pequeña. En los resultados obtenidos, se constató que el 57%, tienen entre 36 a 45 años, además el 71%, son del género masculino y el 71%, tienen educación superior, además, el 37% afirmó que siempre hay la presencia del control interno; el 42% afirmó que casi siempre se ejecuta el control interno, y el 21% pronunció que a veces nada más se ejecuta el control interno. Finalmente se concluyó que en la Ferretería Janampa ubicada en el distrito de Carmen Alto; el control interno es aplicada, sin embargo, esta aplicación no es eficiente, ya que se reconocen carencias en la comunicación, en la eficiencia y en la eficacia, los cuales hacen que la organización empresarial no sea eficiente al momento de tomar decisiones y su posterior ejecución.

Palabras Clave: Comunicación, control interno, eficacia y eficiencia.

Abstract

The general objective of this research work was to describe the internal control in micro and small companies in the hardware store category: the case of the Janampa Hardware store in the Carmen Alto district, Ayacucho, 2020; The methodology used was quantitative, descriptive and non-experimental design; with the survey technique and questionnaire instrument. The number of 07 workers of the Janampa Hardware store was considered as a sample population because it is small. In the results obtained, it was found that 57% are between 36 and 45 years old, in addition 71% are male and 71% have higher education, in addition, 37% affirmed that there is always the presence of control internal; 42% stated that internal control is almost always executed, and 21% said that sometimes only internal control is executed. Finally, it was concluded that in "the Janampa Hardware Store" located in the Carmen Alto district; Internal control is applied, however, this application is not efficient, since deficiencies in communication, efficiency and effectiveness are recognized, which make the business organization not efficient when making decisions and their subsequent execution.

Keywords: Communication, internal control, effectiveness and efficiency.

Keywords: Communication, internal control, effectiveness, efficiency.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	1
AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA	2
RESUMEN Y ABSTRAC	4
CONTENIDO	6
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	13
2.1. Antecedentes de la investigación	13
2.2. Marco teórico de la investigación	20
III. HIPÓTESIS	31
IV. METODOLOGÍA	32
4.1 Diseño de investigación	32
4.2 Población y muestra	33
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	34
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
4.5 Plan de análisis	36
4.6 Matriz de consistencia.....	37
4.7 Principios éticos	38
V. RESULTADOS	39
5.1 Resultados	39
5.2 Análisis de resultados.....	44
VI. CONCLUSIONES	52
Aspectos complementarios	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	56

INDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Índice de figuras

Figura 1:Edad.....	71
Figura 2: Género	71
Figura 3: El grado de instrucción.....	71
Figura 4:Informacion relevante y de calidad.	72
Figura 5: La información debatida por los miembros.....	72
Figura 6: Dominio de las TIC´S	72
Figura 7:Resuelve el problema oportunamente	73
Figura 8: Optimizacion de recursos	73
Figura 9:Máxima productividad	74
Figura 10:Priorizacion de actividades.....	74
Figura 11: Optimizacion de presupuestos costos y gastos	74
Figura 12: Metas establecidas.....	75
Figura 13:Organización acorde con la misión	75
Figura 14: Resultados acorde a los objetivos.....	75
Figura 15:Satisfaccion de las necesidades empresariales.....	76

Índice de tablas

Tabla 1: Características en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho,.....	40
Tabla 2: Comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho	41
Tabla 3: Eficiencia en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho.....	42
Tabla 4: Eficacia en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho	43
Tabla 5: Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho.....	44
Tabla 6: La información obtenida es debatida.....	45

I. INTRODUCCIÓN

En la actual era de la globalización y de la libre competencia aún existen instituciones que no le dan la suficiente importancia al tema del control interno y en realidad son aspectos fundamentales en el desarrollo estratégico de cualquier empresa .

El control interno puede convertirse en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño laboral de una empresa.

(Coopers, 2018)La necesidad de ejercer un control interno dentro de las organizaciones se constató por los primeros gobernantes, jefes religiosos y dirigentes empresariales a niveles internacionales que establecieron controles para asegurar el logro de los objetivos en empresas determinadas.

Dentro del proceso económico en el Perú se generó cambios en los sistemas de control interno de las organizaciones empresariales tanto en los riesgos y necesidades que emplea romper paradigmas del control tradicional rescatando lo funcional y enfocándose hacia el control de gestión.

Por tanto, en Ayacucho se propone la implantación de los componentes e incluso la evaluación de un control interno que facilite el mejoramiento de la gestión, es decir coadyuve al logro de las metas y objetivos de dichas empresas.

Las micro y pequeñas empresas (MYPE) comercializadoras de ferreterías, son organizaciones que están en el mercado y que quieren posicionarse en el mercado como una organización de excelencia y solidez de servicio, ya que dicho liderazgo es para proporcionar su buen servicio, promociones . Las (MYPE) desarrollan un valor importante en nuestro país al ser la mayor fuente y generador económico, la falta de empleo es uno de los problemas de mayor consideración en nuestro país .

En el cual, el presente trabajo de investigación dará a conocer acerca de la importancia del control interno en las ferreterías que abastecen con materiales y herramientas a los artesanos, albañiles, maestros en construcción, electricistas y otros . (Meléndez Torres, 2018); En lo que representa la empresa ferretería Janampa ubicada en el distrito de Carmen alto de la provincia de huamanga, Ayacucho cuya actividad principal es la venta de materiales de construcción, cuenta con un personal eficiente; pero se desconoce si aplican o no el control interno. Ante esta situación se puede observar que existe más información a nivel internacional, nacional, mientras en el ámbito regional y local son pocos los estudios relacionados con la variable de estudio; por lo tanto, existe un vacío del conocimiento. Así mismo se desconoce si efectivamente a nivel teórico y práctico la aplicación del control interno. Bajo esta premisa se planteó el siguiente enunciado: ¿Cómo es el control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020? El objetivo general planteado para esta investigación fue: Describir el control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020; cuyos objetivos específicos fueron: Analizar la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020; Conocer la eficiencia en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020; Identificar la eficacia en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020; Elaborar el plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.

La investigación se justifica porque permitirá obtener aspectos teóricos importantes en el control interno en el micro y pequeñas empresas y así lograr que la empresa Ferretería Janampa tenga un buen crecimiento. También permitirá que el propietario de la empresa conozca los beneficios al aplicar el control interno. Y por último se justifica porque servirá de base de estudio para los que deseen realizar trabajos similares en el tema de control interno en el rubro de ferreterías.

Y finalmente la metodología utilizada es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo bajo un diseño no experimental, con la técnica de la encuesta realizada a 7 trabajadores de la empresa.

Como principales resultados tenemos en las sobre las edades de los colaboradores el 57%, tienen entre 36 a 45 años. El género del colaborador el 71%, son del género masculino. El grado de instrucción del colaborador 71%, tiene educación superior. Sobre la información que se obtiene es relevante y de calidad en cuanto a la comunicación el 57% mencionan que casi siempre, el 29 % siempre y 14% a veces. Sobre la información es debatida por miembros de la organización mencionan que 57% a veces, el 29% siempre y el 14% casi siempre. Sobre el uso y dominio de las TIC'S 57% casi siempre lo utilizan, el 29% siempre y el 14% a veces. Sobre si se resuelve oportunamente los problemas mencionan 57% a veces, 29% casi siempre, el 14% siempre. Sobre la optimización de recursos el 42% casi siempre mejoran los recursos de la organización el 29% a veces y el 29% siempre. Sobre la máxima productividad mencionan que el 70% casi siempre promueven, el 15% siempre y el 15% a veces. Sobre priorización de las actividades en cuanto a la eficiencia mencionan el 70% casi siempre, el 15% siempre y el 15% a veces. Sobre optimización de presupuestos mencionan el 42% que siempre priorizan los costos y gastos, el 42% mencionan casi siempre y el 16% a veces. Sobre cumplimiento de las metas establecidas el 42% casi

siempre, el 42% casi siempre y el 16% a veces. Sobre si la organización está encaminada mencionan que el 57% siempre esta direccionada de acorde a la misión, mientras el 29% casi siempre y el 14 % a veces. Sobre los resultados empresariales mencionan que el 57% casi siempre están acorde con los objetivos empresariales, el 29% a veces y el 14% siempre. Sobre organización que se encamina mencionan que el 42% siempre satisfacen las necesidades empresariales mientras el 29% casi siempre y el 29% a veces.

Finalmente se concluyó que en la Ferretería Janampa el control interno es aplicada, sin embargo, esta aplicación no es eficiente, ya que se reconocen carencias en la comunicación, en la eficiencia y en la eficacia, los cuales hacen que la organización empresarial no sea eficiente al momento de tomar decisiones y su posterior ejecución.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Chirino (2018) en su trabajo de investigación *Diseño de un sistema de control interno de existencias, herramientas y equipos de las empresas constructoras; realizado en la ciudad de Punto Fijo-Venezuela*, cuyo objetivo general fue: Diseñar un sistema de control interno de existencias, materiales, herramientas y equipos de las empresas constructoras; metodología exploratoria, el presente trabajo de investigación. Entre los resultados más relevantes se obtuvo que el control interno se aplique la propuesta de diseño en existencias, materiales, herramientas y quipos en la empresa constructora para la obtención de beneficios y su aplicación para el crecimiento de la empresa. Llegando a la siguiente conclusión: Actualmente la empresa constructora del caso no cuenta con un manual de cargos del personal y procedimientos administrativos que permitan darle atribuciones al personal Es Por tanto, el control interno en el inventario es indispensable para la empresa, se recomienda la aplicación del diseño de control de almacén.

Muñoz (2019) en su trabajo de investigación *Propuesta de mejoramiento del sistema de control interno durante la construcción de las obras, como soporte de la gestión de calidad de Construmax S.A., realizado en la ciudad de Bogotá-Colombia*, cuyo objetivo general fue: Diseñar una propuesta para el sistema de control interno durante la construcción de las obras por parte de Construmax S.A. En uno de sus resultados se estandarizan todos sus procesos internos y fortalecen el Sistema de Control Interno durante la ejecución de las obras, como herramienta administrativa y gerencial para lograr la construcción de soluciones de vivienda de la mejor calidad, acordes con las normas y procedimientos del sector de la construcción,

garantizando de esta forma un seguimiento y control permanente y efectivo durante todo el proceso, para detectar las fallas a tiempo y facilitar la toma de decisiones llegando a la siguiente conclusión: el contenido del control interno es una guía de consulta y apoyo empresarial, soportado en las leyes y normas vigentes, con el objeto de promover una sana administración de los recursos humanos y técnicos en el marco de una adecuada estructura del control interno .

Estas normas establecen pautas básicas y guían el accionar de la empresa Construmax hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia y transparencias en todas sus operaciones. Estas actividades de control se establecen como un medio eficaz para asegurar que se pongan en práctica las directrices de la empresa, minimizar y controlar los factores de riesgo de la calidad de los inventarios .

Ayala (2018) en su trabajo de investigación *La calidad del control interno de inventarios y su impacto en los resultados financieros en la distribución de materiales de construcción, realizado en la ciudad de Ambato Ecuador*, cuyo objetivo general fue: estudiar el nivel de relación existente entre el control interno de inventarios y la exactitud de los resultados financieros en la empresa materiales de construcción. Entre los resultados relevantes un gran número de personas encuestadas perciben que el sistema de control interno de la empresa es débil y el otro mínimo de excelencia, lo que es evidente que se recomienda que una implementación para así poder tener un mejor control. Llegando a la siguiente conclusión: luego de indagar al personal involucrado se puede determinar que no existe preocupación por parte de los directivos en capacitar al personal y aún más con las excesivas normativas existentes ha ocasionado en los funcionarios confusión para aplicar un adecuado control de inventarios .

Hernandez (2018) en su trabajo de investigación *El control interno del sistema de inventarios en los establecimientos tipo supermercado del municipio Valera, realizado en la ciudad de Trujillo (Venezuela)*, cuyo objetivo general fue: Analizar el control interno del sistema de inventarios en los establecimientos tipo supermercado, para cual por ser una investigación con diseño no experimental de tipo descriptivo, considerando la población de y muestra de supermercados, se llegó a los siguientes resultados: el proceso de identificación de los elementos del control interno del sistema de inventario en los supermercados, determinó que la mayoría de los supermercados poseen un sistema de información contable para el registro contable y sistematización de sus operaciones, así como requieren del manejo de libros auxiliares para tener un mejor control sobre el inventario cuyos registros son realizados por medio de la utilización de facturas y comprobantes de pago, todo este proceso de registro es supervisado por un contador, después de analizar el control interno del sistema de inventario en los supermercados del Municipio Valera del estado Trujillo se puede afirmar que la mayoría cumple con los controles necesarios para la preservación y administración de este importante recurso para estas empresas, cumpliendo con las condiciones y exigencias necesarias para poder mantenerse como actores competitivos del mercado actual y futuro a corto plazo . A excepción de algunos mercados que poseen fallas en su sistema de control obligándolos a mejorarlo o de lo contrario podrían disminuir sus expectativas de permanencia en el mercado de la distribución de productos .

Antecedentes nacionales

Hemeryth & Sánchez (2018) en su trabajo de investigación *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C, realizado en la ciudad de Trujillo*, cuyo

objetivo general fue: demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C, para lo cual por ser una investigación con método experimental de grupo único. Uno de sus resultados más relevantes diseñar y aplicar 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 confiable de sus registros contables logrando la eficiencia de las operaciones, relacionadas con la administración de los almacenes. La conclusión más importante fue que la implementación de un sistema de control interno operativo en el área de almacenes mejoró significativamente la gestión de los inventarios debido a una mejora en los procesos, en el control de inventarios y en la distribución física de los almacenes .

Campos (2019) en su trabajo de investigación *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de almacén en la empresa constructora Concisa, realizado en la ciudad de Chiclayo*, cuyo objetivo general fue: Diseñar controles internos para mejorar la eficiencia en el área de almacén de la empresa Constructora Concisa. Como resultado se observa la existencia de un déficit tanto de conocimiento como del uso de nuevas herramientas para una adecuada administración de la formación, lo que significa limitaciones para realizar una buena gestión de la información, a y a su vez implica una desventaja competitiva frente a otras empresas. Llegó a la siguiente conclusión: la situación actual del área en la empresa constructora concisa, es muy deficiente, determinándose en un flujo grama los puntos de riesgo sobre las operaciones que se realizan con el inventario, teniendo en cuenta que el control interno que maneja la empresa no es el más adecuado para realizar las operaciones respectivas de la empresa.

Ulloa (2018) en su trabajo de investigación *Técnicas y herramientas para la gestión de abastecimiento y almacén, realizado en la ciudad de Lima*, que tuvo como objetivo general: proponer técnicas y herramientas que pueden ayudar a mejorar la gestión logística del abastecimiento en dos aspectos: evaluar y seleccionar insumos con la finalidad de definirlos exactamente antes de la etapa de construcción, mediante un adecuado procedimiento en la toma de decisiones. Controlar el desempeño de los proveedores de tal manera que se apunte al mejoramiento continuo y al uso de la información obtenida para posteriores procesos de evaluación. Como resultado se observa la que la mayoría de los trabajadores hacen la selección durante la etapa de construcción. A partir de ello se puede inferir que la mayoría de los encuestados dejan las selecciones de insumos para el último momento, es decir son transferidas a los constructores, lo cual muchas veces genera retrabajos a mayores costos en construcción. Asimismo, a pesar que la llegó a la siguiente conclusión: Se reconoce la importancia de realizar un monitoreo del desempeño de los proveedores como medio para asegurar el cumplimiento de la localidad, costo, tiempo y alcance. Por lo tanto, se ha planteado un procedimiento de control interno que consta de tres pasos: definición de criterios y escalas de evaluación; obtención de información del campo y evaluación del desempeño. Este procedimiento puede tener dos objetivos: ayudar a mejorar el desempeño de los proveedores durante el proyecto y nos proporciona información importante que se debe considerar para la selección de proveedores en futuros proyectos .

Antecedentes locales

Guevara (2018) en su trabajo de investigación *Implementación de un sistema de control interno en el área de almacén para mejorar la gestión de inventarios de la empresa fabricante de Tecnopor building tec, realizado en la ciudad de Ayacucho distrito de San Juan Bautista* , que tuvo como objetivo general: Demostrar que con la implementación de un

sistema de control interno en los almacenes mejorará los inventarios de la empresa fabricante de Tecnopor building tec, cuyo diseño de la investigación fue de nivel descriptivo explicativo, complementándose con el análisis y síntesis. Uno de los principales resultados el 100% del personal manifiesta la importancia de tener un control interno permanente en los almacenes, ya que se podrían detectar errores oportunamente, esto va a ayudar a los responsables a tomar decisiones y por ende mejorar la gestión. Llegando a las siguientes conclusiones: El personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma, se encontraron deficiencias en los procesos dentro de su almacén, por lo que se definieron y documentaron, teniendo claro la secuencia de actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de los inventarios, programar semestralmente una revisión de los procesos implantados con la finalidad de mejorarlos . Esto lo deben realizar los almaceneros con el jefe de logística y aprobado por la gerencia general .

Tello (2019) en su trabajo de investigación *El control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión; realizado en la ciudad de Ayacucho*, cuyo diseño de la investigación fue descriptivo-aplicativo. Uno de los resultados más relevantes indican que el 100% que cuentan con un control interno adecuado, estas fueron implantadas de manera informal y con muchas carencias, deficiencias y debilidades por haberse instruido de manera verbal, con una participación de una parte mínima y con criterios divergentes de los trabajadores encontrándose con una gestión sin control adecuado y definido, exponiéndose de esta manera con múltiples riesgos que evitan el mejoramiento de la gestión. Llegando a la siguiente conclusión: Se determina que, la identificación de una deficiente gestión administrativa en las empresas de transporte urbano de la Provincia de Huamanga, donde las

deficiencias se encuentran en las fases o etapas de la gestión empresarial; es decir en la planeación, organización, dirección y control. Por tanto, se propone la implantación de los componentes e incluso la evaluación de un control interno que facilite el mejoramiento de la gestión, es decir coadyuve al logro de las metas y objetivos de dichas empresas .

Rojas (2018) en su trabajo de investigación *Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión de servicios públicos de la Municipalidad provincial de Huamanga, realizado en la ciudad de Ayacucho*, cuyo objetivo general fue: Evaluar si el sistema de control interno optimiza la gestión de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huamanga. Como resultado del trabajo de campo ha permitido determinar que el empleo del control interno en la gestión municipal, del Consejo Provincial de Huamanga es de mucha importancia porque permitirá un mayor control y manejo de la gestión, el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas, conocer las deficiencias y errores, a cautelar el buen uso de los recursos económicos y aplicar medidas correctivas para desarrollar de esta manera una eficiente gestión municipal llegando a la conclusión: El control interno es de mucha importancia en la optimización de la gestión municipal, también se tiene que tener en cuenta que en las municipalidades de menor nivel y de economías escasas como las que se encuentran las otras municipalidades especialmente las municipalidades distritales, no existe una conciencia de control y se desconoce los beneficios que se obtendría con la implementación de un sistema de control interno adecuado; sin embargo son conscientes de su importancia y sus logros que se obtendría .

Bases teóricas de la investigación

Control Interno

Meléndez Torres (2018). El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento, comunicación, eficiencia y eficacia en las operaciones. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica, así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones.

Riveros (2019) Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades . Por ello, a fin de lograr una adecuada comprensión de su naturaleza y alcance . Es el conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de control establecidas por la entidad para proveer una seguridad razonable en el logro de una adecuada organización administrativa y eficiencia operativa, confiabilidad de los reportes que fluyen de sus sistemas de información, apropiada identificación y administración de los riesgos que enfrenta y el cumplimiento de las disposiciones legales que son aplicables .

Según el modelo Ovalle (2018), publicado en EE. UU: El control interno es un proceso integrado y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías: Eficacia y Eficiencia de las operaciones.

Morfín (2018) Mención que para obtener la exactitud y confiabilidad de los datos contables se debe proteger los activos, juzgar y promover la eficiencia de las operaciones, divulgar las políticas administrativas y medir y estimular el cumplimiento de las mismas.

Importancia del control interno: La importancia que el control interno representa para la empresa es notable afecta a las políticas, procedimientos y estructura de la organización, los métodos para asignar la autoridad y la responsabilidad de todos los integrantes, también está relacionado con la confiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia operativa y asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias. En suma, puede ayudar a una entidad a cumplir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos . Además el control interno, ayuda disminuir el riesgo de pérdida de la confianza de que los inversionistas / partes interesadas al garantizar la elaboración de informes financieros confiables.

En la actualidad todavía existen algunos empresarios que piensan que los métodos de control interno no son importantes, y teniendo empleados de confianza están cubriendo los riesgos de toda clase de fraudes . Tener confianza en los empleados es correcto, pero esto da lugar a exponerse a los fraudes, mucho de los fraudes se ha debido a los empleados que se consideraban dignos de confianza . En consecuencia esta es una razón de importancia para afirmar el valor que posee el control interno; de evitar las malversaciones y los fraudes.

Objetivos del control interno: El control interno dentro de una empresa ferretera básicamente tiene los siguientes objetivos:

- a) Hacer uso eficaz y eficiente de sus recursos, incluyendo el personal, a fin de optimizar las metas de las empresas.

- b) Salvaguardar los activos previniendo errores y fraudes.
- c) Proporcionar la información precisa para la toma de decisiones. Críticas en los negocios; decisiones como a cuanto vender.
- d) Asegurar el cumplimiento de las políticas, normas, planes y objetivos.
- e) Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- f) Coordinar las funciones y procedimientos para promover la eficiencia.
- g) Definir y ampliar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización, los cuales puedan poner en riesgo al cumplimiento de objetivos .
- h) Recomendar e implantar las medidas de corrección.

Principios del control interno: Los principios de control interno constituyen los fundamentos específicos que, basados en la eficiencia demostrada y su aplicación práctica en las actividades financieras y administrativas, son reconocidos en la actualidad como esenciales para el control de los recursos humanos, financieros y, materiales de las instituciones públicas como privadas .

- a) **Legalidad:** Garantizar que la función administrativa se desarrolle en un marco legal, acatando normas, disciplinas, órdenes y directrices .
- b) **Economía:** Se refiere a la austeridad y la medida en los gastos e inversiones necesarios para la obtención de los insumos requeridos en las condiciones de calidad, cantidad y oportunidad requeridas para la satisfacción de las necesidades de la organización .

Componentes de control interno: El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración . Aunque los componentes se aplican a todas

las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlos de forma diferente que las grandes . Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, no obstante, lo cual una compañía mediana puede tener un control interno efectivo. Los componentes son:

- ✓ Ambiente de control interno.
- ✓ Evaluación de riesgos.
- ✓ Actividades de control.
- ✓ Información y comunicación.
- ✓ Monitoreo.

Tipos de control interno: El control interno se divide en dos componentes como los son el control interno administrativo y el control interno contable.

Control interno administrativo: El control interno administrativo no está limitado el plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios. Está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones.

Objetivos del control interno administrativo:

Diagnosticar: El control administrativo es una herramienta que permite que durante la toma de decisiones se encuentren síntomas que indiquen que existen problemas o desviaciones o no existen, y de esa manera corregir las desviaciones o reconocer méritos por el buen trabajo desempeñado.

Comunicación: Es importante que exista un medio de comunicación entre las personas que integran la empresa para informar de los resultados de todas las actividades de la empresa.

Motivación: Toda persona necesita ser estimulado un empleado requiere mucho de incentivos para que se esfuerce más por alcanzar los objetivos de la empresa . Esto se logra convenciendo al empleado de la bueno que es el sistema de control administrativo, pues le ayudará a lograr los objetivos y metas del área que tiene a su cargo.

Control interno contable: El control interno contable comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable.

Clasificación del control interno: Las clases de control interno se clasifican en control previo, control concurrente y control posterior, los mismos se desarrollarán por cada uno de ellos:

Control previo: Es el conjunto de procedimientos que se aplican antes de la realización de todo acto administrativo, con la finalidad de asegurar que se inicia dentro del marco de las disposiciones legales, procesos técnicos y normativos validados por ciencia, es aquel control que se aplica antes de que las operaciones se lleven a cabo . El control previo está constituido por las acciones provisionales oportunas que adoptan las autoridades cada uno dentro del nivel de competencia, sobre actos administrativos que significan viabilizar los procesos y función de la disponibilidad de recursos y la fijación de metas .

Control concurrente: Es el conjunto de procedimientos destinadas a garantizar durante el procedimiento de realización que todo acto administrativo adopte las acciones

correctivas que fuesen necesarias para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales, el logro de las metas, objetivos programados y la correcta administración de personal .

Control posterior: Es el conjunto de procedimientos que se aplican después de la realización de todo acto administrativo con la finalidad de evaluar y examinar el cumplimiento de los dispositivos legales, el logro de las metas y objetivos programados y la correcta administración de personal, recursos materiales y financieros. Este tipo de control se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores, para corregir posibles desviaciones futuras del estándar aceptable, este control se lleva a cabo mediante la auditoría interna o externa, y está sujeta a normas de aceptación general que mide la efectividad del demás control es internos y contribuye al desarrollo de la gestión empresarial. Cada entidad a través de sus órganos de control interno efectuara Auditoría interna o Exámenes Especiales e informaran a la Alta Dirección de las entidades sus resultados, a fin de que esta tome las decisiones correctas adecuadas .

Dimensiones del control interno:

Obispo (2019) Permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia en las empresas, de modo que se logra alcanzar la competencia los objetivos y metas programados. Forma oportuna, al contar con un adecuado y eficiente control para la Buena comunicación e información.

Comunicación: Yirda (2019). Es el método de intercambio de información entre el remitente y el receptor, donde la primera parte envía un mensaje y la segunda parte interpreta y genera una respuesta según sea necesario. En lo que respecta a los seres humanos, esta es su propia actividad mental, derivada del desarrollo de habilidades psicológicas sociales en el

pensamiento, el lenguaje y las relaciones, calidad de la información a través de las Tics y su posterior informe sobre sus resultados.

Delgado & Coelho (2019) La comunicación es el proceso de transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor. Los seres humanos pueden compartir información entre sí, haciendo del acto de comunicar una actividad esencial para la vida en la sociedad; es un proceso dinámico, es indispensable para la interacción de los individuos y favorece la organización social y es imposible que no se lleve a cabo.

Yirda (2019) señala que El término comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se transmite y recibe una información. Todo ser humano y animal tiene la capacidad de comunicarse con los demás.

Indicadores de comunicación

Calidad de información:

Intercambio de información: Estela Raffino (2020) Las relaciones son la base de la vida en sociedad y se dan de distinto modo en numerosos contextos cotidianos, como la familia, los amigos, el entorno laboral, clubes deportivos, matrimonios, y muchas más, siempre y cuando existe en ellos la posibilidad de que dos o más personas se comuniquen de manera sostenida.

Dominio del tic: Desde tal perspectiva (Mujica, 2019) considera que el avance tecnológico de la informática, la computación, y las telecomunicaciones, incorporaron en las organizaciones un enfoque diferente al habitual para acceder al conocimiento, flexibilidad, interactividad, economía, rapidez, independencia, comunicación y desarrollo.

Solución de conflictos

Wolff & Nagy (2019) Solución de conflictos es la habilidad de encontrar una solución pacífica a desacuerdos a través de la resolución de conflictos es una habilidad que todos necesitamos para crear una sociedad pacífica y productiva.

Eficiencia

Illanez (2019) Menciona que garantizar todas las actividades de la entidad, produzcan los mayores logros y que sus recursos den el máximo rendimiento y aprovechamiento, administrar el recurso disponible de la empresa con el fin de reducir los costos. Debe lograr el mayor y mejor desarrollo de sus metas y objetivos previstos, con la menor cantidad posible de recursos (humanos, tecnológicos, físicos y financieros) buscando la máxima productividad de los recursos de la organización. Su cumplimiento garantiza la combinación y uso de los recursos en procura de la generación de valor y la utilidad de los bienes de la entidad .

Indicadores de eficiencia

Optimización de recursos

(Billin, 2019) Señala para optimizar recursos hablamos del uso de todos los medios técnicos, productivos y humanos de los que depende el proceso de producción, de tal manera que se consiga el máximo beneficio. Por tanto, una empresa será productiva cuando obtenga los mejores resultados, y no, porque sea la que tenga un mayor número de recursos.

Máxima productividad

(Lema Daniel & Brescia Victor, 2019) Para alcanzar la mayor productividad posible es necesario aumentar la eficiencia de los puestos de trabajo individuales de las operaciones que aportan mayor valor añadido a la empresa (y a sus productos) y disminuir aquellas actividades que no añaden valor al producto.

Priorización de actividades

(Arango Palomino, 2019) La priorización de proyectos es una acción sumamente importante en cualquier compañía, ya que establece un orden en modo jerárquico de los proyectos. Establecer prioridades es fundamental porque garantiza que los proyectos más importantes tendrán los recursos (monetarios, humanos, materiales, etc.) necesarios para su correcta ejecución.

EFICACIA

Ayala (2020) Consiste en que la institución actúe y obtenga resultados consistentes con sus funciones, sin distraerse en actividades que no tengan una relación directa con éstas. Se debe velar porque todas las actividades estén dirigidas al logro de los objetivos y al cabal cumplimiento de la misión . Se mide en todas las actividades y las tareas y en especial al concluir un proceso, un proyecto o un programa . Permite determinar si los resultados obtenidos tienen relación con los objetivos y con la satisfacción de las necesidades de la empresa .

Indicadores de eficacia

Logro de metas

Illanez (2019) menciona que el cumplimiento de metas está asociado a la motivación y eficiencia en la empresa, por tanto, hacer que los empleados de una organización sean parte

del proceso para establecer y cumplir objetivos los hace ver que desde sus puestos de trabajo depende el éxito de toda una empresa.

Cumplimiento de la misión

Se refiere las creencias que tienen los trabajadores acerca de la medida en la cual la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar (Eisenberger, Huntington, Hutchison y Sowa, 2019)

Relación a los objetivos

Ayala (2018) menciona que es la orientación que brinda el objetivo para la determinación del contenido y en materialización mediante el contenido de la aspiración que encierra el objetivo, esta interacción es aplicable en el proceso de instrucción.

Satisfacción empresarial

Chávez (2019) Las aspiraciones del trabajador; se le conoce también como satisfacción apuntada, lo opuesto sería satisfacción fija que es el nivel de satisfacción que se mantiene en el tiempo, ya que no se cumplen las aspiraciones del empleado y no se hace nada para cambiar la situación.

Por tanto, podemos concluir que estas dimensiones son imprescindibles dentro del control interno ya que nos proporciona optimizar la utilización de los recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera logrando así sus niveles de productividad.

Existen algunas funciones necesarias para la gestión de la calidad, como lo menciona las cuales son: planificación, organización, dirección, personal y control. La planificación se orienta al futuro y crea las directrices para toda la organización, ofrece la capacidad de ser proactivo y anticipar futuros eventos y establecer las acciones necesarias para enfrentarse

positivamente a ellos, es esencial para un eficaz y manejable proceso de mejora de la calidad. Los elementos clave que incluye son: análisis del entorno, misión de la calidad, establecimiento de la política de calidad, objetivos estratégicos de calidad, y planes de acción de la calidad, James (2018).

López-Roldán & Fachelli (2018) Nos dice que la calidad de gestión supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo.

Alcalde (2019) Nos dice que cuando hablamos de calidad, estamos pensando en la calidad que posee un determinado producto. Hoy en día se trabaja con el concepto de calidad total, que implica llevar el concepto de calidad total a todos los ámbitos de la empresa. Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Tello (2019) La importancia de la MYPE se evidencia desde distintos ángulos. En primer lugar, es una de las principales fuentes de empleo; es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos. En segundo lugar, puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. Con ello se da oportunidad a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, y así mismo contribuyan con la producción de la gran empresa.

III. HIPÓTESIS

Las hipótesis son las guías que coadyuvan a las investigaciones o estudios que se desarrollan en el ámbito de estudio universitario a través del proceso científico. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2019); bajo la siguiente definición, no se formuló hipótesis en esta investigación; tal como se sustenta a continuación:

No se formula hipótesis: En la presente investigación no se formula una hipótesis general ni específica porque es descriptivo. Según (Hernández Sampieri et al., 2019) no todas las investigaciones tienen hipótesis; ya que solo las necesitan aquellas que han rebasado la fase exploratoria o descriptiva y se encuentran en fase confirmatorio o certificadorio.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

Cuantitativo: En este caso se utilizó este tipo de investigación ya que se empleó de manera estadística los parámetros estudiados de la población, con el objetivo de analizar el comportamiento de la muestra ante los resultados arrojados.

Los métodos cuantitativos (que representan lo que llamamos un conjunto de procesos) son secuenciales y probatorios. Cada etapa es anterior a la siguiente, y no podemos “saltar” ni saltar pasos. El orden es estricto, aunque ciertamente podemos redefinir algunas etapas lo cual menciona (Hernández Sampieri et al., 2019).

Nivel de la investigación

Descriptivo: En este estudio se realizó un nivel descriptivo porque se encargó en puntualizar las características de mis dimensiones de esta investigación.

La investigación descriptiva intenta determinar las características de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno a analizar. Es decir, solo pretenden medir o recopilar información de forma independiente o colectiva sobre los conceptos o variables a los que hacen referencia, es decir, su propósito no es mostrar la relación entre ellos, como menciona (Hernández Sampieri et al., 2019)

Diseño de la investigación

Tuvo como tipo de investigación descriptivo, lo cual abordó todo referente a las características de mi variable y a mi rubro (control interno en las ferreterías), en la investigación se aplicó un diseño no experimental, transversal por las encuestas que se utilizó, lo cual se realizó en un espacio y tiempo determinado, sin manipular deliberadamente la variable, teniendo como finalidad describir la variable de estudio,

asimismo el nivel de investigación que se utilizó fue cuantitativa, porque consistió en cuantificar los resultados obtenidos en las encuestas realizadas en el ámbito social con respecto a mi técnica de estudio: control interno.

Diseño no experimental

En esta investigación se realizó sin manipulación deliberada de variables que afecten a este estudio de manera verídica que potencializaron el nivel crítico en los procedimientos y resultados de la investigación.

Transversal: Fue transversal porque la información solo se utilizó una sola vez y descriptiva, porque todo se describió la realidad investigada. (Liu & Tucker, 2017, citado por Hernández Sampieri et al., 2019)

4.2 Población y muestra

Población: La población estuvo conformada por 07 trabajadores de la Corporación Grupo Hig E.I.R.L. - Ferretería Janampa. Cuyo RUC es: 20600859871; con domicilio fiscal en la Mz. "P", Lote 1 Bq Quicapata (Frente a la Poza de Epsasa S78254443) del distrito de Carmen Alto, provincia Huamanga del departamento de Ayacucho.

La muestra: La muestra es esencialmente un subconjunto de la población. Suponiendo que es un subconjunto de los elementos que pertenecen al conjunto, el conjunto es denominado población. (Hernández Sampieri et al., 2019)

Bajo la siguiente afirmación no se formula muestra ya que la población es mínima de 7 trabajadores de la empresa.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento	Fuentes o información
Control interno	Meléndez Torres, (2018). El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento, comunicación, eficiencia y eficacia en las operaciones. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica, así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones.	La variable control interno se medirá utilizando la técnica de la encuesta y se utilizara para ello un cuestionario de 12 preguntas como instrumento.	Comunicación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad de Información 2. Intercambio de información. 3. Dominio de TIC. 4. Solución de conflictos 	1-4	Likert	Cuestionario	Trabajadores de la ferretería Janampa.
			Eficiencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Optimización recursos. 2. Máxima productividad. 3. Priorización de actividades. 4. Optimización de costos y gastos. 	5-8			
			Eficacia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Logro de metas. 2. Cumplimiento de la misión. 3. Resultados con relación a los objetivos. 4. Satisfacción de las necesidades empresariales. 	9-12			

Matriz de operacionalización.¹

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Recolección de datos: Recolección de datos en el entorno natural y diario de los participantes o unidades de análisis. (Hernández Sampieri et al., 2019)

Instrumento

Cuestionario:

Entre los fenómenos sociales, quizás la herramienta más utilizada para recopilar datos son los cuestionarios. El cuestionario consta de una serie de preguntas sobre una o más variables a medir. Chasteauneuf, (2009), citado por Hernández Sampieri et al., (2019)

Se estructuró un cuestionario de 12 preguntas como instrumento de acuerdo a las necesidades de estudio de la empresa, haciendo que la recolección de datos sea un proceso más efectivo.

Técnica

Encuesta:

La investigación no experimental es el hito de una serie de investigaciones cuantitativas, como las encuestas de opinión pública, la investigación retrospectiva a prospectivos, etc. Hernández Sampieri et al. (2019).

La investigación utilizó el instrumento de cuestionario y la técnica de la encuesta. Se seleccionó y se adoptó con el propósito de medir el control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2020; basado en 12 preguntas a través de la escala Likert, con las alternativas de respuesta: Siempre→1/ Casi siempre→2/ A

veces→3/ Casi nunca→4/ Nunca→5; con el objeto de reconocer y recolectar datos necesarios, para luego hacer una tabulación.

4.5 Plan de análisis

Para realizar el plan de análisis de la presente investigación mediante la confección de una base de datos, asimismo también para su posterior redacción se hizo uso de las siguientes herramientas:

- a) Hojas de cálculo Excel.
- b) Software SPSS.
- c) Editor de textos de Microsoft Word.

La información que se obtuvo de la investigación fue ordenada mediante la confección de una base de datos en Excel, luego para los análisis estadísticos de las encuestas el Software (SPSS); finalmente, los resultados fueron tratados bajo el análisis descriptivo.

4.6 Matriz de consistencia

Control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.

Enunciado del problema	Objetivo de la investigación	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es el control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cómo es la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020?</p> <p>b) ¿Cómo es la eficiencia en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020?</p> <p>c) ¿Cómo es la eficacia en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020?</p> <p>d) ¿Cómo implementar el plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Describir el control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro de Ferreterías: Caso Empresa Ferretería Janampa del Distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Analizar la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.</p> <p>2. Conocer la eficiencia en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.</p> <p>3. Identificar la eficacia en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.</p> <p>4. Elaborar el plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.</p>	<p>Para la presente investigación no se formuló una hipótesis general ni hipótesis específica</p>	<p>Control interno</p> <p>Dimensiones</p> <p>Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> · calidad de Información · Intercambio de información. · Dominio de TIC. · Solución de conflictos <p>Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> · ooptimización recursos. · Máxima productividad. · Priorización de actividades. · Optimización de costos y gastos. <p>Eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> · Logro de metas. · Cumplimiento de la misión. · Resultados con relación a los objetivos. · Satisfacción de las necesidades empresariales. 	<p>Tipo:</p> <p>Aplica cada con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental, transversal, descriptivo.</p> <p>Población y muestra:</p> <p>7 Trabajadores de la ferretería Janampa</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

Durante la ejecución de la presente investigación se desarrollaron los siguientes principios:

- a)** Protección a las personas: En esta investigación se aplicó la protección a los trabajadores ante los hechos sucedidos de la pandemia y el temor al desarrollo de encuesta ya que son capaces de tomar decisiones sobre sí mismos, asegurando su comprensión de la información proporcionada y conociendo la realidad de la empresa.
- b)** Beneficencia y no maleficencia: Esta investigación se brindó información mencionando a los trabajadores y dueños de la empresa que no causará ningún daño hacia su persona con esta investigación más bien de lo contrario fortalecerá a la mejora de la meta como empresa.
- c)** Justicia: Se trató a todas las personas equitativamente en la investigación brindando información acerca de esta investigación tanto como a trabajadores y parte administrativa.
- d)** Integridad científica: Se desarrolló un correcto procedimiento de la ejecución de la investigación con honestidad, transparencia y responsabilidad. Por tanto, muestra las necesidades y falencias de la empresa para lograr el cambio .
- e)** Libre participación y derecho a estar informado: Un consentimiento donde se expresó los permisos correspondientes para desarrollar la investigación en la empresa por lo cual se contó con documentos pertinentes y se brindó la información correspondiente antes las necesidades de la empresa.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características en micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería

Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.

Características de las micro y pequeñas empresas	N	%
Edad del trabajador (a) de la empresa		
18 a 25 años	0	0.00
26 a 35 años	2	29.00
36 a 45 años	4	57.00
46 a más años	1	14.00
TOTAL	7	100.00
Genero de encuestado		
Masculino	5	71.00
Femenino	2	29.00
Total	7	100.00
Grado de instrucción		
Primaria	0	0.00
Secundaria	2	29.00
Superior	5	71.00
Total	7	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.

Tabla 2

Comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería

Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.

Comunicación	N	%
Información relevante y de calidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	14.00
Casi siempre	4	57.00
Siempre	2	29.00
Total	7	100.00
Información debatida por miembros de la organización		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	57.00
Casi siempre	1	14.00
Siempre	2	29.00
Total	7	100.00
Dominio de las TIC'S		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	14.00
Casi siempre	4	57.00
Siempre	2	29.00
Total	7	100.00
Resuelve el problema oportunamente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	57.00
Casi siempre	2	29.00
Siempre	1	14.00
Total	7	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.

Tabla 3

Eficiencia en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.

Eficiencia	N	%
Optimización de recursos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	29.00
Casi siempre	3	42.00
Siempre	2	29.00
Total	7	100.00
Máxima productividad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	15.00
Casi siempre	5	70.00
Siempre	1	15.00
Total	7	100.00
Priorización de actividades		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	15.00
Casi siempre	5	70.00
Siempre	1	15.00
Total	7	100.00
Optimización de presupuestos costos y gastos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	16.00
Casi siempre	3	42.00
Siempre	3	42.00
Total	7	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.

Tabla 4

Eficacia en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.

Eficacia	N	%
Cumplimiento de metas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	16.00
Casi siempre	3	42.00
Siempre	3	42.00
Total	7	100.00
Organización encaminada de acuerdo a la misión		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	14.00
Casi siempre	2	29.00
Siempre	4	57.00
Total	7	100.00
Resultados empresariales acorde a objetivos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	29.00
Casi siempre	4	57.00
Siempre	1	14.00
Total	7	100.00
Satisfacción de las necesidades		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	29.00
Casi siempre	2	29.00
Siempre	3	42.00
Total	7	100.00

Tabla 5

Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería

Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.

PROBLEMA ENCONTRADO	CAUSA	PROPUESTA DE MEJORA	RESPONSABLES
El control interno es valorado en 42% que casi esporádicamente se ejecuta y el 21% no se ejecuta. Por lo tanto se requiere aplicar la presencia del control interno en la empresa	Mala organización administrativa para poder direccionar a los trabajadores y encaminar la producción de las ganancias.	Realizar capacitaciones al personal administrativo y trabajadores. Informando acerca de ¿Qué es un control interno? ¿Cuál es la importancia del control interno en esta empresa? , etc.	Gerente
La comunicación no es muy buena en esta empresa ya que no son comunicados y resueltos oportunamente los problemas que aqueja a la empresa. Por lo tanto esto se debe por la falta de interrelación de los trabajadores con la parte administrativa.	Falta de predisposición de tiempo y labores continuos que se refleja en la empresa. También la desconfianza que posee los administradores a los trabajadores.	Realizar charlas sobre cuán importante es la comunicación y la motivación en el trabajo.	Gerente
La importancia de la eficiencia es valorada 29% esporádicamente promueven su máxima productividad.	Obligaciones que se establecen en el cumplimiento de sus labores, exigencias elevadas y finalmente el estrés que produce en cuanto al horario de trabajo.	Desarrollar charlas acerca. ¿Porque uno tiene q ser eficiente? ¿Cuál es la importancia de la eficiencia?, etc.	Gerente
La eficacia no es buena porque hay un porcentaje de 34 % que de trabajadores que no cumplen sus metas establecidas.	Falta de información para cumplir los objetivos que se establecen en la empresa.	Realizar capacitaciones Acerca ¿Qué es eficacia? ¿Cuán importante es la eficacia?	Gerente

Fuente: Elaboración propia

5.2 Análisis de resultados

Con respecto a la variable

Finalizada la investigación, de acuerdo al problema general se responde a la pregunta: ¿Cómo es el control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro Ferreterías: caso ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020?; lo cual se puede responder a través de los resultados, se reconoce que el control interno en esta empresa es de importancia para su crecimiento, es por ello que la aplicación del control interno debe ser llevado de la mejor manera con la comunicación, eficiencia y eficacia. En la Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto, los 07 trabajadores quienes representan el 100% de los encuestados; el 57%, tienen entre 36 a 45 años, además el 71%, son del género masculino y el 71%, tienen educación superior; y el 42% afirmó que casi esporádicamente se ejecuta el control interno.

Según el objetivo específico 1

Analizar la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2020.

Después de aplicar la encuesta respecto a la comunicación, el total de encuestados 100% (7) el 57% (4) mencionan que casi siempre, el 29 % siempre y 14% a veces. En cuanto a la información es debatida por miembros de la organización mencionan que 57% a veces, el 29% siempre y el 14% casi siempre. Sobre el uso y dominio de las TIC'S 57% casi siempre lo utilizan, el 29% siempre y el 14% a veces. Sobre si se resuelve oportunamente los problemas mencionan 57% a veces, 29% casi siempre, el 14% siempre. De acuerdo a las respuestas de los trabajadores observamos que esporádicamente se brinda una información relevante y de calidad. Y qué en ocasiones el administrador cuestiona los problemas que aquejan en el trabajo. Lo cual se puede manifestar que es importante la comunicación e interrelación para dar solución oportunamente dentro de la organización. Como lo

manifiesta (Ayala, 2019) en su investigación control interno y la participación en la institución educativa Enrique López Albújar de Piura, explico según sus resultados que del 86% de los 56 docentes opinan que el nivel de participación del clima laboral en actividades de la institución se ubica entre regular de igual modo el objetivo general de la investigación si coincide, como los resultados, ya que un buen ambiente de comunicación garantiza la convivencia con sus compañeros de trabajo y la solución de conflictos.

Según el objetivo específico 2

Conocer la eficiencia en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2020.

A partir de los hallazgos encontrados en describir la importancia de la eficiencia en la Ferretería Janampa de 100% (7) el 42% respondieron que casi siempre, optimizan los recursos para la mejora de los recursos de la organización el 29% a veces y el 29% siempre. Sobre la máxima productividad mencionan que el 70% casi siempre promueven, el 15% siempre y el 15% a veces. Sobre priorización de las actividades en cuanto a la eficiencia mencionan el 70% casi siempre, el 15% siempre y el 15% a veces. Sobre optimización de presupuestos mencionan el 42% que siempre priorizan los costos y gastos, el 42% mencionan casi siempre y el 16% a veces. De acuerdo a las respuestas de los trabajadores observamos que la gran mayoría considera la importancia del uso de la eficiencia para cumplir adecuadamente las funciones dentro de la organización en cuanto la optimización de los recursos para mejorar los resultados en su rendimiento de capacidad. Estos resultados se compararon con de (Chávez, 2019) en su tesis infracciones laborales en las Mypes- ferreteras de la ciudad de tingo maría: 2017, el 38% de los trabajadores de las Mypes ferreteras encuestados en la ciudad de Tingo María, están totalmente de acuerdo en la optimización de presupuestos de costos y gastos ya que priorizan las actividades en cuanto a su desarrollo y productividad de la empresa ferretera. Esta afirmación coincide con el objetivo específico en el sentido que la eficiencia mejora los recursos en la empresa.

Según el objetivo específico 3

Identificar la eficacia en el micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.

A partir de los hallazgos encontrados en describir la importancia de la eficacia en la ferretería Janampa el 100% (7) encuestados el 42% casi siempre, el 42% casi siempre y el 16% a veces Sobre cumplimiento de las metas establecidas. Sobre si la organización está encaminada mencionan que el 57% siempre esta direccionada de acorde a la misión, mientras el 29% casi siempre y el 14 % a veces. Sobre los resultados empresariales mencionan que el 57% casi siempre están acorde con los objetivos empresariales, el 29% a veces y el 14% siempre. Sobre organización que se encamina mencionan que el 42% siempre satisfacen las necesidades empresariales mientras el 29% casi siempre y el 29% a veces. De acuerdo a las respuestas de los trabajadores observamos que ocasionalmente la organización no está direccionada a acorde a los objetivos para satisfacer las necesidades empresariales ya que la mayoría de las veces no cumplen las metas establecidas en la organización. Estos resultados se compararon con los de **(Sotomayor, 2018)** en su trabajo de tesis de caracterización de la eficacia en las micro y pequeñas empresas de rubro instituciones educativas privadas del distrito de San Marcos - Huari - Ancash, 2015, afirma que el 46% manifiesta que de ningún modo cumplen las objetivos para satisfacción del cliente ya que se toma en cuenta el individualismo, las aptitudes y personalidades, seguido por un 20% que manifiesta casi siempre y a veces, un 18% que manifiesta casi nunca y un 16% siempre por lo cual se incumplen las metas establecidas dentro de la institución.

PLAN DE MEJORA PARA LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA FERRETERIA JANAMPA – AYACUCHO

1. Datos generales

Razón social : Ferretería Janampa – venta de materiales de construcción

Dirección : Mz. “P”, Lote 1 Bq Quicapata - Carmen Alto.

2. Misión

Ofrecer productos de la mejor calidad y menor precio en materiales de construcción, esforzándonos en estar al día con la tecnología y crecer de la mano con nuestros colaboradores, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y así poder ser mejores cada día como empresa y como personas.

3. Visión

Ser reconocidos como distribuidores en proveer materiales de construcción brindando servicios de calidad y creando valor económico a través de la búsqueda de la excelencia y su expansión en el mercado ayacuchano.

4. Objetivos empresariales

Como objetivo principal de estas pequeñas empresas tenemos que los productos que ofrecemos sean de mejor calidad y al mejor precio de modo que los clientes se encuentren satisfechos y con buenas expectativas.

Objetivos Específicos

- Alcanzar la fidelidad de nuestros clientes y colaboradores en un entorno laboral que

permita un desarrollo eficiente.

- Crecer como empresa a través de la comercialización de materiales para la construcción y acabados.
- Ofrecer materiales con precios accesibles y económicos.
- Cumplir con las disposiciones, políticas y procedimientos internos y externos.
- Trabajar por la satisfacción de nuestros clientes.
- Respetar a nuestros clientes, proveedores, colaboradores y la sociedad en general.

5. Servicios

La empresa tendrá un amplio inventario de materiales hidráulicos según las necesidades del cliente.

6. Organigrama de la empresa



6.1 Descripción de funciones

Gerente General	Dueño de la empresa, encargado de velar por correcto funciones de esta empresa.
Gerente Administrativo	Encargado de controlar gastos e ingresos de la empresa
Contador	Maneja la parte contable y financiera del negocio.
Servicio generales	Encargado del orden y control
Gerente de ventas	Maneja la compra de los productos y venta de estos.
vendedores	Impulsar las ventas de los productos

6.2 Diagnóstico empresarial

FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES O1. Poca competencia O2. Acceso a nuevos mercados.	AMENAZAS A1. Pandemia mundial A2. Aumento del precio del dólar.
FACTORES INTERNOS		
FORTALEZAS	F-O	F-A
F1. Buen financiamiento F2. Personal calificado	(F1,O1) Mejorar en la aplicación del control interno. (F2,O1) Implementar las estrategias.	(F1,A1) Implementar todos los protocolos de bioseguridad. (F2, A2) brindar capacitaciones al personal de trabajo.
DEBILIDADES	D-O	D-A
D1. Falta d comunicación D2. Mal manejo de funciones. D3. Escases del personal	(D1,D2,D3) Crear un plan de mejora.	(D1,D2,A3) Implementar un sistema de control de la organización.

7. Problemas

INDICADOR	PROBLEMA	SURGIMIENTO DEL PROBLEMA
Poco conocimiento sobre la aplicación del control interno	La empresa no aplica el control interno en el manejo administrativo.	Falta de aplicación del control interno.
Poca comunicación	No hay comprensión entre trabajadores.	Falta de interrelación en entre los trabajadores.
Poco conocimiento sobre la importancia de la eficiencia.	Poco rendimiento en manejo de funciones.	Incumplimientos de actividades.
Poco conocimiento sobre la importancia de la Eficacia	No se logran las metas establecidas.	Falta de información para cumplir los objetivos.

8. Soluciones

INDICADOR	PROBLEMA	ACCIÓN DE MEJORA
Poco conocimiento sobre la aplicación del control interno	La empresa no aplica el control interno en el manejo administrativo.	Realizar capacitaciones al personal administrativo y trabajadores. ¿Cuál es la importancia del control interno en esta empresa?, etc.
Poca comunicación	No hay comprensión entre trabajadores.	Realizar charlas sobre cuán importante es la comunicación y la motivación en el trabajo.
Poco conocimiento sobre la importancia de la eficiencia.	Poco rendimiento en manejo de funciones.	Desarrollar charlas acerca. ¿Porque uno tiene q ser eficiente?
Poco conocimiento sobre la importancia de la Eficacia	No se logran las metas establecidas.	Realizar capacitaciones Acerca ¿Cuán importante es la eficacia?

9. Estrategias a implementar

N°	ACCION DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
01	Realizar capacitacion	Falta de manejo	1 mes	Ser líder en la comercializació	Contar con personal más

	es al personal administrativo y trabajadores. ¿Cuál es la importancia del control interno en esta empresa? , etc.	y conocimiento		n de materiales.	capacitado en conocimientos de gestión de calidad.
02	Realizar charlas sobre cuán importantes es la comunicación y la motivación en el trabajo.	Falta de interés	1 mes	Tener un buen clima laboral.	Tener un manejo del personal y brindar espacios interactivos.
03	Desarrollar charlas acerca. ¿Porque uno tiene q ser eficiente?	Falta de interés.	1 mes	Cumplir con trabajos requeridos.	Contar con un personal más capacitado.
04	Realizar capacitacion es Acerca ¿Cuán importante es la eficacia?	Desconocimiento de las metas de la empresa.	1 mes	Facilidad de realizar las ventas	Contar con un personal más capacitado para su buen rendimiento.

10. Presupuesto

Descripción	Unidad	Precio unitario	Cantidad	Total
Trípticos	Docena	S/. 6	8	S/. 48
Afiches de información	Docena	S/. 12	8	S/. 96
Proyector	Unidad	S/. 50	1	S/. 50
Break		S/. 5	10	S/.50

VI. CONCLUSIONES

Conclusiones

En el presente trabajo se describió el control interno en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro de Ferreterías: Caso Empresa Ferretería Janampa del Distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2020.

De acuerdo al objetivo general: Describir el control interno; lo cual se responde afirmando de que, se logró describir satisfactoriamente el control interno en la Ferretería Janampa; obteniéndose de acuerdo al encuesta aplicada que, el control interno se aplica, sin embargo, esta aplicación no eficiente, ya que se reconocen carencias en la comunicación, en la eficiencia y en la eficacia, los cuales hacen que la organización empresarial no sea eficiente al momento de tomar decisiones y su posterior ejecución.

De acuerdo al objetivo específico 1: analizar la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2020; se logró describir la calidad de información, el intercambio de información, el dominio de TIC el informe de resultados.

De acuerdo al objetivo específico 2: conocer la eficiencia en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2020; se logró describir la optimización recursos, la máxima productividad, la priorización de actividades y la optimización de costos y gastos.

De acuerdo al objetivo específico 3: identificar eficacia en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2020; se logró describir el logro de metas, el cumplimiento de la misión, los resultados con relación a los objetivos y la satisfacción de las necesidades empresariales.

De acuerdo al objetivo específico 4: Elaborar el plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2020; se logró elaborar un plan de mejora de acuerdo a su realidad y necesidades de la Ferretería Janampa.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Se recomienda a la Ferretería Janampa, invertir tiempo y recursos en la implementación del control interno, dando mayor énfasis en la comunicación, la eficiencia y la eficacia.

Masificar el uso de las herramientas de productividad del equipo, sobre todo en los temas de equipo, comunicación, esfuerzo y logro de metas.

Extender el uso de las herramientas de optimización recursos, la máxima productividad, la priorización de actividades y la optimización de costos y gastos.

Masificar periódicamente el uso de las herramientas del logro de metas, el cumplimiento de la misión, los resultados con relación a los objetivos y la satisfacción de las necesidades empresariales.

Acogerse y ejecutar los objetivos trazados en el plan de mejora.

Referencias Bibliográficas

- Alcalde. (2019). *Facultad De Ciencias Contables*,.
- Ayala. (2020). *Facultad De Ciencias Contables Financieras Y Administrativas Escuela Profesional De Contabilidad*. 152. <https://doi.org/1>
- Campos. (2019). El Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión De Las Municipalidades Del Peru: Caso De La Municipalidad Distrital De San Juan Bautista, 2017. *Universidad Católica Los Angeles De Chimbote*, 195.
- Chirino. (2018). La Cueva De Los Mármoles (Priego De Córdoba): Análisis De Resultados De Una Prospección Arqueológica Superficial. *Antiquitas*, Vol. 10, Pp. 5–24. Chavez, G. (2019). Satisfacción Laboral: Guía Para Mejorarla. Retrieved May 27, 2020, From Cofide.Mx Website: <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>
- Guevara. (2018). *Facultad De Ciencias Contables Y Administrativas Escuela Profesional De Contabilidad Título: Importancia Del Control Interno Y Su Efecto En La Rentabilidad De Las Mypes Del Perú Y Chimbote, Año 2013*
- Estela Raffino, M. (2019). Motivación - Concepto, Ejemplos, Tipos, Importancia Y Teorías. Retrieved May 27, 2020, From Concepto. Dé Website: <https://concepto.de/motivacion/>
- . Delgado, I., & Coelho, F. (2019). Significado De Comunicación (Qué Es, Concepto Y Definición) - Significados.
- Flores. (2018). Financieras Y Administrativas. *Mayra Yanira Gomez Moran*, 120.
- Hemeryth & Sánchez (2013). (2013). Financieras Y Administrativas. *Mayra Yanira Gomez Moran*, 80.
- Hernandez. (2018). El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión De Almacén De Las Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa “Belen Farma S.A.C.” De Iquitos, 2016. *Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. Del P. (2019). Metodología De La Investigación (6ta Edición).
- Illanez. (2019). Financieras Y Administrativas. *Efikasi Diri Dan Pemahaman Konsep IPA Dengan Hasil Belajar Ilmu Pengetahuan Alam Siswa Sekolah Dasar Negeri Kota Bengkulu*, 6. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2019). *Metodología De La Investigación Social Cuantitativa*. España.
- Meléndez Torres, J. B. (2018). *CONTROL INTERNO* (1° Edición; Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Ed.). Retrieved From [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%20de%20Control%20Interno%20con%20Logo%20UTEX%20Y%20Codigo%20de%20Barra%20-%20Terminado%20Final%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=Y)
- Morfín, G. (2018). Estrategias De Marketing Y El Incremento De Ventas Según Comerciantes De Mercados Mayoristas De Santa Anita - 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Muñoz. (2019). *De Chimbote Facultad De Ciencias Contables*, . 0–2.
- Obispo. (2019). Estrategias De Marketing Para Incrementar Las Ventas De La Empresa Lima Villa Natura, 2017. *Universidad Privada Norbert Wiener*.
- Ramon. (2018). Facultad De Ingenieria Escuela Profesional De Ingenieria De Sistemas. *Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote*, 134.
- Riveros. (2019). *Marketing Mix Y Su Relación Con Las Ventas En Las Micro Y Pequeñas*

Empresas Del Rubro Comercialización De Lácteos, Anexo Allpachaca-Ayacucho, 2018.

Rojas. (2018). *Financieras Y Administrativas*. Rojas, 120.

Tello. (2019). *Facultad De Ciencias Contables Financieras Y Administrativas Escuela Profesional De Contabilidad*. 152. [https://doi.org/10.1016/S0009-2614\(00\)00764-8](https://doi.org/10.1016/S0009-2614(00)00764-8)

Ulaidech Católica. (2019). Código De Ética Para La Investigación. Versión 002. Comité Institucional De Ética En Investigación. *Universidad Católica Los Angeles De Chimbote (Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica)*, 1–7.

Ulloa. (2018). *Financieras Y Administrativas*. *Journal Of Physical Chemistry B*, 8(1), 28–48. [https://doi.org/10.1016/S0009-2614\(00\)00764-8](https://doi.org/10.1016/S0009-2614(00)00764-8)

Yirida, A. (2019). ¿Qué Es Comunicación?, Su Definición Y Significado. Retrieved December 14, 2020, From <https://conceptodefinicion.de/comunicacion/>

Wolff, R., & Nagy, J. (2019). Proporcionar Información Y Mejorar Destrezas | Sección 6. Capacitar Para La Resolución De Conflictos | Sección Principal | Community Tool Box. Retrieved May 27, 2020, From Ctb.Ku.Edu Website: <https://ctb.ku.edu/es/Tabla-De-Contenidos/Implementar/Proveer-Informacion-Y-Destacar-Habilidades/Resolucion-De-Conflicto/Principal>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

Cronograma de actividades																	
N ^a	Actividades	Año 2020								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del Proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del Proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del Proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del Marco Teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación								X								
10	Conclusiones y recomendaciones									X	X						
11	Redacción del pre informe de investigación											X	X				
12	Redacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2: Gastos y presupuestos

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/)
· Suministros (*)			
· Impresiones			
· Fotocopias			
· Empastado			
· Papel bond A-4 (500 hojas)			
· Lapiceros			
Servicios			
· Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
· Pasajes para recolectar información			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/)
Servicios			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	S/ 30.00	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	S/ 35.00	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/)			752.00

Anexo 3: Instrumento de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2020.”

La información que usted proporciona será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que agradezco su valiosa información y colaboración; marque con una (x) la respuesta.

INFORMACIÓN DEL COLABORADOR

Apellidos y nombres:

¿Cuál es la edad del colaborador?

- a) 18 a 25 años (...) b) 26 a 35 años (...)
c) 36 a 45 años (...) d) 46 a más años.

¿Cuál es el género del colaborador?

- a) Masculino (...) b) Femenino (...)

¿Cuál es el grado de instrucción del colaborador?

- a) Primaria (...) b) Secundaria (...) c) Superior (...)

Escala valorativa						
1	2	3	4	5		
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca		
<i>Control interno en la Ferretería Janampa</i>						
N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<i>Dimensión 1: Comunicación (Calidad de Información, Intercambio de información, Dominio de TIC, solución de conflictos)</i>						
01	¿La información que obtienen es relevante y de calidad?					
02	¿La información obtenida es debatida por los miembros de la organización?					
03	¿Es masivo el uso y dominio de las TIC's por los miembros de la organización?					
04	¿Cuándo Ud. tiene inconvenientes en su trabajo, la persona encargada resuelve el problema oportunamente?					
<i>Dimensión 2: Eficiencia (Optimización recursos, Máxima productividad, Priorización de actividades, Optimización de costos y gastos)</i>						
05	¿Se optimizan los recursos de la organización?					
06	¿Se promueve la máxima productividad?					
07	¿Se priorizan las actividades de relevancia?					
08	¿Se optimizan los presupuestos, como los costos y gastos?					
<i>Dimensión 3: Eficacia (Logro de metas, Cumplimiento de la misión, Resultados con relación a los objetivos, Satisfacción de las necesidades empresariales)</i>						
09	¿Se cumplen con las metas establecidas?					
10	¿La organización está encaminada de acuerdo con la misión?					
11	¿Los resultados empresariales están de acuerdo con los objetivos empresariales?					
12	¿La organización se encamina para satisfacer las necesidades empresariales?					

Tabla 1: Preguntas aplicadas sobre la Supervisión de Personal.³

³ Fuente: Altamirano Cabezas, Angela Katihusca; (Cuestionario aplicado a los 07 trabajadores de la Ferretería Janampa).

ANEXO 4: CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Doris Angélica de la Cruz Quispe, identificada con DNI N° 28225071, carnet de colegiatura N° 009828. Con el Grado de: Licenciada en Administración, he revisado el proyecto de tesis denominado **“Control Interno en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferreteria Janampa del distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2020.”** que desarrolla la alumna Altamirano cabezas, Ángela para optar por el título profesional de Licenciado en Administración.

Tras evaluar el instrumento de recolección de datos (encuesta) con la finalidad de optimizar los resultados, valido el instrumento presentando por el tesista puesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.



Ayacucho, 19 de octubre del 2020

cosraot.l~'IT.II\Or., LASMICRO" PtQU~AS [. \IPRJ:S..\Soa RUBRO OJ: nmNErrRiAs!CA.SO
n:RR[T[Ri.AJANMIPA nn. DISHUI'OO[CAIL\I~ ULLTO. AYACUCIO.1021.
Htd*~
ALTAMIRANO CABEZAS. AI\GELI
V\TIII.IHtY,1.1.111,ei6' DI: AK'IO ... c.,-c.n!!!!

0,-dn,	Prtp11,1	"cuola c.rTI&TOS DE HA\U\CIO"							
1	¿U lúiiw-llW obu(nrnn rdc,...~ y dr alodad'	X			X	X			X
1	¿Ull mbw-obwmdl ctddi;ilidl por lm mllmifflll• 11-muxióa?	X			X	X			X
J	¿á - et.. ,... m)d~lu ·ñe. pir ... m~ mb !!!m.UX!ffl~	X			X	X			X
4	¿.C... l.d. - lftCm\!Ut.HICJ en ai tram)Q. l& pcnuMainrpjil murh-c ,t rmblici;	X			X	X			X
IOE 1	¿Se- qilmu;u b m.w"M de~ irg;ani;anlll?	X				X			
6	¿St P•== _ , b ftmima productividad!	X				X			
7	¿Se-p ama lu ll d1~dlib ~ rclc\lr.dll"	X				X			
		X				X			

IOE DIMC...~ ,) : (fon, (Logro d" »k'Im. C,nwpl....-041.. --. llatJt.idos oolfriff'ClOll"la, oJ,dnoa.
\$,~ ~ {!f I"rI'Nñlll~ r'!!!rd1fll(c'SJ

9	~Se~ ma tu mww n.tlbl'adu1	X			X	X			X
10	¿t.~ mmiim" oti mamm:icb !lr llrumlo cm ll	X				X			
11	¿LM tmh Le~les 6Un de lll:IK'rdo mi	X				X			
u	.,U~• fñCfñlll.1 pilnl safü1lcc,o llil	X				X	X		X

11<l.. la ~ '!



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Híeral Brayam Díaz Martínez, identificado con DNIN° 70037532, carnet de colegiatura N° 26512. Con el Grado de: Licenciado en Administración, he revisado el proyecto de tesis denominado **“Control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2020.”** que desarrolla la alumna Altamirano cabezas, Ángela para optar por el título profesional de Licenciado en Administración.

Tras evaluar el instrumento de recolección de datos (encuesta) con la finalidad de optimizar los resultados, valido el instrumento presentando por el tesista puesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.



.....
Lic. Adm. Híeral Brayam Díaz Martínez
CLAD - 26512

Ayacucho, 15 de octubre del 2020

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Yoel H. Huancahuari Muñoz, identificado con DNI N° 42409283, carnet de colegiatura N° 14916. Con el Grado de Licenciado en Administración de empresas, he revisado el proyecto de tesis denominado "Control interno en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2020." que desarrolla la alumna Altamirano csbezas, Ángela para optar por el título profesional de Licenciado en Administración.

Tras evaluar el instrumento de recolección de datos (encuesta) con la finalidad de optimizar los resultados, valido el instrumento presentando por el tesista puesto que reúnen las condiciones para que la infonnación que se obtenga se ajuste a la realidad.



Ayacucho, 15 de octubre del 2020

<p style="text-align: center;">CO~TROLI~.CR.<O I... LAS MICRO I' PtQCC.ÚS L\IPR.tSAS O[L R tIRO Dt ITIUU:TtRIAS, CASO rauu:TDli.Á JANA \IPA DEL DISTRITO DE CAR\ Iü" ALTO. A\ AG. OIO. 2121.</p> <p style="text-align: center;">ALTA. IIRASOCABEZAS, ÁNGELA</p>					
<p style="text-align: center;">.M\HUI. nr;\ \Ua~ N H.K'.to l"Ott l(Xff:UOJ</p>					
O.oh,	Prt:•nU	J>	...	J.>	.>tn.w-•

UUr.aJOllk t\ \1.1-

" , ' - ...mcwcl

" " " ~ ~ ~ "

n,,,,'

1	¡,La~que obliC"ncnes rdh~ l•	X	X	X	X
1	¡,U IUJr1ñc'jÓa oblntd.1 es lkb.:ilxil ~ lm na ••••del.á onr,:ini111dón'.1	X	X	l	X
J	¡,ú...swd moy donumo de bs TIC spor lm	X	X	l	X
4	im1:•t•l'III de b;ini,ocilin'. .,t..Jo Ud., bme SICO'l\~nlrnrsm su~ la pmaueaca,¡adl mur1,-c rf l•ublam	X	l	l	X

IO[IHV(1 ~N)\: l: lJr#ni.'III((tNt•t~ nnnm.. iknma proJui tr'l'ul.d. A1orc.nM *llr'f111d.Jo. M airÑJt'ruJ.tt'l' l' wtfil'lj				
J	.,St••••ta los frmlllltSde la~. 65	X	X		X

●	i.St pmmnY b mbma prudu.:mu:bf'	X			X	X		X
I	..St pnarua i. llt'b,iJadct iko reln\mcm!	X				X		
●	j,SelipWiUll pmiupucstlll. ano .. ~ r	X				l		
l)t	DNI\KJ.:J; F.fln14'ia (l''''''''IW 1111'1& C-,t arto dr ta mi.mi'' KnllJal. cm rdmcw • b olyrtfros, S...i-'' <k/m''NT~idarl,c--r an Jrr;							
●),t C-.Amcm bs meto ntablcnd;a 'l	X			l	1		X
I'	i.la~án ~ m:nSl:lclldi:! Klifflltcm la	X			X	X		X
11	l.l.ot ~-- rfflJftllatfal''ll l!Úll di: IAffllD cm	X			X	X		X
ll	l.la mplit.acián • moimil''ll pan -.&ca m	X			X	X		X



Anexo 05: CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

“Año de la Universalización de la Salud”

CONSTANCIA

El ING. PAUL ZEVALLOS GUTIERREZ – GERENTE DE LA FERRETERIA
“JANAMPA” DISTRITO DE CARMEN ALTO.

HACE CONSTAR:

Que, Altamirano Cabezas, Ángela K, identificado con documento nacional de identidad N° 70038368 con código de estudiante N° 3111171266, realizó el estudio de investigación en esta entidad para el Proyecto de tesis denominado “CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DE FERRETERÍAS: CASO FERRETERÍA JANAMPA DEL DISTRITO DE CARMEN ALTO, AYACUCHO, 2020”. Para optar el título en Administración de Empresas.

Expido la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.



Carlos P. Zevallos Gutierrez
INGENIERO CIVIL
184264

Ayacucho, 14 de Mayo del 2020.

ANEXO 06: RUC DE LA EMPRESA

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	20600859871 - CORPORACION GRUPO HIG E.I.R.L.
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Nombre Comercial:	FERRETERIA JANAMPA
Fecha de Inscripción:	04/12/2015
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	MZA P LOTE 1 BQ QUICAPATA (FTE POZA DE EPSASA S78254443 CERCA ANTEN) AYACUCHO - HUAMANGA - CARMEN ALTO
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIU 60230 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA. Secundaria 1 - CIU 51430 - VTA. MAY. MATERIALES DE CONSTRUCCION.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA

ANEXO 07: INSTRUMENTO APLICADO (01 ejemplar de 7 encuestados)

†

N°	ÍTEMS	Valoración				
		La mayoría de las veces sí	Algunas veces sí	Algunas veces no	La mayoría de veces no	Nunca
Dimensión 1: Comunicación (<i>Calidad de Información, Intercambio de información, Dominio de TIC, solución de conflictos</i>)						
1	¿La información que obtienen es relevante y de calidad?		✓			
2	¿La información obtenida es debatida por los miembros de la organización?				✓	
3	¿Es masivo el uso y dominio de las TIC's por los miembros de la organización?			✓		
4	¿Cuándo Ud. Tiene inconvenientes en su trabajo, la persona encargada resuelve el problema oportunamente?					
Dimensión 2: Eficiencia (<i>Optimización recursos, Máxima productividad, Priorización de actividades, Optimización de cestus y gastos</i>)						
5	¿Se optimizan los recursos de la organización?	✓				
6	¿Se promueve la máxima productividad?	✓				
7	¿Se priorizan las actividades de relevancia?			✓		
8	¿Se optimizan los presupuestos, como los costos y gastos?			✓		
Dimensión 3: Eficacia (<i>Logro de metas, Cumplimiento de la misión, Resultados con relación a los objetivos, Satisfacción de las necesidades empresariales</i>)						
9	¿Se cumplen con las metas establecidas?				✓	
10	¿La organización está encaminada de acuerdo con la misión?				✓	
11	¿Los resultados empresariales están de acuerdo con los objetivos empresariales?					✓
12	¿La organización se encamina para satisfacer las necesidades empresariales?		✓			

ANEXO 08: FOTOS APLICANDO LA ENCUESTA



ANEXO 08:

Características en micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería

Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.

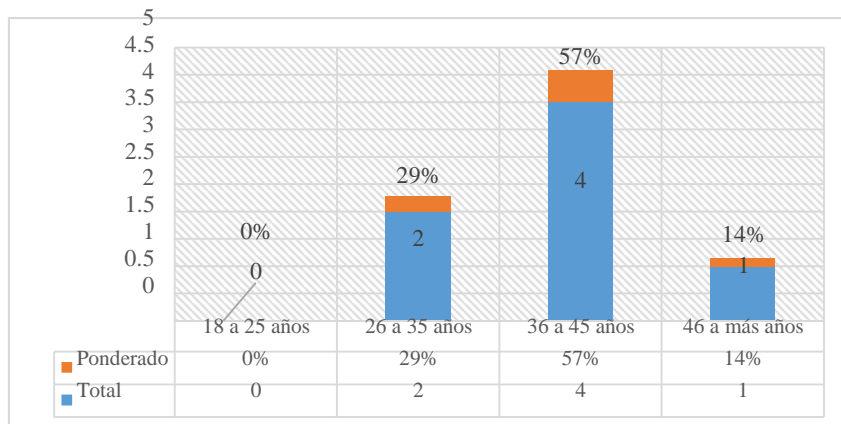


Figura 1: Edad

Fuente: tabla 1

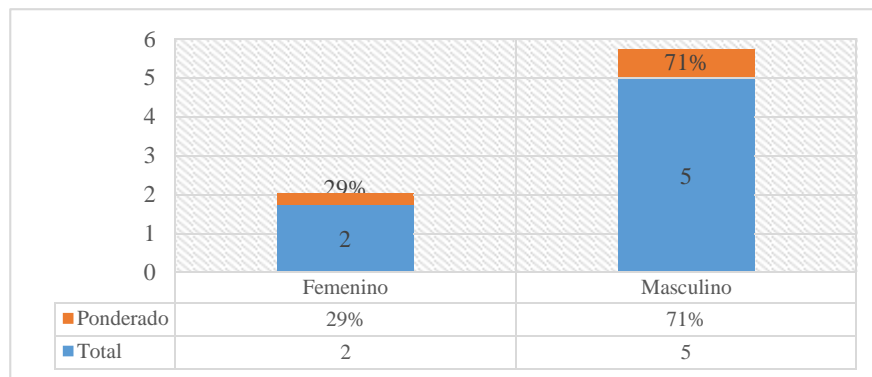


Figura 2: Genero Fuente

Tabla: tabla1

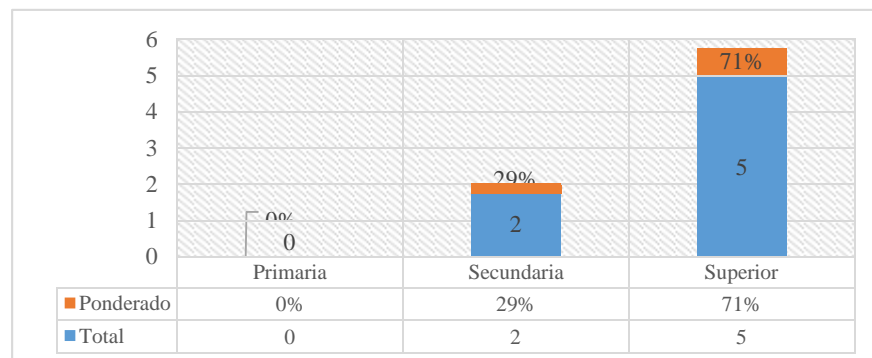


Figura 3: Grado de instrucción

Fuente: tabla 1

Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.

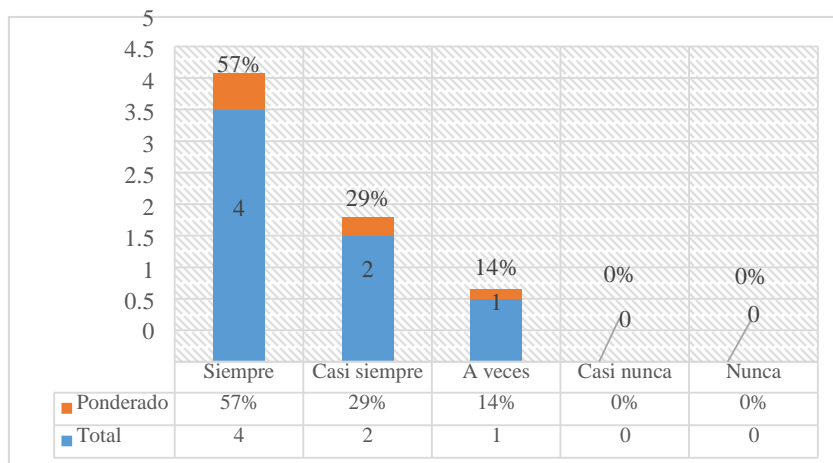


Figura 4: Información relevante y de calidad

Fuente: Tabla 2

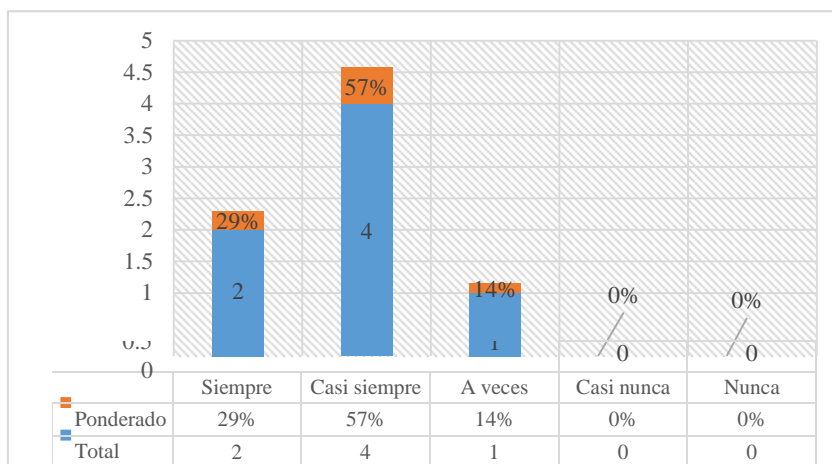


Figura 5: Información debatida por los miembros

Fuente: Tabla 2

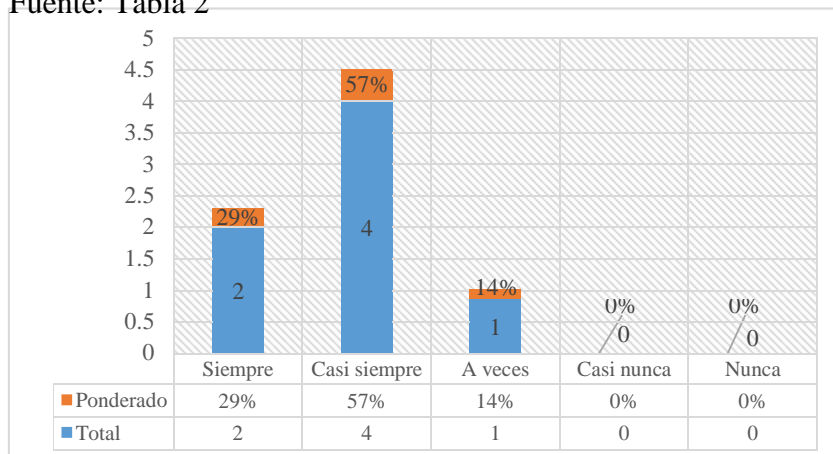


Figura 6: Dominio de las TIC'S

Fuente: Tabla 2

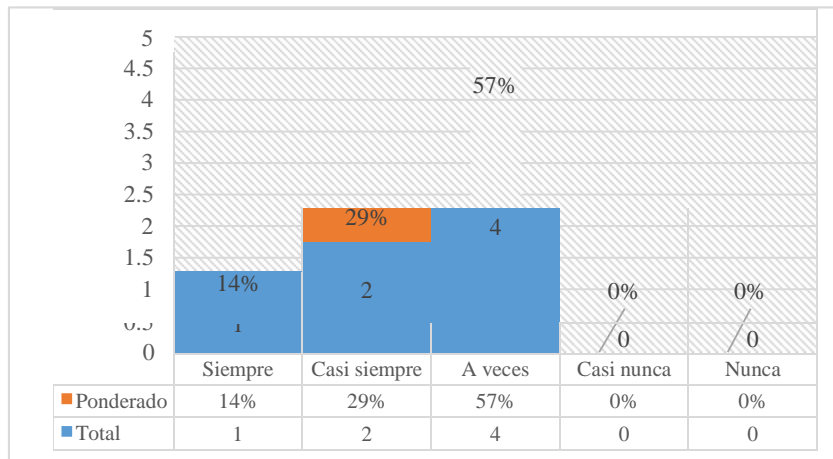


Figura 7: Resuelve el problema oportunamente
Fuente: tabla 2

Eficiencia en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.

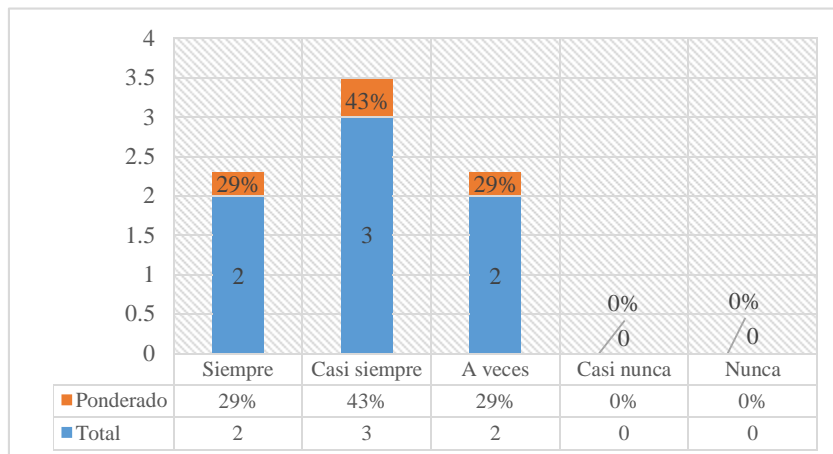


Figura 8: Optimización de recursos

Fuente: Tabla 3

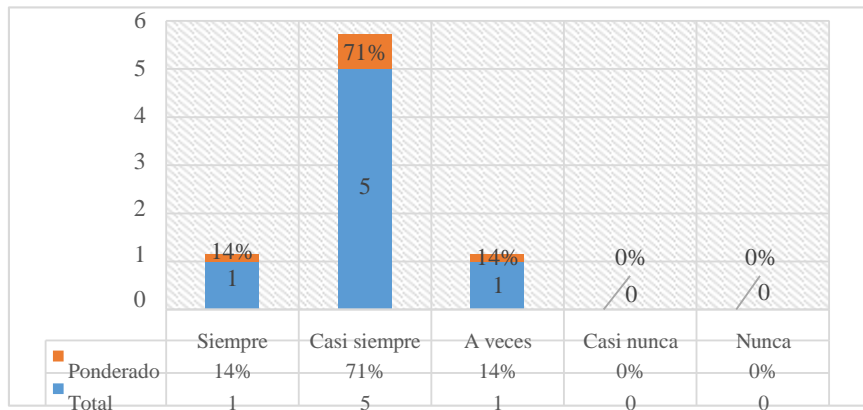


Figura 9: Máxima productividad
Fuente: tabla 3

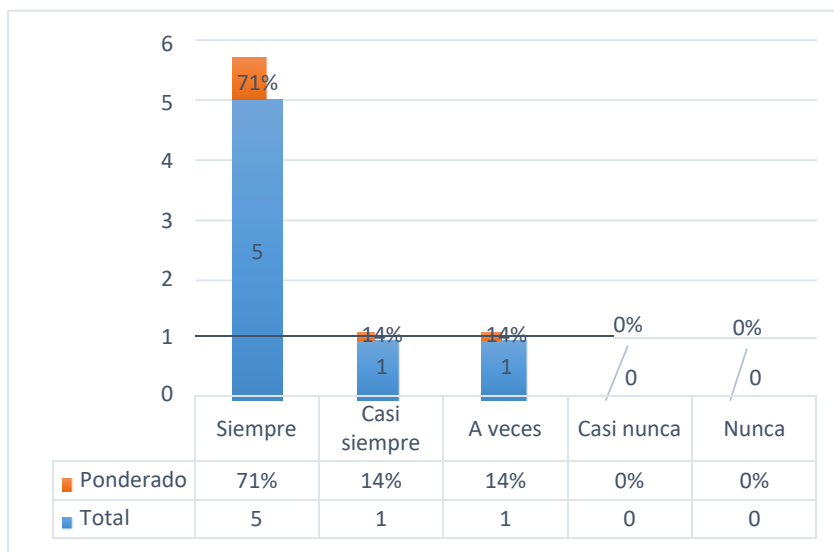


Figura 10: Priorización de actividades
Fuente: Tabla 3

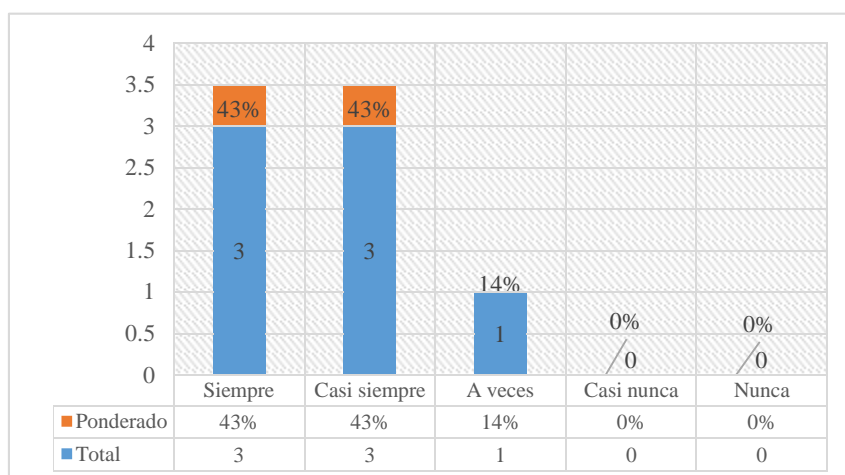


Figura 11: Optimización de presupuestos costos y gastos
Fuente: Tabla 3

Eficacia en las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías: caso Ferretería Janampa del distrito de Carmen Alto Ayacucho, 2020.

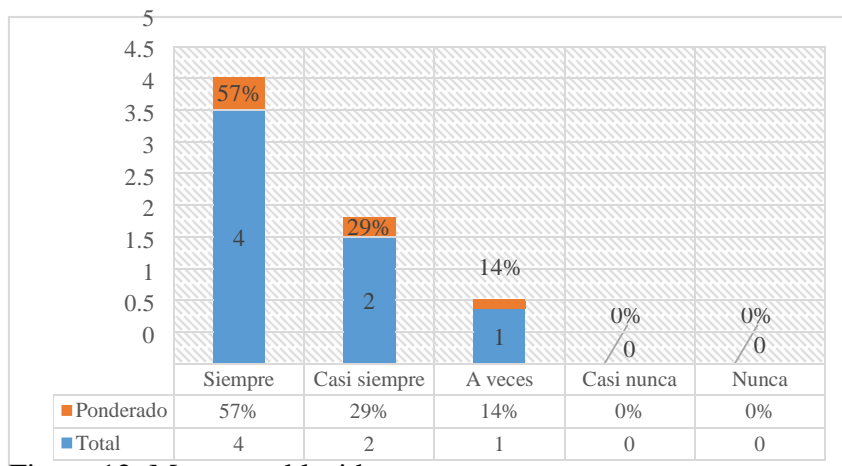


Figura 12: Metas establecidas
Fuente: Tabla 4

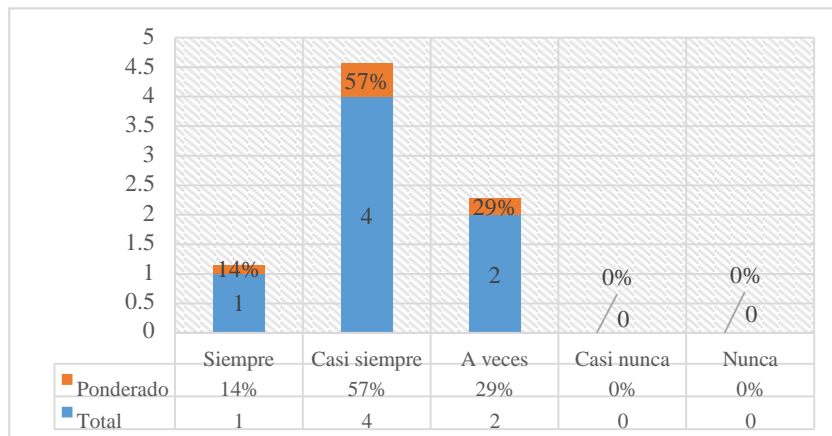


Figura 13: Organización de acorde con la misión
Fuente: Tabla 4

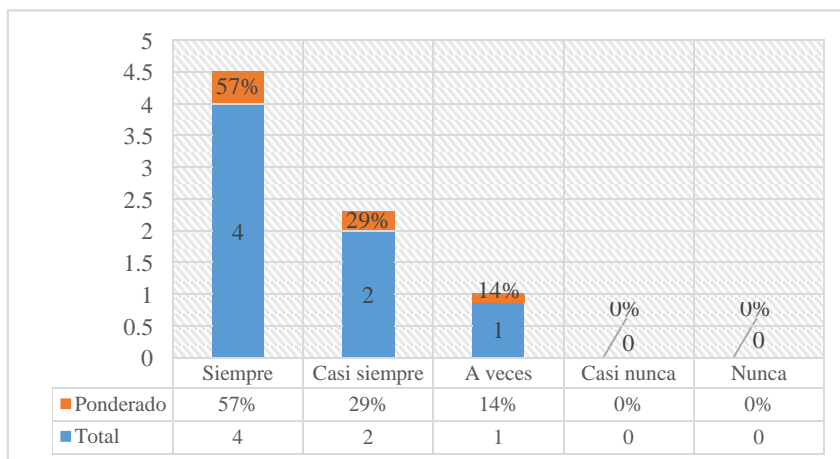


Figura 14: Resultados acorde a los objetivos empresariales.
Fuente: Tabla 4

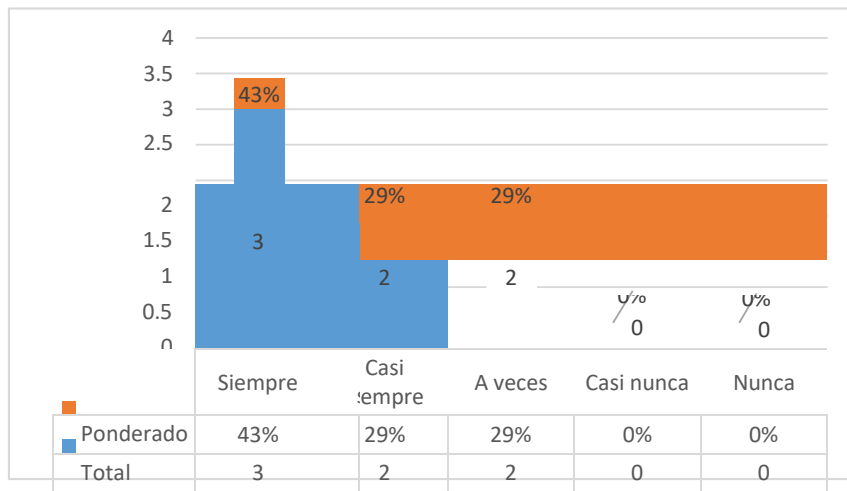


Figura 15: Satisfacción de necesidades empresariales
Fuente: Tabla 4

ANEXO 09: PORCENTAJE TURNITIN

informe final

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

5%

2

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%