



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA LA
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS RUBRO FERRETERÍAS EN LA CIUDAD
DE HUARAZ, 2021**

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

AUTOR:

**RIVERA HUAÑACARI, EDMAIN JUNIOR
ORCID: 0000-0001-8427-8904**

ASESORA:

**CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

HUARAZ – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Rivera Huañacari, Edmain Junior

ORCID: 0000-0001-8427-8904

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

Agradezco a mis padres por brindarme la vida y también por impulsarme a mejorar cada momento de mi vida y por ser mi apoyo diariamente. También quiero agradecer a mis maestros por el tiempo y dedicación que tuvo hacia mi persona.

A mis hermanas que siempre me dieron su apoyo en cada proceso de mi vida y a una persona especial que estuvo apoyándome en cada momento.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado hacia los empresarios de la ciudad de Huaraz del rubro ferreterías, donde se pudo realizar la presente investigación donde a su vez está plasmada los resultados con la finalidad de que puedan mejorar y crecer en su negocio.

En segundo lugar, dedico esté presente trabajo a todos los futuros profesionales ya que gracias a ellos podrán tomar como antecedentes su trabajo, así mismo se encargan de velar por la calidad de vida hacia las personas que habitan en la ciudad de Huaraz mediante la creación de diversos mecanismos de calidad.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: describir la propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, para llevarlo a cabo se tuvo como población 146 micro y pequeñas empresas donde se tomó como muestra a 106 MYPES a quienes se les aplicó 13 Preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: El 66.30% de los representantes consideran que existen un adecuado ambiente de control dentro de su organización, el 85.50% consideran importante la evaluación de los riesgos para la empresa. El 57.80% consideran solo algunas veces el realizar las actividades de control, el 66.30% consideran de manera necesaria el poder mantener una adecuada información y comunicación para su organización y por último el 66.30% de los representantes realizan la actividad de monitoreo mediante el control interno. Para finalizar se concluye que los dueños de las MYPES no cuentan con los conocimientos adecuados para poder realizar un control adecuado dentro de tu negocio, así como también el poder conocer el punto de vista del cliente.

Palabras clave: Control interno, microempresas, monitoreo y representantes.

ABSTRACT

The general objective of this research work was to describe the proposal to improve the relevant factors of internal control for quality management in micro and small enterprises in the hardware industry in the city of Huaraz, 2021. The research was of non-experimental design \rightarrow transversal - descriptive, to carry it out, 146 micro and small enterprises were taken as population where 106 MYPES were sampled and was applied to them. Closed questions, by means of the survey technique, obtaining the following results: 66.3 of the representatives consider that there is an adequate control environment within their organization, 85.5 consider the evaluation of risks for the company to be important. The 57.8 consider only sometimes to perform control activities, 66.3 consider it necessary to maintain adequate information and communication for their organization and finally 66.3 of the representatives perform monitoring activities through internal control. Finally, it is concluded that the owners of the MSEs do not have adequate knowledge to be able to carry out an adequate control within their business, as well as to be able to know the customer's point of view.

Keywords: Internal control, microenterprises, monitoring and representatives.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
4. Resumen y abstract	vi
5. Contenido.....	viii
6. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas de la investigación	14
III. Hipótesis	26
IV. Metodología.....	27
4.1. Diseño de la investigación	27
4.2. Población y muestra	27
4.3. Definición y operacionalización de variables	30
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
4.5. Plan de análisis.....	31
4.5. Matriz de consistencia.....	32
4.7. Principios éticos	33
V. Resultados	36
5.1. Resultados	36
5.2. Análisis de resultados.....	40
VI. Conclusiones.....	60
Aspectos complementarios	62
Referencias bibliográficas	63
Anexos	68
	viii

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Características del ambiente de control como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021.	36
Tabla 2. Características de la evaluación de riesgos como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021	37
Tabla 3. Características de la actividad de control como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021	38
Tabla 4. Características de la información y comunicación como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021.	39
Tabla 5. Características de las actividades de monitoreo como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021.	40
Tabla 6. Propuesta de mejora del control interno para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la ciudad de Huaraz, 2021	40

Figuras

Figura 1: Demuestra integridad y valores éticos en su empresa.....	78
Figura 2: Existe información, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de las metas y objetivos.....	78
Figura 3: Asigna responsabilidades a sus colaboradores.....	79
Figura 4: Tiene claro los objetivos que quieres alcanzar en tu negocio	79
Figura 5 : Considera los riesgos empresariales que pueden afrontar a su empresa ...	80
Figura 6: Toma en cuenta el horario de sus actividades dentro de su empresa	80
Figura 7: Su empresa cuenta con procedimientos administrativos de seguridad	81
Figura 8: Cuenta su organización con un plan de sistemas y de control de materiales	81
Figura 9: Te comunicas con tus trabajadores.....	82
Figura 10: Considera el punto de vista de los clientes y otros los factores externos .	82
Figura 11: Busca el asesoramiento de un experto.....	83
Figura 12: Monitorea las actividades a sus colaboradores	83
Figura 13: Realiza reporte de control en su empresa.....	84

I. Introducción

Hoy en día las micro y pequeñas empresas, son consideradas factores esenciales en el desarrollo económico y productivo de Latinoamérica, por lo que gran parte de la sociedad y la economía depende de su actividad. Cabe mencionar que la participación de las MYPES está generando el 61% del empleo en todo Latinoamérica (Stumpo y Ferraro, 2016).

A nivel internacional son muy pocas las empresas que se enfocan en aplicar la gestión de calidad mientras que en el Perú existe un 1% de empresas formales que aplican o cuentan con sistemas de gestión de calidad, siendo así hay mucha preocupación y hay mucho trabajo para realizar, y un camino por recorrer para poder motivar a las distintas empresas a invertir en la gestión de calidad (RPP Noticias, 2018).

En la México lograron proponer una mejor reestructuración tanto en la parte administrativa y haciendo uso del análisis FODA lo cual le permite desarrollar una adecuada actividad sin descuidar la gestión de calidad hacia los productos ofrecidos y clientes, logrando así una satisfacción hacia la optimización de los recursos y el tiempo ayudando a que los clientes los vuelvan a preferir generando así mayor rentabilidad empresarial sin olvidar el aprovechamiento máximo de la infraestructura y buen marketing (Gonzales, 2015).

En el país de Ecuador el control interno viene hacer una herramienta primordial para el funcionamiento en toda micro y pequeña empresa en el ámbito ferretero, es considerado como fundamental debido a que la presente actividad del rubro ferretero

se opera de una manera correcta tanto en el ámbito administración y de calidad en sus productos y servicios, esto se debe por la modernización de la economía logrando contribuir hacia las estrategias de diseñar, implementar procedimientos adecuado. Mediante diversos estudios sobre el control interno se logró encontrar cinco componentes los cuales son: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión o monitoreo, generando cada vez más acogida por parte de los representantes hacia sus organizaciones, cabe mencionar que cada sistema cumple un rol fundamental lo cual se debe aplicar de manera correcta en caso contrario no lo hagan estaría generando una incorrecta aplicación del control interno, consecuentemente si se logra aplicada de manera correcta estas etapas la organización podrá generar mayores ingresos y generara un adecuado control interno.

En el Perú las MYPES tienen un papel importante, debido a que en el terreno donde se desarrollan es muy frágil, puesto que se observan bajos índices de supervivencia y consolidación empresarial. Estas empresas confrontan distintos retos y restricciones para su incremento, progresión y circunstancia que genera intranquilidad ya que es de suma importancia; cabe resaltar que las empresas son el sostén productivo de un país, y que la disminución o baja en su productividad podría afectar de manera muy significativa la situación económica del mismo (Tello, 2014).

Regalado (2017) afirma que en el mercado innovador en las micro y pequeñas empresas latinoamericanas están en un proceso de transformación logrando expandir sus ventas, teniendo como principal representante a Perú que logro poder crecer no solo a nivel interno sino también de manera externa dentro, sin olvidar que el principal factor para su crecimiento viene hacer la gestión de calidad los cuales se basa en tu

objetivo principal que viene hacer la aceptación de los clientes ya que sin ellos las empresas no existirían, Cabe mencionar que en el Perú el rubro ferretería están dentro de las micro y pequeñas empresas carecen de una adecuada gestión de calidad por parte de sus productos y sus clientes que requieren de sus servicios logrando la reducción de las ventas a nivel nacional, cabe mencionar que existen ciudades dentro del país que toman como prioridad ya realización de una adecuada gestión de calidad tal es el caso de Lima donde se puede evaluar que existe mayor cantidad de ventas.

Para respaldar lo mencionado por Rojas (2017) se encontró los siguientes datos sobre la gestión de calidad en las ferreterías en la ciudad de Huaraz donde existe un 17% de las micro empresas ferreteras, el 59.8% realizan un proyecto de planificación, el 67.0% logran cumplir algunos objetivos, 75.8% mantienen un plan estratégico para desarrollar la gestión de calidad. Estos resultados muestran que están realizando una adecuada gestión de calidad, pero no muy eficiente así mismo se recomienda que todo representante asuma un mayor compromiso.

Regalado (2017) menciona que en la ciudad de Huaraz la mayoría de las micro y pequeñas empresas conformadas por el rubro de ferreteras, detallan diversos problemas que incluyen a la gestión de calidad dentro de su negocio debido a información brindada donde se observa que los colaboradores con los que cuenta una organización no realizan un adecuado desempeño al momento de realizar las ventas y la atención, por la falta de sentirse identificado con la organización donde laboral y sin evaluar las diversas competencias que van surgiendo dentro del mercado, generando disconformidad por parte de los clientes por la falta de mantener un control que les permita realizar la iniciativa de plantear, desarrollar y perfeccionar actividades que

ayuden a mejorar la rentabilidad económica como también la incrementación de sus ventas.

Cabe mencionar que hoy por hoy la importancia de la gestión de calidad está adquiriendo más importancia a la que antes se le tomaba en el rubro mencionado, realizando diversas medidas con la finalidad de que cada representante y colaboradores cumplan con las normas planteadas, conduciendo a un comportamiento equivocado al momento de evaluar la objetividad generando disconformidad hacia todos sus colaboradores descuidando la importancia de identificar el problema y poder brindarle una solución como; la falta de capacitación, la falta de evaluación al personal, la falta de compromiso por parte del representante de la organización y por la falta de una mejor supervisión.

La economía dentro de la ciudad de Huaraz ha complicado el crecimiento constante hacer de la construcción es de ahí donde se genera la prioridad hacia la actividad de esta relacionado con las organizaciones que están dedicadas a abastecer materiales que de construcción conocidas como ferreterías. Donde el control interno en las micro y pequeñas empresas conformadas por el rubro ferreterías en la ciudad de Huaraz, donde se puede observar que gran la mayor parte del rubro mencionado carecen de información e implementación del control interno lo cual se encarga de enfrentar los riesgos, brindar seguridad, lograr los objetivos y lo más importante que viene hacer la implementación del patrimonio (Condori, 2018).

La problemática principal de las micro y pequeñas empresas del control interno en las ferreterías es el uso inadecuado de programas como el software, esto se debe por la falta de desinterés por parte de los representantes y por los demás colaboradores,

cuando se presentan las pérdidas y mal manejo de la organización. Esto se debe por la falta de un adecuado control interno y la implementación de los sistemas. De la misma manera Rojas (2017) afirma que existe un inadecuado manejo del control interno por parte de las organizaciones del rubro mencionado debido a la falta de conocimiento y asesoramiento hacia la puesta en práctica del control interno de la facturación, cajas, pagos, compras y una adecuada administración, con la finalidad de lograr el objetivo de realizar un adecuado control y minimizar los costos, gastos y competir dentro del mercado. Se cree necesario plantear propuestas de mejora para contribuir a la mejora de la gestión con una mejor calidad. Para ello se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la ciudad de Huaraz, 2021?

Para dar respuesta al problema se logró plantear como objetivo principal: mejorar el control interno en las micro y pequeñas empresas rubro imprenta en la ciudad de Huaraz, 2021.

Como objetivos específicos se lograron plantear los siguientes: (a) Generar un ambiente de control para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021; (b) Identificar la evaluación de riesgos para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021. (c) Evaluar la actividad de control para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021. d) Relacionar la información y comunicación para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2020. e) Supervisar las actividades de monitoreo en el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas

rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021. (f) Elaborar una propuesta de mejora del control interno en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021.

Se justifica la siguiente investigación por que se buscó conocer los factores relevantes del control interno, así como también la importancia de emplearlas y ponerlas en práctica dentro de una organización, debido a que cada organización debe contar con el uso adecuado del control interno hacia su administración, productos, ambiente, personal, calidad y servicio. Cabe resaltar que toda organización que carezca o no ponga en práctica la estrategia mencionada no podrá alcanzar el éxito tanto de manera interna como externa.

Así mismo la presente investigación funcionara para que se incorpore a contribuir a la realización de nuevas investigaciones referentes al control interno con la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro ferreterías en la ciudad de Huaraz, 2021.

También se buscó generar reflexión a los representantes que se dedica en las micro y pequeñas empresas rubro de ferreterías en cuanto al control interno en sus empresas así puedan sostenerse en el mercado y puedan incrementar su productividad ya que muchos MYPES en la ciudad de Huaraz del rubro mencionado no cumplen con estas características.

La metodología de la siguiente investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño experimental, transversal; la población que se tomara en cuenta es de 146 micro y pequeñas empresas pertenecientes al rubro de ferreterías en la ciudad de Huaraz, donde se obtuvo una muestra de 106 ferreterías.

Se obtuvo como principales resultados el 66.30% de los representantes consideran que existen un adecuado ambiente de control dentro de su organización, el 85.50% consideran importante la evaluación de los riesgos para la empresa. El 57.80% consideran solo algunas veces el realizar las actividades de control, el 66.30% consideran de manera necesaria el poder mantener una adecuada información y comunicación para su organización y por último el 66.30% de los representantes realizan la actividad de monitoreo mediante el control interno.

Se concluye los dueños de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021; no cuentan con los conocimientos adecuados para poder realizar un control adecuado dentro de tu negocio, así como también el poder conocer el punto de vista del cliente.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Vega (2018) en su tesis *Diseño de control interno para la ferretería bellavista en el norte de la ciudad de Guayaquil, 2018*; tuvo como objetivo general: diseñar un manual de control interno para los inventarios de la ferretería Bellavista. La presente investigación se realizó mediante un enfoque cuantitativo lo cual se utilizó con la finalidad de analizar la certeza de las hipótesis planteadas, para el recojo de información se realizó un cuestionario donde se les llegó a aplicar a los colaboradores que se encuentran dentro de la organización con el objetivo de recopilar todos los datos posibles para posteriormente ser evaluadas mediante datos estadísticos. Finalmente concluye que el 80% consideran que los colaboradores cuentan que la empresa mantiene un control interno, el 40% de los trabajadores responden a una adecuada integridad y valores éticos, el 80% consideran que muestran una adecuada atención al personal y por último el 60% consideran necesario que un administrador debe realizar correctamente sus diversas funciones dentro de la organización, para finalizar se pudo recalcar que el control interno no solo cumple la función de prevenir un robo o fraude sino también contribuye al cumplimiento de sus objetivos y actividades.

Parra (2014) en su tesis *Análisis del control interno en el área de inventarios de la empresa K & S de la ciudad de Guayaquil, 2014*; tuvo como objetivo general diseñar un sistema de control interno en el área de inventarios para la rentabilidad en la empresa K & S en la ciudad de Guayaquil. La presente investigación se llegó a realizar en base a la determinación de discernimientos con la relación a la información recogida través de las fuentes secundarias y un estudio de mercado, para la realización de este

proceso de realizo un cuestionario aplicado al personal de toda la empresa convirtiéndose en una herramienta fundamental. Finalmente llegando a la conclusión que la persona que se encuentre al mando debe mantenerse informado, capacitado y generar un adecuado control interno dentro de su organización.

Chávez y Silva (2018) en su tesis *Control interno para la cuenta de caja en la ferretería Calderón de Cantón Santa Rosa del año 2018*; tuvo objetivo general la implementación de un control interno para la cuenta caja, siendo fundamental el control de en efectivos y su equivalente para prevenir cualquier acto fraudulento o errores en los registros contables. La presente investigación se llegó a realizar en base a un enfoque de carácter cualitativo y cuantitativo de la mano con un análisis descriptivo, para la realización se llegó a emplear un instrumento de recolección de datos mediante un cuestionario realiza los representantes de la ferretería. Finalmente concluye la implementación del control interno viene hacer fundamental para toda ferretería ya que lograra mejorar el efectivo como sus ventas haciendo el uso correcto del reglamento de caja, así mismo deben contar con todos los elementos del control interno lo cual les permitirá evaluar y mejorar sus falencias que existen por la falta de implementar un correcto control interno dentro de su organización.

Pico (2018) en su tesis *El control interno y su influencia en la rentabilidad de la ferretería Promacero en la ciudad de Pelileo*, tuvo como objetivo general: poder verificar la incidencia de la aplicación de un control interno en la rentabilidad de la ferretería Promacero en la ciudad de Pelileo para la obtención de una adecuada gestión empresarial. La presente investigación se realizó en base a la variable independiente, así como también una variable dependiente, unidad de observación y términos

relacionados, para la realización de este objetivo se aplicó un instrumento de recolección de datos por parte de un cuestionario hacia los gerentes, contadores y jefes de ventas. Finalmente se concluye que toda organización debe implementar y aplicar un adecuado control interno con la finalidad de que los colaboradores tengan claro cuáles son sus objetivos y responsabilidades que deben cumplir.

A nivel nacional

Gonzales (2016) en su tesis *Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacenes de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de la gestión*; tuvo como objetivo general: describir los mecanismos del control interno administrativos del área de almacén de las empresas del sector comercio- rubro ferretería en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión. La presente investigación tiene la metodología de diseño no experimental descriptivo – transaccional, para el cumplimiento de este objetivo se aplicó un instrumento de recolección de información denominado un cuestionario pre estructurado haciendo uso de preguntas relacionadas a los gerentes o representantes en la investigación. Llegando a la siguiente conclusión lo más importantes el 86% de los almacenes ferreteros de las empresas en estudio aplican mecanismos sobre el control interno enfocados al almacén así mismo busca conservar sus bienes evitando diversos deterioros, de la misma forma se tomó en cuenta el uso de Kardex que les permitirá mantener una adecuada herramienta de control sin olvidar la ubicación, productos con la finalidad de mejorar su gestión empresarial.

Chipana (2018) en su tesis *Caracterización del control interno en las ferreterías del Perú caso: Empresa ferretera Las Mercedes de la provincia de Azángaro*, tuvo como objetivo general: describir y determinar las características del control interno en las

empresas comerciales de las ferreterías del Perú, así como también en la empresa ferretera Las Mercedes. La presente investigación fue de método descriptivo, con diseño no experimental, para dar el cumplimiento del siguiente objetivo se aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, así como también la observación directa y la entrevista. Logrando así las siguientes conclusiones donde el control interno busca facilitar y contribuir para nuestro conocimiento como empresarios así mismo busca evitar los malos manejos, fraudes y falta de una estrategia administrativa, así como también plantear una adecuada capacitación para todo el personal encargado y así lograr una eficiente y eficaz actividad en el desarrollo del control interno logrando la reducción de riesgos para mejorar el comercio de toda organización.

Ortega (2018) en su tesis *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: caso empres comercial servicios y ferretería Alborada, en la ciudad de Chimbote*; tuvo como objetivo general: describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa comercial del Perú, así como también de las ferreterías. La presente investigación fue de diseño no experimental - descriptiva, para el recojo de información se utilizó el método de la revisión bibliográfica, así como también un cuestionario aplicado a los gerentes o representantes de las organizaciones. Logrando encontrar las siguientes conclusiones donde la mayoría de la autora señalan que el control interno viene hacer una herramienta de control para lo cual permite una mejor supervisión, así como también carecen de una implementación formalizada de un adecuado control interno de tal manera que se le recomienda a la empresa implementar un control interno de manera formal de la mano con la capacitación del personal.

Campos (2017) en su tesis *Importancia de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión económica de la empresa ferretería Kong S.A.C. en el distrito de la esperanza*; tuvo objetivo general: proponer la implementación de un sistema de control con el propósito de obtener información oportuna y razonable para asegurar la adecuada gestión económica y financiera dentro de una organización. La presente investigación fue de carácter inductivo ya que permite llegar a conocer la situación presentada en el problema, para obtener la información se realizó un análisis de la situación actual así mismo se realizó un análisis de los estados financieros de dos años anteriores logrando recopilar y evaluar los diversos problemas de la empresa. Donde se pudo lograr las siguientes conclusiones las diversas necesidades de suprimir y reducir los riesgos determinados mediante un análisis actual por parte de la organización, así mismo se pudo recalcar que carece de políticas de manejo sobre los riesgos en el área, como también la falta de implementación de un adecuado sistema de control.

Sifuentes (2018) en su tesis *El sistema del control interno de inventarios y su influencia en la gestión de calidad de la rentabilidad de la ferretería en San José Lima Metropolitana*; tuvo como objetivo general: mostrar la influencia del sistema de control interno de inventarios en la eficiencia de la rentabilidad en la ferretería San José. La presente investigación fue de carácter no experimental transversal, cuyo diseño metodológico es descriptivo de enfoque cualitativo, para obtener la información se realizó un procedimiento de recolección de datos dirigida para 40 empleados de las empresas ferreteras donde se encuestó al personal de inventarios, dueños de las ferreterías así mismo se utilizó un programa estadístico llamado statical 24. Logrando así las siguientes conclusiones donde la falta de un control interno de inventarios

genera un mal manejo de la gestión de rentabilidad de la ferretería San José debido a la demanda que exige en un negocio de ese rubro como también hacia su desarrollo constante que se va originando en el transcurso del tiempo para el desarrollo tecnológico ya que la gran mayoría de las ferreterías necesitan hacer uso de un control interno con el objetivo de evaluar la realidad del mercado como también la toma de decisiones logrando así mejorar su negocio.

A nivel Local

Villanueva (2019) en su tesis *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercial del Perú: caso empresa el olivo Contratista Generales en Sihuas*; tuvo como objetivo general: el poder determinar las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa el Olivo contratistas generales. La presente investigación fue de carácter cualitativa, de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, para obtener la información se realizó unos cuestionarios mediante una encuesta. Logrando así los siguientes resultados donde especifica que las empresas comerciales del rubro ferretería no cuentan con un sistema de control interno implementado así como también carecen de un plan de contingencia de riesgos de la misma manera carecen de un manual de organización y funciones hacia el incumplimiento por parte de sus objetivos de las instituciones, cabe mencionar que la empresa o cumple con las condiciones necesarias ya que no tienen implementado un sistema de control donde especifica una estrategia del ambiente de control, finalmente se llegó a la conclusión que toda empresa debe hacer uso de un sistema de control interno con la finalidad de realizar un objetivo de manera óptima.

Cadenillas (2017) en su tesis *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Quick Construction en la ciudad de Huaraz, 2014*; tuvo como objetivo general el poder determinar que el control interno incide en la rentabilidad de la empresa Quick Construcción. La presente investigación viene hacer de carácter descriptivo simple, no experimental, transversal, para obtener la información se realizó una técnica llamada encuesta la cual se les aplico a 43 directivos y trabajadores. Logrando así los siguientes resultados donde el 84% indicaron siempre participar del control interno simultaneo, el 74% indicaron realizar una supervisión en las actividades, el 81% evaluar la productividad de la empresa, el 91% indicaron necesario evaluar la calidad del producto y servicio por parte de la empresa, el 75% mencionaron que los costos consideraban adecuados para el funcionamiento, el 70% consideraron que no participaban en el análisis de la estructura financiera que presentaba la organización. Cabe mencionar que el control interno es considerado en la actualidad como una herramienta fundamental que ayudara a prevenir fraudes y errores con el objetivo que generar mayor rentabilidad.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Gestión de calidad

Maldonado (2017) afirma que la gestión de calidad en la actualidad es una fuente muy importante para el desarrollo y crecimiento del mercado ayudando a fortalecer la economía, de ese modo cabe considerar que la gestión de calidad ha impulsado a mejorar el rendimiento de manera óptima para la satisfacción del cliente y la calidad del producto ya que las empresas buscan como principal objetivo poder mantenerse como líderes en el mercado debido a la alta exigencia de calidad.

Ochoa (2017) mencionó que la gestión de calidad se enfoca en la competitividad y desarrollo dentro de una organización buscando así poder conocer los requerimientos y necesidades logrando una mejor satisfacción en la planificación, aplicación y control con el propósito de poder sobrellevar una adecuada confiabilidad sobre la organización para sus clientes.

Principios de la gestión de calidad

En la gestión de calidad existen diferentes principios donde hacen mención a los principales vienes que se realiza en cada enfoque para cada cliente cumpliendo un rol prioritario donde se debe valorar y cuidar las necesidades que se presentan por parte del cliente (Maldonado, 2017).

El ciclo de Deming citado por Maldonado (2017) menciono sobre las cuatro etapas:

Plan (planificar)

Es una actividad que se realiza hacia un proceso de planificación buscando, así como prioridad la mejora para lo cual se desarrollara haciendo uso de una recopilación de datos detallados en diversas especializaciones con el objetivo de poder conseguir grandes logros y mejores resultados.

Do (Hacer)

El siguiente principio se basa en la realización de cambios con el propósito de plantear una sobresaliente propuesta o idea. Planteando la ejecución de una prueba piloto con el propósito de comprobar si cuenta con un adecuado funcionamiento mucho antes de realizar diversos cambios para lo cual nos explica que el proceso tiene como intención la ejecución de lo planificado buscando obtener diversos resultados de ese modo

deberán ser registrados de la mano con el rendimiento alcanzado y así llegar a un análisis concreto.

Check (verificar)

Es el periodo donde es necesario contar con una recopilación de información, posteriormente se analizará con el fin de brindar una evaluación correspondiente con el propósito de comprobar si la meta pudo alcanzar el éxito así mismo cumple la función de monitorear cada proyecto con miras hacia el futuro y crecimiento.

Act (actuar)

El último proceso tiene como función la realización a partir de los resultados logrados ya que busca recopilar la información y conocimiento necesario que se lograran obtener, así mismo busca considerar los diversos problemas con el objetivo de poder seleccionar los mejores cambios desarrollando una estrategia adecuada.

Control interno

Pereira (2019) menciona la gran importancia que viene hacer el control interno dentro de toda organización en el momento en el que se realiza la aplicación y posteriormente medir su efectividad teniendo en cuenta los diversos requisitos que toda empresa debe contar logrando crecer dentro del mercado competitivo. Así mismo la administración dentro de las organizaciones tiene como objetivo de implementar y diseñar un sistema del control interno de modo que pueda distribuir y mejorar las diversas responsabilidades a lo largo del desarrollo.

Mendoza (2018) menciona que el control interno ha sido conocido como una estrategia que contribuirá mucho hacia el desarrollo y crecimiento de la organización, ya que les permite obtener una mejor seguridad al momento de tomar alguna decisión, logrando así las siguientes características como la eficiencia, economía, efectividad y

transparencia en base a la estructura que tenga la empresa sobre sus objetivos y sus metas proyectada a lograr con la finalidad de prevenir cualquier posible riesgo y perdida que pueda afectar la organización

Santillana (2015) afirma que el inicio del control interno fue una medida de manejo que surgió cuando los gerentes comenzaron a entender que el control interno se debe ponerlas en prácticas dentro de sus organizaciones buscando como principal objetivo formar y establecer sistema de adecuación para el cuidado de las inversiones logrando un mayor incremento tanto en su organización como en su producción, administrativos y comerciales. Otra ventaja de realizar el control interno fue el mejoramiento de las reparticiones de actividades logrando generar el éxito.

2019 afirma que la problemática principal de toda organización se basa en el mal manejo del control interno lográndose desarrollar diversas investigaciones con el propósito de mejorar la administración relacionada con la supervisión, dirección y control de las operaciones dentro de su organización así mismo el control interno viene hacer una técnica de comparación relacionada a la acciones pronosticadas y actuación real.

Dimensiones del control interno

El control interno se desarrollará mediante cinco componentes importantes buscando lograr una adecuada aplicación y desarrollo con la finalidad de alcanzar las estrategias, recursos y medición de objetivos dentro de las organizaciones, buscando mejorar su administración, el logro de sus objetivos, mejorar sus productos y servicios, evaluar su entorno interno como externo y por último sus fortalezas debilidades y oportunidades (Santillana, 2015).

Ambiente del control

El ambiente de control tiene la finalidad de evaluar los diversos estándares como los procesos y las estructuras que ayudan a mantener un adecuado control dentro de toda organización, así como el lugar donde se encuentre posicionado, su entorno tanto interno como externo, demostrar compromiso, responsabilidad, manteniendo una estructura organizacional y contar con un compromiso adecuado del personal (Santillana, 2015).

Evolución de riesgos

La evolución de riesgos tiene como principal objetivo poder evaluar los diversos riesgos que se puedan llegar a suscitar en cuanto a su crecimiento y desarrollo de una organización, buscando así una adecuada administración considerando los siguientes aspectos importantes como la especificación de los objetivos, realizar una identificación, evaluación y análisis de los riesgos dentro de una organización (Santillana, 2015).

Actividades de control

Las actividades de control vienen hacer todas aquellas actividades que ya están establecidas por parte de la misma organización con el objetivo de poder prevenir diversos riesgos evaluando los materiales con las que realizara su funcionamiento operativo donde se considerara que debemos seleccionar nuestras actividades, selección de materiales (tecnológicos) y desarrollar las funciones políticas de la organización (Santillana, 2015).

Información y comunicación

La información y comunicación cumple un rol muy importante para toda organización asignándoles responsabilidades para el control interno como externo ayudándoles a poder evaluar sus estrategias de negocio de manera interna como externa buscando obtener información o ayuda de asesoramiento por parte de un experto (Santillana, 2015).

Actividades de monitoreo

Santillana (2015) menciona que las actividades de monitoreo tienen como objetivo poder evaluar el proceso de la ejecución tanto a los trabajadores como a la evolución de la organización mejorando en las ventas de sus productos y servicios con el propósito de asegurarse que se estén cumpliendo los factores aprendidos durante el desarrollo y así tener muy claro sus fortalezas, debilidades y oportunidades en su organización (Santillana, 2015).

Implementación de los sistemas del control interno

Planificación

Mendoza (2018) menciona que se desarrolla en base al compromiso que se obtiene de las altas directivas hacia el desarrollo de la organización para lo cual comprende a la planificación de un diagnóstico enfocada hacia la situación de la empresa con la finalidad de poder idear una estrategia o plan de trabajo que pueda generar seguridad.

Ejecución

Mendoza (2018) menciona que la ejecución se desarrolla en base a las acciones que se presentan en base al plan de trabajo proyectada o planificada. Para ello se desarrolla en dos niveles las cuales se dividen en el nivel de entidad donde hace referencia a la

política y normativa que cuenta la organización en cambio el segundo nivel de desarrolla en base a los riesgos y objetivos que afronta la empresa.

Evaluación

Mendoza (2018) menciona que es la fase donde se realiza la evaluación de las acciones efectuadas hacia un mejor manejo del control interno en base a los sistemas y funcionamientos de una mejora continua dentro de la organización.

Micro y pequeñas empresas – MYPES

Bernilla (2020) menciona que el gran impacto que tiene las micro y pequeñas empresas dentro del Perú ya que cuenta con un rol muy importante para el desarrollo de la economía y su participación socioeconómica teniendo como objetivo la creación de pequeñas empresas ya que cuando el empresario comienza a crecer ayuda a generar mayor empleo porque requiere de mayor mano de obra logrando así la incrementación de sus ventas y contribuyendo en mayor cantidad hacia el producto bruto interno de modo que cada negocio se les considera como la fuerza que impulsa al crecimiento.

En el año 2005 las micro y pequeñas empresas representaron, en términos cuantitativos al 98.35% el total de empresas en el Perú, mientras que solo 1.65% eran grandes y pequeñas empresas. Este porcentaje se traducía en 2.5 millones de pequeñas y microempresas, de las cuales únicamente 147 MYPES son formales. Estos datos demuestran que la MYPES desde hace muchísimo tiempo son, numéricamente hablando, el estrato empresarial más importante de nuestro país. Su crecimiento ha sido una constante desde hace más de dos décadas, sin embargo, el desafío que tienen que enfrentar las grandes y pequeñas empresas económicas es el desempleo (Mares, 2014).

MYPES son las unidades de decisión que tienen un comportamiento económico, estas se encuentran a cargo de personas jurídicas o naturales, que la mayoría de los casos la propiedad recae en un solo sujeto. Las MYPES pueden pertenecer a cualquier organización empresarial normalizada en el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente. Las MYPES son entes dinamizadores del mercado, y comprenden una parte importante del desarrollo social y económico de los países debido a que permiten generar grandes cantidades de puestos laborales.

En el año 2005 las micro y pequeñas empresas representan, en términos cuantitativos, el 98.35% el total de empresas en el Perú mientras que tan solo 1.65% eran grandes y pequeñas empresas. Este porcentaje se traducía en 2.5 millones de pequeñas y microempresas, de las cuales únicamente 648,1147 Mypes eran formales. Ello muestra que la mypes desde hace muchísimo tiempo es, numéricamente hablando, el estrato empresarial más importante de nuestro país. Su crecimiento ha sido una constante desde hace más de dos décadas. El desafío que tienen que enfrentar las grandes y pequeñas empresas económicas es el desempleo (Mares, 2017).

Importancia de las Micro y pequeñas empresas:

Según el Ministerio de Trabajo (2016) menciona la importancia que tiene las mypes en el país es que mejore su desarrollo ya que es el sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95.9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje que se incrementa hasta un 97% si se añaden las pequeñas empresas.

Micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías

Valls (2017) menciona la importancia de las ferreterías dentro del mercado a nivel mundial buscando integrarse en el mercado y lograr que los colaboradores puedan permitir ser parte del mercado laboral mediante un desarrollo eficaz, elaborando estrategias y un adecuado control dentro de cada ferretería con el objetivo del crecimiento de la micro empresa desarrollada a la comercialización de productos ferreteros a un adecuado precio con la finalidad de liderar el mercado.

Así mismo el sector comercio en las ferreterías tiene la función de realizar la compra y venta de un producto de bienes y servicios que se llegan a ejecutar dentro de un grupo de personas. La presente actividad tiene un sector específico donde se llega a ejecutar la comercialización de esa forma buscando mantener una mejor satisfacer por parte del cliente (Valls, 2017).

Características claves que una ferretería debe mantener un cuidado de una manera especial

Producto: Es la principal característica que toda ferretería debe considera como prioridad para lo cual debe mantener una adecuada calidad hacia los productos que ofrecen en el mercado así mismo aportar una doble garantía de todos los productos que se vendan con el objetivo de marcar la diferencia para ello es necesario contar con diversas marcas de productos que nos ayuden a marcar la diferencia y contar con una alta gama que pueda cubrir las diversas necesidades que los clientes requieran del producto (Valls, 2017).

Diseño: Es la estructura que una organización mantiene debido a que es muy importante proporcionar a cada cliente la libertad de mostrarle cada producto que se

encuentre en la ferretería logrando incentivarle a la compra sin que ellos se den cuenta y manteniendo una alta permanencia en el mercado (Valls, 2017).

Nuestro personal: Es el principal factor dentro de la organización ya que dependerá de ellos si la empresa logra su éxito o fracaso de modo que el tipo de actitud ayuda a mejorar la relación que pueda existir entre cada trabajador, con los clientes y hacia la empresa donde labora (Valls, 2017).

Comunicación: En la ferretera, una de las principales bases para poder realizar una venta es la comunicación con el cliente lo cual forma parte de la propia actividad de la empresa, ya que, si sabemos comunicarnos, podremos vender de una manera eficaz y lograr el éxito de la empresa (Valls, 2017).

Presentación: Es un aspecto necesario que ayudara bastante a conseguir clientes, así como a mejorar las ventas por eso es necesario que cada producto este colocado en la manera correcta (Valls, 2017).

Los horarios: Es necesario para el inicio del funcionamiento de toda organización creando así una estabilidad por parte de sus clientes como trabajadores ya que podrán conocer la hora de inicio de sus actividades como de las horas de atención (Valls, 2017).

El establecimiento: Es el lugar donde se realizará la compra y venta del producto para lo cual se tiene que considera la ubicación y la estructura del local con el objetivo que se pueda convertir en la herramienta de trabajo idónea para la ferretería (Valls, 2017).

Recepción: Es la manera de cómo cada colaborador podrá mostrar sus habilidades al momento de informar sobre la calidad e importancia de cada producto los clientes (Valls, 2017).

Marco conceptual

Riesgo de control

Se encarga de prevenir los diversos riesgos que puedan llegar a existir en un determinado proceso dentro de una organización (Santillana, 2015).

Costo total

Se les conoce a todos aquellos costos en los que se desarrolla un proceso relacionado a la actividad o producción calculando los costos variables y costos fijos (Santillana, 2015).

Software

Es una herramienta muy importante para el desarrollo de control enfocado a las actividades operativas que busca lograr fiabilidad dentro de la organización (Santillana, 2015).

Administración de riesgos

Se encarga de evaluar los procedimientos con el objetivo de poder identificar, analizar, evaluar y controlar los diversos factores en la que se presente una organización (Santillana, 2015).

Estrategia

Tiene como principal objetivo brindar apoyo dentro de la organización basándose al soporte de la misión y visión (Santillana, 2015).

Operaciones

Se encarga de generar un acuerdo desarrollo de sus funciones mediante el uso eficaz y la eficiente de los recursos de la organización (Santillana, 2019).

Control

Es una herramienta fundamental para el desarrollo administrativo de una organización con la finalidad de alcanzar los objetivos y las metas mediante el control de lo planeado y lo logrado (Santillana, 2015).

Autoevaluación

Tiene la función de poder proporcionar a cada colaborador a mostrar su desempeño haciendo uso de las principales estrategias y objetivos con el fin de poder lograrlo (Santillana, 2015).

III. Hipótesis

En la presente investigación no se planteó la hipótesis debido a que solo se mostrará las características de la variable en estudio. Cabe mencionar que no se probará el impacto que tiene una variable respecto a otra conociéndose como una investigación descriptiva (Freire, 2018).

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación fue no experimental, transversal, ya que, no se manipularon la variable en estudio, lográndose observar tal y como esta. También fue transversal porque solo se intervino de manera única en la población en el recojo de los datos (Freire, 2018).

La presente investigación fue de tipo cuantitativo, porque se describió las características de la variable, logrando encontrar las respuestas adecuadas para la explicación de los resultados, cabe mencionar que los resultados serán medibles (Freire, 2018).

La investigación fue de nivel descriptiva, porque se describió las características primordiales de la variable, así como la línea de investigación en estudio. Así mismo Freire (2018) menciona que las investigaciones descriptivas se encargaran de buscar un objetivo a realizar la variable.

4.2. Población y muestra

4.4.1. Población

Estuvo conformada por un total de 106 representantes de las micro y pequeñas empresas las cuales vienen hacer del rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021 (ver anexo 4).

4.4.2. Muestra

Para la realización del cálculo de la muestra se llegó a utilizar la fórmula para población finita.

$$n = \frac{Z^2(p * q)N}{E^2(N - 1) + Z^2(p * q)}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra.

Z = 1.96 valor de la distribución normal.

N = Población conformada por 106 MYPES en estudio.

E = 5% de error de tolerancia.

P = 50% de propietarios no usan la publicidad como estrategia de gestión de calidad

q = 50 % de propietarios que si usan la publicidad como estrategia de gestión de calidad

Remplazando los valores:

$$n = \frac{1.96^2(0.50) * (0.50) * 106}{0.05^2(106 - 1) + 1.96^2(0.50) * (0.50)}$$

$$n = 83 \text{ MYPES}$$

Muestra:

De tal manera que la muestra estuvo representada por 83 gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías en la ciudad de Huaraz.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable		Definición operacional			Escala de medición
		Dimensiones		Indicador	
Denominación	Definición	Denominación	Definición	Denominación	
Control interno	Busca como principal objetivo formar y establecer sistema de adecuación para el cuidado de las inversiones y ventas logrando un mayor incremento en su organización (Santilla, 2015).	Ambiente de control	Se encarga de evaluar la integridad y los valores de la empresa.	- Demuestra integridad y valores éticos	Ordinal
				- Evaluar a sus competidores	
				- Asigna responsabilidades	
		Evaluación de riesgos	Se encarga de evaluar la variedad de los riesgos que dificultan a cumplir el objetivo	- Tener claro los objetivos	
				- Tener claro sus riesgos internos y externos.	
		Actividad de control	Son acciones establecidas a través de las actividades y procedimiento de una empresa	- Selecciona el desarrollo de sus actividades de control	
				- Cuenta con un proceso de seguridad administrativo	
				- Realiza una comunicación interna.	
		Información y comunicación	Es necesaria para el desempeño de responsabilidades internas y externas.	- Realiza una comunicación externa	
				- Realiza evaluaciones individuales	
				- Seguimiento el plan de emergencia	
		Actividades de Monitoreo	Se encarga de evaluar el proceso y evolución de manera individual como grupal.	- Realiza reportes del control interno	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En la presente investigación se utilizó las técnicas de la encuesta, logrando obtener datos que nos permitan la realización de cuadros estadísticos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Instrumento

Se uso el cuestionario como instrumento, para lo cual permitirá la obtención de los datos necesarios por medio de un conjunto de preguntas lo cual estarán diseñadas para alcanzar los objetivos de la investigación. Así mismo es importante mencionar que Hernández, et al. (2014) afirma que los cuestionarios permiten estandarizar.

4.5. Plan de análisis

El procedimiento que se realizara para la recolección de datos vendrá hacer el siguiente: aplicación del cuestionario a los gerentes de las ferreterías de la ciudad de Huaraz, por medio de la aceptación del consentimiento informado, procediéndose dicha información a ser analizada e interpretada mediante los resultados haciendo uso de instrumentos como es el Excel y el SPSS 25 lo cual se utilizaran como base de datos.

4.5. Matriz de consistencia

Título: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la ciudad de Huaraz, 2021.

Problema	Objetivos	Variable	Metodología	Instrumento y procesamiento
¿Cuál es la propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021?	<p>Objetivo general: Establecer propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Generar un ambiente de control para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021.</p> <p>b) Identificar la evaluación de riesgos para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021.</p> <p>c) Evaluar la actividad de control para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021.</p> <p>d) Relacionar la información y comunicación para el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021.</p> <p>e) Supervisar las actividades de monitoreo en el logro de la calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021.</p> <p>f) Elaborar una propuesta de mejora del control interno en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021.</p>	Control Interno	<p>Tipo: Cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental – trasversal.</p> <p>Población: 146 gerentes del rubro ferreterías.</p> <p>Muestra: 106 gerentes del rubro ferreterías</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

4.7. Principios éticos

La presente investigación se realizó teniendo en cuenta los principios éticos lo cual están establecidos por el código de ética para la investigación de la ULADECH Católica:

Principios de la protección de las personas, se desarrolló la presente investigación teniendo en cuenta el protocolo del consentimiento informado, lo cual estuvo firmada por parte de las personas que conforman la muestra del presente estudio. Cabe mencionar que si los participantes que no desearon firmar el documento se tomaran diversas estrategias con la finalidad de poder evidenciar el consentimiento que formaran ser parte de la investigación.

Así mismo por parte del consentimiento informado se informó el objetivo de la investigación lo cual consiste en la planeación de propuestas de mejora de la capacitación por parte de la gestión de calidad en las empresas así como también se les hará mención de que si ya no desean continuar se pueden retirar en cualquier momento de la investigación o como también puede evitar el contestar algunas preguntas, por tal razón se le hará mención que los datos recopilados quedaran disponibles para futuras investigaciones. Los participantes deberán ser mayores de edad. Cabe mencionar que la presente investigación tiene como muestra a los representantes de las ferreterías en la ciudad de Huaraz.

Principios de la beneficencia y no maleficencia, menciona que la presente investigación no represento ningún riesgo alguno por parte del investigador y del participante, en el proceso del recojo de información se les informo sobre el

proceso a los integrantes que conforman la muestra. Debido a que en todo momento el principal objetivo viene hacer maximizar los beneficios en favor a la investigación, sin dejar de lado los derechos de los representantes.

Principio de justicia, se encargan de mostrar los resultados de la investigación de manera disponible al momento de finalizar la investigación ya que si las personas que formarán parte de la muestra de la investigación desean aplicarlas en su empresa se les podrá facilitar la presente investigación, donde se les brindara los resultados, tomando ya sea por medio del correo electrónico, entre otros así mismo a cada participante se le brindara el mismo trato y respeto al igual que a las demás personas.

Principio de integridad científica, se tuvo en cuenta que los datos de identidad de los participantes de la presente investigación fueron de manera confidenciales haciéndoles llegar esa información. Así mismo para la realización de la presente investigación no será necesario contar con equipos electrónicos, mecánicos u otros por tal razón no se establecerán protocolos de seguridad hacia el uso de estos equipos, cabe mencionar que la información obtenida se mantendrá en poder del investigador en un periodo de 5 años ya que solo serán usadas exclusivamente para la presente investigación. La única técnica para la recolección de datos será mediante el cuestionario es por ellos que cualquier inconveniente que se llegue a presentar serán resueltos antes de realizar las actividades de campo con la finalidad de evitar cualquier inconveniente a la investigación y a los resultados.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, el presente principio se basa en el que antes del recojo de información se debe solicitar el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitara que si es que mantienen algunas dudas respecto a la investigación las hagan llegar para poder absolverlas de manera correcta y evitar algún contratiempo en el desarrollo de la investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad, cabe mencionar que la presente investigación no cuenta como muestra con animales, plantas, así como también no se realizara aplicaciones en el medio ambiente, ni la biodiversidad como parte del estudio, es por ello que no se declaran daños o beneficios que puedan tener hacia ellos y sobre ellos. La muestra del estudio serán los gerentes de las ferreterías en la ciudad de Huaraz.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1

Características del ambiente de control como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021.

Características de un ambiente de control	n	%
Demuestra integridad y valores éticos en su empresa		
Siempre	55	66.27
Algunas veces	28	33.73
Nunca	0	0.00
Total	83	100.00
Existe información, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de las metas y objetivos		
Siempre	71	85.54
Algunas veces	0	0.00
Nunca	12	14.46
Total	83	100.00
Asigna responsabilidades a sus colaboradores		
Siempre	4	4.82
Algunas veces	79	95.18
Nunca	0	0.00
Total	83	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario a los representantes de las ferreterías de Huaraz (2021).

Tabla 2

Características de la evaluación de riesgos como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021

Características de la evaluación de riesgos	n	%
Tiene claro los objetivos que quieres alcanzar en tu negocio		
Siempre	55	66.27
Algunas veces	28	33.73
Nunca	0	0.00
Total	83	100.00
Considera los riesgos empresariales que pueden afrontar a su empresa		
Siempre	71	85.54
Algunas veces	0	0.00
Nunca	12	14.46
Total	83	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario a los representantes de las ferreterías de Huaraz (2021).

Tabla 3

Características de la actividad de control como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021

Características de la actividad de control	n	%
Toma en cuenta el horario de sus actividades dentro de su empresa		
Siempre	7	8.43
Algunas veces	23	27.71
Nunca	53	63.86
Total	83	100.00
Su empresa cuenta con procedimientos administrativos de seguridad		
Siempre	12	14.46
Algunas veces	0	0.00
Nunca	71	85.54
Total	83	100.00
Cuenta su organización con un plan de sistemas y de control de materiales		
Siempre	6	7.23
Algunas veces	48	57.83
Nunca	29	34.94
Total	83	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario a los representantes de las ferreterías de Huaraz (2021).

Tabla 4

Características de la información y comunicación como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021.

Características de la información y comunicación	n	%
Te comunicas con tus trabajadores		
Siempre	55	66.27
Algunas veces	28	33.73
Nunca	0	0.00
Total	83	100.00
Considera el punto de vista de los clientes y los factores externos		
Siempre	12	14.46
Algunas veces	0	0.00
Nunca	71	85.54
Total	83	100.00
Busca el asesoramiento de un experto		
Siempre	71	85.54
Algunas veces	0	0.00
Nunca	12	14.46
Total	83	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario a los representantes de las ferreterías de Huaraz (2021).

Tabla 5

Características de las actividades de monitoreo como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021.

Características de las actividades de monitoreo	n	%
Monitorea las actividades a sus colaboradores		
Siempre	6	7.23
Algunas veces	24	28.92
Nunca	53	63.86
Total	83	100.00
Realiza reporte de control en su empresa		
Siempre	12	14.46
Algunas veces	0	0.00
Nunca	71	85.54
Total	83	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario a los representantes de las ferreterías de Huaraz (2021).

Tabla 6

Propuesta de mejora del control interno para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la ciudad de Huaraz, 2021.

DIAGNÓSTICO		PROPUESTA			
Problema priorizado	Línea de acción	Breve reseña de la propuesta	Destinatarios	Recursos	Tiempo – Cronograma de ejecución
Nunca toma en cuenta el horario de sus actividades dentro de su empresa.	Capacitación al Representante referente al control interno.	Los responsables de las empresas deben capacitarse sobre el control interno para que puedan realizar una buena labor dentro de su empresa.	Administrador/dueño	Presupuesto es de 500 soles	2 meses al inicio del año
Nunca existe el monitoreo de las actividades a sus colaboradores que realizan	Capacitación sobre las ventajas que tiene el control interno para empresas	Los responsables de las empresas deben capacitarse sobre las ventajas que tiene el control interno así permitiendo a crecer sus negocios.	Administrador/dueño	Presupuesto es de 300 soles	3 mes durante el año
Nunca realizan reporte de control en su empresa	Capacitación sobre los temas internos o falencias que existe en las empresas.	Los responsables deben capacitarse sobre el tema empresarial actual así todo lo planificado se cumpla de manera eficiente.	Administrador/dueño	Presupuesto es de 300 soles	El primer mes al inicio del año

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1

Características del ambiente de control como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz 2021.

Para la realización de la identificación de la integridad y valores éticos que existe en su empresa, en su mayoría el 66.30% de los representantes del presente rubro investigado lograron identificar la importancia de la integridad y valores que cuenta la organización (Tabla 1); este resultado coincide con Vega (2018) donde menciona que el 68.4% de los representantes consideran de manera importante la aplicación de aplicar una adecuada integrada y valores en relación al ambiente de control. Así mismo Pico (2018) menciona que el 51.5% de los gerentes cumplen con el requisito de brindar un adecuado ambiente de control. De acuerdo a lo manifestado por Santillán (2015) menciono que se debe considerar una adecuada evaluación mediante procesos con la finalidad de ayudar a mejorar la valoración en la honestidad el respeto y la transparencia logrando así mantener un acuerdo control dentro de toda la organización. Por lo tanto, la mayor parte de los representantes consideran importante realizar una buena labor en base a la integridad y valor éticos que pueda mantener la empresa y así poder mejorar en el rubro investigado hacia su crecimiento.

Para la relación de la información, oportuna y confiable en base al cumplimiento de sus metas y objetivos de la organización, en su mayoría el 85.50% de los representantes del rubro investigado consideran de manera frecuente las diversas carencias que pueda tener la empresa (Tabla 1). Este resultado coincide con Cadenillas

(2017) donde menciona que el 75.1% de los representantes realizan una adecuada información en base a las diversas matas que pueda tener la empresa. Así como también coincide Villanueva (2019) donde menciona que el 81.5% de los representantes lograron considerar el brindar una mejor información en base al cumplimiento de los diversos objetivos y logros. Este resultado coincide con Pico (2018) donde menciona que el 68.6% aplican una comunicación oportuna y confiable de la mano con las metas a lograr. Según Chávez y Silva (2018) menciono que se debe tomar en cuenta dentro de toda empresa una adecuada información de manera oportuna y confiable a la vez ya que ayudara hacia la toma de decisiones de una empresa y así poder mejorar su crecimiento y competitividad. Por lo tanto, la gran mayoría de los representantes ferreteros consideran de manera importante el poder aplicar una buena relación en base a la información y comunicación que se presenten dentro de la empresa ayudándole así el poder seguir creciendo y mantener una adecuada información.

Para la relación hacia la asignación de las responsabilidades a sus trabajadores el 95.40% de los representantes de la organización siempre aplican las responsabilidades a sus colaboradores (Tabla 1). Este resultado coincide con Pico (2018) donde menciona que el 88.6% de los representantes consideran de manera importante realizar la asignación de responsabilidades. Así como también Chávez y Silvia (2018) confirman que el 90.3% aplican una adecuada distribución de responsabilidades con sus colaboradores. Según Santillana (2015) menciono que realizar una adecuada responsabilidad de trabajo se debe respetar los derechos humanos, así como también las condiciones de trabajo las cuales ayudaran a mantener una mejor responsabilidad de trabajo. Por lo tanto, la mayor parte de los representantes

identifican de manera importante la realización y la asignación de roles y responsabilidades ayudando así a mejorar el rubro investigado con la finalidad de tomar mejores decisiones.

Tabla 2

Características de la evaluación de riesgos como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021.

Para que los objetivos que desea alcanzar dentro de su empresa se puedan cumplir en su mayoría el 66.30% consideran de manera necesaria e importante el realizar diversas estrategias y de la mano del trabajo en equipo (Tabla 2). Este resultado coincide con Sifuentes (2018) donde menciona que el 69.20% de los gerentes consideran necesaria el contar siempre con objetivos que ayudan a la organización a poder alcanzar las diversas metas planeadas. Así mismo Campos (2017) afirma que el 71,6% de los representantes consideran a los objetivos parte fundamental del crecimiento de la organización haciendo uso de diversas estrategias. Según Santillana (2015) considera importante el tener claro los objetivos que se desea lograr realizando una evaluación y análisis a la organización. Esto demuestra que la mayoría de los representantes del rubro investigado consideran importante, así como también tienen claro los objetivos que desean alcanzar y las estrategias que aplicarán para cumplirlas.

Para realizar la evaluación de riesgos que existen dentro de tu empresa en su mayoría el 85.50% de los representantes del rubro investigado casi siempre realizan una adecuada evaluación de los diversos riesgos que pueda afrontar su organización (Tabla 2). Este resultado coincide con Ortega (2018) quien menciona que el 73,2 de los gerentes suelen considerar de manera necesaria el realizar una evaluación de los

diversos riesgos que puedan estar enfrentando la organización. Así como también Campos (2017) menciona que el 58,5% consideran importante la realización de la evaluación de manera permanente con la finalidad de medir el rendimiento del rubro investigado y evaluar las diversas mejorar. Según Santillana (2015) menciono que para poder realizar una adecuada evaluación de riesgos se debe identificar los peligros más frecuentes, así como también el origen de los riesgos, los principales afectados y buscar la manera de cómo solucionarlos. Por lo tanto, la mayoría de los representantes lograron identificar los diversos riesgos que puede afrontar su organización con la finalidad de poder mejorar dentro de su empresa, así como también dentro del mercado.

Tabla 3

Características de la actividad de control como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz,2021.

Para realizar la evaluación acerca del horario de sus actividades dentro de su empresa se logró obtener el resultado que en su mayoría el 83.70% de los representantes del rubro investigado consideran importante contar con un horario que les puedan permitir trabajar de manera coordinada y responsable (Tabla 3). Este resultado coincide con Ortega (2018) quien indica que el 93.5% de los gerentes consideran parte fundamental del trabajo el mantener un horario que les pueda permitir le realización de sus actividades. Así como también Villanueva (2019) menciona que el 84,1% de los gerentes del rubro investigado realizan sus actividades mediante un horario donde les permite repartir y medir su tiempo de trabajo dentro de la empresa. Según Santillana (2015) menciono que para poder realizar un adecuado horario de trabajo se debe considerar la planificación, así como también organizar las diversas

tareas y las actividades urgentes a desarrollar de esa manera se podrá desarrollar una correcta distribución de actividades según el horario establecido. Por lo tanto, la mayoría de las empresas del rubro investigado consideran necesaria el contar con un horario de trabajo ya que les permitirá el poder trabajar de manera ordenada, responsable y coordinada dentro de la empresa.

Para realizar la evaluación sobre si su empresa cuenta con procedimientos administrativos de seguridad se logró obtener que en su mayoría el 85,50% de los representantes del rubro menciona cuentan con diversos programas tecnológicos que ayudan hacia la seguridad administrativa de la organización (Tabla 3). Este resultado coincide con Villanueva (2019) donde menciona que el 72.4 % de los gerentes cuentan con diversos programas que le ayudan a mantener una mejor seguridad administrativa hacia los productos que vende y al mantener un control. Así mismo manifiesta Sifuentes (2018) donde menciona que el 83.8% de los representantes aplican procedimientos de seguridad con la finalidad de mantener un adecuado control de su empresa y las actividades que se realicen. Según Santillana (2015) menciona la importancia del poder aplicar el sistema de seguridad ya que se encarga de poder cubrir a la empresa de diversos riesgos que se encuentren expuestos. Por lo tanto, la mayoría de los representantes lograron considerar que es de manera fundamental contar con un programa de seguridad administrativa con la finalidad de poder mantener un adecuado control a nivel general dentro de toda su organización.

Su empresa cuenta con un plan o sistema de control de materiales que le puedan ayudar a mantener un adecuado control, en su mayoría el 57.80% de los representantes del rubro investigado cuentan con herramientas necesarias que le ayuden a mantener el

control de sus materiales dentro de su empresa (Tabla 3). Este resultado coincide con Villanueva (2019) quien menciona que el 80.3% de los gerentes cuentan con programas o herramientas en físico que le ayudan a mantener un control de todos los materiales con las que cuenta su organización. Así mismo Campos (2017) menciona que el 62,3% de los gerentes cuentan con diversos tipos de formatos que le facilitan a la empresa el mantener un control de sus inventarios. Según Hernández (2015) menciona que el sistema de control de inventarios es parte fundamental de toda organización ya que ayudara a mantener un control de sus materiales de manera correcta y segura. Por lo tanto, la mayoría de los representantes del rubro investigado cuentan con diversos formatos tanto en físico como digital que le permitan mantener un control de sus inventarios de sus materiales.

Tabla 4

Características de la información y comunicación como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz 2021.

De acuerdo a la comunicación con tus colaboradores que tan necesaria he importante lo consideras, en su mayoría en 66.30% de los representantes del rubro mencionado consideran Importante mantener una comunicación con sus colaboradores (Tabla 4). Este resultado coincide con Villanueva (2019) donde menciona que el 71,3% de los gerentes consideran el punto de vista de sus colaboradores con el fin de poder mantener una adecuada comunicación dentro de la organización. Así mismo Ortega (2018) afirma que el 74,1% de los gerentes logran mantener una adecuada comunicación con cada uno de sus colaboradores. Según Hernández (2015) menciona que la comunicación con los clientes se basa en el tiempo de interés que muestre el

trabajador a lo que realiza en la manera de prestar atención y como las soluciona. Por lo tanto, la mayoría de los representantes lograron identificar el enorme valor que viene hacer el mantener una adecuada comunicación con cada uno de sus trabajadores lo cual ayuda mucho hacia el progreso y crecimiento de la empresa.

Para considerar el punto de vista de los clientes, así como también de personas externas se logró obtener el siguiente resultado, donde en su mayoría el 85,5 de los representantes consideran importante el conocer la opinión de sus clientes o de terceras personas (Tabla 4). Este resultado coincide con González (2016) donde menciona que el 78,3% de los gerentes toman en cuenta el punto de vista de los clientes con la finalidad de poder ir mejorando. Así como también Pico (2018) confirma que el 87.3% de los gerentes consideran parte fundamental la apreciación que pueda tener un cliente hacia su organización y producto. Según Hernández (2015) menciono que es fundamental considerar el punto de vista del cliente ya que ayudara mucho para el desarrollo y crecimiento de toda empresa. Esto demuestra que en su mayoría los representantes toman en cuenta las diversas apreciaciones que pueda tener un cliente lo cual les ayuda hacia la mejora y crecimiento de su organización como en sus ventas.

Para realizar la búsqueda de asesoramiento de un experto para una empresa se logró obtener el siguiente resultado donde en su mayoría el 85.5% de los representantes consideran necesario contar con la ayuda de un experto que les pueda permitir evaluar el rendimiento en el que se encuentre la empresa y brindar las diversas alternativas para mejorar (Tabla 4). El resultado coincide con Parra (2014) donde afirma que es necesario la asesoría de un experto ya que le ayudara a realizar una evaluación general del nivel en la que se encuentre la empresa. Así como también Vega (2018) menciono

que 73,3% de los representantes cuentan con los servicios de un asesor experto ya que les brindara la información necesaria del estado en la que se encuentre la empresa. Santillana (2015) menciona que es necesario contar con un experto que le pueda brindar alternativas de solución y asesoramiento en base al desarrollo de una empresa. Por lo tanto, la mayoría de los representantes del rubro investigado consideran de mucho ayuda el contratar a un asesor que les pueda orientar en las diversas fallencias que pueda estar atravesando la organización y ayudar a mejorarlas.

Tabla 5

Características de las actividades de monitoreo como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021.

Para realizar el monitoreo de las actividades a sus colaboradores dentro de la empresa, en su mayoría el 66,3% de los colaboradores afirman realizar el monitoreo de las diversas actividades asignadas a sus colaboradores (Tabla 5). El resultado coincide con Pico (2018) quien menciona que el 71,4% de los gerentes realizan cada cierto tiempo el monitoreo a sus trabajadores con el objetivo de cerciorarse que se esté cumpliendo las actividades establecidas. Según Santillana (2015) menciona que toda organización debe contar con un proceso de monitoreo ya que les permitirá el poder evaluar el proceso de ejecución de los trabajadores como de la misma empresa. Esto demuestra que la mayoría de los representantes tienen claro que deben realizar cada cierto tiempo una evaluación y monitoreo a sus trabajadores para así poder medir el rendimiento y mejorar en algunos aspectos.

Para realizar el reporte de control de su empresa, se logró obtener el siguiente resultado donde el 85,5% de los colaboradores consideran importante la realización

del reporte del control dentro de su organización (Tabla 5). El resultado coincide con Campos (2017) donde menciona que el 67,3% de los gerentes consideran necesario el obtener y conocer el reporte de control en la que se encuentre la empresa. Según Santillana (2015) menciona que es necesario que toda empresa realice un reporte de control ya que le permitirá el poder evaluar y tener muy claro en estado en la que se encuentre la empresa, así como también sus fortalezas, debilidades. Por lo tanto, la mayoría de los representantes consideran necesaria el realizar un reporte de control con la finalidad de poder medir el estado en la que se encuentre la empresa y poder ir mejorando como empresa.

Tabla 6

Plan de mejora de los factores relevantes del control interno para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas

1. Datos generales

Nombre o razón social: MYPES del rubro ferreterías

Dirección: En la ciudad de Huaraz

Nombre del representante: Dueños y/o los gerentes de las Mypes.

2. Misión:

Dar uno de los mejores servicios de atención y ofrecer productos de calidad en la ferretería, adaptándose a las necesidades y expectativas que muestran los clientes, con precios competitivos y cercanía al cliente.

3. Visión:

Establecer la empresa en el mercado y ser reconocidos como gran comercializadora y distribuidora de productos de calidad, siempre con la intención de poder satisfacer las necesidades de los consumidores.

4. Objetivos empresariales

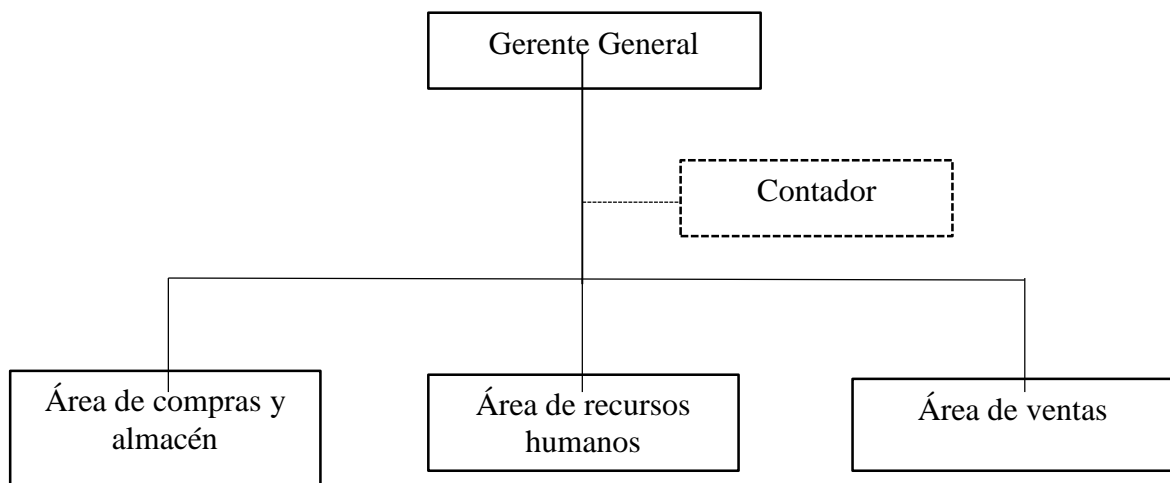
Las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías son empresas que tienen como finalidad de brindar productos de calidad a su cliente, por ejemplo: cemento, fierros, entre otros por cual es importante tener en cuenta los siguientes objetivos:

- Aumentar el nivel de ventas anualmente.
- Incrementar la participación en el mercado.
- Incrementar el número de clientes nuevos.
- Incrementar en capacitaciones a los trabajadores.
- Incrementar la rentabilidad anualmente.

5. Servicios

Las ferreterías ubicadas en las avenidas principales de la ciudad de Huaraz, ofrecen una amplia comercialización de herramientas para la construcción en general y de mano para el hogar.

6. Organigrama



6.1 Descripción de funciones

Cargo	Gerente General
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudios universitarios en administración en el rubro de ferreterías. ➤ Experiencia tenga la creatividad, liderazgo, lealtad, responsabilidad, discreción, cumplimiento y ética.
Funciones	Su función es el responsable de llevar a cabo las actividades necesarias para alcanzar las metas organizacionales.

Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grado de instrucción nivel Superior, especialidad en contador titulado. ➤ Experiencia en laborales contables.
Funciones	Garantizar que las normas vigentes aplicables a las operaciones contables y financieras sean manejadas de manera exitosa y precisa en los asientos contables.

Cargo	Área de venta
Perfil	<p>Grado de instrucción secundario o técnico en especialidad de ventas.</p> <p>Experiencia en ventas.</p>
Funciones	Encargado de vender, coordinar y operar las actividades relacionadas con las ventas. Llevar el control de las ventas diarias demostrando habilidades, creatividad y seguridad en sus funciones.

Cargo	Área de recursos humanos
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grado de instrucción universitaria en especialidad de recursos humanos. ➤ Experiencia en saber líder a los colaboradores y saber sacar todo respecto a planillas del personal.
Funciones	Encargado de coordinar y operar las actividades relacionadas con los colaboradores. Llevar el control las planillas para el pago fin de mes de cada trabajador, así mismo tener habilidades, creatividad y seguridad en sus funciones.

Cargo	Área de compras y almacén
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grado de instrucción nivel Superior o técnico especialidad en logística. ➤ Experiencia en el área de marketing moderno.
Funciones	Su función es gestionar las compras para la producción del día, realizar la rotación de los alimentos perecibles y no perecibles y por último realizar el llenado de kardex de los PEPS

6.2 Diagnostico Empresarial

<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tratan bien a los clientes - Atienden las necesidades de los clientes - Variedad de productos - Muchos años dentro del mercado - Entrega inmediata del producto 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de campañas publicitarias - Falta de capacitación a los empleados - Recursos limitados para cubrir pedidos grandes.
<p>OPORTUNIDADES</p>	<p>ESTRATEGIAS FO</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Buena ubicación del negocio. - Aumento de la población en la ciudad - Incremento de las ventas del sector ferretero. - Los planes de construcción van en aumento 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar el incremento de la población para así acaparar más clientes. - Mantener la variedad de productos y los precios accesibles, aprovechando los incrementos de planes de construcción 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar los años dentro del mercado para enfrentar a la nueva competencia. - Tener más variedad de productos para minimizar el posicionamiento de la competencia.
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posicionamiento de la competencia. - Ingresos de competidores. - Incremento de los precios de materia prima. 	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar los planes de construcción para aplicar las campañas publicitarias. - Capacitación constante del personal frente al aumento de la población. 	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incrementar las campañas publicitarias para hacer frente a los nuevos competidores.

7. Indicadores de Gestión.

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de las Mypes del rubro de ferreterías
Nunca toma en cuenta el horario de sus actividades dentro de su empresa.	Falta de tiempo y poco interés por parte del representante ya que no están constante de sus empresas.
Nunca existe monitorea de las actividades a sus colaboradores que realizan.	Falta de un personal encargado en el área de recursos para verificar si los colaboradores están haciendo bien sus actividades designadas.
Nunca realizan reporte de control en su empresa	Muy pocos de los empresarios son dueños no conocen la administración es por ello que existe deficiencias.
Nunca el punto de vista de los clientes y otros los factores externos toman en cuenta la empresa.	Muy pocas veces los representantes creen que la opinión de sus clientes importa, solo piensan generar ingresos.

8. Problemas:

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Nunca toma en cuenta el horario de sus actividades dentro de su empresa.	Es por que la empresa no tiene bien estructura sus normas y políticas que tiene.	Muchos de ellos no lo toman interés o tienen desconocimiento sobre las políticas y normas donde los trabajadores hacen lo que desean.
Nunca existe monitorea de las actividades a sus colaboradores que realizan.	Los representantes no realizan monitoreos a sus colaboradores por falta de tiempo ya que están	Los representantes consideran que los monitorios no son importantes porque es un gasto en vano a un personal en esa área.

	enfocados en otras actividades.	
Nunca realizan reporte de control en su empresa	A veces el presentante no hace bien el control de su empresa porque no tiene esos conocimientos de manejar o dirigir la empresa.	Ocurre que los representantes no tienen ciertos conocimientos y que son dueños y saben sobre administración moderna.
Nunca el punto de vista de los clientes y otros los factores externos toman en cuenta la empresa.	Muy pocas veces los representantes creen que la opinión de sus clientes no importa, solo piensan generar ingresos.	Ocurre que los representantes creen que la opinión de los clientes no influye en las empresas ya que ellos piensan que sus empresas fueron creadas para generar ingresos y sostenerse en el mercado.

9. Establecer soluciones

9.1 Establecer Acciones

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Nunca toma en cuenta el horario de sus actividades dentro de su empresa.	Es por que la empresa no tiene bien estructura sus normas y políticas que tiene.	El representante debe realizar de manera correcta las normas y políticas de su empresa, de esa manera pueda capacitar a sus colaboradores y así no exista un desorden.
Nunca existe monitorea de las actividades a sus colaboradores que realizan.	Los representantes no realizan monitoreos a sus colaboradores por falta de tiempo ya que están enfocados en otras actividades.	Se debe designar una persona que tenga la capacidad en monitorear a los trabajadores así identifique el que no cumple con las actividades a capacitarle y mejorar esas deficiencias.

Nunca realizan reporte de control en su empresa	A veces el representante no hace bien el control de su empresa porque no tiene esos conocimientos de manejar o dirigir la empresa.	El representante debe capacitarse sobre los temas administrativos para que pueda planificar, organizar, direccionar y controlar su empresa.
Nunca el punto de vista de los clientes y otros los factores externos toman en cuenta la empresa.	Muy pocas veces los representantes creen que la opinión de sus clientes no importa, solo piensan generar ingresos.	El representante debe siempre capacitar a sus colaboradores ya que al momento de atender a sus clientes pueden preguntarle qué opinión respecto al producto que se le brindo de esta manera pueda la empresa mejorar esas deficiencias.

9.2 Estrategias que desean implementar

Nº	Acciones de mejora a cabo de llevar	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	El representante debe realizar de manera correcta las normas y políticas de su empresa, de esa manera pueda capacitar a sus colaboradores y así no exista un desorden.	Falta de compromiso por parte del gerente de igual manera de los colaboradores	6 meses	Excelente ambiente laboral ya que los trabajadores están obligados a cumplir.	La empresa realizar de manera correcta las normas y políticas para sus colaboradores.



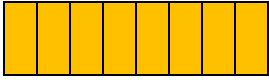

	Se debe designar una persona que tenga la capacidad en monitorear a los trabajadores así identifique el que no cumple con las actividades a capacitarle y mejorar esas deficiencias.	Falta de capacidad del representante para la evaluación en el tema de publicidades.	8 meses	Aplicar de manera correcta los monitoreos a los trabajadores permitiendo a que las actividades se cumplan de manera eficiente.	Ver siempre que la persona encargada si los trabajadores están aplicando las actividades de manera eficiente y eficaz.
3	El representante debe capacitarse sobre los temas administrativos para que pueda planificar, organizar, direccionar y controlar su empresa.	Por falta de interés del representante porque no se capacita en el tema administrativo.	8 meses	Resolver los problemas que pueden surgir en la empresa.	Capacitarse sobre el tema administrativo, así pueda tener la capacidad de tomar decisiones dentro de la organización
4	El representante debe siempre capacitar a sus colaboradores ya que al momento de atender a sus clientes pueden preguntarle qué opinión respecto al producto que se le brindo de esta manera pueda la empresa mejorar esas deficiencias.	Falta de compromiso por parte de los representantes a los colaboradores para que puedan preguntar a sus clientes del producto y servicio que brinda.	6 meses	Resolver los problemas que pueden surgir con los clientes de la atención que le brindo.	Tomar en cuenta todas las opiniones que puede tener los clientes con la finalidad las empresas puedan mejorar en las deficiencias que pueden surgir.

9.3 Recursos de implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	La empresa realizar de manera correcta las normas y políticas para sus colaboradores.	El representante de la empresa y el área de recursos humanos.	500 soles	Laptop web hojas lapicero.	6 meses
2	Ver siempre que la persona encargada si los trabajadores están aplicando las actividades de manera eficiente y eficaz.	El gerente y área de recurso humanos	300 soles	Laptop web hojas bond lapiceros. Internet.	2 meses
3	Capacitarse sobre el tema administrativo así pueda tener la capacidad de tomar decisiones dentro de la organización	Gerencia.	300 soles	Laptop web hoja, multimedia y tiempo	8 meses
4	Tomar en cuenta todas las opiniones que puede tener los clientes con la	Especialista o el administrador	200 soles	Materiales, equipo y tiempo.	5 meses

	finalidad las empresas puedan mejorar en las deficiencias que pueden surgir.				
--	--	--	--	--	--

10. Cronograma de actividades

Nº	Tarea	Inicio	Final	Enero- Diciembre
1	La empresa realizar de manera correcta las normas y políticas para sus colaboradores.	01-01-2022	30-06-2022	
	Ver siempre que la persona encargada si los trabajadores están aplicando las actividades de manera eficiente y eficaz.	01-01-2022	01-03-2022	
3	Capacitarse sobre el tema administrativo así pueda tener la capacidad de tomar decisiones dentro de la organización	01-01-2022	30-08-2022	
4	Tomar en cuenta todas las opiniones que puede tener los clientes con la finalidad las empresas puedan mejorar en las deficiencias que pueden surgir.	01-01-2022	30-06-2022	

VI. Conclusiones

- La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería mencionaron respecto al ambiente interno, siempre demuestran integridad y valores éticos en su empresa, así mismo siempre existe información, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de las metas y objetivos. Cabe mencionar que la mayoría de las empresas asigna responsabilidades a sus colaboradores.
- La mayoría de los representantes respecto a las características de la evaluación de riesgos siempre tienen claro los objetivos que quieren alcanzar en tu negocio, así mismo siempre consideran los riesgos empresariales que pueden afrontar a su empresa.
- La mayoría de los representantes respecto a las características de la actividad de control nunca toman en cuenta el horario de sus actividades dentro de su empresa, así mismo nunca su empresa cuenta con procedimientos administrativos de seguridad y por último la mayoría de veces cuenta su organización con un plan de sistemas y de control de materiales.
- La mayoría de los representantes respecto a las características de la información y comunicación siempre existe comunicaciones dentro de la empresa, la mayoría nunca consideran el punto de vista de los clientes y otros los factores externos, por último, la mayoría de los representantes siempre buscan el asesoramiento de un experto ya que si existe deficiencias en su empresa.
- La mayoría de los representantes respecto a las Características de las actividades de monitoreo nunca existen monitoreo por parte del responsable de la empresa para ver

las actividades designadas a sus colaboradores, así mismo nunca realizan reporte de control en su empresa.

- Se elaboró el plan de mejora en base a los resultados de la investigación, con la finalidad de establecer las estrategias que permitan aplicar una adecuada gestión de calidad.

Aspectos complementarios

- Implementar un sistema de control interno que permita la identificación de riesgos en los diferentes procesos dado que permitirá el logro de objetivos en la organización.
- Considerar las oportunidades de control interno como un conjunto de normas, procesos, mecanismos y técnicas de control, con la finalidad de determinar los riesgos presentes en los procesos y así cumplir con los objetivos propuestos; asimismo optar por los diferentes tipos de control interno para mejorar los procesos de las empresas.
- Mejorar en el área de administración de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, como es realizar evaluaciones que permitan medir las destrezas, habilidades y conocimientos de los trabajadores y elaborar capacitaciones frente a las dificultades evidenciadas.
- Mejorar una adecuada comunicación en base a la información con todos los colaboradores dentro del control interno logrando así un mejor funcionamiento para su organización.
- Implementar un sistema de monitoreo que pueda ayudar a mejorar el trabajo en la organización como los productos que ofrece para poder competir en el mercado.
- Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación.

Referencias bibliográficas

- Andrea, S. C. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable. *Espacio*, 13.
- Bernilla, M. (2020). *Micro y pequeñas empresas*. Lima: EDIGRABER.
- Cadenillas Hermenegildo, J. V. (2014). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Quick Construction S.A.C., 2014*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1142>
- Campos Augusto, N. C. (2017). *importancia de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión económica de la empresa ferretería Kong S.A.C. en el distrito de la esperanza*". Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Caruajulca, S. M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: caso empresa comercial servicios y ferretería Alborada E.I.R.L.* Chimbote: Uladech Católica.
- Chavez Cruz, G. J., & Silva Medina, J. L. (2018). *Control interno para la cuenta caja en la ferretería calderón del cantón Santa Rosa del año 2018*. Ecuador: Universidad Nacional Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12852>
- Chipana Condori, V. H. (2017). *Caracterización del control interno en las ferreterías del Perú caso: Empresa ferretera Las Mercedes de la Provincia de Azangaro periodo 2017*. Azangaro: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote . Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2798>
- Condori Gonzales, B. (2018). *Control interno en las mypes*. Juliaca.
- Condori, V. H. (2018). *Caracterización del control interno en las ferreterías del Perú caso: Empresa ferretera Las Mercedes de la Provincia de Azangaro*. Azangaro: Uladech.

- Cruz, M. d. (2018). *Estudio de caso de empresa familiar ferretera. Estrategias de crecimiento empresarial: gestión de cartera de clientes e incorporación de nuevos productos*. lima.
- Freire, E. E. (2018). *La hipótesis en la investigación*. Machala: Mendive.
- Gonza Garcia, E. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacenes de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de la gestión en el año 2016*. Piura: Uladech. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1031>
- Gonzales, M. D. (2015). La reestructuración del punto de venta. Caso de una empresa de servicio. *ECORFAN-Spain*, 88.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta, Ed.) Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/>
- Hernández, Z. T. (2015). *Planeación y control*. Bogota: Grupo Editorial Patria.
- INEI. (2019). Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Investigacion, Comité Institucional de etica. (2019). *Codigo de etica para la investigacion*. Chimbote: Universidad Católica los Angeles de chimbote.
- Jesús Vitaliano, C. H. (2017). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Quick Construction S.A.C.,.* Huaraz: Uladech.
- López Bossa, J. M. (2016). *Tecnologías de la información y las comunicaciones en la actividad de las ferreterías pymes en Bogotá*. Bogota.
- Lozano Valqui, G. (2015). El sistema de control Interno:Una herramienta para el funcionamiento de la gestion empresarial construcción. *ACCOUNTING*, 11.
- Maldonado, E. F. (2017). *Gestion de la Calidad*. Guayaquil: Compas.

- Mares, C. (18 de abril de 2014). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú*.
Obtenido de <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/4711>
- María, R. E. (2015). Revista de Negocios & PyMES. *ECORFAN-Spain*, 88.
- Mayra, C. N. (2015). revista de negocio y PYMES. *ECORFAN*, 88.
- Ministerio de Vivienda, C. y. (2020). *Petroperú*.
- Morales, L. O. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas . *Espacio*, 13.
- Ochoa, E. B. (2017). *Gestion de calidad* . Guayaquil: Camara Ecuatorina del Libro.
- Ortega Caruajulca, S. M. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: caso empres comercial servicios y ferretería Alborada E.I.R.L, 2016*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote . Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4851>
- P., M. B. (2020). *MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA MYPE OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO*. Lima: EDIGRABER.
- Parra Berrones, M. A. (2014). *Análisis del control interno en el área de inventarios de la empresa K & S de la ciudad de Guayaquil, 2014*. Guayaquil: Universidad Estatal De Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2673/1/ANALISIS%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20EL%20%20C3%81REA%20DE%20INVENTARIOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20K%20%26%20S%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20GUAYAQUIL%20EN%20EL%20A%20C3%91O%202013.pdf>
- Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

- Pico Llerena, H. G. (2014). *El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la ferretería PROMACERO de la ciudad de Pelileo*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12852>
- Regalado, F. P. (2017). La innovación en la micro y la pequeña empresa (MYPE): no solo factible, sino accesible. *Ciencias de la gestion*, 23.
- RPP Noticias. (06 de Julio de 2018). *Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad*. Obtenido de RPP: <http://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>
- Samuel, V. Q. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa El Olivo Contratistas Generales S.A.C. Sihuas*. Huaraz: Uladech .
- Santillana González, J. R. (2015). *Sistemas de control interno* . Madrid: Pearson Educación.
- Sifuentes Llancari, P. G. (2018). *El sistema del control interno de inventarios y su influencia en la gestión de calidad de la rentabilidad de la ferretería en San José Lima Metropolitana* . Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1667?show=full>
- Stumpo, G., & Ferraro, C. (Julio de 2016). Políticas de apoyo a las PYMES en América Latina. *SciELO*(107). Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v42n167/v42n167a11.pdf>
- Tejada Moyano, S. (2017). Modelo de clasificación y valoración de puestos en el sector ferretero: caso de estudio. *Revista de Estrategias del Desarrollo Empresarial*, 9.

- Tello, S. (2014). *Importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Lima: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/623>
- Tovar, C. A. (2019). *Propuesta para documentar el sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2015*. Villavicencio.
- Vallejos, E. Z. (2017). La innovación en la micro y la pequeña empresa (MYPE): no solo factible, sino accesible. *Ciencias de la gestion*, 23.
- Vallet Bellmunt, T. (2015). *Principios de marketing estratégico*. España: Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.
- Valqui, G. L. (2015). Sistema del control interno: Una herramienta para el funcionamiento de la gestión empresarial en el sector construcción. *Accounting*, 11.
- Vega, Y. C. (2018). *Diseño de control interno para la ferretería Bellavista en el norte de la ciudad de Guayaquil, 2018*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37630>
- Villanueva Quispe, S. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa El Olivo Contratistas Generales S.A.C. Sihuas*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote . Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13803>
- Zamora, W. M. (2018). *El control interno*. Madrid: Dialnet.

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividad	Año 2020				Año 2021				Año 2021				Año 2022			
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		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 metodología								x								
9	Resultado de la investigación									x							
10	Conclusiones y recomendaciones										x						
11	Redacción del pre informe de Investigación											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: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.2	100	20
• Fotocopias	0.1	50	5
• Empastado	25	3	75
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.1	500	50
• Lapiceros	1.5	5	7.5
Servicios			
Uso de Turnitin	50	1	50
Sub total	96		
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	20	1	20
Sub total			227.5
Total, de presupuesto desembolsable			227.5
Presupuesto no desembolsable			
(Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70
Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50
Sub total			400
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252
Sub total			252
Total, de presupuesto no desembolsable			652
Total (S/.)			879.5

Anexo 3: Cuadro de sondeo de las mypes del rubro calzados

No	Nombre Apellido / Razón Social	Dirección de la empresa ferretera
1	FERRETERIA TOLENTINO	JR. RECUAY NO, AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL
2	FERRETERÍA INVERSIONES LEO SRL	ANTONIO RAYMONDI 320
3	PROYECTOS E INVERSIONES ZAFIRO – ACABADOS	FRANCISCO DE ZELA 799 CENTENARIO
4	EL ALBAÑIL CONSTRUCTORES	ANTONIO RAYMONDI 618 HUARAZ
5	FERRETERÍA NACIONAL.	JOSÉ DE LA MAR 776
6	FERRETERÍA DECO	JR. FRANCISCO BOLOGNESI 262
7	EL ACERO INVERSIONES E.I.R.L	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL OESTE 691
8	FECOPE EIRL	CENTENARIO 102
9	FREKESS S.A.C	JIRÓN FEDERICO SAL Y ROSAS 542
10	FERRETERÍA HUASCARÁN S.R.L.	AV. RAIMONDI 334 HUARAZ, ANCASH, PERÚ
11	FERRETERÍA COMERCIAL HUARAZ S.A.C.	JR. JOSÉ DE LA MAR NRO. 762 CENT ZONA COMERCIAL (COSTADO DEL TAMBO)
12	FERRETERÍA VICESA	CALLE TAJAMAR S/N URB. PEDREGAL ALTO
13	FERRETERÍA ALPAMAYO	LAS PERLAS 152
14	INVERSIONES FERRE ELÉCTRICOS S.R.L	AV. MANCO CÁPAC NRO. 307
15	METRÓPOLI E.I.R.L.	AV. CENTENARIO NRO. 130 CENTENARIO
16	CORPORACIÓN LENIN E.I.R.L.	AV. CENTENARIO NRO. 1813 CASCA PAMPA
17	TERRAMAR E.I.R.L.	AV. INDEPENDENCIA NRO. S/N VICHAY
18	EL ALBAÑIL CONSTRUCTORES S.A.C	AV. ANTONIO RAIMONDI NRO. 626
19	EMPRESA DE SERVICIOS MÚLTIPLES GAMONAL E.I.R.L	JR. POMABAMBA 320 - BARR. CENTENARIO -
20	FERRETERÍA COMERCIAL PERUANA E I R LTDA.	JR. SAN MARTIN NRO. 480
21	CONSORCIO MATERIALES S.R.L.	AV. ANTONIO RAIMONDI NRO. 619
22	FERRETERÍA VAPER'S	AVENIDA PARDO, 6564 - 1ERO DE MAYO
23	FERRETERÍA FERROSUR	MZ. B LT.25 - URB.NICOLÁS GARATEA HUARAZ - ÁNCASH
24	FERRETERÍA VICESA	CALLE TAJAMAR, 833 - (A 1 CUADRA DEL EPC CHAVÍN SOLEDAD ALTA)
25	INVERSIONES MG & MR. E.I.R.L.	PASAJE JOSÉ DE LA MAR, 428
26	FERRETERÍA CONSTRUCTORA SAN ANTONIO DE PADUA S.R.L.	ND HORTENCIO SANTA GADEA MZ 125 LT 5 BA SOLEDAD ALTA
27	INVERSIONES MIL OFICIOS E.I.R.L.	JR. JOSÉ DE SAN MARTIN NRO. 506 BR. HUARUPAMPA (LADO DE LA J HUARAZ – ANCASH

28	SERVICIOS MÚLTIPLES CCORY COYLLUR E.I.R.L.	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL ESTE NRO. 885 URB. EL PEDRO
29	FERRETERÍA SURGE ANDINA	HUARAZ – ANCASH
30	FERRETERÍA	DIRECCIÓN: JR. SAN MARTIN 1165, HUARAZ 02001
31	MULTISERVICIOS GENERALES SURGE ANDINA	JR. CAJAMARCA N°320, HUARAZ 02001
32	FERRETERÍA DECO	JR. FRANCISCO BOLOGNESI 262, HUARAZ 02001
33	FERRETERÍA "MACEDO"	JR. BOLOGNESI HUARAZ 02001
34	FERRETERIA INDUSTRIAL RIO NILO EIRL	ANTONIO RAYMONDI 243, HUARAZ 02001
35	FERRETERÍA EL SOL	PERÚ, JIRÓN SIMÓN BOLÍVAR 540, HUARAZ
36	EJECUTIVOS EMPRENDEDORES S.A.C	ANTONIO RAYMONDI 751, HUARAZ 02001
37	FERRETERÍA INVERSIONES LEO SRL	ANTONIO RAYMONDI 320, HUARAZ 02001
38	FERRETERÍA E&Y	JR. HUASCARÁN 123, HUARAZ 02000

39	GRUPO MEGA FERRETEROS S.A.C.	AV. ANTONIO RAYMONDY 323
40	PEÑA RAMIREZ DORA KARINA	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL OESTE N°205
41	FERRETERIA DISTRIBUIDORA ARENAL S.A.C.	AV. ANTONIO RAYMONDY N° 356 2DO PISO
42	MEGA CONSTRUCTORES S.A.C.	AV. AGUSTIN GAMARRA N° 786
43	INVERSORES E INGENIEROS S.R.L.	JR. 28 DE JULIO N° 574
44	FERROANDINA E.R.L.	JR. SIMON BOLIVAR N° 751 – ZONA COMERCIO
45	COMSINSA E.I.R.L.	JR COMERCIO N° 577 – CONO ALUVIONICO
46	CARRION SANCHEZ CARLOS ALBERTO	JR. RAUCA ROCADIO MZ 23 LT 3 PEDREGAL
47	HUASCARAN FERRETEROS S.A.C.	AV. ANTONIO RAYMONDY N°334 - HUARUPAMPA
48	INVERSIONES NOVAGLASS E.I.R.L.	JR. CAJAMARCA N° 120 – CONO ALUVIONICO
49	INVERSIONES LEO R.R.L.	AV ANTONIO MAYMONDY N°320 - HUARUPAMPA
50	CONSORCIO MATERIALES S.R.L.	AV. CONFRATERNIDAD ESTE N° 502- PUMACAYAN
51	R&R FERRETEROS S.A.C.	AV. RAYMONDY N° 266 ZONA COMERCIAL
52	TRANSFER ELIZABETH S.R.L.	JR HUASCARAN N° 350 CONO ALUVIONICO
53	BRICEÑO JULCA SANTOS CELESTINO	JR. HUASCARAN N°123

54	MORALES GUERRERO EUFEMIA	JR. JOSE DE SAN MARTIN N°439
55	INVERSIONES MARGECY E.I.R.L.	AV. CONFRATERNIDAD INT. ESTE N° 530
56	DIAZ SABINO WALTER ARMANDO	AV. CONF INT ESTE N° 511
57	MAQUININTOP S.A.	AV ANTONIO RAYMONDY N° 314
58	FLORES SANCHEZ PEDRO	JR. CAJAMARCA N° 237
59	FERRETERIA INDUSTRIAL RIO NILO EIRL	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL ESTE
60	INVERSIONES Y FERRETERIA A&R SAC	AV. ANTONIO RAYMONDY N° 460
61	MARTIN HUARANGA JUSTO	JR. HUALCAN N° 301
62	ANDINA G&M EIRL	AV. ANTONIO RAYMONDI N° 315
63	GRUPO FERMECO SAC	AV. ANTONIO RAYMONDI N° 621
64	SERVICIOS GENERALES DE CRIS SRL	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL OESTE
65	CONSORCIO MARAVILLA SAC	JR SIMON BOLIVAR N° 1196
66	JESUS CHINCHAY ELVIRA	JR. COMERCIO N° 220
67	CAURURU CHINCHAY ZONIA	JR. CAJAMARCA N° 256
68	SOLORZANO VARA LEOPOLDO	PSJ MANUEL VILLARAN LOLI N° 114
69	ALBORNOZ MALDONADO GIANINA	AV ANTONIO RAYMONDI N° 387
70	OSORIO MINAYA CHRISTIAN	AV ANTONIO RAYMONDI N° 105
71	HUAYTA BENDIZU DE CAUSHI	JR. CAJAMARCA N° 220
72	SERVICIOS FERRETEROS LA UNION SRL	JR SIMON BOLIVAR N° 583
73	KKOSAN IMPORT SRL	AV RAYMONDI N°266
74	BARRETO MORENO SERGIO	JR SIMON BOLIVAR N° 583
75	GOLD TRADING COMPANY E.I.R.L.	CARRETERA HUARAZ PATIVILCA
76	CONSORCIO MATERIALES S.R.L.	AV. CONF ESTE N° 502 - PUMACAYAN
77	RASCON CHAVEZ CLAUDIO	AV. ANTONIO RAYMONDI N° 425
78	SANCHEZ PRADO FANNY EVELYN	AV. RAYMONDI N° 318 ^a - HUARAZ
79	CERNA DURAND CESAR FRANCISCO	JR. CAJAMARCA N° 220
80	“EL ALBAÑIL CONSTRUCTORES”	AV. ANTONIO RAYMONDI N° 618

81	MINAYA DIAZ PILAR	PRL. CARAZ N° 1020 – CONO ALUVIÓNICO
82	CHAVEZ CAMPOBLANCO LEONARDO HONOR	JR. COMERCIO N° 327 – CONO ALUVIÓNICO
83	COMSINSA E.I.R.L.	JR. COMERCIO N° 577 – CONO ALUVIÓNICO
84	INVERSIONES Y MULTISERVICIOS PIONERO	JR. COMERCIO N° 702
85	ARAUCANO QUEZADA JULIO BRAULIO	JR. HUASCARÁN N° 357
86	TRANSFER ELIZABETH S.R.L.	JR. HUASCARÁN N° 350
87	BRICEÑO JULCA SANTOS	JR. HUASCARÁN N° 123
88	CAURURU CHINCHAY ZONIA	JR. CAJAMARCA N° 256
89	HUAYTA BENDIZU DE CAUSHI BLANCA	JR. CAJAMARCA N° 220
90	GALARZA CRISÓLOGO CARLOS ROSARIO	AV. FITZCARRALD N° 242
91	FERRETERIA CHINCHAYHUASI S.R.L.	JR. 13 DE DICIEMBRE N° 104
92	MASTER DECORD S.A.C.	AV. RAYMONDI 1° PISO N° 905
93	LOPEZ PALACIN IRMA JULISSA	PROLONGACIÓN RAYMONDI N° 1530
94	FERRETERIA E INVERSIONES EL PROGRESO S.R.L.	AV. RAYMONI N° 601
95	GRUPO MEGA FERRETEROS S.A.C.	AV. RAYMONDY N° 323
96	RODRIGUEZ TUYA EDGAR FELIX	AV. RAYMONDI N° 366
97	CHAVEZ AGUILAR RAMON RUFINO	AV. CONFRATERNIDAD INTERNACIONAL SUR MZ 166 LT 14
98	VILLANERA ESOINOZA NARCISO	AV. RAYMONDI N° 346 - HUARUPAMPA
99	SAENZ HINOSTROZA VILMA	JR. BOLOGNESI N° 201 – HUARUPAMPA
100	DE PAZ PAUCAR YANETT IRIS	PSJ. NN 6 (BOLOGNESI) N° 417
101	CORPORACIÓN INVEFE S.A.C.	AV. RAYMONDI N° 268
102	INVERSIONES ME & F E.I.R.L.	AV. RAYMONDI N° 909
103	CACHA MAGUÑA MARILYN IRENE	AV. RAYMONDI N° 310

104	CARRANZA MANRIQUE MIRTA	JR. 28 DE JULIO N°514 – ZONA COMERCIAL
105	MENDEZ MINAYA GLADYS ZORAIDA	JR. BOLOGNESI N° 249
106	MACEDO AGUEDO JUAN	JR. BOLOGNESI N° 262

Fuente: Municipalidad de Huaraz, 2021.

Anexo 4: Hoja de consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de realizar este protocolo en ciencias sociales, es para informarles sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador así mismo se le entregara una copia para usted.

La presente investigación se titula **Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la ciudad de Huaraz, 2021** lo cual es dirigido por Rivera Huañacari, Edmain Junior estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El objetivo de la presente investigación es poder recopilar información de los representantes para proponer mejoras de los factores relevantes del control interno para la gestión de calidad en las ferreterías, con la finalidad de poder sentar una base científica en este campo de estudio. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará como 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la presente investigación viene hacer completamente voluntario y anónima. Usted puede decidir interrumpirlas en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o duda relacionada a la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al finalizar la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo edmainjunior@gmail.com. Para recibir mayor información. Así mismo, para consultar sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de realizar este protocolo en ciencias sociales, es para informarles sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador así mismo se le entregará una copia para usted.

La presente investigación se titula **Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la ciudad de Huaraz, 2021** lo cual es dirigido por Rivera Huafacari, Edmain Junior estudiante investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

El objetivo de la presente investigación es poder recopilar información de los representantes para proponer mejoras de los factores relevantes del control interno para la gestión de calidad en las ferreterías, con la finalidad de poder sentar una base científica en este campo de estudio. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará como 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la presente investigación viene hacer completamente voluntario y anónima. Usted puede decidir interrumpirlas en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o duda relacionada a la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al finalizar la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo edmainjunior@gmail.com. Para recibir mayor información. Así mismo, para consultar sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbo.

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

Nombre: Mendez Ortiz Dante

Fecha: 18-04-21

Correo electrónico: _____

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador: [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta N° 01- 2021-RHEJ-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Vasquez Castillo Domiciana*

Gerente de la Ferreteria *Servicios Ferreteria Vivar*

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Rivera Huañacari Edmain Junior**, con código de matrícula N° 1211171037, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quien solicita autorización para ejecutar de manera presencial, el proyecto de investigación titulado "Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías en la ciudad de Huaraz, 2021.", durante los meses de marzo y abril del presente año. Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación, la misma que redundará en beneficio de su empresa y empresas de su rubro. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Rivera Huañacari Edmain Junior

DNI N° 75731236

acepto participar

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulada: **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO FERRETERIAS EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2021**. Para obtener el título profesional de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted nos proporcione.

INSTRUCCIONES:

Se presentará un cuestionario de 18 ítems, los cuales miden las dimensiones del trabajo en equipo para mejorar la calidad de las ferreterías en la ciudad de Huaraz. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación de esta encuesta.

N°	ÍTEMS	ESCALA		
AMBIENTE DE CONTROL		Siempre	Algunas veces	Nunca
06	¿Con que frecuencia se demuestra integridad y valores éticos dentro de su empresa?			
07	¿Con que frecuencia existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de las metas y objetivos en la empresa?			
08	¿Qué tal frecuente asigna responsabilidades a sus colaboradores?			
EVALUACIÓN DE RIESGOS		Siempre	Algunas veces	Nunca
09	¿Tienes claro los objetivos que quieres alcanzar en tu negocio?			
10	¿Considera los riesgos empresariales presentes y futuros que puede afrontar su empresa?			
ACTIVIDAD DE CONTROL		Siempre	Algunas veces	Nunca
11	¿Toma en cuenta el horario de sus actividades dentro de su empresa?			
12	¿Su empresa cuenta con procedimientos administrativos de seguridad?			
13	¿Con que frecuencia tiene su organización un plan de sistema de control de materiales?			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		Siempre	Algunas veces	Nunca

14	¿Con que frecuencia te llegas a comunicar con tus trabajadores?			
15	¿Con qué frecuencia considera los comentarios de los clientes y los factores externos?			
16	¿Con que frecuencia busca el asesoramiento de un experto que le ayude a evaluar su negocio?			
ACTIVIDAD DE MONITOREO		Siempre	Algunas veces	Nunca
17	¿Con que frecuencia monitorea las actividades a sus colaboradores?			
18	¿Con que frecuencia realizan reportes de control en su empresa?			

MUCHAS GRACIAS

Anexo 6: Validación de instrumento

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Yanac Suárez Luis Antonio

I.2. Grado Académico: Magister

I.3. Profesión: Administración

I.4. Institución donde labora: Independiente

I.5. Cargo que desempeña:

I.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

I.7. Autor del instrumento: Rivera Huañacari Edmain Junior

I.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: AMBIENTE DE CONTROL							
06	X		X		X		
07	X		X		X		
08	X		X		X		
Dimensión 2: EVALUACION DE RIESGOS							
09	X		X		X		
10	X		X		X		

11	X		X		X		
Dimension 3: ACTIVIDAD DE CONTROL							
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
Dimension 4: INFORMACION Y COMUNICACION							
15	X		X		X		
16	X		X		X		
Dimension 5: ACTIVIDAD DE MONITOREO							
17	X		X		X		
18	X		X		X		

Otras observaciones generales:

Recuerde siempre mejorar su redacción.



Firma

Yámac Suárez Luis Antonio

DNI N° 31653804

CLAD N° 4120

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ramírez Asís Edwin Hernán

I.2. Grado Académico: Doctor en Administración

I.3. Profesión: Licenciado en Administración

I.4. Institución donde labora: UNASAM

I.5. Cargo que desempeña: Docente

I.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

I.7. Autor del instrumento: Rivera Huañacari Edmain Junior

I.8. Carrera: Administración

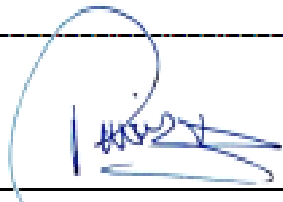
II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: AMBIENTE DE CONTROL							
06	X		X		X		
07	X		X		X		
08	X		X		X		
Dimensión 2: EVALUACION DE RIESGOS							
09	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

Dimensión 3: ACTIVIDAD DE CONTROL							
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
Dimensión 4: INFORMACION Y COMUNICACION							
15	X		X		X		
16	X		X		X		
Dimensión 5: ACTIVIDAD DE MONITOREO							
17	X		X		X		
18	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Ramírez Asís Edwin Hernán
DNI N° 31668274
CLAD N° 04112

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Maurino Minaya Madeleine Nicolasa

I.2. Grado Académico: Magister

I.3. Profesión: Lic. En Administración

I.4. Institución donde labora: Ministerio de Educación

I.5. Cargo que desempeña: Directivo

I.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

I.7. Autor del instrumento: Rivera Huañacari Edmain Junior

I.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión I: AMBIENTE DE CONTROL							
06	X			X	X		Tu pregunta es muy directa, un indicador es algo que se pueda observar y medir
07	X		X		X		
08	X		X		X		

Dimension 2: EVALUACION DE RIESGOS							
09	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
Dimension 3: ACTIVIDAD DE CONTROL							
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		Mejorar la pregunta
Dimension 4: INFORMACION Y COMUNICACION							
15	X		X		X		
16	X		X		X		
Dimension 5: ACTIVIDAD DE MONITOREO							
17	X		X		X		Mejora la redacción
18	X		X		X		

Otras observaciones generales:

Mejora el cuadro de operacionalización de variables, tus preguntas deben ayudarte a obtener información para ello debes mejorar tus preguntas.



Firma

Martino Minaya Madelaine Nicolasa

DNI N° 31666034

CLAD N° 04152

Anexo 7: Figuras

Tabla 7

Características del ambiente de control como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021

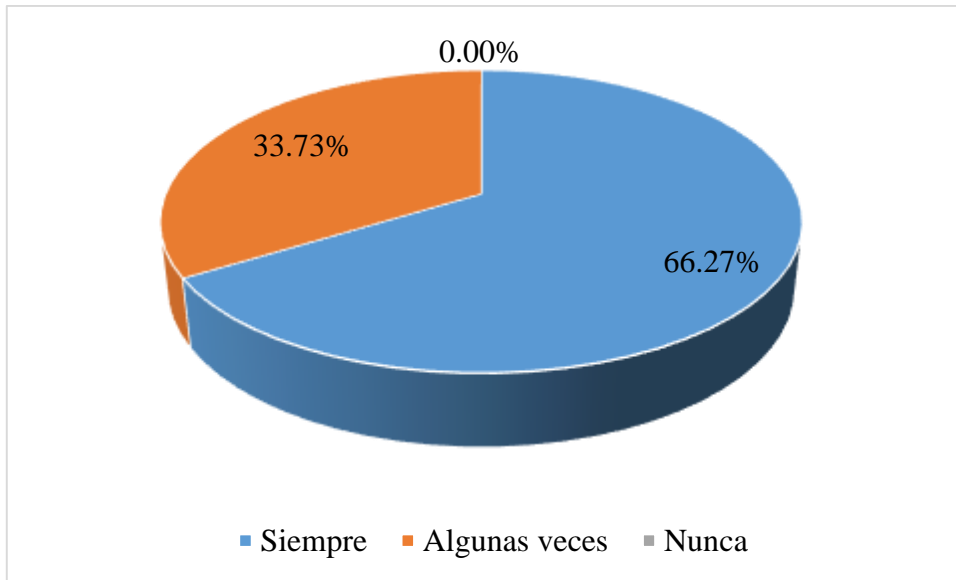


Figura 1: Demuestra integridad y valores éticos en su empresa

Fuente: Tabla 1

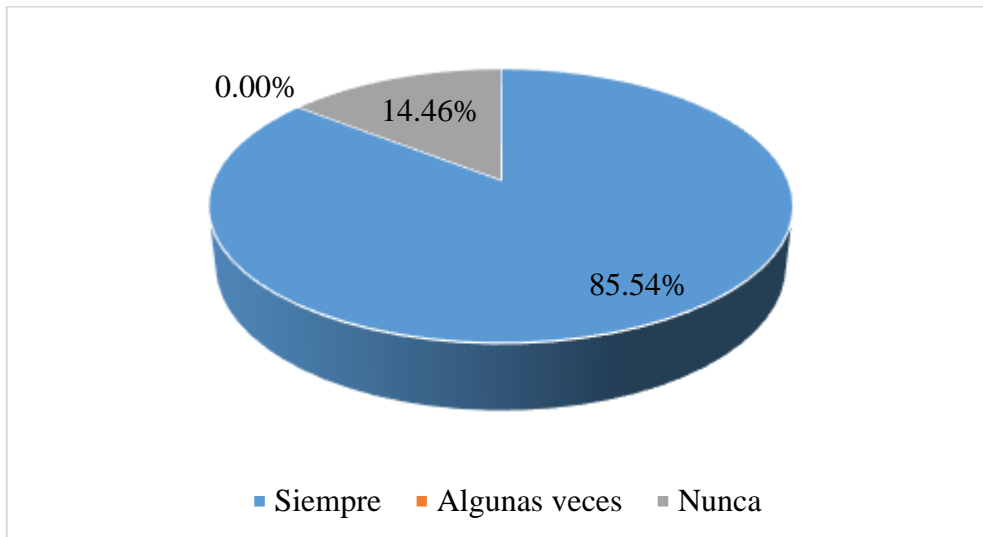


Figura 2: Existe información, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de las metas y objetivos

Fuente: Tabla 1

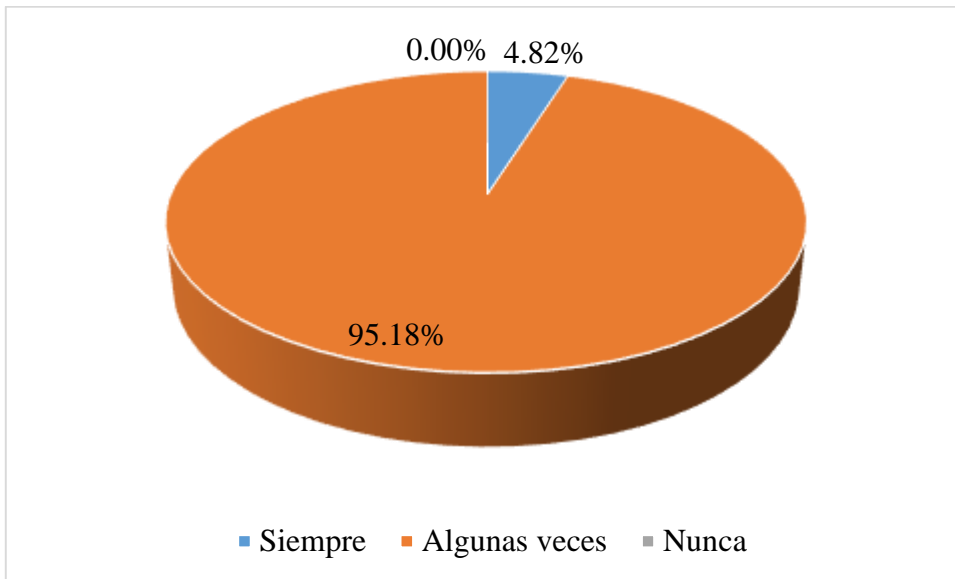


Figura 3: Asigna responsabilidades a sus colaboradores

Fuente: Tabla 1

Tabla 8

Características de la evaluación de riesgos como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021

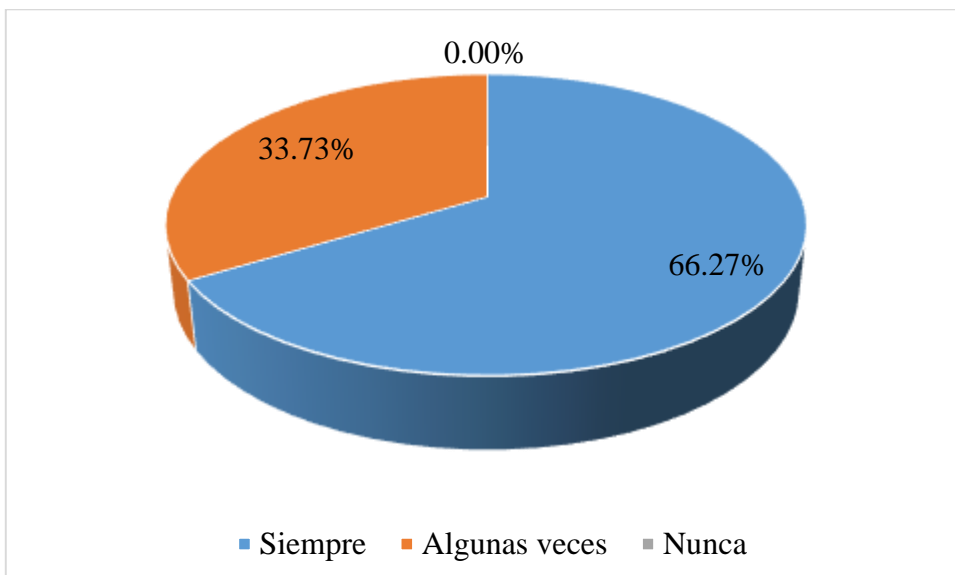


Figura 4: Tiene claro los objetivos que quieres alcanzar en tu negocio

Fuente: Tabla 2

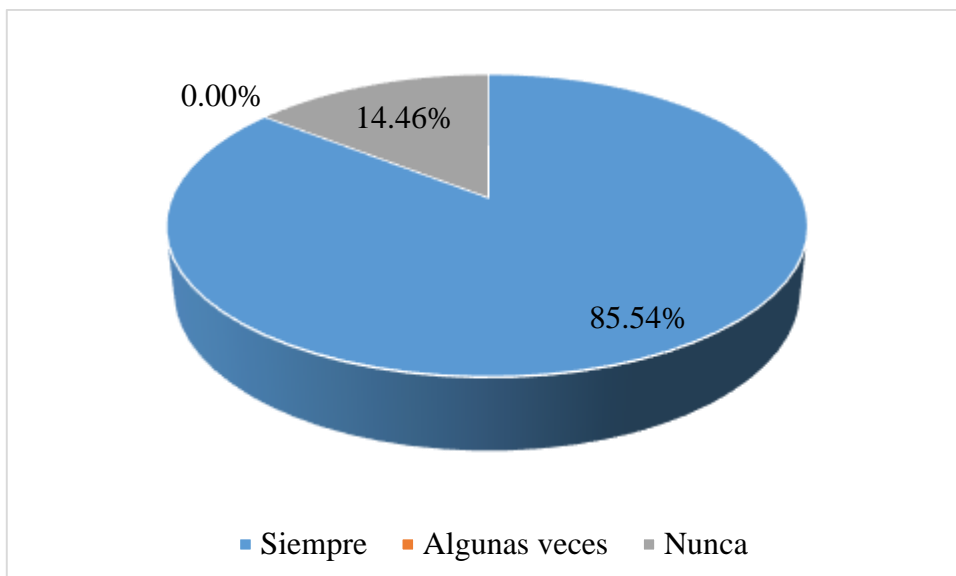


Figura 5 : Considera los riesgos empresariales que pueden afrontar a su empresa

Fuente: Tabla 2

Tabla 9

Características de la actividad de control como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021

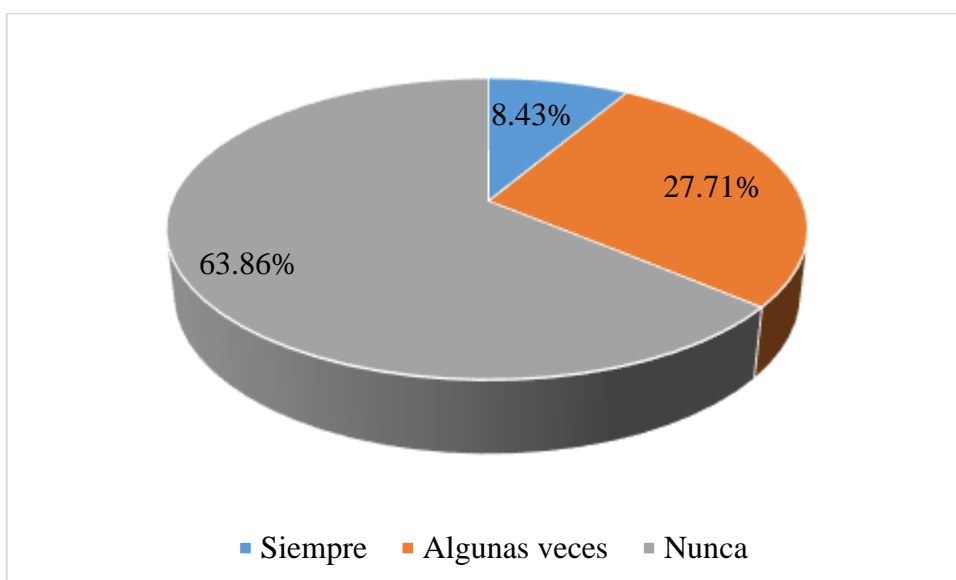


Figura 6: Toma en cuenta el horario de sus actividades dentro de su empresa

Fuente: Tabla 3

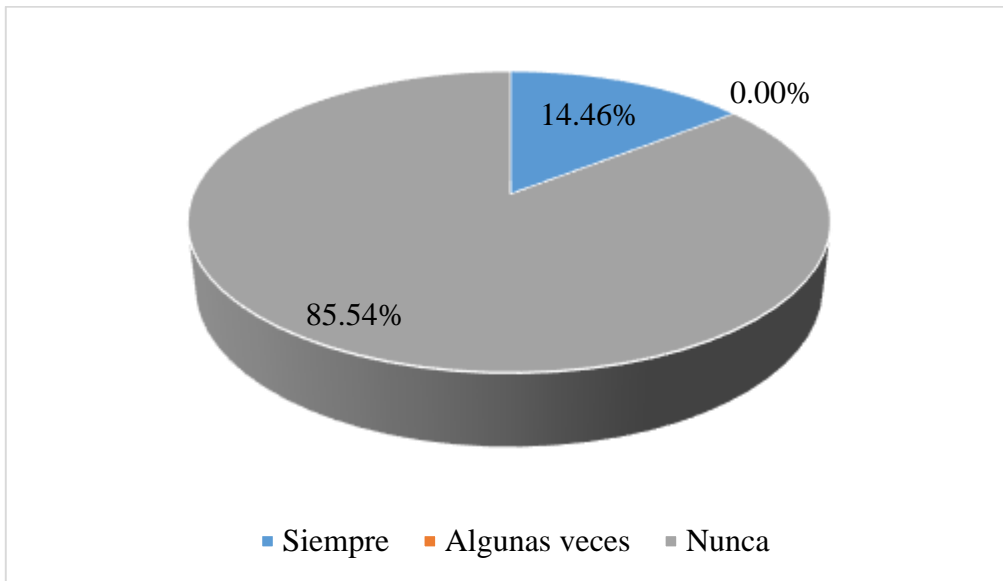


Figura 7: Su empresa cuenta con procedimientos administrativos de seguridad
 Fuente: Tabla 3

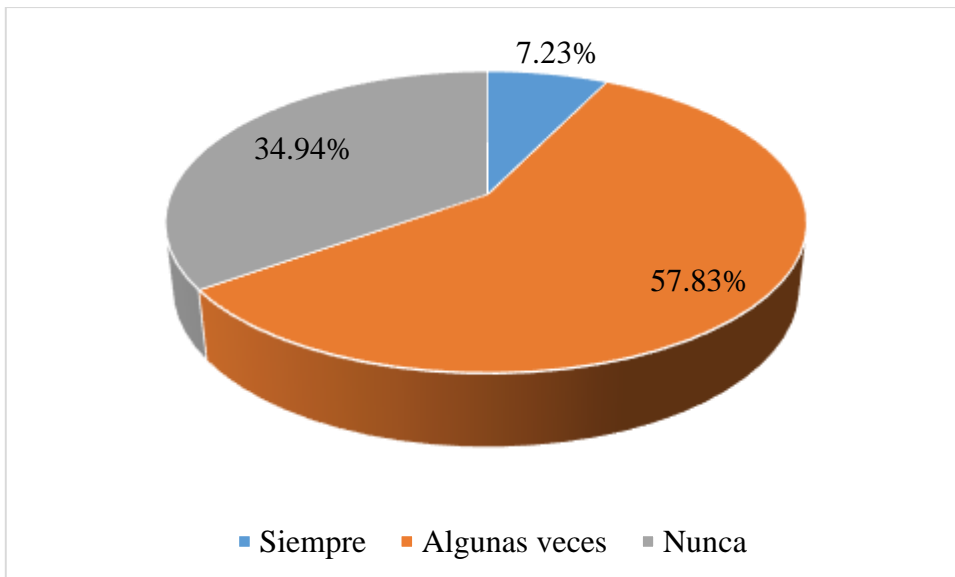


Figura 8: Cuenta su organización con un plan de sistemas y de control de materiales
 Fuente: Tabla 3

Tabla 10

Características de la información y comunicación como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021.

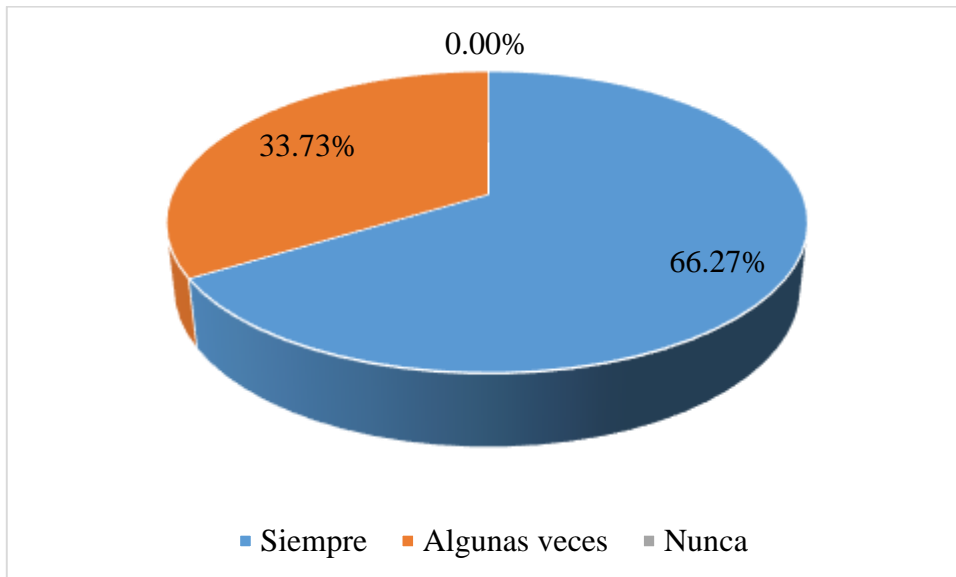


Figura 9: Te comunicas con tus trabajadores

Fuente: Tabla 4

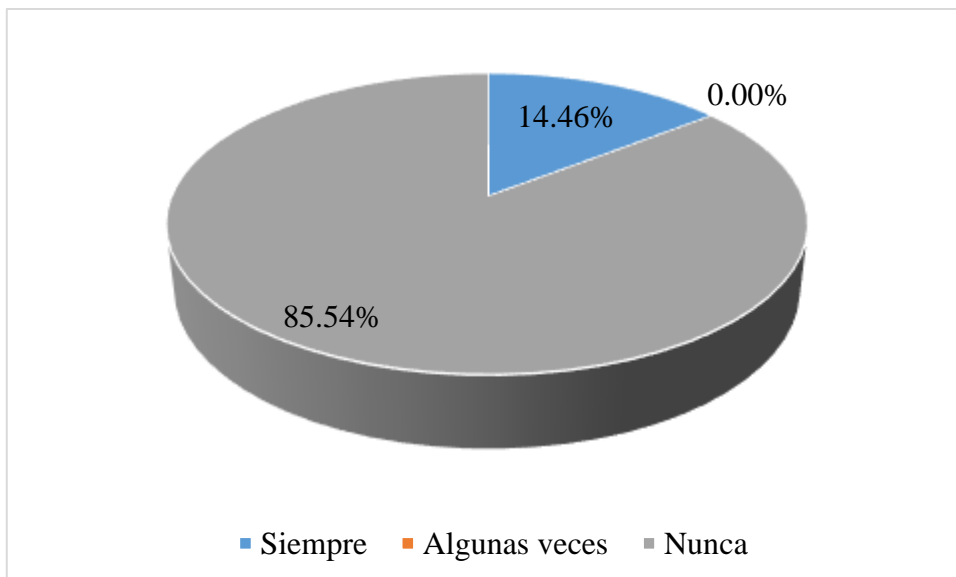


Figura 10: Considera el punto de vista de los clientes y otros los factores externos

Fuente: Tabla 4

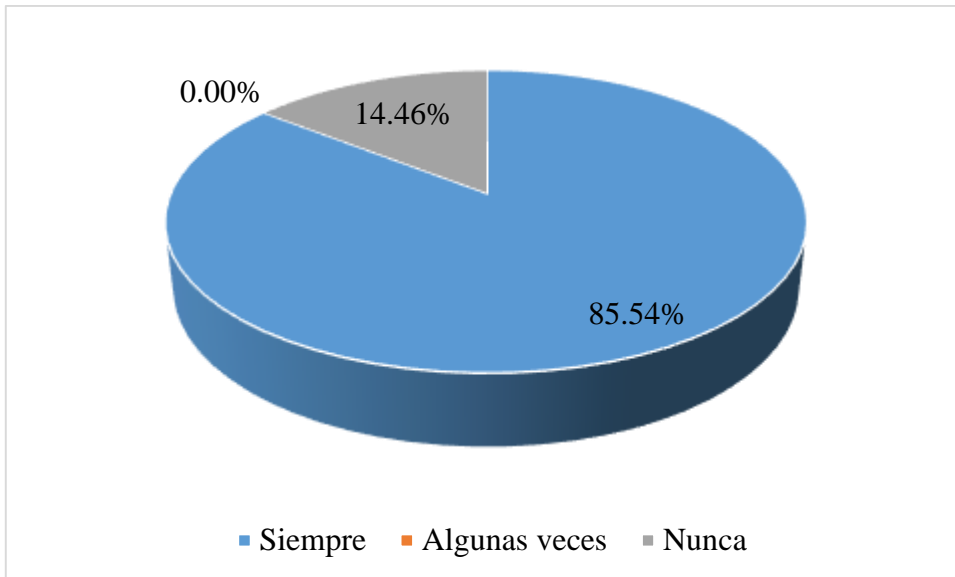


Figura 11: Busca el asesoramiento de un experto

Fuente: Tabla 4

Tabla 11

Características de las actividades de monitoreo como factor relevante del control interno en el rubro ferretería en la ciudad de Huaraz, 2021.

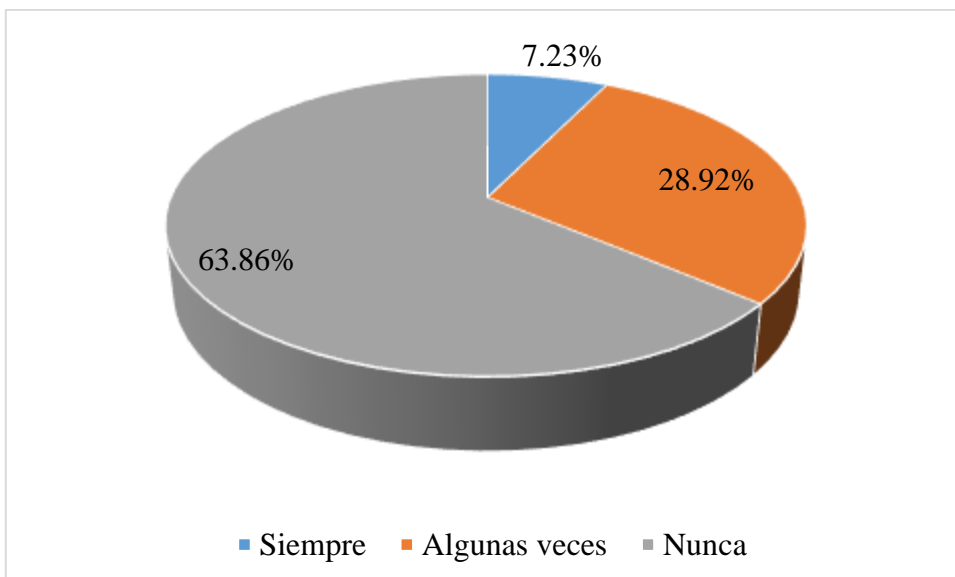


Figura 12: Monitorea las actividades a sus colaboradores

Fuente: Tabla 5

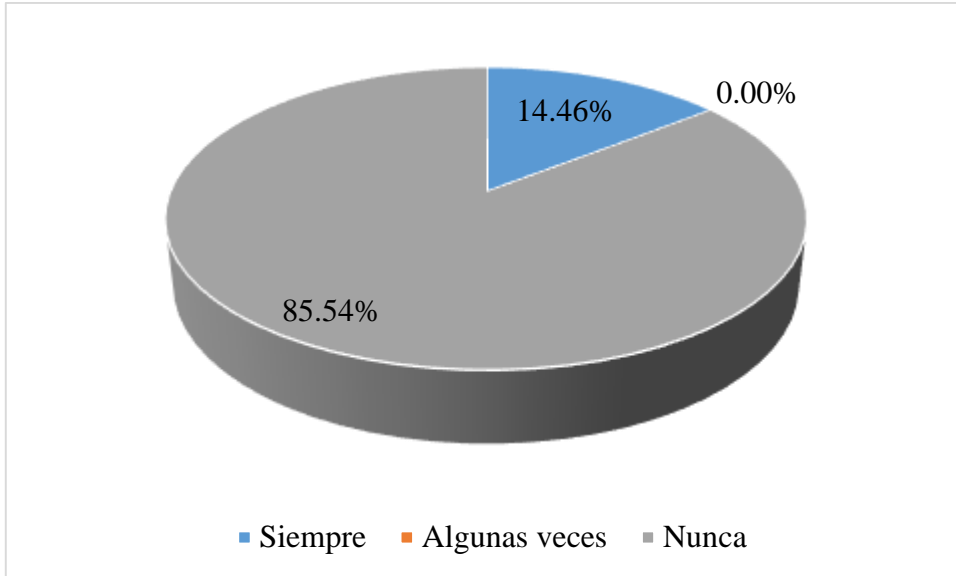


Figura 13: Realiza reporte de control en su empresa

Fuente: Tabla 5

Anexo 8: Evidencia del turnitin

The image shows a screenshot of a Turnitin report. The top navigation bar includes the Turnitin logo, the user name "EDMAIN JUNIOR RIVERA HUAÑACARI", and the document title "TALOCOS 764 E.RH INFORME FINAL - TURNITIN - 2022-02".

The main content area displays the following information:

- AUTOR:**
RIVERA HUAÑACARI, EDMAIN JUNIOR
ORCID: 0000-0001-8427-8904
- ASESORA:**
CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928
- HUARAZ - PERÚ**
2022

On the right side, a red box titled "Resumen de coincidencias" (Summary of similarities) displays a similarity score of **8 %**. Below this, a list of sources is shown, with the first entry being "1 repertorio sladech ed. 8 %".

At the bottom right of the page, there is a small number "1".