



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO  
ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE ALMACEN DE LAS  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO  
FERRETERO EN LA CIUDAD DE PIURA Y SU  
IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DEL  
AÑO 2015.**

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

**AUTORA**

**BACH. ELISA GONZA GARCIA**

**ASESORA**

**MGTR. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA**

**PIURA – PERÚ**

**2016**

**TITULO:**

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO  
ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE ALMACEN  
DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO –  
RUBRO FERRETERO EN LA CIUDAD DE PIURA  
Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE  
GESTIÓN DEL AÑO 2015.**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

**Mgtr. Donald Savitzky Mendoza**  
**Presidente**

**Mgtr. Jannyna Reto Gómez**  
**Secretaria**

**Dr. Víctor Manuel Landa Machero**  
**Miembro**

**Mgtr. María Fany Martínez Ordinola**  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, a mis padres por darme la vida y a mi esposo Javier por su apoyo incondicional moral espiritual económico, mi hija Alyssa Belén por ser el motor de mi vida y mi inspiración para seguir adelante

A la Mgtr. CPC. María Fanny Martínez Ordinola, mi asesora de tesis, quien con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

## **DEDICATORIA**

A mi esposo Javier por su apoyo incondicional, moral, espiritual y económico, a mi hija Alyssa Belén por ser el motor de mi vida y mi inspiración para seguir adelante.

A Uladech Católica por la oportunidad de crecer y convertirme en una profesional al servicio de mi país.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Describir los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015. La investigación tiene como variable independiente el Control Interno Administrativo y como variable dependiente los Resultados de Gestión en el rubro de ferretería. La metodología fue de diseño no experimental descriptivo -. Transeccional. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de las empresas materia de investigación. La muestra representativa fue calculada en base a la población del rubro ferretero ubicado en la ciudad de Piura, obteniéndose como conclusión más importante: Según encuestas aplicadas a los propietarios de las empresas ferreteras en la ciudad de Piura. El 86% de los almacenes ferreteros de las empresas en estudio aplican mecanismos de control interno en el área de almacén, control destinado a la custodia y conservación de sus bienes evitando el deterioro por factores de humedad, calor, así como la protección de la integridad de sus trabajadores. La implementación del kárdex en el sistema de inventarios como una herramienta de control, permite comprobar las existencias, las entradas, salidas y los saldos del almacén, función que realiza el kardista, previa verificación de la orden de pedido, orden de compra, guía de remisión y factura.

Hace uso del método “PEPS” primeras entradas primeras salidas, El control incluye la organización y ubicación de materiales y productos separados de acuerdo a las características apiladas por número para una fácil cuantificación. El 14% de los almacenes ferreteros no aplica medidas de control interno, lo hace de manera inadecuada lo que perjudica su gestión empresarial.

**Palabra Clave:** Control interno administrativo del área de almacén, resultados de gestión, ferreterías.

## ABSTRACT

The research was general objective: Describe the administrative mechanisms of internal control storage area businesses in the trade sector - hardware dealer in the city of Piura and its impact on management results 2015. The research is independent variable Administrative Internal Control and dependent variable management results in the category of hardware. The methodology was descriptive non-experimental design -. Transectional. Applying the technique of the literature and document review, and as a tool for gathering information a pre-structured questions related to the investigation questionnaire, applied to the owner, manager and / or legal representative of the field research companies. The representative sample was calculated based on the population of the hardware dealer located in the city of Piura, obtaining as most important conclusion: According to surveys of owners ferreteras companies in the city of Piura. 86% of ferreteros company warehouses study apply internal control mechanisms in the area of warehousing, intended for the custody and preservation of its assets avoiding deterioration factors moisture, heat, and the protection of integrity of their workers. The implementation of kardex in the inventory system as a control tool, allows you to check inventories, inputs, outputs and balances the warehouse function performed by the kardista, after verification of the order, purchase order, guide remission and invoice.

Makes use of the "FIFO" first in first out method, control includes the organization and location of materials and separated according to the characteristics stacked by number for easy quantification products. 14% of stores ferreteros not apply internal control measures, inappropriately does what harms its business management.

**Keyword:** Internal administrative control storage area, results management, hardware stores

# CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
TITULO: .....	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LITERATURA .....	6
<b>2.1 Antecedentes.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Internacionales .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Nacionales .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.3 Locales.....</b>	<b>13</b>
<b>2. 2 Bases Teóricas. ....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.1 Teorías del Control Interno.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.2 Clases de Control Interno .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.3 Elementos del Control Interno .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.4 Tipos de Control Interno .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.5 Componentes de Control Interno .....</b>	<b>25</b>
<b>2.2.6 Fases de Control Interno .....</b>	<b>27</b>
<b>2.2.7 Principios de Control Interno .....</b>	<b>27</b>
<b>2.2.8 Normas del Control Interno.....</b>	<b>29</b>



<b>2.2.9 El Control Interno en el sector comercio</b> .....	31
<b>2.3 Marco Conceptual</b> .....	32
<b>2.3.1 Control Interno</b> .....	32
<b>2.3.2 Resultados de Gestión</b> .....	38
<b>2.3.3 Ferreterías</b> .....	38
<b>2.3.4 Almacenes</b> .....	44
<b>2.3.5 Inventarios</b> .....	45
<b>2.3.6 Terminología</b> .....	51
<b>III.- METODOLOGÍA</b> .....	57
<b>3.1 Tipo y Nivel de la Investigación:</b> .....	57
<b>3.1.1 Tipo de Investigación:</b> .....	57
<b>3.1.2 Nivel de Investigación:</b> .....	57
<b>3.1.3 Diseño de Investigación:</b> .....	57
<b>3.2 Población y muestra:</b> .....	58
<b>3.2.1 Población:</b> .....	58
<b>3.2.2 Muestra</b> .....	59
<b>3.3 Técnicas e instrumentos</b> .....	69
<b>3.3.1 Técnica</b> .....	69
<b>3.3.2 Instrumento:</b> .....	69
<b>3.4 Operacionalización de variables</b> .....	70
<b>3.5 Matriz de consistencia:</b> .....	72
<b>3.6 Plan de análisis</b> .....	73
<b>3.7 Principios Éticos</b> .....	73
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	74

<b>4.1 Resultados</b> .....	74
<b>4.1.1 Respecto al objetivo específico 1</b> .....	74
<b>4.1.2 Respecto al objetivo específico 2</b> .....	78
<b>4.1.3 Respecto al objetivo específico 3</b> .....	83
<b>4.1.4 Respecto al objetivo específico 4</b> .....	109
<b>4.2 Análisis de Resultados:</b> .....	113
<b>4.2.1 Respecto al Objetivo específico 1</b> .....	113
<b>4.2.2 Respecto al Objetivo específico 2</b> .....	114
<b>4.2.3 Respecto al objetivo específico 3</b> .....	115
<b>4.2.4 Respecto al objetivo específico 4</b> .....	124
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	125
<b>5.1 Conclusiones</b> .....	125
<b>5.1.1 Respecto al Objetivo específico 1</b> .....	125
<b>5.1.2 Respecto al Objetivo específico 2</b> .....	126
<b>5.1.3 Respecto al Objetivo específico 3</b> .....	127
<b>5.1.4 Respecto al Objetivo específico 4</b> .....	129
<b>5.2 Recomendaciones</b> .....	130
<b>VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b> .....	131
<b>6.1 Referencias bibliográficas</b> .....	131
<b>Anexos</b> .....	136

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Género de los propietarios y/o representantes legales .....	74
Tabla 2: Grado de instrucción de los propietarios y/o representantes legales .....	75
Tabla 3: Años de experiencia en el sector ferretero .....	76
Tabla 4: Conoce las necesidades de sus clientes.....	77
Tabla 5: Antigüedad de la empresa .....	78
Tabla 6: Número de trabajadores que laboran en la empresa .....	79
Tabla 7: De la dedicación exclusiva a la venta de materiales de construcción.....	80
Tabla 8: De la dificultad al acceso de capital.....	81
Tabla 9: De la ubicación estratégicamente de la empresa en una zona competitiva.....	82
Tabla 10: De la aplicación de control interno en la empresa .....	83
Tabla 11: Del establecimiento y delimitación de las funciones de los trabajadores .....	84
Tabla 12: Si cuenta con un manual adecuado de políticas y procedimientos que orienten las actividades y garantice un buen control interno.....	85
Tabla 13: De la actualización periódica de los manuales de políticas de procedimientos existentes.....	86
Tabla 14: Si cuenta con un plan de contingencia para enfrentar los riesgos.....	87
Tabla 15: De la emisión de reportes de inventarios a la administración.....	88
Tabla 16: Si entrena al personal para que responda con un mejor resultado sus funciones.....	89
Tabla 17: De la evaluación de la calidad de servicio del personal.....	90
Tabla 18: De un control permanente a nivel de inventario .....	91
Tabla 19: De la realización de inventarios físicos de mercadería por lo menos una vez al año.....	92

Tabla 20: Del cambio tecnológico, y aprovechar oportunidades que se adopten a situaciones nuevas en mejora de su negocio.....	93
Tabla 21: Del uso de internet cuando necesita informarse de algo referente a su negocio.....	94
Tabla 22: Del conocimiento de un sistema de control interno de inventario en el área de almacén .....	95
Tabla 23: Del conocimiento de funciones del personal en el área de almacén.....	96
Tabla 24: De la verificación de saldos con reportes del sistema.....	97
Tabla 25: Del cruce de información entre el área de almacén con otras áreas .....	98
Tabla 26: Del control manual de mercaderías, con su respectiva valorización debidamente conciliados con los saldos contables. ....	99
Tabla 27: Si un sistema de control interno en el área de almacén, le permitirá un flujo de información más efectivo en sus existencias. ....	100
Tabla 28: Cuenta con personal que controla ingresos y salidas de almacén.....	101
Tabla 29: De la confiabilidad de la información contable. ....	102
Tabla 30: De inconvenientes sobre control de inventarios. ....	103
Tabla 31: Si es necesaria la capacitación de control interno a pequeños empresarios .....	104
Tabla 32: De implementar un sistema de control interno que brindaría una información confiable en las existencias en almacén.....	105
Tabla 33: La falta de control interno en el área de almacén encontró productos defectuosos y deteriorados que perjudican su liquidez.....	106
Tabla 34: De los familiares que trabajan en la empresa.....	107
Tabla 35: De la Supervisión de labores que realizan sus familiares.....	108
Tabla 36: De la propuesta de un sistema de control interno para el área de almacén.	109

Tabla 37: La instalación de un sistema de software fortalecerá la gestión administrativa en el área de almacén .....	110
Tabla 38: De fortalecer conocimientos técnicos administrativo garantiza la confiabilidad en los activos.....	111
Tabla 39: Los resultados de gestión se verán fortalecidos si contara con controles administrativos en su negocio. ....	112

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

**Pág.**

Gráfico 1: Representación gráfica del género de los propietarios y/o representantes legales .....	74
Gráfico 2: Representación gráfica del grado de instrucción de los propietarios y/o representantes legales. ....	75
Gráfico 3: Representación gráfica de los años de experiencia en el sector ferretero ...	76
Gráfico 4: Representación gráfica del conocimiento de las necesidades de los clientes .....	77
Gráfico 5: Representación gráfica antigüedad de la empresa.....	78
Gráfico 6: Representación gráfica de número de trabajadores laborando .....	79
Gráfico 7: Representación gráfica de la venta exclusiva de materiales de construcción .....	80
Gráfico 8: Representación Gráfica de la dificultad al acceso de capital.....	81
Gráfico 9: Representación gráfica de ubicación estratégica competitiva .....	82
Gráfico 10: Representación gráfica de la aplicación de control interno de la empresa	83
Gráfico 11: Representación gráfica del establecimiento y delimitación de funciones de los trabajadores .....	84
Gráfico 12: Representación gráfica del manual de políticas y procedimiento que oriente y garantice un buen control interno .....	85
Gráfico 13: Representación gráfica de actualización periódica de manuales y políticas de procedimientos existentes. ....	86
Gráfico 14: Representación gráfica de plan de contingencia para enfrentar riesgos ..	87

Gráfico 15: Representación gráfica de la emisión de reportes de inventarios a la administración.....	88
Gráfico 16: Representación gráfica del entrenamiento al personal para un mejor resultado en sus funciones .....	89
Gráfico 17: Representación gráfica de evaluación de la calidad de servicio del personal .....	90
Gráfico 18: Representación Gráfica de un control permanente de inventarios .....	91
Gráfico 19: Representación gráfica de los inventarios físicos que se realizan una vez al año.....	92
Gráfico 20: Representación gráfica de un cambio tecnológico aprovechando oportunidades nuevas en mejora de su negocio.....	93
Gráfico 21: Representación gráfica del uso de internet para informarse de algo referente a su negocio. ....	94
Gráfico 22: Representación gráfica del conocimiento de un sistema de control interno de inventarios en el área de almacén. ....	95
Gráfico 23: Representación gráfica del conocimiento de funciones del personal en el área del almacén.....	96
Gráfico 24: Representación gráfica de verificación de saldos con reportes del sistema .....	97
Gráfico 25: Representación gráfica del cruce de información entre el área de almacén con otras áreas.....	98
Gráfico 26: Representación gráfica del control manual de mercaderías con su respectiva valorización debidamente conciliados con los saldos contables. ....	99
Gráfico 27: Representación gráfica de un sistema de control interno en el área de almacén que permitirá un flujo de información más efectivo en sus existencias .....	100

Gráfico 28: Representación gráfica del control de ingresos y salidas de mercadería de almacén. ....	101
Gráfico 29: Representación gráfica de la confiabilidad de la información contable .	102
Gráfico 30: Representación gráfica de inconvenientes sobre control de inventarios	103
Gráfico 31: Representación gráfica de capacitación sobre control interno a pequeños empresarios .....	104
Gráfico 32: Representación gráfica de implementar un sistema de control interno que brindaría una información confiable de las existencias del almacén. ....	105
Gráfico 33: Representación gráfica de la falta de control interno en el área de almacén se encontró productos defectuosos y deteriorados perjudicando su liquidez. ....	106
Gráfico 34: Representación gráfica de los familiares que trabajan en la empresa ....	107
Gráfico 35: Representación gráfica de la supervisión de labores que realizan los familiares .....	108
Gráfico 36: Representación gráfica de la propuesta de un sistema de control interno para el área de almacén. ....	109
Gráfico 37: Representación gráfica de la instalación de un sistema de software que fortalecerá la gestión administrativa en el área de almacén. ....	110
Gráfico 38: Representación gráfica de fortalecer conocimientos técnicos administrativos garantiza confiabilidad en los activos .....	111
Gráfico 39: Representación gráfica de los resultados de gestión se verá fortalecidos si contara con controles administrativos en su negocio. ....	112



## **I. INTRODUCCIÓN**

La economía en la ciudad de Piura ha involucrado el crecimiento en la industria de la construcción de ahí su importación en la actividad que tiene que ver con el negocio de las empresas que se dedican a suministrar los materiales para el desarrollo de la actividad de construcción como son las ferreterías.

El presente estudio se enmarca en determinar los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en sus resultados de gestión, como una necesidad de control que permita a los empresarios salvaguardar sus activos e inversiones y asegurar buenos resultados en la gestión empresarial.

El control interno es un proceso integral de gestión realizada por la gerencia y los trabajadores de una empresa, para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y dar seguridad razonable que se alcancen los objetivos de obtener utilidad e incrementar el patrimonio, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar riesgos. Comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. (**COSO 1992**).

Hoy en día, la sistematización (uso de software) es la columna vertebral de toda empresa, mediante un software contable y administrativo, se maneja diariamente y en tiempo real la facturación, compras, caja, pagos y contabilidad, lo que permite realizar los controles y se maximicen los resultados a tiempo real y a menores costos, con un mínimo de inversión porque la implementación de controles debe orientarse a salvaguardar los activos y por ello se ve reflejado en sus resultados.

La problemática en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Piura es el uso de un software adecuado, como mecanismo de control interno, debido al desinterés y falta de responsabilidad de la administración o propietario, al afrontar las pérdidas ocasionadas por errores o fraudes basadas en informaciones no confiables, por no

contar con controles mínimos que ayuden a tomar el control de sus inventarios de los productos que comercializan. Un sistema de control interno es una herramienta útil, que facilita a la administración la conducción adecuada y eficiente del negocio para salvaguardar sus activos.

La economía en el Perú, se encuentra sujeta a factores internos y externos que se denominan baches económicos, es por esa razón que la actividad de construcción va en crecimiento en nuestra economía local y nacional, a pesar de algunas bajas pero siempre sostenida actividad, que mueve la economía local involucrando a otras actividades vinculadas con la construcción, como es el rubro de las ferreterías que abastecen de materiales para que éstas se desarrollen.

La Micro y pequeña empresa, permite generar fuente de trabajo a los propietarios, familiares y trabajadores, así también facilita la inversión, impulsando el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, es así que el estado peruano promueve mediante el Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, Ley MYPE N° 30056 considerándose en esta ley a los micro empresarios ferreteros, materia del estudio en donde se desarrolla las 51 ferreterías.

La problemática para el micro y pequeño empresario del rubro ferretero en la ciudad de Piura se evidencia en la amenaza de posible competencia de las grandes empresas o grupos económicos como son las Empresas Maestro, Sodimac, Martín, Promart, entre otras así como su habilidad en la parte administrativa en el manejo de sus inventarios. Estas empresas deben contar con controles administrativos adecuados, que respondan a sus planes y objetivos planteados. Asimismo se ha considerado que las empresas ferreteras se encuentran ubicadas en zona populares de expansión urbana contando con un mercado factible de ser abastecido ahí su importancia que deben tener los controles y la gestión de este rubro para que no caigan en quiebra y vean perjudicado su inversión.

De la misma manera se evidencia que en grande parte de estas micro empresas ferreteras, no entregan comprobantes de pagos lo que las hace vulnerables a tener riesgos tributarios por la omisión de ingresos por no existir una cultura tributaria de los usuarios así como la ubicación donde se encuentran instaladas las ferreterías, representado contingencias tributarias ante la SUNAT en el futuro más cercano por los sistema de cruce de información que tiene el ente recaudador con sus proveedores.

En la ciudad de Piura existen muchas empresas que se desarrollan en esta actividad empresarial y que de acuerdo a lo que se aprecia en el mercado lo conforman y están integrados por sus familiares con el dueños y o propietario de la ferretería, esto no permite una adecuada administración y los controles son escasos. La razón de ser de la empresa ferretera es la diversidad de productos en las ferreterías como son los inventarios e existencias, por eso que demanda un control adecuado sobre ellos.

Al notar esta problemática que se presenta en este tipo de negocios en la ciudad de Piura en el rubro de ferretería de la micro y pequeña empresa es que vamos a plantear que estas empresas implementen controles internos y de gestión administrativas en la instalación de software que les permita tener al día el Stock de los productos, inventarios oportunos así como conocer que es lo que tienen ya que estos activos representan el mayor porcentaje de la estructura de los activos totales del negocio ferretero.

Por lo anteriormente expuesto la investigación se formula a través del siguiente Enunciado: ¿Cuáles son los mecanismos del control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015?

**Objetivo general:** Determinar los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015.

**Objetivos específicos:**

1. Describir las principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.
2. Describir las principales características de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.
3. Describir las principales características de los mecanismos de Control interno administrativo del área de almacén de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.
4. Describir el Impacto del control interno administrativo en el área de almacén en los resultados de gestión de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

Finalmente la investigación se justifica:

**Desde el punto de vista social:** Por lo general el desarrollo de estas empresas se constituye bajo el ámbito familiar, siendo los mismos trabajadores, propietarios del negocio ferretero, quienes atienden al público, asimismo dan trabajo a personas allegadas a la familia constituyendo en una fuente de empleo a todo los integrantes de la empresa.

**Desde el punto de vista económico:** La investigación es importante por cuanto permitirá conocer que la formalidad de las empresas ferreteras, conlleva al cumplimiento de reglamentos tributarios y de comprobantes de pago establecidos por la SUNAT, generando cultura tributaria, donde el estado estará afectado positivamente en una mayor recaudación al fisco.

**Desde el punto de vista académico:** La investigación permitirá a los estudiantes obtener una base de datos de consulta, constituyendo como antecedente para desarrollar trabajos de investigación relacionados al control interno administrativo en los almacenes del rubro ferretero así como fuente de información para público en general. La investigación servirá como una fuente de información para estudiante de diferentes centros universitarios del país.

## II. REVISION DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes.

#### 2.1.1 Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**López & Ambato (2011).** En su tesis titulada “*Control Interno al ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la Ferretería Ángel López*”. Reportó: del total de encuestados, el 43% que es representado por 34, responden que no existen políticas y normas en la empresa, el 15% que las políticas y normas son inadecuadas, mientras que el 14% y 16% opinan que las políticas y normas son eficaces y buenas respectivamente. El 43% que representa a 34 personas investigadas consideran que casi nunca se cumplen los objetivos del ciclo de inventarios establecidos en la planificación de la empresa, el 30% opina que nunca, el 14% regularmente, el 10% algunas veces y el 4% frecuentemente. El 48%, responden que las instalaciones y medidas de seguridad para la conservación de inventarios e ingreso del personal nunca son adecuadas, el 22% responde algunas veces, el 16% casi siempre y el 14% siempre.

El 41% representado por 33 personas responde que el método de valoración casi nunca cumple con los objetivos financieros, el 31% nunca, el 14% con frecuencia, el 10% a veces, y el 4% siempre. El 44%, manifiestan que la magnitud del costo financiero para mantener inventarios es escasa, mientras que el 26% responde a que es nulo, el 16% aceptable, el 13% alto y el 1% muy alto El 41% que es representado por 33 personas encuestadas perciben que la rentabilidad global de la empresa es insatisfactoria, el 36% manifiesta que la rentabilidad es normal, el 20% que es buena y el 3% excelente.

El 38% del total de las personas investigadas perciben que la rentabilidad obtenida por la empresa nunca es adecuada, el mismo porcentaje cree que casi nunca es adecuada, el 16% algunas veces, el 6% casi siempre y el 3% percibe que siempre. El 46% representado por 37, aseveran que el período de almacenamiento de inventarios es normal, mientras que el 28% que es largo, el 11% que es un período corto, y el 15% un período mínimo. Un 49% de los investigados opinan que el control interno de la empresa es débil, el 33% percibe que es aceptable, y para los casos de fuerte y excelente opinan el 16 y el 2% respectivamente. Finalmente reporta que El 51%, perciben que la tendencia de la rentabilidad de la empresa disminuye siempre, el 29% que se mantiene constante, el 18% que tiene fluctuaciones entre incrementos y decrementos, y el 3% que se incrementa siempre.

**Idrovo & Saldaña. (2014).** En su tesis titulada “*Implementación de herramientas para el sistema de control interno administrativo y contable de la ferretería CACIA para el año 2014*” Sostienen la idea de implementar procedimientos de control administrativo y contable, ya que CACIA es una ferretería que de acuerdo a la naturaleza misma en que se desarrolla, nació su idea de aplicar herramientas de control interno que ayude al logro de sus objetivos.

Partieron de un análisis por que pudieron conocer el desempeño en la empresa y las actividades que realiza actualmente se determinaron, que la ferretería no ayuda a que el personal cuente con una guía que le permita desarrollar sus actividades de una manera eficiente y eficaz.

Por lo tanto, la gerencia debe planificar, coordinar y evaluarlos controles internos, administrativos y contables para así lograr una correcta toma de decisiones su **trabajo** consistió aplicar procedimientos de control que ayuden al manejo de las operaciones, creando pasos a seguir en los procesos de compras, almacenamiento de la mercadería, ventas, entradas y salidas del efectivo, logrando mantener eficiencia, eficacia y economía en las operaciones de la ferretería CACIA.

La implementación de un control interno administrativo contable ayuda a minimizar riesgos y tomar medidas correctivas.

**Carrasco (2015).** *“El Control de Inventarios y la Rentabilidad de la Ferretería Ferro Metal El Ingeniero”*. Encontró los siguientes resultados: El 60% de las personas encuestadas creen que un eficiente control de inventarios si ayudará a establecer indicadores financieros reales en la entidad, el 20% menciona que tal vez y el 20% indica no ayudará a la entidad, el 60% de los encuestados afirma que no se han tomado de medidas de seguridad en las instalaciones de los artículos inflamables y el 40% restante expresan sí se han tomado medidas de seguridad. El 60% de las personas encuestadas afirman la empresa nunca toma decisiones a corto plazo, el 20% indica que casi siempre y el 20% expresan siempre, el 60% expresan que algunas veces toman decisiones a largo plazo en la ferretería, el 20% menciona que frecuentemente la empresa toma decisiones a largo plazo y el otro 20% indica que nunca. Para el 60% de las personas encuestadas la rentabilidad obtenida en años anteriores no ha generado la recuperación de capital a su dueño, mientras que el 20% indica que si y el 20% restante de las personas reflejan una opinión dudosa. El 60% de las personas indican nunca realizan conteos físicos de inventarios de los artículos ferreteros la entidad, y el 40% menciona que siempre se realizan.

El 60% de las personas encuestadas afirman el departamento de bodega y contabilidad compran lo que realmente necesitan anualmente, el 20% expresa que periódicamente y el 20% indica que definitivamente la compra se la realiza mensualmente. El 60% de encuestados manifiesta que no se ha determinado la cantidad máxima de existencia para cumplir con los pedidos de los clientes, el 20% indica que si y el otro 20% expresa tal vez, el 80% de las personas encuestadas afirman que definitivamente no se han realizado conteos periódicos para conocer la caducidad y deterioro de los artículos con baja rotación, mientras que el 20% indicó que definitivamente sí. El 60% de las personas encuestadas indican casi siempre se realizan conteos físicos, y periódicos de inventarios, el 20% manifiestan que nunca se realizan conteos físicos y el 20% mencionan siempre se realizan.

El 60% de las personas encuestadas afirma que No, en lo absoluto se ha determinado la cantidad mínima de existencia para cumplir con los pedidos de los clientes y el 40% expresa si, por supuesto si se determinó. El 40% de las personas mencionan la



no elaboración de solicitudes de compras de insumos oportunamente, el 40% indica que tal vez, y el 20% expresa que si se realiza. El 60% de las personas encuestadas definitivamente no conocen el método de costo de inventario que utiliza la empresa y el 40% definitivamente si tienen conocimiento del método utilizado. El 60% de las personas afirman conocer el uso regular de los recursos financieros y el 40% mencionan que si se utilizan de manera oportuna.

El 60% de las personas manifiestan probablemente las decisiones de financiamiento si se basan en información contable, el 20% indica definitivamente si y el 20% presentan una indecisión. El 60% de las personas encuestadas afirman no tener conocimiento sobre la asignación de responsables en el departamento de bodega y para el 40% Si se han asignado. El 40% de las personas afirman la ejecución mensual de una revisión del historial de ventas, el otro 40% indican semestralmente y el 20% menciona anualmente. El 60% de las personas contemplan como desfavorable las utilidades reflejadas en la empresa y el 40% indica un reflejo favorable. Finalmente encontró que El 40% de las personas encuestadas determinan la inversión en activos fijos como el reflejo de las ventas en las utilidades de la empresa, el 40% indica en la participación de utilidades a los trabajadores y el 20% expresan mediante mejoras en los planes de financiamiento.

**Jiménez (2012).** En su tesis denominada “*Mejoras en la gestión de almacén de una empresa del sector ferretero*” para optar el Título de ingeniero de producción. Donde se observó fallas como retrasos en los tiempos de despacho, falta de política de rotación de inventarios, inventarios inexactos, roturas en el stock de inventario, fallas en la ubicación, depósitos sobrecargados, inadecuado tipo de almacenaje para algunos productos, inseguridad en el ambiente de trabajo, entre otros.

De los autores indicada se concluye la importación relevante en coadyuvar en los control interno que se debe implementar en los inventarios para lograr una mayor réditos a la empresa.

### 2.1.2 Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Cari (2015).** La tesis *“Control interno de inventarios y su influencia en la organización contable de las Ferreteras (comercialización de fierros, aceros y afines) de la ciudad de Juliaca periodo 2014”*. Reporta los siguientes resultados: el 100% de empresas cuentan con algún tipo de Control Interno para sus Inventarios, sin embargo este control no es realizado adecuadamente y de forma correcta. El 75% de los encuestados manifestaron que las empresas ferreteras utilizan el método de Kárdex manual, mientras que un 25% utilizan el método de Kárdex computarizado. El 75% manifiesta que la toma física de inventarios se realiza de forma anual, un 12.5% expresa que lo realiza mensualmente igualmente un 12.5% afirma que el inventario es realizado semestralmente.

El 87.5% del personal respondió que No hay un eficiente control interno, sin embargo un 12.5% consideran que su control interno Sí es eficiente. Un 87.5% No almacenan los materiales (fierros y aceros) de manera ordenada y sistemática, por el contrario el 12.5% lo almacenan de forma ordenada. El Control Interno de Inventarios, en un 62.5% es realizado por el propietario del personal de ventas. 75% de los encuestados creen que el personal encargado del Control Interno de Inventarios no se encuentra debidamente capacitado para poder cumplir adecuadamente las funciones encomendadas mientras que un 25% indican que su personal si se encuentra apropiadamente capacitado. El 50% conoce con certeza la cantidad de materiales.

Fierros y Aceros que existen en el almacén y la otra mitad desconoce dicha información. El 62.5% de las empresas encuestadas consideran que la entrada y salida de mercancía No es registrada de manera adecuada ya que no existe formularios de control que les permita llevar un orden de toda la mercancía. EL 75%

de las empresas indican que los materiales (Fierros y Aceros) No se encuentran debidamente codificados e identificados para su respectivo control. El 12.5% desconoce las ventajas que conlleva la verificación de los bienes; de la misma manera aun 12.5% no conoce ningún proceso para empresa, el 25% es realizado a través de sus almaceneros y el 12.5% lo realizan poder realizar la verificación de bienes; mientras que un 75% afirman que el mayor inconveniente a la hora de realizar la verificación de los bienes es que no tienen tiempo suficiente para dicha actividad, ya que su principal preocupación es enfocarse en las ventas. Finalmente se afirma que un 75% de las empresas no tienen protección y resguardo para evitar el daño físico de sus materiales; mientras que el 25% afirmaron que sus materiales si se encuentran protegidos y resguardados.

**Vargas et al. (2014).** En su tesis *“El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería comercial Estrella S.R.L.”* de la ciudad de Trujillo, durante el año 2014, afirman que: el 20% de los trabajadores tienen conocimiento que si se realizan estudios por parte de la gerencia general para evitar riesgos, mientras el 80% afirma que no lo realizan. El 60% confirmaron que cuentan con procesos, mientras el 40% dijo no contar con los procesos adecuados que generen la información correcta. El 40% de los trabajadores tienen conocimiento que existe un registro en el despacho de los productos de almacén de la empresa, mientras el 60% afirma que no existe dichos control entregados de almacén.

El 40% de trabajadores, creen que existe una correcta supervisión de la información de inventarios, mientras un 60% piensa que no existe una correcta supervisión en el área de almacén. El 100% de los trabajadores afirman que la empresa no cuenta con una manual de procedimientos de ventas donde indique cómo manejar las actividades, el 80% del personal tiene conocimiento que no existe restricción en el área de ventas, el 60% de los colaboradores tienen conocimiento que en el área de ventas no se realiza la supervisión de los productos que estas saliendo teniendo menor confiabilidad para con los clientes y/o proveedores.

El 60% de los colaboradores nos manifiesta que la empresa no tiene establecidos niveles máximos ni mínimos de existencia de los productos de la tienda mientras que el 40% manifiesta que sí. El 20% de los trabajadores en el área de ventas reporta las incidencias anomalías que se presentan mientras el 80% desconoce o no reporta las incidencias anomalías que se presentan en dichas áreas el 100% de los trabajadores en el área de ventas afirman que no existe ningún tipo de identificación a los clientes potenciales, también afirman que no existe ningún tipo de estrategias de marketing. El 60% de los trabajadores justifican que no se entrega oportunamente los productos a los clientes. El 80% de los trabajadores respondieron que por parte de la gerencia no se realizan programas para incentivar a las ventas.

El 60% de los trabajadores respondieron que no existen flujos de información, 20% que si existen y otro 20% marco ninguna de las anteriores. el 20% de los trabajadores realiza un análisis de las ventas por turno y 60% afirma que no realiza un análisis de las ventas por turno el 20% de los trabajadores asegura contar con un sistema de información necesario y 40 de los trabajadores piensa que no cuenta con un sistema de información el 100% de los trabajadores en el área de ventas responden a no generar ni distribuir informes sobre las actividades realizadas el 80% de los trabajadores está preparado en temas tributarios y 20% de los trabajadores no sabe o no está preparado en temas tributarios el 20% de los trabajadores registra en forma completa y precisa el efecto de todas las transacciones contables y los hechos económicos, el 60% no registra estas transacciones y el 20% respondió que desconocía el tema el 80% de los trabajadores afirman que en la empresa se mantiene la confidencialidad de la información fina.

**Berrueta & Rivera. (2015).** En su estudio titulado “*Efectos de la aplicación del control interno en la gestión de las pequeñas empresas ferreteras de Huánuco*”. Llegó a identificar la incidencia que tiene la aplicación del control interno en la gestión de las empresas ferreteras de Huánuco, la gran mayoría de empresas ferreteras no cuenta con un adecuado sistema de control interno ,ocasionando problemas y numerosas pérdidas por causa de una deficiente gestión ,ya que si se contara con un adecuado sistema de control interno ayudaría a preservar y

salvaguardar los bienes de la empresa ,definiendo el control interno es un instrumento muy importante para mejorar la gestión de las empresas ferreteras , ayudando alcanzar las metas y objetivos ,arrojando un resultado confiable durante un proceso contable facilitando la toma de decisiones, según a 46 empresas encuestadas el 100% está de acuerdo con una implementación de un adecuado sistema de control interno para mejora de su gestión empresarial.

**Hermeryth & Sánchez (2013).** En la investigación titulada "*Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora S&A S.A.C de la ciudad de Trujillo*" Su principal objetivo fue demostrar que con la implementación de un sistema de control operativo en los almacenes mejorara la gestión de los inventarios de la mencionada, llegaron a las siguientes conclusiones: ante la falta de una estructura organizativa definida por la carencia de un manual de organización y funciones diseñaron la estructura organizativa de almacenes definiendo obligaciones del personal, el personal tiene un bajo nivel educativo por lo que está en un proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgados por la empresa por el alto grado de labor que ejercen en la misma.

Con la inversión de equipos se lograra optimizar los tiempos en el proceso de almacenes y mejorar la gestión de inventarios físicos manuales, permitiendo estar al día con la información oportuna.

### **2.1.3 Locales**

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Velasco (2014).** En la investigación titulada "*El financiamiento y el control interno Como factores determinantes de la Rentabilidad en las empresas Comercializadoras de artículos de Ferretería de la ciudad de Piura año 2014*". Obtuvo como

resultados: un 60% se autofinancio y el 40% solicitaron crédito al sistema financiero. De las empresas que solicito el préstamo El 55% informa que satisface sus necesidades de capital a través de los bancos y el 45% del sistema financiero no bancario, en cuanto al control interno el 60% de las empresas encuestadas Si conocen el control interno dentro de la empresa mientras el 40% no.

En cuanto a la incidencia del financiamiento en los resultados de gestión, de las empresas comercializadoras de ferretería que generaron rentabilidad, un 70% estimo que el financiamiento incidió en una mayor rentabilidad por el crédito obtenido y el 30% no incidió en la misma. En cuanto al incremento en la rentabilidad del crédito recibido, demostró que el 55% aumento el stock de los artículos, que posibilito una mayor venta y el 45% dio mayor eficiencia al flujo de caja.

En relación al control interno en la rentabilidad de las empresas se demostró que el 55% aumento el incremento anual por el buen manejo de inventarios, el 20% por la eficiencia de caja, el otro 20% por los sistemas contables y el 5% del sistema administrativo.

**Coveñas (2013).** En su tesis realizada *“La Gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión de las empresas del sector comercial - rubro ferretería”*, concluyó que la mayoría de las empresas ferreteras no cuentan con un modelo de gestión financiera la cual imposibilita el crecimiento económico de la empresa. Detecto inadecuado manejo de los recursos materiales, dificultando la obtención de financiamiento para el desarrollo de sus actividades.

Nos señala que las empresas ferreteras carece de mecanismo de control, no tiene seguridad en cuanto a sus operaciones que realiza y en cuanto al manejo de las existencias impide a los trabajadores cumplan sus objetivos y planes establecidos, no se cumple con la inscripción total de sus trabajadores ante el MTPE (Ministerio de trabajo y promoción del empleo por lo tanto no tienen un S.C.R.T.

Lo cual recomienda la creación de un mecanismo de control interno para reducir la inseguridad en sus operaciones y se realicen con eficiencia y eficacia.

**Campos (2015).** Con su tesis titulada *“Análisis del sistema contable de ferretería Sullana E.I.R.L. y diseño de un sistema de control interno de inventarios”* Para obtener el título de contador público Señala que la contabilidad comercial es aquella que utilizan las empresas comerciales, por lo tanto se encarga de registrar y controlar todas las actividades que giran alrededor de la compra y venta de mercadería y es implementada para proporcionar información real, confiable, ordenada ya que un sistema contable bien definido proporciona seguridad ,de tal forma que dicha empresa debe contar para la toma de decisiones que el resultado sea eficaz y eficiente.

Por eso en su investigación determino las falencias en el control de inventarios detectando las causas por que existe un escaso control de inventarios, la insuficiente información de requisiciones de mercadería, porque el método de valoración no está definido, el procedimiento de las compras no es correcto. Por la falta de control de inventarios, ocasionando deficiencia en los registros contables, así como en la presentación de los estados financieros produciendo una desorganización contable falta de coherencia en los resultados contables, con respecto al método de valoración definido, impidiendo el control de entradas y salidas, hay una desinformación en mercadería existente.

También por falta de un control de inventarios se genera una incorrección de registración de compras y ventas y formularios de presentación de impuestos, exponiéndose a fuertes multas por incumplimiento de normas tributarias.

**Chira (2013).** En su trabajo de investigación titulada *“Propuesta de implementación de un sistema de control interno administrativo aplicado al área de almacén de una empresa dedicada a la compra y venta de materiales de construcción, acabados ubicada en la ciudad de Piura”* concluyo que por falta de un sistema de control interno en el área del almacén tiene como consecuencia una desinformación de mercadería existente. Con respecto a las funciones de los trabajadores generan

duplicidad de labores ya no tienen claro cuál es su función generando una incorrecta administración, mediante la investigación se observó que de 28 trabajadores 11 de ellos tiene el grado de instrucción secundaria completa y no cuenta con una capacitación siendo una debilidad en el desempeño personal. La política de la empresa es la rotación de trabajadores en sus sucursales, el jefe de dicha área destaca que es una medida de control. Por no contar con un manual de organización y funciones .el 20% de sus trabajadores no tiene conocimiento de dicho manual concluyendo que el 100%de trabajadores está totalmente de acuerdo y considera importante la propuesta de que la empresa tenga un sistema de control interno en el área del almacén con un objetivo general de una adecuada administración, disminuyendo debilidades, aumentando fortalezas, aprovechando oportunidades desechando amenazas.

## **2. 2 Bases Teóricas.**

### **2.2.1 Teorías del Control Interno**

**Holmes en 1987.** Propuso una teoría de control interno, en la que explica que esta es una función que tiene como finalidad resguardar los bienes de la empresa, evitar cualquier situación que los ponga en riesgo, brindado seguridad en la toma de decisiones. Todo ello garantizará que los recursos se utilicen de forma eficiente y con autorización del responsable.

**Haold Koontz y Heinz Weihrinch (1994).** Desde el punto de vista del ciclo gerencial y de sus funciones, el control se define como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos, compararlo con una norma y emprender las acciones que hiciera falta”.

**Frederick Winslow Taylor** por su parte propuso una teoría de control interno basada en una organización funcional, constituyó una teoría conocida como la racionalización del trabajo centrándose en la maximización del trabajo humano a través de la eficiencia en el uso de recursos, afirmando incluso que la prosperidad de



la gerencia podría generar ganancias al empleado y que si existe baja productividad se debe a una inadecuada administración y falta de motivación de tal forma que este se esfuerce para el logro de sus objetivos y el aumento de la productividad. Cabe resaltar también la teoría del control interno de la contingencia para su aplicación se requiere adaptarse al tamaño de la organización y condiciones del medio ambiente, indicando que las acciones a tomarse en una situación determinada dependerán de la situación.

No busca un principio universal sino principios que pueda orientarla toma de decisiones de acuerdo a la particularidad de la situación, destacando la influencia del medio ambiente en la estructura y dirección de las organizaciones.

Finalmente la teoría del control interno de la agencia percibe de forma de la empresa como una ficción legal que se desenvuelve en base a los objetivos de mercado compartidos, proponiendo la existencia de varios mecanismos de control como la supervisión, regulación, vigilancia y autocontrol, aplicando principios y técnicas microeconómicas al concepto de control interno.

**E. Fowler Newton (1976):** "Puede conceptuarse al Sistema de Control Interno como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización".

**Cook y Winkle:** "El Control Interno es el sistema interior de una empresa que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados".

**Koontz & O'Donnell (1990)** la gestión óptima es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización. Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la gestión institucional como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueran sus aptitudes o habilidades personales,

desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.

- **Planificación:** Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas.

La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades. Se ocupa tanto de los fines ¿qué hay que hacer? como de los medios ¿cómo debe hacerse? La planificación define una dirección, se reduce el impacto del cambio, se minimiza el desperdicio y se establecen los criterios utilizados para controlar. Da dirección a los gerentes y a toda la organización.

Cuando los empleados saben a dónde va la organización y en que deben contribuir para alcanzar ese objetivo, pueden coordinar sus actividades, cooperar entre ellos y trabajar en equipos. Sin la planificación, los departamentos podrían estar trabajando con propósitos encontrados e impedir que la organización se mueva hacia sus objetivos de manera eficiente. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos aptos para alcanzarlos. Además son guía para que la organización consiga y dedique los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos; para que los miembros realicen las actividades acordes a los objetivos y procedimientos escogidos; para el progreso en la obtención de los objetivos sea vigilado y medido, para imponer medidas correctivas en caso de ser insatisfactorio.

El primer paso para planificar es seleccionar las metas de la organización. A continuación se establecen metas para cada una de las subunidades de la organización. Definidas estas, se establecen programas para alcanzar las metas de manera sistemática. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la planificación. La planificación produce una imagen de las circunstancias futuras deseables, dados los recursos actualmente disponibles, las

experiencias pasadas, etc. Los planes preparados por la alta dirección, que cargan con la responsabilidad de la organización entera, pueden abarcar plazos de entre cinco y diez años.

**Organización:** El significado de este concepto viene del uso que en nuestra lengua se da a la palabra "organismo". Este implica necesariamente:

**a) Partes y funciones diversas:** ningún organismo tiene partes idénticas, ni de igual funcionamiento.

**b) Unidad funcional:** esas diversas, con todo tienen un fin común o idéntico.

**c) Coordinación:** precisamente para lograr ese fin, cada una pone una acción distinta, pero complementaria de las demás: obran en vista del fin común y ayudan a las demás a construirse y ordenarse conforme a una teología específica.

En buena cuenta Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. Diferentes metas requieren diferentes estructuras para poder realizarlos. Los gerentes deben adaptar la estructura de la organización a sus metas y recursos, proceso conocido como diseño organizacional. La organización produce la estructura de las relaciones de una organización, y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros. La organización se refiere a estructurar quizás la parte más típica de los elementos que corresponden a mecánica administrativa. Por lo mismo, se refiere "cómo deben ser las funciones, jerarquías y actividades. Por idéntica razón, se refiere siempre a funciones, niveles o actividades que "están por estructurarse", más o menos remotamente: ve al futuro, inmediato o remoto. La organización nos dice en concreto cómo y quién va a hacer cada cosa, en el sentido de qué puesto y no cuál persona. La organización, por ser elemento final del aspecto teórico, recoge

completamente y llega hasta sus últimos detalles todo lo que la planeación ha señalado respecto a cómo debe ser una empresa. Tan grande es la importancia de la organización, que en algunas ocasiones han hecho perder de vista a muchos autores que no es sino una parte de la administración, dando lugar a que la contrapongan a ésta última, como si la primera representara lo teórico y científico, y la segunda lo práctico y empírico. Esto es inadecuado, por todo lo que hemos visto antes.

### **2.2.2 Clases de Control Interno**

El **Comité de Procedimientos del AICPA (1958)** clasificó al Control Interno en dos áreas principales, los controles contables y los controles administrativos.

**Control Interno Contable:** Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable, ejemplo: la normativa de efectuar un conteo físico parcial mensual y sorpresivo de los bienes almacenados. Consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables.

**Control Interno Administrativo:** Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tienen relación directa con la confiabilidad de los registros contables. Ejemplo de un control administrativo, es el requisito de que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a determinadas áreas de la empresa. Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Entonces el Control Interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad.

Al hablarse del Control Interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

Es fundamental, que se comprendan los objetivos del Control Interno y, dentro de ese entendimiento, puedan separarse los objetivos principales que persiguen los controles fundamentales de aquellos controles de menos importancia o trascendencia.

### **2.2.3 Elementos del Control Interno**

**Savitzky (2001).** Detalla los principales elementos que contribuyen al control interno en las empresas como son:

El desarrollo y el mantenimiento de una línea funcional de autoridad para complementar los controles de organización.

Una clara definición de funciones y responsabilidades de los departamentos y otras actividades de la organización, sin algunas áreas de responsabilidad indefinida.

Un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados de las operadoras, así como de las responsabilidades y grados de cada función y de la organización en conjunto.

Un sistema de informes para la administración superior y niveles de operación, basados en datos de los registros y documentos contables y diseñados para presentar un cuadro informativo de las operaciones, así como para exponer a la administración los factores favorables o adversos.

La comprobación interna, con el fin de proveer un funcionamiento efectivo y la máxima protección contra fraudes.

Una planificación anticipada de los diversos elementos funcionales de la organización, mediante un sistema presupuestario, que provea un mecanismo de control de las operaciones futuras.

El mantenimiento dentro de la organización de la actividad de evaluación independiente presentada por la auditoría interna, a cargo de la responsabilidad de revisar políticas, reglamentos prácticas financieras y operaciones en general, como un servicio constructivo y de protección a la administración.

La disposición de los controles anteriores en tal forma que estimules y obtenga una completa y continua ventaja de ciertas cualidades naturales de los empleados, cuyo pleno reconocimiento y ejercicio ha de evitar la necesidad de algunos controles, al mismo tiempo que la extensión y rigidez de otros.

El alcance del control interno abarca todo el ámbito de una empresa verificando, evaluando y justificando todo los actos que se realizan en los diferentes niveles jerárquicos de la organización. Es indivisible porque integra toda la organización por eso se dice que el control es integral abarca todo los ámbitos de la empresa.

#### **2.2.4 Tipos de Control Interno**

**a) Control interno previo:** Planifica y coordina el proceso de control previo de la Contraloría Interna de la Institución, a las operaciones y actos administrativos realizados por sus diferentes dependencias, asignando al personal a su cargo las tareas de revisión y análisis de situaciones administrativas tramitadas ante la unidad. Verifica y comprueba los análisis y revisiones de los soportes y/o documentos tramitados ante la unidad a su cargo.

Conforma y firma la documentación objeto de revisión y análisis sin objeciones, y la remite al Contralor Interno para su aprobación.

Levanta informes técnicos de los casos objetados por el personal a su cargo o que no cumplen con las leyes y/o las resoluciones internas de la Institución.

Remite al Contralor Interno, oficio con los casos que presentan irregularidades en el procedimiento administrativo.

Detecta irregularidades en el proceso de control previo, proponiendo soluciones pertinentes en base a los procedimientos, normas, objetivos que sustentan la gestión contralora.

Propone ante el Contralor Interno, soluciones en materia de control previo.

Evalúa consultas en materia de su competencia.

Coordina el trabajo de los analistas a su cargo.

#### **b) Control interno concurrente:**

La Concurrencia en las bases de datos es de suprema importancia en los sistemas de información, ya que evita errores en el momento de ejecutar las diferentes transacciones. En si la concurrencia es la propiedad de los sistemas que permiten que múltiples procesos sean ejecutados al mismo tiempo, y que potencialmente puedan interactuar entre sí.

Control concurrente o de "durante", incluye la supervisión de las actividades que forman parte del proceso de transformación, con objeto de asegurar que tales actividades se desarrollan conforme a las normas establecidas para el negocio. En este tipo de control se hace énfasis en la identificación de aquellas dificultades que se pudieran presentar en el proceso productivo y que pudieran dar como resultado productos o servicios deficientes. Al control concurrente también.

**c) Control interno posterior:**

Planifica las Auditorías a realizar en la Institución en el período establecido, tomando en cuenta las áreas críticas detectadas en auditorías anteriores y las solicitudes efectuadas por las Autoridades de la Institución.

Elabora los programas de trabajo, estableciendo objetivos y procedimientos a seguir e indicando los recursos humanos y materiales necesarios, y estimando el tiempo de ejecución.

Recolecta y analiza toda la documentación relacionada con las auditorías y detecta fuentes de información para la ejecución de las mismas.

Elabora planes de trabajo para auditorías de emergencia en unidades, para las cuales no han sido programadas las mismas.

Analiza leyes, reglamentos y normas técnicas que regulan las actividades de control posterior.

Recomienda que se cumplan las leyes, reglamentos y resoluciones que emanan la máxima autoridad de la Institución, así como de las demás autoridades.

Planifica y coordina las actividades de sustanciación de las averiguaciones administrativas.

Designa las comisiones y los coordinadores de grupo, para la ejecución de las auditorías.

Informa a los auditores, mediante oficio u orden de trabajo, las actividades en las que van a participar y los objetivos que se persiguen con la auditoría.

Aprueba las acciones e informes parciales de los auditores sobre el desarrollo de las auditorías.

Analiza los informes de resultados presentados por los auditores y elabora informe final de la auditoría.



Elabora informe final de sustanciación de averiguaciones administrativas, una vez estudiado el expediente.

Envía al Contralor Interno el informe de sustanciación conjuntamente con el expediente, para su firma y remisión al Consejo Universitario.

Realiza recomendaciones que considera apropiadas, basándose en el resultado de las auditorías y conforme a las leyes, reglamentos y procedimientos que regulen la materia.

Comprende: La verificación de la legalidad, exactitud, sinceridad y corrección de la inversión de los fondos públicos. Así como la evaluación de los resultados de la gestión. Para el ejercicio del control posterior del gasto se utilizan métodos de auditoría o convencionales de examen de cuentas y cualesquiera otros que se consideraren necesarios. Corresponde a los Órganos de Control Fiscal que determine la Contraloría General de la República,

### **2.2.5 Componentes de Control Interno**

El control interno posee cinco componentes que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño; los componentes son: un ambiente de control, evaluación de riesgos, las actividades de control (políticas y procedimientos), información y comunicación y finalmente el monitoreo o supervisión.

**a) Ambiente de control.-** Establece un entorno organizacional favorable para el ejercicio de prácticas valores, conductas y reglas que sensibilicen a los miembros de la entidad generando una cultura de control interno y una gestión escrupulosa.

Son el conjunto de políticas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado control en la empresa. Partiendo del más alto nivel jerárquico de la empresa deben destacar la importancia del Control, incluidas las políticas de conducta que se esperan. Un buen ambiente de control tiene un impacto en todo el sistema general de Control Interno.

**b) Evaluación de riesgo.-** Identifica analiza y administra los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines metas, objetivos, actividades y operaciones elaborando una respuesta apropiada a los mismos.

El riesgo es la posibilidad de que un evento ocurra o afecte adversamente el cumplimiento de objetivos, también la evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos.

**c) Actividades de control gerencial.-** Establece políticas, procedimientos prácticas para asegurar que los objetivos empresariales se logren y que las estrategias para mitigar riesgos se ejecútense ejecuten. Estos se impartirán por el titular o administrador funcionario que designe la gerencia y los niveles ejecutivos componentes, en relación con las funciones que les hayan sido asignadas.

Asimismo para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo con un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control.

**d) Información y comunicación.-** Asegurar que el registro, procesamiento integración y flujo de información se en todas las direcciones, con calidad y oportunidad a través de métodos procesos, canales, medios y acciones con un enfoque sistemático y regular esto permitirá que se cumplan las responsabilidades individuales y grupales.

**e) Supervisión.-** Es el conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la empresa con fines de mejora y evaluación.

### 2.2.6 Fases de Control Interno

**a) Planificación:** Se formula de un plan de trabajo que permite implementar el sistema de control interno, en base a un diagnóstico previamente elaborado.

Es esta fase se asegura el compromiso del propietario y la administración para comprometerse a instalar los controles.

**b) Ejecución:** es implementar el sistema de control interno tomando en cuenta el plan de trabajo y de manera inmediata y progresiva dependiendo de los recursos.

**c) Evaluación:** se evalúa en forma alternada y posterior a las fases de la Planificación y Ejecución, los avances logrados y las limitaciones encontradas en el proceso de implementación, así como se identifica los objetivos y metas propuestas que se quiere alcanzar.

### 2.2.7 Principios de Control Interno

Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la administración y directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional.

El Marco integrado de control interno propuesto por el informe COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad.

El modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por los cinco componentes, establecidos en el Marco anterior y 17 principios que la administración de toda organización debería implementar.

### **1-Entorno de control o ambiente de control**

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

### **2-Evaluación de riesgos**

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

### **3-Actividades de control**

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

### **4-Sistemas de información**

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

### **5-Supervisión del sistema de control - Monitoreo**

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

Estos principios se enmarcan para asegurar el éxito de la implantación del control es necesarios que existen condiciones básicas en la micro y pequeña empresa como: Voluntad y compromiso del propietario de contar con controles.

Contar con el personal que se comprometa al proceso de instalación de los controles.

## **2.2.8 Normas del Control Interno**

### **I Normas generales**

1. Definición- es instrumento diseñado con el objeto de proporcionar fiabilidad con respecto al logro de los objetivos de calidad.
2. Objetivos-rescatar la eficiencia y eficacia en las operaciones medir el cumplimiento de las reglamentos y políticas de la empresa.
3. Garantizar la confiabilidad de los informes contables y administrativos.
4. Proteger los recursos contra, pérdidas y fraude e ineficiencia.
5. Importancia- permite conocer el funcionamiento interno de la empresa, así como identificar tareas y responsabilidades.
6. Aumenta la eficiencia en los empleados ayuda a la coordinación de las actividades, en una base para el análisis posterior de trabajo y mejoramiento de los sistemas y procedimientos
7. Responsables-Es un proceso efectuado por la dirección y el resto de personal

### **II. Ambiente de control**

1. Integridad y valores éticos
2. Administración estratégica
3. Políticas y prácticas del talento humano
4. Estructura organizacional
5. Delegación de autoridad
6. Competencia profesional
7. Coordinación de acciones organizacionales
8. Adhesión a las políticas institucionales
9. Unidad de autoridad externa

### **III. Evaluación de riesgo**

1. identificación de riesgos
2. planes de mitigación de riesgos
3. Valoración de los riesgos

### **IV. Actividades de control**

1. Separación de funciones y rotación de labores
2. Autorización y aprobación de transacciones  
Supervisión
2. Niveles definidos de autorización
3. Registro adecuado de las transacciones
4. Acceso restringido a los recursos activos y registros
5. Control de sistema de información
6. Control de la tecnología de la información
7. Indicadores de despacho
8. Manual de procedimientos

### **V. Información y comunicación**

1. Controles de sistema de información
2. Canales de comunicación abierta

### **VI. Seguimiento**

1. Seguimiento continuo de operario
2. Evaluación periódica
3. Producción
4. Comercialización
5. Sistema de gestión de calidad

### **2.2.9 El Control Interno en el sector comercio**

**Jaller (2004).** El control interno obliga a las empresas comerciales a ser más ágiles en los procesos de toma de decisiones, más creativos en la generación de nuevos negocios, mayor agudeza en la comprensión de los nuevos clientes a fin de satisfacer sus necesidades. La rapidez con que se concretan los negocios no permite a las empresas darse el lujo de mantener una actitud pasiva ya que las oportunidades que ofrecen los nuevos mercados serán aprovechados por otros que están preparados para asumir los nuevos retos. Es por ello, que los esfuerzos y recursos de las empresas se priorizan hacia aquellas actividades dirigidas a penetrar nuevos mercados, fidelizar a la cartera de clientes y captar a aquellos no atendidos, desarrollar soluciones atractivas que cubran necesidades del mercado.

Sin embargo, se puede cometer un grave error al no considerar en su real dimensión la importancia que tiene el sistema de control interno dentro del esquema organizacional y en la preparación del planeamiento de la empresa, considerando que su efectividad y valor agregado no se refleja directamente en el incremento de los resultados económicos de la empresa como si lo podría hacer una nueva estrategia de marketing o el desarrollo de mejoras en el producto. El sistema de control interno actúa silenciosamente en la organización y su éxito radica en asegurar una estructura base sólida que permita al área comercial y de negocios desarrollarse dentro de una banda de actuación razonablemente segura para la empresa

**Dávila & Martínez (1999) y Schein (1985)** Han planteado, que la historia de las empresas, enriquecida a través de los años fortalece la cultura de las organizaciones, porque la antigüedad de las empresas es un factor que influya en la percepción que tienen los empleados sobre la cultura existente de las mismas. A partir de ello queremos comprobar si las empresas con mayor antigüedad desarrollan una mayor cultura organizacional, debido a que las nuevas no cuentan con los recursos y capacidades que las antiguas poseen.

(Hall 1992). El éxito empresarial basado en los activos intangibles como en la reputación de los productos y de la misma empresa, las habilidades de los empleados y la cultura organizacional son variables que determinan la competitividad de la empresa

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Control Interno**

#### **2.3.1.1 Definición**

Según el **Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA (1949)** "El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas...un "sistema" de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas".

Según el **Instituto Mexicano de Contadores Públicos (1957)**. "En un sentido más amplio, el Control Interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una entidad económica. En ese sentido, el término administración se emplea para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la entidad económica. Abarca, por lo tanto, las actividades de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo de una empresa; sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento”

Por otro lado **William (1965):** Por Control Interno se entiende: el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de



la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa.

El control interno es la parte de la auditoría que permite que una empresa realice sus operaciones de forma correcta sin errores, con esta investigación, se pretende implementar técnicas de control interno dentro de la empresa para que así se tenga un mejor manejo en las operaciones de la misma y las deficiencias que sean detectadas, sean reemplazadas por mejoras continuas a la empresa.

**Arthur, K (2012).** En su relato de su obra dice: El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.

**Bacalao (2004):** El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad.

Por otro lado **INTOSAI**. El control interno representa el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección, para ofrecer una garantía razonable de que se han cumplido los objetivos generales siguientes:



Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces a así como productos y servicios de la calidad espera.

Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.

Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.

Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.

**Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (1957)** "En un sentido más amplio, el Control Interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una entidad económica. En ese sentido, el término administración se emplea para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la entidad económica. Abarca, por lo tanto, las actividades de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo de una empresa; sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento".

**Segunda Convención Nacional de Auditores Internos (1975)** "Es el conjunto de reglas, principios o medidas enlazados entre sí, desarrollado dentro de una organización, con procedimientos que garanticen su estructura, un esquema humano adecuado a las labores asignadas y al cumplimiento de los planes de acción, con el objetivo de lograr:

Razonable protección del patrimonio.

Cumplimiento de políticas prescritas por la organización

Información confiable y eficiente.

Eficiencia operativa

**COSO (1992)** El control interno es un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- a.- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- b.- Fiabilidad de la información financiera, y
- c.- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.”

Esta definición refleja los conceptos fundamentales siguientes:

El control interno es un proceso. Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas dirigidas a un fin o resultado. No se trata de acciones añadidas, si no de acciones incorporadas a los procesos e integradas a la gestión de la entidad como parte inseparable de su actividad.

El control interno lo llevan a cabo las personas, en cada nivel de la entidad. No se trata sólo de la dirección, si no de todas las personas que componen la organización, las cuales deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos, aplicar controles y estar en condiciones de responder adecuadamente a ello.

El control interno sólo puede aportar un grado razonable de seguridad a la entidad de que los objetivos previstos serán alcanzados, no es posible que los controles eviten todos los problemas y cubran todos los riesgos, por lo que es muy importante conocer sus limitaciones.

El control interno facilita la consecución de los objetivos de la entidad en los tres ámbitos siguientes:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones,
- Fiabilidad de la información financiera y contable,
- Cumplimiento de las leyes y las normas aplicables.

El interés del informe COSO consiste en disponer de una metodología común, con una visión integradora y dinámica que permita satisfacer las demandas de todos los sectores involucrados, para mejorar la calidad de la información financiera, concentrándose en el manejo corporativo y las normas éticas. Desde su concepción ha sido ampliamente difundido en el ámbito mundial como uno de los estudios más completos en la materia.

**Estándares para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (1997):**

"El Control Interno se define como cualquier acción tomada por la gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido. La gerencia establece el Control Interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logrados".

En general se puede decir que el objetivo de un Sistema de Control Interno es prever una razonable seguridad (ya que esta no puede ser absoluta o total), de que el patrimonio esté resguardado contra posibles pérdidas o disminuciones asignadas por los usos y disposiciones no autorizadas, y que las operaciones o transacciones estén debidamente autorizadas y apropiadamente registradas.

El Sistema de Control Interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier entidad para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

**Ramón (2012).** Indica: El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos, y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la  
la dirección.

## **2.3.2 Resultados de Gestión**

### **2.3.2.1 Concepto**

Los resultados de gestión se formulan para evitar que la actividad cotidiana atrapara a la empresa y le impidiera alcanzar sus objetivos principales. Desde entonces ha sufrido una evolución constante y, actualmente, se podría definir como un sistema de gestión dinámica de la empresa que busca integrar sus objetivos de crecimiento y beneficio con la necesidad de desarrollo, no sólo de la gerencia si no de cada uno de los eslabones de la organización, unidades administrativas, sucursales, etc.

### **2.3.3 Ferreterías**

#### **2.3.3.1 Definición:**

Una ferretería es un establecimiento comercial dedicado a la venta de productos para la construcción y las necesidades del hogar, normalmente es para el público en general aunque también existen dedicadas a profesionales con elementos específicos como: cerraduras, herramientas de pequeño tamaño, clavos, tornillos, silicona, persianas, por citar unos pocos.

Las primeras ferreterías en línea aparecieron en la década de 1990. Por norma general, son empresas tradicionales que buscan otro canal de venta, utilizando la Web como escaparate y enviando los productos directamente al cliente. Actualmente son muchas las ferretería que han iniciado el proceso de crear su tienda online para acceder al nuevo canal, pero este canal requiere de tiempo, recursos y especialización, y al sector ferretero le falta cierta renovación.

Cada vez más los grandes del sector están ganando cuota de mercado año tras año, no solo en el canal online donde las diferencias son muy importantes sino que también en el canal tradicional. Una grata excepción en el canal online es alguna tienda tradicional, que ha conseguido con especialización una buena cuota de mercado. El sector está avanzado rápidamente hacia un mercado más competitivo y mejor

preparado. Vienen cambios importantes en el sector de la ferretería tradicional, y debe renovarse y apostar por las nuevas tecnologías y el mercado en línea.

El punto de venta no solo debe vender productos, debe potenciar también los servicios. En este apartado se abre una posibilidad de facturación importante para el establecimiento y no solo se debe valorar la cifra de negocio que puedan generar los servicios que se ofrecen. En muchos de los casos, el no poder disponer de este servicio puede motivar al cliente a comprarlo en otro establecimiento que sí atiende al cien por cien sus necesidades de suministro e instalación.

En muchas ocasiones, los clientes requieren servicios que completen o solucionen sus necesidades. En la actualidad cada vez hay menos profesionales estables que puedan dar este tipo de solución a pequeños trabajos muy repetitivo. En el día a día de una ferretería **nos** encontramos con cientos de solicitudes por parte de nuestros clientes, que nos piden si podemos cambiar un bombín de una cerradura, si podemos colgar una lámpara, si podemos pintar unas puertas, etc. Son unas necesidades constantes a las que el punto de venta no les da valor, pero en su conjunto pueden dar beneficio y, lo más importante, poder fidelizar todavía más al cliente, diferenciando un establecimiento de otro, al disponer de una amplia gama de productos y la posibilidad de instalarlos.

Los servicios básicos que se están ofreciendo en la mayoría de puntos de venta están basados en unos servicios mínimos y muy elementales. Uno de los más populares es el transporte y entrega a domicilio, pero debemos ir un poco más lejos dando la posibilidad de aplicar todo lo que el cliente puede comprar en nuestro establecimiento.

Quiero aclarar que cuando hablamos de ofrecer servicios, existe la idea en algunos establecimientos que ofreciendo estos servicios quitan trabajo a su propios clientes industriales o profesionales y creo que es al contrario, ya que con un buen modelo de gestión, se puede facilitar este tipo de pequeños trabajos a industriales o profesionales, los cuales a su vez son clientes del establecimiento, generando una mejor relación comercial y un beneficio mutuo.

Debemos ofertar y dar la posibilidad de cubrir todas las necesidades de la mayoría de productos que vendemos, y con estos comentarios no debemos pensar que quitamos o restamos valor al concepto del negocio ferretero en hágaselo usted mismo, sino al contrario, potenciamos un punto de venta que da soluciones para todo, ya que, si un cliente no sabe de electricidad, no comprará unos interruptores para instalarlos él mismo. Deberá buscar a un profesional que lo haga y, cuando el cliente le suministra los materiales, siempre pone problemas.

La mayoría de las ferreterías en China, ya sea en la ciudad o en zonas rurales, son pequeñas empresas, no de franquicias sino de propiedad familiar. Ofrecen productos similares a las ferreterías occidentales, incluyendo plomería y suministros eléctricos, herramientas, y algunos artículos para el hogar. A diferencia de occidente, en estas ferreterías normalmente se encuentra madera de construcción, suministros de pesca, productos de jardinería, o suministros de navegación. Algunas ferreterías rurales suministran alimento para animales, como por ejemplo alimento para pollos.

Es común ver en la mayoría de países no occidentales como China, ferreterías especializadas, dedicadas a la venta de productos en una categoría en particular. Estas tiendas suelen ser agrupados en un distrito, a menudo junto con grupos de otras ferreterías que tienen la misma especialidad. Algunos ejemplos de grupos de tiendas especializadas son:

- Cadena, en donde entran diferentes tamaños de cadena, acoplamientos, ganchos de elevación, cortadores, etc.
- Generadores y compresores, venta de piezas, mangueras, además de productos y herramientas relacionados con el mantenimiento y reparación de generadores y compresores.
- Tubos de metal y varillas, incluyendo productos de diversos tamaños y materiales.
- Herramientas eléctricas grandes, con accesorios.



- Cable eléctrico y cable de acero, también se incluyen interruptores eléctricos, cajas de fusibles, enchufes de cable de alambre, abrazaderas y dedales relación de servicios básicos que debemos ofrecer es la siguiente:
  - a) Pintura
  - b) Electricidad
  - c) Fontanería
  - d) Carpintería
  - e) Cerrajería
  - f) Colocación de suelos.
  - g) Montajes y otros

Estos serían los más básicos, pero también hay más especializados como pueden ser:

- a) Albañilería
- b) Montaje de cocinas
- c) Aire acondicionado
- d) Calefacción
- e) Decoración
- f) Etcétera

### **2.3.3.2 Clasificación de las ferreterías.**

**Ferreterías Industriales:** En las ferreterías industriales, se venden productos para la construcción en general, como las bolsas de cemento, palas, carretillas, mezcladoras, escaleras desplegadas que llegan a varios metros de altura. Es uno de los rubros que más venden, porque siempre será necesario contar con una de ellas cerca de nuestra casa, ya que todos los productos que allí venden se encuentran en cada parte de las viviendas, ya sea para la construcción, o para la reparación de todo, o parte de ella.

Los precios son adaptables a la normativa vigente de cada momento económico, y hay de todo desde elementos muy económicos que se venden por kilo, como los clavos, gomas para reparar canillas, acoples termo acoples, para los trabajos de gas y

agua, electricidad, y montaje de electrodomésticos, hasta los más caros como las máquinas amoladoras, lijadoras, caladoras y agujereándolas.

**Ferretería Minorista:** Cuando hablamos acerca de una ferretería minorista, debemos saber que nos estamos refiriendo al tipo de comercio que se dedica a la venta específica de materiales de construcción y las necesidades del hogar como iluminación, caños para agua, focos de luz, llaves a medida, tornillos, clavos, alambre, sogas, candados, escaleras, martillos, variedad de máquinas para la construcción, etcétera. Una ferretería minorista es la que se dedica a la venta de estos artículos al por menor, es decir que se venden los productos por unidad al consumidor final.

En estos locales podemos encontrar a los vendedores que son los mediadores de servicio entre el producto y el cliente final. Estos comerciantes previamente, deben ponerse en contacto con los mayoristas de estos productos, mediante el envío de una orden de compra especificando todos los productos y las cantidades de los mismos, para luego comercializarlos al por menor, es decir, por unidad.

### **2.3.3.3 Descripción del mercado ferretero.**

Según **Amaya E. (2013)**. Los clientes de ferretería suelen ser básicamente tres:

- Clientes ocasionales que buscan algún accesorio. Usualmente son los clientes de "hágalo usted mismo".
- Clientes que tienen en proceso alguna construcción pequeña y que buscan todos los materiales relacionados para la misma.
- Clientes grandes cuyos proyectos de construcción podrían requerir similares cantidades de materiales (estos diremos, son los peces gordos). Usualmente son asesorados por ingenieros y profesionales que demandarán una mayor calidad en el servicio.

#### 2.3.3.4 La competencia ferretera

La alta rentabilidad de este negocio ha hecho que cada día haya más competidores. Tanto las grandes cadenas ferreteras, los supermercados, y hasta las ferreterías tradicionales quieren una porción de este atractivo pastel de ganancias. Lo cual se puede apreciar como algo positivo si consideramos que siempre hay oportunidad para todos y si analizas y estudias adecuadamente tu mercado podrás encontrar sin duda un nicho donde puedas incursionar. (Amaya 2013).

#### 2.3.3.5 Instalaciones

Para elegir las instalaciones apropiadas para tu negocio de ferretería debes considerar varios factores.

**a) Crecimiento.** Debes buscar una bodega que te permita iniciar con lo que tienes planeado pero que al mismo tiempo tenga la posibilidad de crecer. Es común buscar un local pequeño con la intención de ahorrarse algunos costos con el inconveniente de que cuando tu negocio crece ya no tienes hacia dónde expandirte y recuerda que en este negocio el espacio de almacenamiento si es importante.

**b) Ubicación.** Ideal buscar una ubicación en un sector en desarrollo residencial o ejecutivo donde haya muchas construcciones pues la cercanía es un factor importante a la hora de elegir el lugar donde tus clientes adquieren sus materiales. Otra posibilidad es ubicarse en un sector residencial donde no haya muchas ferreterías pues ello supliría una demanda en el barrio. Todo dependerá de tu propio estudio de mercado y de la proyección que pienses darle a tu empresa.

**c) Mobiliario.** Una vez determinado el tamaño del local y la inversión inicial del negocio, deberá equipar tu negocio con todo lo necesario para su óptimo funcionamiento. Para ello se recomienda hacer una lista con todos los muebles indispensables para luego depurarla con lo más importante de acuerdo a tu presupuesto como estantes, mostradores, cajas registradores, oficina administrativa, computadoras, teléfonos, rótulos publicitarios, vehículo para entregas, etc.

**d) Local.** Debes considerar la renta de tu local y asegurar un contrato mínimo de unos 2 años que te permitan solidificar tu negocio sin molestias. Así mismo deberás considerar dentro de tus costos el depósito de la renta y los costos asociados con este procedimiento como garantías y seguros que son sumamente importantes para la protección de tu inversión.

### **2.3.3.6 Legalización de una empresa ferretera**

Debes considerar también dentro de tu presupuesto todos los trámites para el montaje y legalización de tu empresa como inscripciones contables, registro mercantil, licencias con ayuntamiento, impresión de facturas, patente de comercio, gastos de gestión y notariales, etc. Todo estos costos van asociados al tipo y tamaño de empresa que deseas montar, ya sea individual o sociedad anónima. (**Amaya 2013**).

### **2.3.4 Almacenes**

**2.3.4.1 Definición:** Son aquellos lugares donde se guardan los diferentes tipos de mercancía.

La formulación de una política de inventario para un departamento de almacén depende de la información respecto a tiempos de adelantes, disponibilidades de materiales, tendencias en los precios y materiales de compras, es la fuente mejor de esta información

Esta función controla físicamente y mantiene todos los artículos inventariados, se deben establecer resguardo físicos adecuados para proteger los artículos de algún daño de uso innecesario debido a procedimientos de rotación de inventarios defectuosos de rotación de inventarios defectuosos y a robos. Los registros de deben mantener, lo cual facilitan la localización inmediata de los artículos.

#### **2.3.4.2 Función de los Almacenes:**

- Mantienen las materias primas a cubierto de incendios, robos y deterioros.
- Permitir a las personas autorizadas el acceso a las materias almacenadas.

- Mantienen en constante información al departamento de compras, sobre las existencias reales de materia prima.
- Lleva en forma minuciosa controles sobre las materias primas (entradas y salidas)
- Vigila que no se agoten los materiales (máximos – mínimos).

Función de las Existencias.- Garantizar el abastecimiento e inválida los efectos de:

- Retraso en el abastecimiento de materiales.
- Abastecimiento parcial
- Compra o producción en totales económicos.
- Rapidez y eficacia en atención a las necesidades

### **2.3.5 Inventarios**

#### **2.3.5.1 Definición:**

El inventario es una relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa en un momento determinado. Antes, los inventarios se realizaban por medio físico (se escribían en un papel).

- Es detallada porque se especifican las características de cada uno de los elementos que integran el patrimonio.
- Es ordenada porque agrupa los elementos patrimoniales en sus cuentas correspondientes y las cuentas en sus masas patrimoniales.
- Es valorada por que se expresa el valor de cada elemento patrimonial en unidades monetarias.

El control de los inventarios es una de las actividades más complejas, ya que hay que enfrentarse a intereses y consideraciones en conflicto con las múltiples incertidumbres que encierran. Su planeación y ejecución implica la participación activa de varios segmentos pre organización, como ventas, finanzas, compras

producción y contabilidad. Su resultado final tiene gran trascendencia en la posición financiera y competitiva, puesto que afecta directamente al servicio, a la clientela, a los costos de fabricación, a las utilidades y a la liquidez del capital de trabajo.

El control de los inventarios ciertamente merece la atención de la alta dirección de una empresa, especialmente está en una etapa de crecimiento y de expansión de sus actividades en el mercado.

#### **2.3.5.2 Reglas Básicas para un Inventario Correcto.**

Según **Ulate (2015)**. Lo más importante es llevar una estadística por producto o al menos por categoría, así se puede detectar con facilidad qué productos del inventario poseen una estadística de rotación más rezagada. Así se determina cuáles son las herramientas de ferretería que más se venden.

Busque innovar en exhibición, para que los compradores no perciban que las herramientas de ferretería siempre están en el mismo lugar y siempre son las mismas. Un pequeño cambio, puede provocar que un producto mejore su estadística de rotación.

Busque asesoría con su proveedor. Cuando se conoce en detalle herramientas para ferretería, son más fáciles de vender.

#### **2.3.5.3 Costes y roturas de stock**

En la actualidad, en muchas de las pequeñas y medianas ferreterías el inventario es puramente mental, lo sabe el propietario o bien el encargado del establecimiento y nada más. Esto hace que las compras se hagan por intuición, generando algunas veces un sobre coste por el exceso de compra y también la rotura de stocks por haber comprado poca cantidad. Todos estos problemas son consecuencia de la mala gestión del inventario y no conocer los stocks que disponemos.

#### **2.3.5.4 Métodos de Evaluación de existencias.**

##### **a) Método Promedio Ponderado**

Se basa en el costo promedio del inventario durante el período:

- Determinar el costo del inventario inicial multiplicado la cantidad de unidades compradas por su precio.
- Determinar el costo de todas las compras multiplicado la cantidad de unidades compradas por su precio.
- Determinar el costo de todas las compras multiplicando la cantidad de unidades compradas por su precio.
- Obtener el costo total de las mercancías disponibles para la venta mediante la suma de los resultados anteriores (CT).
- Obtener la cantidad total de unidades disponibles para la venta (NT).
- Obtener el costo promedio de las mercancías dividiendo CT entre NT.
- Obtener el costo de las mercancías vendidas multiplicando el costo promedio de las mercancías por el inventario final.

##### **b) Método del costo de Primeras Entradas, Primeras Salidas (PEPS)**

Este método presenta el inventario final a su costo más actual. Cuando aumentan los costos de inventario (aumento de precios) este método da como resultado una utilidad más alta y por tanto un impuesto sobre la venta mayor.

Los primeros costos que entraron al inventario son los primeros costos que salen al costo de las mercancías vendidas.

- Determinar el costo del inventario inicial multiplicando la cantidad de unidades al inicio por su costo.

- Determinar el costo de todas las compras multiplicando la cantidad de unidades compradas por su precio.
- Obtener el costo total de las mercancías disponibles para la venta mediante la suma de los resultados anteriores (CT).
- Cálculo del costo del inventario final: como la suma de los costos por las cantidades que componen el inventario final (Ci).
- Obtener el costo de las mercancías vendidas, calcular la diferencia entre el costo total (CT) y el del inventario final (Ci).

**c) Método de las Últimas Entradas, Primeras Salidas (UEPS).**

Este método presenta el costo de las mercancías vendidas a un costo más actual. Cuando aumentan los costos de los inventarios este método produce el costo de mercancías vendidas más alto y la utilidad más baja, minimizando el impuesto sobre la venta.

Los últimos costos que entran al inventario son los primeros costos que salen al costo de las mercancías vendidas.

1. Determinar el costo del inventario inicial multiplicando la cantidad de unidades al inicio por su costo.
2. Determinar el costo de todas las compras multiplicando la cantidad de unidades compradas por su precio.
3. Obtener el costo total de las mercancías disponibles para la venta mediante la suma de los resultados anteriores (CT).
4. Cálculo del costo del inventario final: como la suma de los costos por las cantidades que componen el inventario final (Ci).
5. Obtener el costo de las mercancías vendidas, calcular la diferencia entre el costo total (CT) y el del inventario final (Ci).

Se venden primero las mercancías con menos antigüedad en el inventario.



### 2.3.5.5 Clasificación de los inventarios:

#### a). Clasificación de inventarios según su forma

**Inventario de Materias Primas:** Lo conforman todos los materiales con los que se elaboran los productos, pero que todavía no han recibido procesamiento.

**Inventario de Productos en Proceso de Fabricación:** Lo integran todos aquellos bienes adquiridos por las empresas manufactureras o industriales, los cuales se encuentran en proceso de manufactura. Su cuantificación se hace por la cantidad de materiales, mano de obra y gastos de fabricación, aplicables a la fecha de cierre.

**Inventario de Productos Terminados:** Son todos aquellos bienes adquiridos por las empresas manufactureras o industriales, los cuales son transformados para ser vendidos como productos elaborados.

**Inventario de Suministros de Fábrica:** Son los materiales con los que se elaboran los productos, pero que no pueden ser cuantificados de una manera exacta (Pintura, lija, clavos, lubricantes, etc.).

Adicionalmente, en las empresas comerciales se tiene:

**Inventario de Mercancías:** Lo constituyen todos aquellos bienes que le pertenecen a la empresa bien sea comercial o mercantil, los cuales los compran para luego venderlos sin ser modificados. En esta Cuenta se mostrarán todas las mercancías disponibles para la Venta. Las que tengan otras características y estén sujetas a condiciones particulares se deben mostrar en cuentas separadas, tales como las mercancías en camino (las que han sido compradas y no recibidas aún), las mercancías dadas en consignación o las mercancías pignoradas (aquellas que son propiedad de la empresa pero que han sido dadas a terceros en garantía de valor que ya ha sido recibido en efectivo u otros bienes).

## b) Clasificación de inventarios según su función

De acuerdo con **Castillo (2005)**.

**Inventario de seguridad o de reserva**, es el que se mantiene para compensar los riesgos de paros no planeados de la producción o incrementos inesperados en la demanda de los clientes.

**Inventario de desacoplamiento**, es el que se requiere entre dos procesos u operaciones adyacentes cuyas tasas de producción no pueden sincronizarse; esto permite que cada proceso funcione como se planea.

**Inventario en tránsito**, está constituido por materiales que avanzan en la cadena de valor. Estos materiales son artículos que se han pedido pero no se han recibido todavía.

**Inventario de ciclo**, resulta cuando la cantidad de unidades compradas (o producidas) con el fin de reducir los costos por unidad de compra (o incrementar la eficiencia de la producción) es mayor que las necesidades inmediatas de la empresa.

**Inventario de previsión o estacional** se acumula cuando una empresa produce más de los requerimientos inmediatos durante los periodos de demanda baja para satisfacer las de demanda alta. Con frecuencia, este se acumula cuando la demanda es estacional.

## c) Clasificación de inventarios desde el punto de vista logístico

Para **Ballou (2004)** se pueden clasificar así:

**En ductos**: estos son los inventarios en tránsito entre los niveles del canal de suministros. Los inventarios de trabajo en proceso, en las operaciones de manufactura, pueden considerarse como inventario en ductos.

**Existencias para especulación**: las materias primas, como cobre, oro y plata se compran tanto para especular con el precio como para satisfacer los requerimientos

de la operación y cuando los inventarios se establecen con anticipación a las ventas estacionales o de temporada.

**Existencias de naturaleza regular o cíclica:** estos son los inventarios necesarios para satisfacer la demanda promedio durante el tiempo entre reaprovisionamientos sucesivos.

**Existencias de seguridad:** el inventario que puede crearse como protección contra la variabilidad en la demanda de existencias y el tiempo total de reaprovisionamiento.

**Existencias obsoletas, muertas o perdidas:** cuando se mantiene por mucho tiempo, se deteriora, caduca, se pierde o es robado.

### **2.3.6 Terminología**

#### **2.3.6.1 De Control Interno**

**Auditoría:** Inspección o verificación de la contabilidad de una empresa o una entidad, realizada por un auditor con el fin de comprobar si sus cuentas reflejan el patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos por dicha empresa o entidad en un determinado ejercicio. "Auditoría interna; auditoría externa; una auditoría de cuentas; una auditoría revela graves irregularidades en la gestión".

**Ambiente de control:** El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

**Ámbito:** Espacio comprendido dentro de ciertos límites reales o imaginarios.

“Ámbito terrestre; es imprescindible la unidad de criterios en el ámbito nacional y comunitario”

Espacio y conjunto de personas o cosas en que se desarrolla una persona o una cosa.

"tuvo algunos problemas en el ámbito laboral; en el ámbito del cine es muy conocido; los ámbitos de resolución de delitos informáticos son el jurídico, a través de las leyes que se aplican a todo delito, y el informático, mediante las auditorías".

**Contingencia:** Suceso que puede suceder o no, especialmente un problema que se puede prevenir antes que suceda.

**Control interno:** El sistema de control interno o de gestión es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y control al interior de la empresa.

**Convencional:**

Que se acepta por acuerdo entre personas, empresas, instituciones o países: la longitud del metro es una medida convencional.

**Diseño organizacional:** es un proceso formal, una guía, para la integración de las personas, la información y la tecnología de una organización

**Eficiencia operativa:** La eficiencia operativa se ocupa de la minimización de las pérdidas y la maximización de la capacidad de los recursos, con el fin de proveer productos y servicios de calidad a los clientes. La eficiencia operativa tiene que ver con lo relativo a identificar los procesos antieconómicos y los recursos que desperdician los beneficios de la organización. La eficiencia operativa tiene también que ver con lo relativo al diseño de nuevos procesos de trabajo que mejoran la calidad y la productividad

**Fraude:** Alteración de una norma tributaria con la que se pretende eludir mediante engaño el pago de un impuesto.

**Gestión óptima:** es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una cosa o situación.

**Jerarquía:** organización de personas o cosas en una escala ordenada y subordinante según un criterio de mayor o menor importancia o relevancia dentro de la misma.

**Logística:** es el proceso de Planificación y Control de la eficacia y efectividad del flujo y almacenamiento de materias primas, productos semi acabados, productos finales, servicios e información desde el punto de origen, hasta el punto de consumo (incluyendo movimientos desde, hacia e internos) con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes. (Council of Logistics Management 1995).

**Objeciones:**

Razón que se propone o dificultad que se presenta para combatir una afirmación o impugnar una proposición.

**Sistematizar:** sistematizaron los datos de los clientes para llevar fácilmente la contabilidad de la empresa. Se denomina sistematización al proceso por el cual se pretende ordenar una serie de elementos, pasos, etapas, etc., con el fin de otorgar jerarquías a los diferentes elementos.

**Salvaguardar:** Establecer métodos o medidas de control interno para mantener seguros y en buen estado nuestros activos. Ejemplos de lo anterior son: contratación de seguros para inmuebles, vehículos, maquinaria, inventarios. También los activos financieros son motivo de salvaguarda ej. Firmas de cheques

**Trascendencia:** La trascendencia está vinculada a atravesar algún tipo de límite, ya sea físico o simbólico. Puede tratarse de un resultado o consecuencia de gran importancia o gravedad.

### 2.3.6.2 De Resultados de Gestión

**Dinámica:** Conjunto de hechos o fuerzas que actúan con un fin determinado.

**Eficacia:** es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

**Eficiencia:** que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado.

**Flexibilidad:** Capacidad para adaptarse con facilidad a las diversas circunstancias o para acomodar las normas a las distintas situaciones o necesidades, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

### 2.3.6.3 De Ferreterías

**Beneficio económico:** El beneficio económico (también denominado utilidades) es un término utilizado para designar la ganancia que se obtiene de un proceso actividad económica. Es más bien impreciso, dado que incluye el resultado positivo de esas actividades medido tanto en forma material o "real" como monetaria o nominal. Consecuentemente, algunos diferencian entre beneficios y ganancia.

**Ferretería tradicional:** Son negocios familiares, pequeños y que luchan a diario para sobrevivir a la crisis y a las grandes superficies. Hace años que las ferreterías tradicionales tienen que hacer frente al reto de adaptarse a una nueva realidad: el boom de la construcción ha pasado y en los últimos tiempos se han instalado en la Isla grandes marcas del sector que suponen una «competencia feroz». Ante este escenario, reivindican el tratamiento «diferenciado y especializado» que ofrecen al cliente.

**Ferretería minorista:** Vende productos al consumidor final. Son el último eslabón del canal de distribución, el que está en contacto con el mercado. Compran productos en grandes cantidades a fabricantes o importadores, bien directamente o a través de un mayorista. Sin embargo, vende unidades individuales o pequeñas cantidades al público en general.

**Gama de productos:** La gama de productos es la suma total de todos los productos que una empresa ofrece. Estos productos múltiples pueden servir a los clientes diferentes de dueños de perros y gatos, pero los productos son parte de la gama de productos de la compañía. Los productos dentro de una gama de productos pueden ser similares o abigarrados. También hay cuatro dimensiones a la gama de productos: anchura, longitud, profundidad y consistencia.

**Mercado competitivo:** Es aquel en el que hay muchos compradores y muchos vendedores, por lo que cada uno ejerce una influencia insignificante en el precio de mercado. Cada vendedor controla en un grado limitado el precio, ya que otros ofrecen productos similares. Tiene pocas razones para cobrar un precio inferior al vigente, y si cobra más, los compradores acudirán a otros. Asimismo, ningún comprador puede influir en su precio, ya que cada uno sólo compra una pequeña cantidad.

#### **2.3.6.4 De Almacenes**

**Mercancía:** Cuando se habla de mercancía nos estamos refiriendo a todo lo que se puede “vender o comprar” que se aplica más que todo en los bienes económicos o bienes escasos, por la rivalidad a los bienes libres, que son los que compran en el mercado pero que pagan por ellos un determinado precio.

**Procedimiento de Rotación:** Consiste en dar una ubicación adecuada a los artículos en un almacén o bodega, teniendo almacén o bodega, teniendo en cuenta su importancia y demanda en el mercado como lo son los productos de consumo masivo.

**Departamento de Compras:** El departamento de compras es el encargado de realizar las adquisiciones necesarias en el momento debido, con la cantidad y calidad requerida y a un precio adecuado. Este departamento anteriormente estaba delegado a otros departamentos principalmente al de producción debido a que no se le daba la importancia que requiere el mismo; puesto que debe de proporcionar a cada departamento de todo lo necesario para realizar las operaciones de la organización.

#### **2.3.6.5 De Inventario**

**Capital de trabajo:** El capital de trabajo, es el excedente de los activos de corto plazo sobre los pasivos de corto plazo, es una medida de la capacidad que tiene una empresa para continuar con el normal desarrollo de sus actividades en el corto plazo.

**Costo Total:** Son todos aquellos costes en los que se incurre en un proceso de producción o actividad. Se calcula sumando los costes fijos y los costes variables.

**Estanterías:** Es un mueble con tablas horizontales que sirve para almacenar libros, o en general, cualquier otro tipo de objetos.

Excelente control del stock. Adaptable a cualquier espacio, peso o tamaño. Combinable con estanterías para picking manual.

Versátil y de fácil mantenimiento, dispone de una amplia gama de accesorios para almacenar prácticamente cualquier tipo de carga.

**Gestión de Inventario:** La gestión de inventarios es un punto determinante en el manejo estratégico de toda organización. Las tareas correspondientes a la gestión de un inventario

**Inventario final:** Inventario final que refleja la cantidad de existencias que una empresa tiene al final del ejercicio contable. Coincidirá con el inventario inicial del periodo siguiente.

**Materias primas:** Se conocen como a la materia extraída de la naturaleza y que se transforma para elaborar materiales que más tarde se convertirán en bienes de consumo.

**Salvedad:** Advertencia, excepción que se emplea como excusa, descargo o limitación de lo que se expresa o se hace:

**Patrimonio:** Conjunto de bienes propios de una persona o de una institución, susceptibles de estimación económica. "Patrimonio de la Iglesia; patrimonio del Estado; impuesto sobre el patrimonio".



### **III.- METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y Nivel de la Investigación:**

##### **3.1.1 Tipo de Investigación:**

El tipo de la investigación será descriptivo, porque consistirá en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. La meta no se limitará a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existan entre dos o más variables.

Según **Arias G. (2012)**, define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

##### **3.1.2 Nivel de Investigación:**

La investigación fue de nivel cuantitativo, porque se utilizaron instrumentos de recolección de información.

Según los autores **Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer** dicen que son los símbolos numéricos que se utilizan para la exposición de los datos provienen de un cálculo o medición. Se pueden medir las diferentes unidades, elementos o categorías identificables.

##### **3.1.3 Diseño de Investigación:**

La investigación utilizó el diseño No experimental- transaccional - descriptivo.

**El diccionario de la Investigación Científica de Tamayo y Tamayo(2004)** dice que “Es la estructura a seguir en una investigación ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de la hipótesis”, una vez que se precisó el planteamiento del problema, se definió el alcance inicial de la investigación y se formularon las hipótesis (o no se establecieron

debido a la naturaleza del estudio), el investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación, además de cubrir los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio. El término **diseño** se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea.

### **No experimental**

Aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.

### **Transeccional**

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

### **Descriptivo**

La investigación descriptiva, tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan las variables y proporcionar su descripción.

## **3.2 Población y muestra:**

### **3.2.1 Población:**

La Población considerada correspondió a 51 Empresas del sector en estudio.

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según **Tamayo y Tamayo, (1997)**, "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación"(P.114).

**Criterios de inclusión:**

Empresas ubicadas en la ciudad de Piura

Empresas Formalmente constituidas

Empresas con más de un año de actividad en el rubro.

**3.2.2 Muestra**

La muestra representativa no aleatoria por conveniencia, correspondió a la misma población de 51 empresas pertenecientes a la población del sector en estudio y con los mismos criterios de inclusión.

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso.

**Tamayo & Tamayo (1997).** Afirmaron que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”.

La muestra representativa no aleatoria por conveniencia estuvo conformada por 51 empresas del sector comercio, rubro ferreterías del departamento de Piura.

**Población en Estudio**

<b>N°</b>	<b>Nombre y/o Razón Social</b>	<b>RUC</b>	<b>Representante</b>	<b>Dirección</b>	<b>Comprobantes de Pago</b>	<b>Condición</b>
1	ACRIMSA DISTRIBUIDORA S.R.LTDA.	20398745125	CHUMACERO DE CALLE LUZ AURORA	AV. PROLONG.SANCHEZ CERRO NRO. 1357 INT. B PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - N/C - N/D - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
2	SEMINARIO PISFIL INVERSIONES E.I.R.L.	20542348641	SEMINARIO FRIAS KLEVER HERNAN	JIRÓN E - MZ. 221 LT. 07 - ZONA INDUSTRIAL - PIURA – PIURA	F/. - B/V - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
3	DYSMAR EIRL	20197316269	MANRIQUE SILVA JORGE	AV. SANCHEZ CERRO N°2141 MZA. K LOTE. 17 URB. BANCARIA I ETAPA (FRENTE A NISSAN MAQUINARIA) PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - N/C - N/D - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
4	RENSA VENTAS Y SERVICIOS S.R.L.	20105210338	RENERIA SANCHEZ CARLOS ANGEL	AV. LORETO NRO. 175 CERCADO DE PIURA PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - N/C - N/D - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
5	FERRETERIA Y MATIZADOS CASTILLO E.I.R.L.	20525523544	CASTILLO CORDOVA JORGE	MZA. H6 LOTE. 10 A.H. SANTA ROSA (ALTURA DEL GRIFO PORVENIR)PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
6	COMERCIAL MAJA EIRL	20213849841	ROSILLO RODRIGUEZ MARIA ELENA	CAL.TACNA NRO. 1006 RES. CENTRO DE PIURA (POR LA AVENIDA BOLOGNESI)PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - N/C - N/D - G/R.R	ACTIVO - HABIDO

7	KAREN E.I.R.L	20356367066	COTLEAR LEON KAREN PATRICIA	AV. SANCHEZ CERRO NRO. 643 PIURA - PIURA -	F/. - B/V - N/C - N/D - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
8	JUAREZ IPANAQUE LUZ MARIA	10028519929	JUAREZ IPANAQUE LUZ MARIA	CAL.ZAENZ PEÑA MZA. SN LOTE. 4 A.H. JOSE CARLOS MARIATEGUI (ALTURA DEL MOLINO) PIURA - PIURA	F/. - B/V	ACTIVO - HABIDO
9	ZAPATA GODOS MARIA SEGUNDA	10026111949	ZAPATA GODOS MARIA SEGUNDA	AV. BLAS DE ATIENZA NRO. S- N MERCADO MODULO C PUESTO 1 (FRENTE A MATIZADO DE COLORES COMPUT.JATS)PIURA - PIURA - PIURA	B/V	ACTIVO - HABIDO
10	COMERCIAL SANDOVAL S.R.L.	20102900074	SANDOVAL VALDIVIEZO MARIA IRIS	JR. SAN FRANCISCO NRO. 393 PIURA - PIURA -	F/. - B/V - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
11	DISPER PAZ E HIJOS E.I.R.L.	20484134121	PAZ CISNEROS ASUNCION	IV ETAPA MZA. A LOTE. 44 A.H. LOS ALGARROBOS (ESPALDAS DE LA GUARDERIA INFANTIL)PIURA - PIURA - PIURA	F/. - B/V - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
12	REPRESENTACIONES MONTALVAN EIRL	20399520097	MONTALVAN SANCHEZ FERNANDO	AV. CIRCUNVALACION NRO. A INT. 11 A.H. IGNACIO MERINO PIURA - PIURA - PIURA	F/. - B/V - N/C - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
13	MATIZADOS DE PINTURAS Y FERRETERIA EN GENERAL JATS E.I.R.L.	20525323961	SENA SEMINARIO ELSY KARINA	JR. BLAZ DE ATIENZA - TIENDA NRO. 7C MDO. COMERCIAL CLARKE (FRENTE A SECCION FERRETEROS).	F/. - B/V - N/C - G/R.R	ACTIVO - HABIDO

				PIURA - PIURA – PIURA		
14	M & W REPRESENTACIONES S.C.R.L.	20484096369	BONILLA CORTEZ WALTER	AV. BOLOGNESI NRO. 384 (COSTADO DEL GYM BERROCAL)PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - N/C - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
15	FERRETERIA JKL E.I.R.L.	20525954286	MOGOLLON MORAN CAMILO	NRO. S-N CC EL BOSQUE TDA17-18-19 (JR. SAN LORENZO MERCADO MODELO PIURA) PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
16	SERVICIOS GENERALES VIMER E.I.R.L.	20526142528	MEZA RIVERA VICTOR SAUL	MZA. B LOTE. 12 U.P. JOSE M. ESCRIBA (FRENTE A LA IGLESIA DEL AH JORGE BASADRE)PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
17	FERRETERIA ELECTRONICA LACHIRA S.R.L.	20526293224	LACHIRA AREVALO JACINTO	JR. BLAS DE ATIENZA PTO. 234 NRO. SN COMERCIAL CLARKE 2DO PISO (CENTRO COMERCIAL MODELO PIURA) PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
18	COMERCIAL JIBAJA E.I.,R.L	20525793681	JIBAJA LOZADA EDMUNDO MARCEL	MZA. 218 LOTE. 01 Z.I. PQ. IN. ZONA INSDUSTRIAL (MZ. 218 LT 01-1 LADO MINIST. AGRICULTURA).	F/. - B/V - G/R.R	ACTIVO - HABIDO

				PIURA - PIURA – PIURA		
19	JUAN CALDERON CELI S.R.L.	20113536811	CALDERON VILLALTA ROSANA DEL SOCORRO	JR. SAN LORENZO / TIENDA NRO. 17 EXTERIOR MCDO CENTRAL PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V	ACTIVO - HABIDO
20	'DEPOSITO SAN SEBASTIAN S.A.C'	20483987235	MORE NAMUCHE CINTHIA NOHEMY	MZA. L LOTE. 5 URB. LOS TALLANES I ETAPA (ALTURA DE CUADRA 30 DE AV. GRAU) PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - N/C - G/R.R - G/R.T	ACTIVO - HABIDO
21	FERRETERIA BRILLANTE E.I.R.L.	20102424523	TORRES OJEDA FELIX NORMANDO	CAL.CUZCO NRO. 686 PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - N/C - N/D - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
22	COMERCIAL BRICENO EIRL	20102920776	BRICENO PALACIOS EGO	AV. SANCHEZ CERRO NRO. A INT. 6-8 Z.I. PIURA (CARRETERA PANAMERICANA NORTE )PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - N/C - N/D - G/R.R - G/R.T - C/RET. - C/PERC. VENTA INTERNA	ACTIVO - HABIDO
23	COMERCIAL MONTERO BRICEÑO E.I.R.L.	20526290128	MONTERO BRICEÑO HILTON JAVIER	JR. TRUJILLO NRO. 908 P. J. MONTE SULLON A (A 1/2 CUADRA DEL PARQUE ARROYO MIO) PIURA - PIURA – CATACAOS	F/. - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
24	FERRETERIA SANTA ROSA S R L	20208174887	VILLALTA FLORENCIO AGUILERA	CAL.CUZCO SUR NRO. 1011 INT. A JR.APURIMAC 593	F/. - B/V - G/R.R	ACTIVO - HABIDO

				PIURA - PIURA – PIURA		
25	BENITES SRL	20225116459	BENITES FOSSA JOSE LUCIANO	AV. LORETO NRO. 1291(PASANDO EL OVALO BOLOGNESI)PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - N/C - N/D - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
26	CONSORCIO INCA S.A.	20343857188	REMIGIO CANO MAXIMILIANO	CAL.LE ACACIAS MZA. A LOTE. 07 URB. LOS GERANIOS (FRENTE AL COLEGIO MONTESSORI) PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - N/C - N/D - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
27	DISVE VENTAS Y SERVICIOS E.I.R.L	20483914190	GARCES SOLANO VERONICA DEL CARMEN	CAL.CINCO NRO. 218 URB. SAN JOSE PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - G/R.R	ACTIVO – HABIDO
28	FERRETERIA JAIMITO E.I.R.L.	20525988261	QUEZADA SAAVEDRA IRENE	TIENDA 25 MZA. S-N LOTE. S-N COMPLEJO COMERC.EL BOSQUE (AV.MARTIRES DE UCHURACAY-JR SAN LORENZO )PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - N/C - G/R.R	ACTIVO – HABIDO
29	ACABADOS E INVERSIONES CORDOVA S.A.C.	20526540680	CORDOVA SEMINARIO RONALD MARTIN	MZA. A LOTE. 1A A.H. ALM. MIGUEL GRAU MT G. SAN ANTONIO)PIURA - PIURA	F/. - B/V - N/C - G/R.R	ACTIVO – HABIDO
30	BURGOS SAAVEDRA FRANCISCO JAVIER	10026120026	BURGOS SAAVEDRA FRANCISCO JAVIER	AV. LORETO NRO. 181 PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - N/C - G/R.R	ACTIVO – HABIDO



31	FERRETERIA LUZ MARIELA EIRL	20484154822	SEMINARIO CASTILLO LUZ MARIELA	AV. GULLMAN MZA. I LOTE. 18 A.H. CONSUELO DE VELASCO PIURA - PIURA - VEINTISEIS DE OCTUBRE	F/. - B/V - N/C - G/R.R - G/R.T	ACTIVO – HABIDO
32	VALVERDE COBENAS GREGORIO	10026724312	VALVERDE GREGORIO COBENAS	MERCADO MODELO SECCION 12 MZA. 239 Z.I. ZONA INDUSTRIAL PIURA (MZA-234-239 AL COSTADO DE NEGOCIOS KAWI) PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - G/R.R	ACTIVO – HABIDO
33	FERRETERIAS Y SOLUCIONES INTEGRALES E.I.R.L.	20526125275	MARTINEZ REYES JIMMY GIANCARLO	CAL.11 NRO. 729 URB. SAN JOSE (A MEDIA CDA DE LA AV GRAU CDA 18)PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
34	ENZO COMPAC E.I.R.L.	20398918593	OCAMPO LOZADA HECTOR ARTURO	AV. SANCHEZ CERRO NRO. 118 PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - G/R.R	ACTIVO – HABIDO
35	COMERCIAL Y FERRETERIA CHUMI E.I.R.L.	20530101488	CHUNGA MICHILOT GABRIEL ENRIQUE	1 ETAPA MZA. C1 LOTE. 25 URB. SANTA MARIA DEL PINAR (FRENTE A LA GRUTA)PIURA - PIURA – PIURA	F/. - N/C - G/R.R	ACTIVO – HABIDO
36	FERRETERIA Y NEGOCIOS JUANKA E.I.R.L.	20526010702	ANASTACIO FLORES JUAN	MZA. F1 LOTE. 29 A.H. LA PRIMAVERA 1 ETAPA (FRENTE FERRETERIA ORO NEGRO DE CASTILLA)PIURA - PIURA – CASTILLA	F/. - B/V - G/R.R - G/R.T	ACTIVO – HABIDO

37	ANASTACIO FLORES JUAN	10033382958	ANASTACIO FLORES JUAN	I ETAPA NRO. F-1 INT. 29 A.H. LA PRIMAVERA (COSTADO DE TALLER EL CAMIONERO)PIURA - PIURA - CASTILLA	F/. - B/V - G/R.R - R/H	ACTIVO - HABIDO
38	PUELLES LIZANA LYLIAN	10457642089	PUELLES LIZANA LYLIAN	MZA. C LOTE. 14 A.H. SAN JUAN DE COSCOMBA (POR EL LETRERO DE RESTAURANTE LA RUMBA)PIURA - PIURA -	F/. - B/V	ACTIVO - HABIDO
39	VENTAS INVERSIONES PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS AARON E.I.R.L	20530186882	GARCIA RETO JUAN LUIS	CAL.LIMA NRO. 305 CENT. PIURA PIURA - PIURA -	F/. - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
40	VENTAS Y SERVICIOS ESPECIALES ADRIANO S.A.C.	20529983281	NAZARIO TICLIAHUANCA EDWIN ALEJANDRO	MZA. O LOTE. 20 A.H. LA MOLINA SECTOR 1 (ESPADAS POZO DE AGUA DE LOS ROSALES)PIURA - PIURA - PIURA	F/. - B/V - L/C - N/C - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
41	DIAZ REQUENA JORGE ARMANDO	10442146085	DIAZ REQUENA JORGE ARMANDO	JR. TACORITA NRO. S-N INT. 0018 MERCADO TACORITA (AL LADO DEL COLEGIO CRISTO REY)PIURA - PIURA - PIURA	B/V - R/H	ACTIVO - HABIDO
42	VILLEGAS ESPINOZA CESAR AUGUSTO	10409444895	VILLEGAS ESPINOZA CESAR AUGUSTO	MZA. L LOTE. 19 A.H. 18 DE MAYO PIURA - PIURA - PIURA	B/V - R/H - G/R.R	ACTIVO - HABIDO
43	REPRESENTACIONES EL MARTILLO	10026597043	JOSE ALEJANDRO PALACIOS RIOS	CALLE CUZCO 1044-1006 ESQUINA APURIMAC 601	F/. - B/V - L/C - N/C - G/R.R	ACTIVO - HABIDO

				PIURA - PIURA		
44	FERRETERÍA MULTICOLORES	10468934758	CRISTINA KEY MENDOZA RUIZ	AV. SANCHEZ CERRO CDRA. 14 INTE 239 (2DO PISO) CENTRO MCDO COMERCIAL	F/. - B/V - L/C - N/C - G/R.R	ACTIVO – HABIDO
45	CORPORACIÓN FERRETERA SAN FELIPE EIRL	20600044266	IDROGO ASTONITAS MARCO ANTONIO	AV SULLANA MZ A3 LOTE 19 URB SAN RAMON PIURA - PIURA	F/. - B/V - L/C - N/C - G/R.R	ACTIVO – HABIDO
46	NEGOCIOS Y SERVICIOS GENERALES VISA	10026563483	JUAN MARIO VICENTE SAUCEDO	CALLE SULLANA NORTE 532 PACHITEA PIURA	F/. - B/V - L/C - N/C - G/R.R	ACTIVO – HABIDO
47	FERRETERIA Y SERVICIOS GENERALES NEYRA EIRL	20530165028	NEYRA PEÑA JOSE	MZA. A2 LOTE. 19 URB. COSSIO DEL POMAR (ANTIGUA PANAMERICANA CARR-CHULUCANAS) PIURA - PIURA – PIURA	F/. - B/V - L/C - N/C - G/R.R	ACTIVO – HABIDO
48	FERRETERIA EL CONSTRUCTOR A & W E.I.R.L.	20600886658	FARFAN BARRANZUELA WENDY PAOLA	MZA. M LOTE. 21A A.H. JORGE CHAVEZ (AV. FRANCIA POR EL BUZON)PIURA - PIURA - VEINTISEIS DE OCTUBRE	FACTURAS/BOLETAS VENTA	ACTIVO - HABIDO
49	NEGOCIOS A & N SERVICIOS Y REPRESENTACIONES E.I.R.L.	20530154255	MAZA QUINDE ROGER JESUS	CAL.SINCHI ROCA NRO. 118 SEC. CASTILLA (ALTURA DE AEROPUERTO)PIURA - PIURA	FACTURAS/GUIAS REMITENTE	ACTIVO - HABIDO
50	FERRETERIA KASANDRA	10457642089	LYLIAN PUELLES LIZANA	MZ. C LTE 14 AH. SAN JUAN DE COSCOMBA - CATACAOS –	FACTURAS/GUAS REMITENTE	ACTIVO - HABIDO

				PIURA		
51	MENDOZA RUIZ CONSUELO CAROLINA	10487365829	MENDOZA RUIZ CONSUELO CAROLINA	AV. SANCHEZ CERRO CUADRA14 NRO. 700 INT. T16B MCDO.COMERCIAL CLARK (GALERIA MODELO.JR.BLAS DE ATIENZA 107)PIURA - PIURA - PIURA	BOLETAS	ACTIVO - HABIDO

**Fuente:**

Portal de SUNAT – Consulta de RUC – Rubro Ferretería

### **3.3 Técnicas e instrumentos**

#### **3.3.1 Técnica**

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

Según **Bavaresco (2006)**. La investigación no tiene significado sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determina las técnicas a utilizar cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empelados. Los instrumentos que se construyeron llevaron a la obtención de los datos de la realidad y una vez recogidos podrán pasarse a la siguiente fase del procedimiento de los datos obtenidos como información.

#### **3.3.2 Instrumento:**

Para el recojo de la información se utilizó la entrevista, la observación directa y el cuestionario, el cual estuvo compuesto por preguntas de tipo cerrada, las respuestas estarán condicionadas a un SI o a un NO, y redactadas de manera sencilla para que sean comprendidas con facilidad por los encuestados.

Un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a las variables o conceptos utilizados. **(Sabino 1992)**.

### 3.4 Operacionalización de variables

Variable a Investigar	Definición Conceptual	Indicador de variables	Tipo de Variable	Escala de Medición
<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Control interno Administrativo</p>	<p>Es el conjunto de métodos y procedimientos que se adoptan por una organización de forma coordinada a fin de salvaguardar sus recursos económicos de una empresa, verificar la confiabilidad, la veracidad de la información, promoviendo la eficiencia y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración que permita alcanzar los objetivos propuestos en base al cumplimiento y observación de las leyes y normas.</p> <p>El control interno es la responsabilidad de todos los miembros de una empresa, porque cada uno debe hacer su parte para minimizar el despilfarro y la ineficiencia.</p>	<p>-Eficiencia y Eficacia de controles administrativos</p> <p>-Faltantes sobrantes</p> <p>-Reporte de perdidas</p>	<p>Cuantitativa</p>	<p>Ordinal</p>

Variable a Investigar	Definición Conceptual	Indicador de variables	Tipo de Variable	Escala de Medición
<p align="center"><b>Variable dependiente</b></p> <p>Resultados de Gestión</p>	<p>Los resultados de gestión se formulan para evitar que la actividad cotidiana atrapara a la empresa y le impidiera alcanzar sus objetivos principales.</p> <p>Desde entonces ha sufrido una evolución constante y, actual actualmente se podría definir como un sistema de gestión dinámica de la empresa que busca integrar sus objetivos de crecimiento y beneficio con la necesidad de desarrollo, no solo de la gerencia sino de cada uno de los eslabones de la empresa.</p> <p>Los resultados de gestión permiten gestionar y evaluar el desempeño de las diferentes áreas de una empresa en relación con políticas definidas para atender la demanda de los clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de los objetivos generales.</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Rentabilidad</li> </ul>	<p align="center">Cuantitativa</p>	<p align="center">Ordinal</p>

### 3.5 Matriz de consistencia:

Título	Enunciado	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Metodología
<p>Los mecanismos del control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015.</p>	<p>¿Cuáles son las principales características de los mecanismos del control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015?</p>	<p>Describir las principales características de los mecanismos del control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015.</p>	<p>1. Describir las principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.                  2. Describir las principales características de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.                  3. Describir las principales características de los mecanismos del control interno administrativo de la empresa del ámbito en estudio en el año 2015.                  4. Describir el Impacto del control interno administrativo en el área de almacén en los resultados de gestión de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.</p>	<p><b>Control Interno</b></p> <p><b>Resultados de Gestión</b></p>	<p><b>Diseño:</b>                  -No experimental -                  Transeccional -                  Descriptivo</p> <p><b>Técnica</b>                  Revisión bibliográfica y documental.</p> <p><b>Instrumento:</b>                  - Entrevista                  - Observación directa                  - Cuestionario.</p>



### **3.6 Plan de análisis**

Una vez obtenido los datos se procedió a procesarlos. Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo uso de la estadística descriptiva y para la tabulación de los datos se utilizó como soporte los programas de Word y Excel.

### **3.7 Principios Éticos**

Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

De otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de las variables. Además, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Respecto al objetivo específico 1

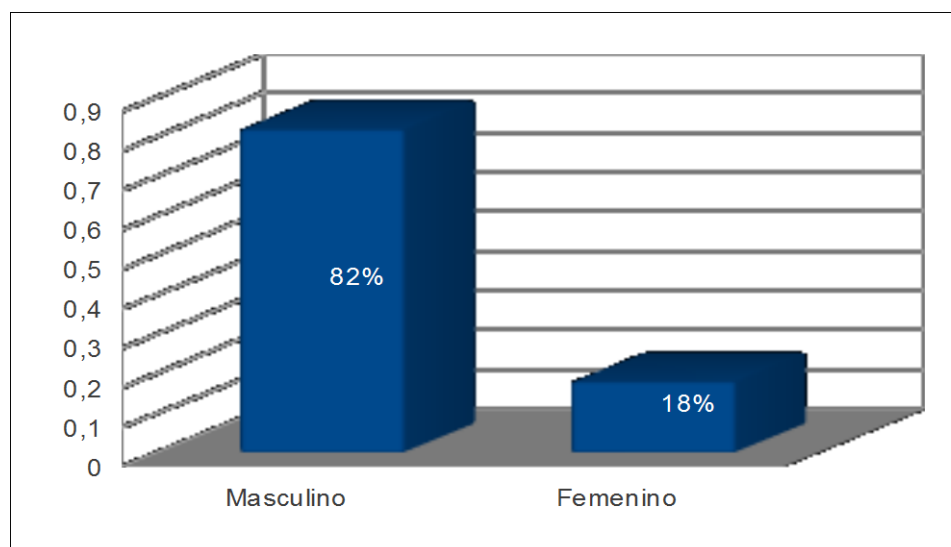
Describir las principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

**Tabla 1: Género de los propietarios y/o representantes legales**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Masculino	42	82%
Femenino	9	18%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 1**



**Gráfico 1: Representación gráfica del género de los propietarios y/o representantes legales**  
Fuente: Tabla

#### **Interpretación:**

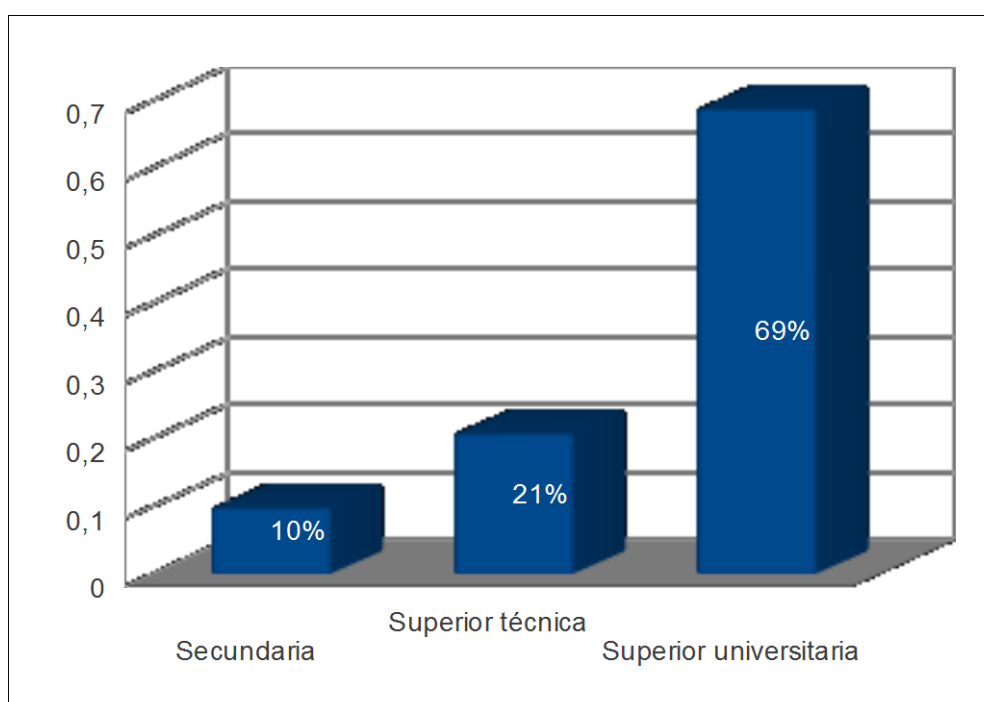
Según la tabla y gráfico 1 el género de los propietarios, y/o representantes legales de la empresa en investigación, señala el 82% son de sexo masculino, y el 18% son de sexo femenino.

**Tabla 2: Grado de instrucción de los propietarios y/o representantes legales**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Primaria	0	0
Secundaria	5	10%
Superior técnica	11	21%
Superior universitaria	35	69
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 2**



**Gráfico 2: Representación gráfica del grado de instrucción de los propietarios y/o representantes legales.**

Fuente: Tabla 2

**Interpretación:**

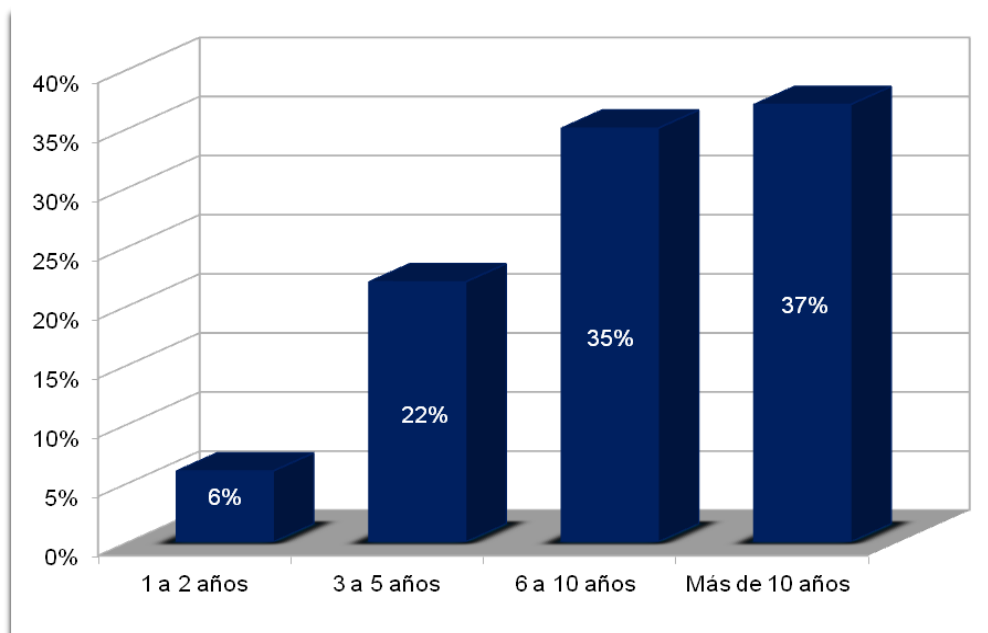
Según la tabla y gráfico 2 el grado de instrucción de los propietarios, y/o representantes legales de las empresas en investigación, señala que 10%, han cursado educación secundaria, el 21%, el grado de instrucción es de superior técnica, y 69% han cursado superior universitaria.

**Tabla 3: Años de experiencia en el sector ferretero**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relativa</b>	<b>Frec. Absoluta</b>
1 - 2 años	3	6%
3 - 5 años	11	22%
6 – 10 años	18	35%
Más de 10 años	19	37%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 3**



**Gráfico 3: Representación gráfica de los años de experiencia en el sector ferretero**

Fuente Tabla 3

**Interpretación:**

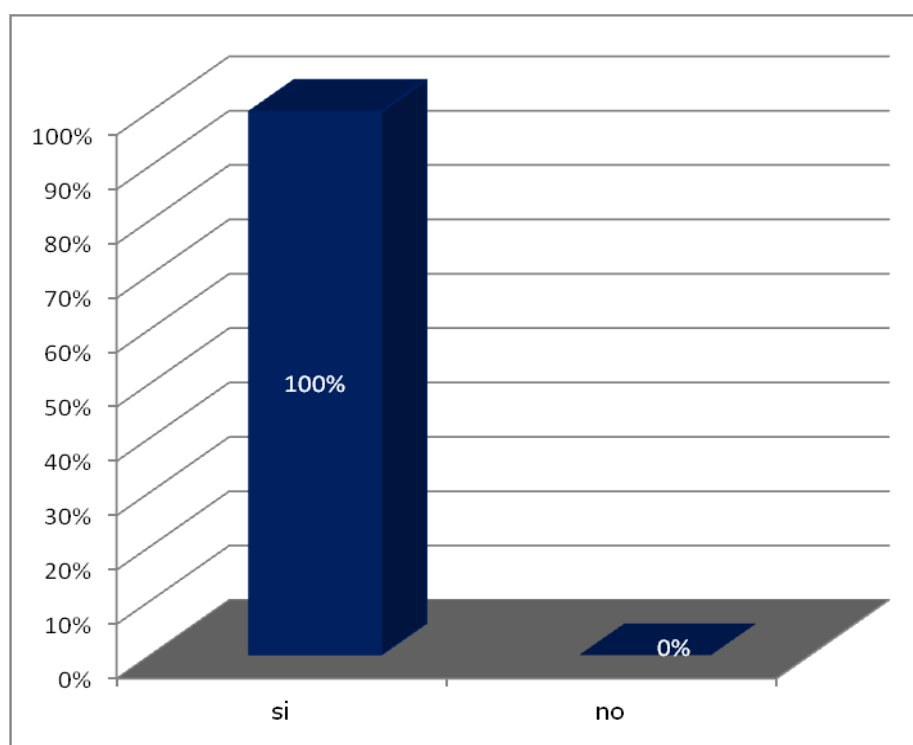
Según tabla y gráfico 3 se observa que el 6% su experiencia es de 1 a 2 años y 22% tiene entre 3 a 5 años de experiencia, mientras el 35% su experiencia es de 6 a 10 años, y 37% más de 10 años.

**Tabla 4: Conoce las necesidades de sus clientes**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	51	100%
No	0	0
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 4**



**Gráfico 4: Representación gráfica del conocimiento de las necesidades de los clientes**  
Fuente Tabla 4

**Interpretación:**

Según tabla y gráfico 4 los 51 encuestados siendo el 100% conocen las necesidades de sus clientes.

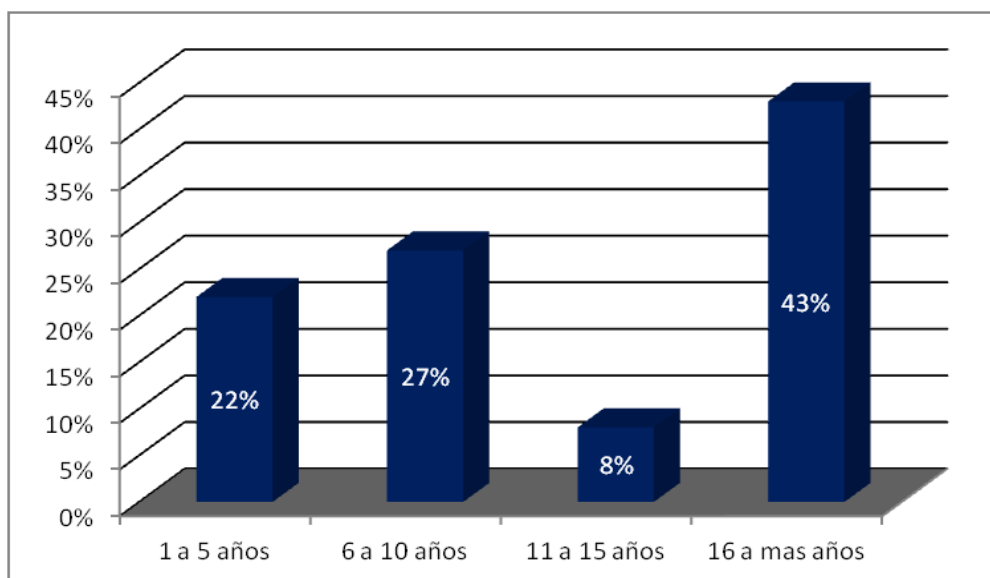
#### 4.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Describir las principales características de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

**Tabla 5: Antigüedad de la empresa**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
1-5 años	11	22%
6-10 años	14	27%
11- 15 años	4	8%
16 años a más	22	43%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.



**Gráfico 5: Representación gráfica antigüedad de la empresa**

Fuente Tabla 5

#### **Interpretación :**

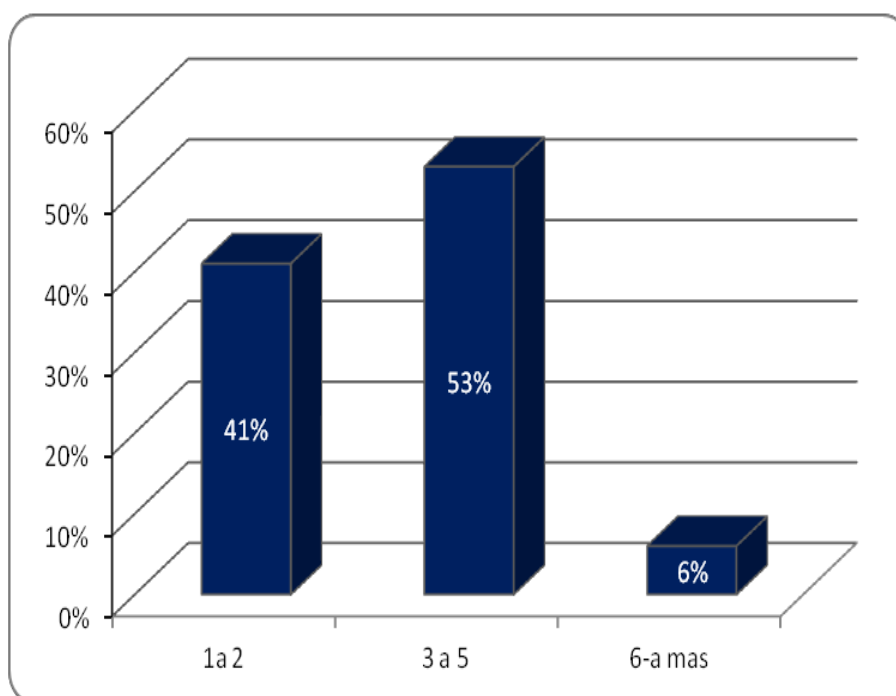
Según tabla y gráfico 5 muestra que el 22%, tiene una antigüedad de 1 a 5 años de antigüedad, y el 27% tiene de 6 a 10 años, luego el 8% señala entre 11 a 15 años, por último el 43% su antigüedad es de 16 años a más.

**Tabla 6: Número de trabajadores que laboran en la empresa**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
1-2	21	41%
3-5	27	53 %
6-mas	3	6%
Total	51	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

**GRAFICO 6**



**Gráfico 6: Representación gráfica de número de trabajadores laborando**

Fuente: Tabla 6

**Interpretación:**

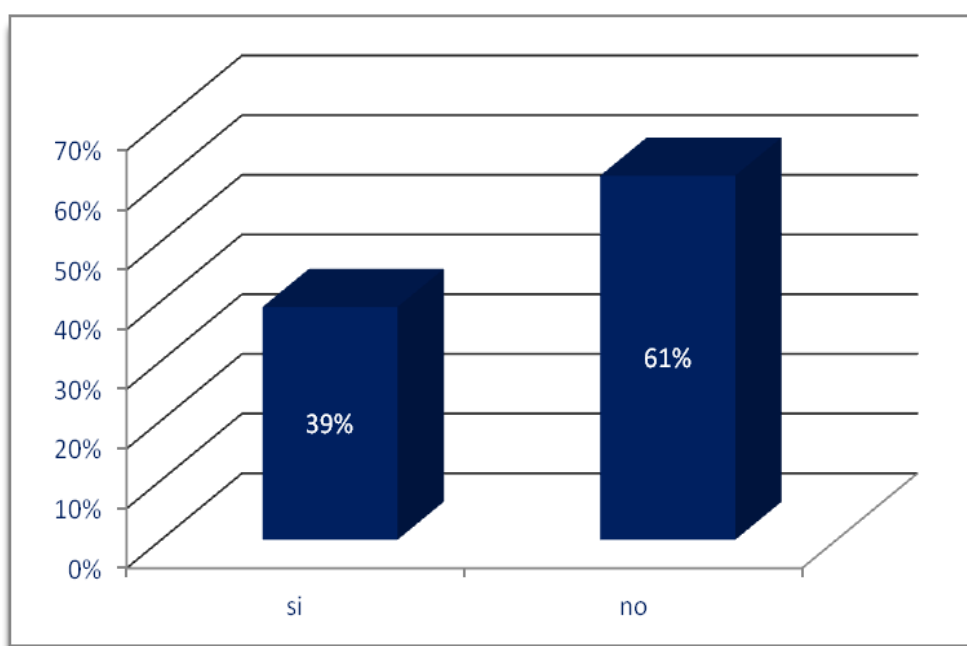
Según tabla y gráfico 6 muestra que 41% laboran entre 1 a 2 trabajadores, y el 53% tiene laborando 3 a 5 y el 6% a más de 6 trabajadores.

**Tabla 7: De la dedicación exclusiva a la venta de materiales de construcción**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	20	39%
No	31	61%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 7**



**Gráfico 7: Representación gráfica de la venta exclusiva de materiales de construcción**

Fuente: Tabla 7

**Interpretación:**

Según tabla y gráfico 7 se observa que el 39% de los encuestados se dedica a la venta exclusiva de materiales de construcción y el 61% incluye otras actividades al rubro de ferretero.

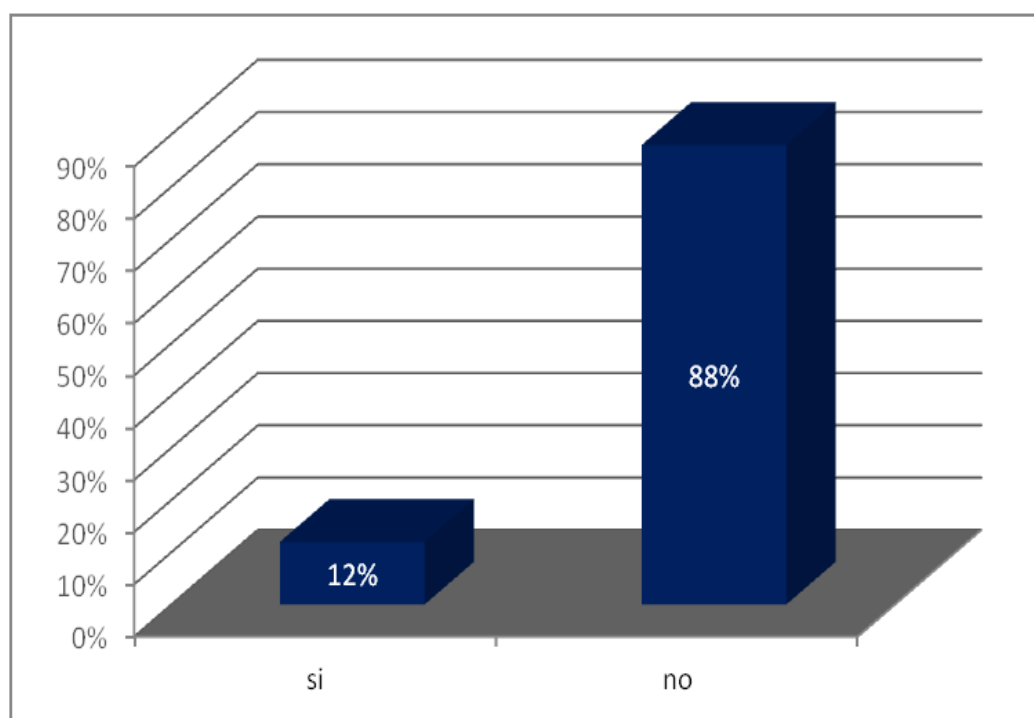


**Tabla 8: De la dificultad al acceso de capital**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relativa</b>	<b>Frec. Absoluta</b>
Si	6	12%
No	45	88%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 8**



**Gráfico 8: Representación Gráfica de la dificultad al acceso de capital**  
Fuente: Tabla 8

**Interpretación:**

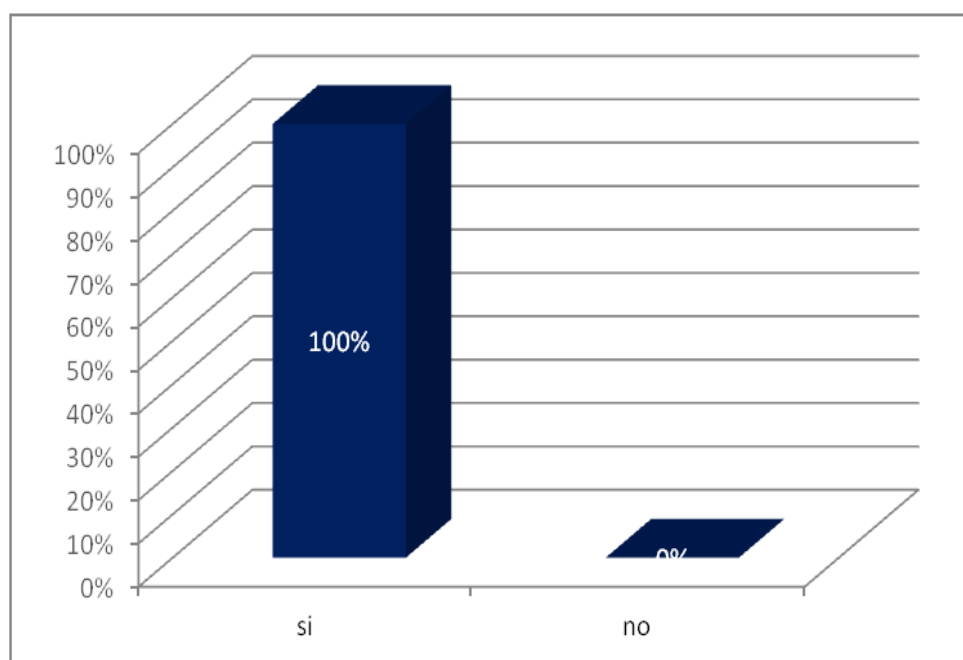
Según tabla y grafico 8 señala que el 12% de los 51 encuestados tuvo dificultad al acceso de un capital, y el 88% no tuvo dificultad al acceso de capital.

**Tabla 9: De la ubicación estratégicamente de la empresa en una zona competitiva**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	51	100%
No	0	0
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 9**



**Gráfico 9: Representación gráfica de ubicación estratégica competitiva**

Fuente: Tabla 9

**Interpretación:**

Según tabla y gráfico 9. Los 51 encuestados consideran buena ubicación estratégica a su empresa, siendo el 100%.

### 4.1.3 Respecto al objetivo específico 3

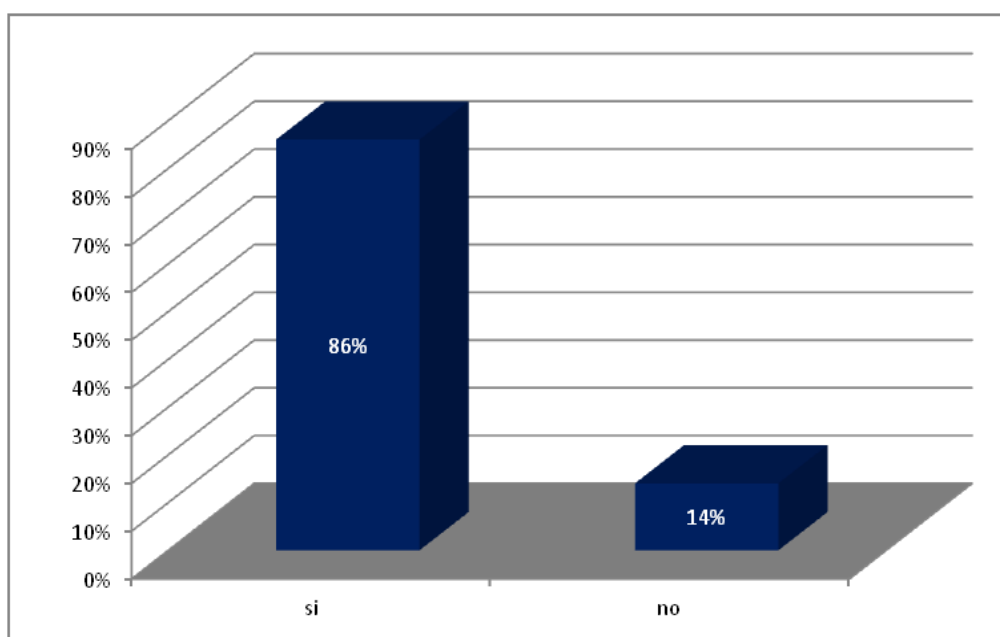
Describir las principales características de los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

**Tabla 10: De la aplicación de control interno en la empresa**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	44	86%
No	7	14 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 10**



**Gráfico 10: Representación gráfica de la aplicación de control interno de la empresa**

Fuente tabla 10

### Interpretación

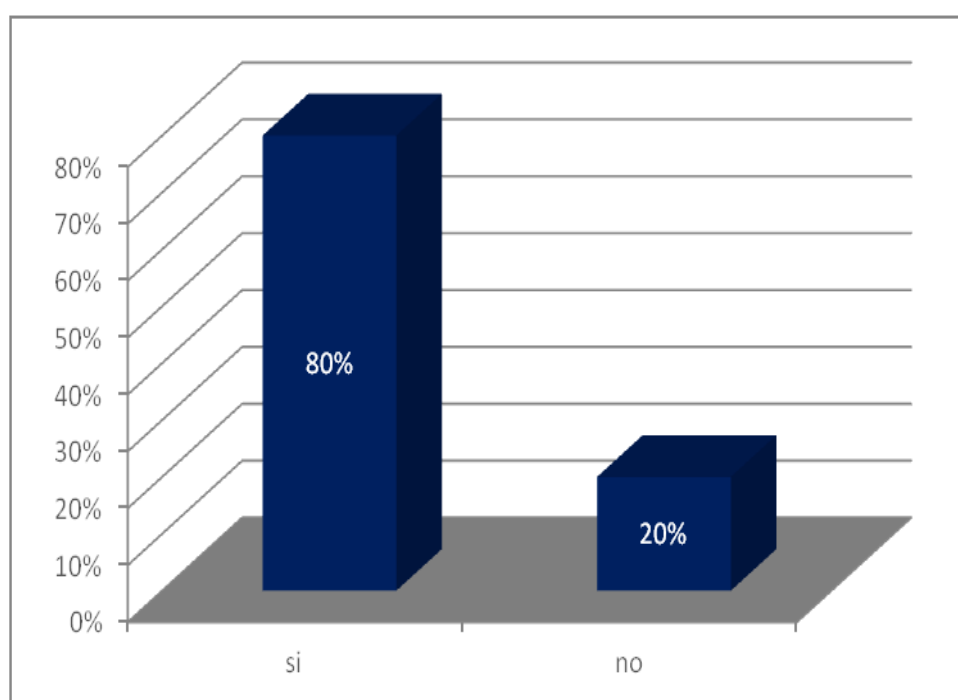
Según tabla y gráfico 10 se observa que el 86% si aplica control interno en la empresa, y el 14% no aplica control interno.

**Tabla 11: Del establecimiento y delimitación de las funciones de los trabajadores**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relativa</b>	<b>Frec. Absoluta</b>
Si	41	80%
No	10	20 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 11**



**Gráfico 11: Representación gráfica del establecimiento y delimitación de funciones de los trabajadores**

Fuente Tabla 11

**Interpretación:**

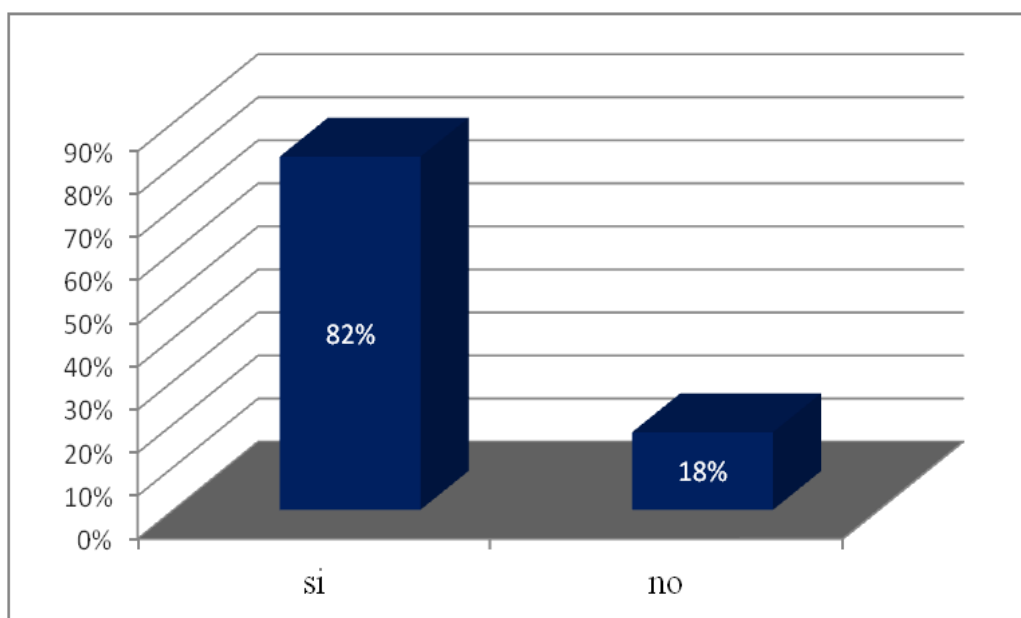
Según tabla y gráfico 11 señala de los 51 encuestados el 80% tiene establecidas y delimitadas las funciones de sus trabajadores, y 20% no tiene delimitadas las funciones de los trabajadores.

**Tabla 12: Si cuenta con un manual adecuado de políticas y procedimientos que orienten las actividades y garantice un buen control interno**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	42	82%
No	9	18 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 12**



**Gráfico 12: Representación gráfica del manual de políticas y procedimiento que oriente y garantice un buen control interno**

Fuente: Tabla 12

**Interpretación:**

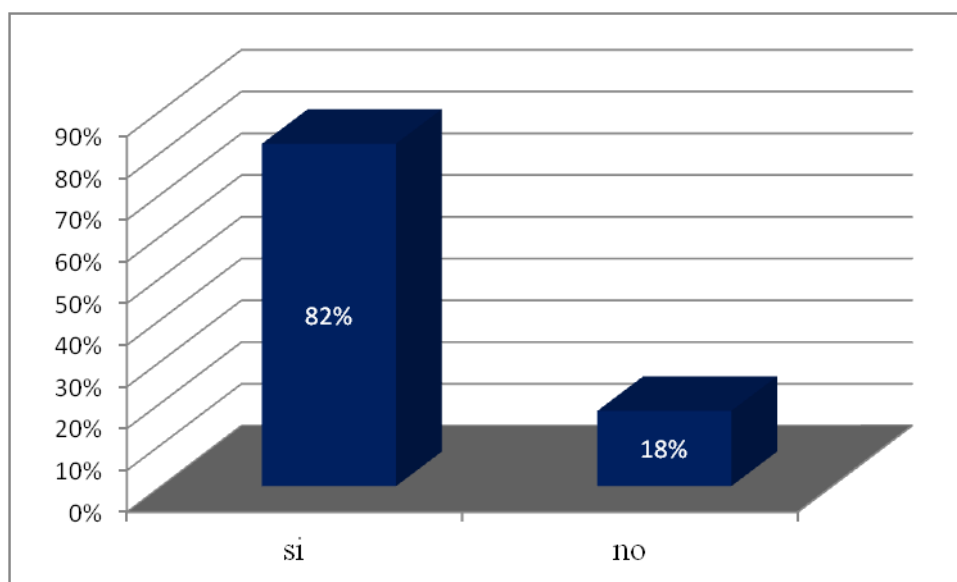
Según tabla y gráfico 12 señala el 82% de la población encuestada, cuenta con un manual de políticas y procedimientos que orienten y garanticen un control interno, mientras el 18% no cuenta con dicho manual de políticas y procedimientos.

**Tabla 13: De la actualización periódica de los manuales de políticas de procedimientos existentes.**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relativa</b>	<b>Frec. Absoluta</b>
Si	42	82%
No	9	18 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 13**



**Gráfico 13: Representación gráfica de actualización periódica de manuales y políticas de procedimientos existentes.**

Fuente Tabla 13

**Interpretación:**

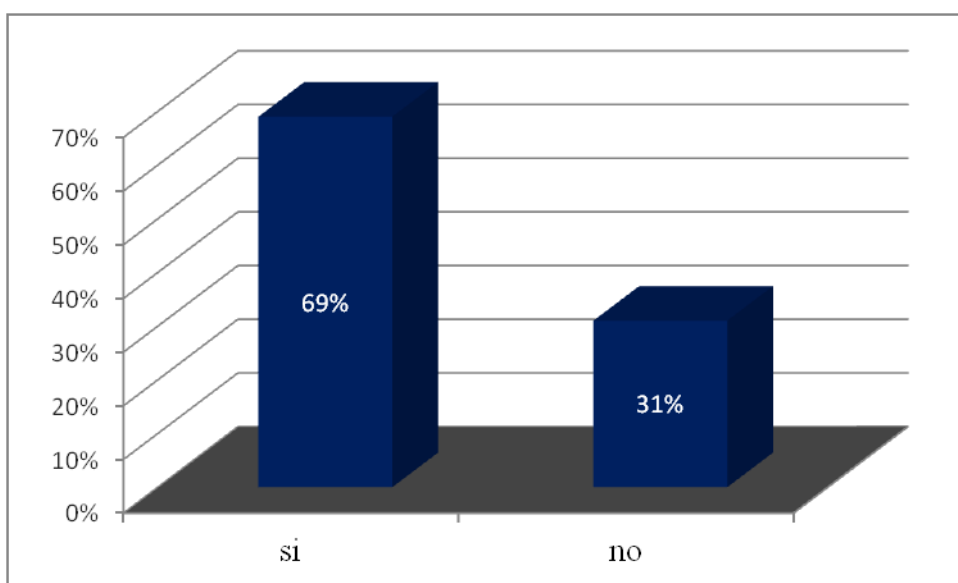
Según tabla y gráfico 13 se observa que 82% de la población encuestada si actualiza periódicamente sus manuales y políticas, mientras el 18% no lo hace.

**Tabla 14: Si cuenta con un plan de contingencia para enfrentar los riesgos**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	35	69 %
No	16	31 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 14**



**Gráfico 14: Representación gráfica de plan de contingencia para enfrentar riesgos**

Fuente: Tabla 14

**Interpretación:**

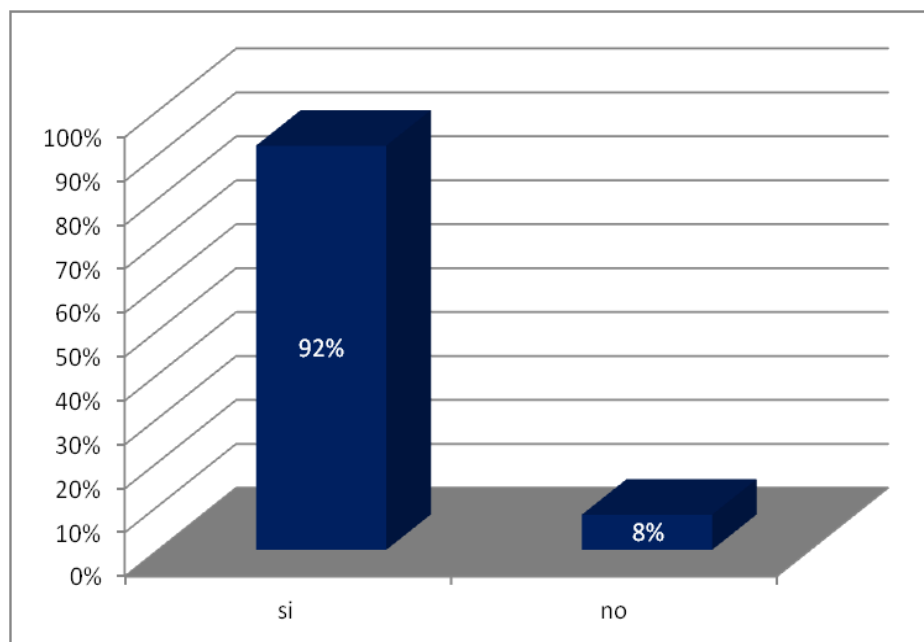
Según tabla y gráfico 14 se observa que el 69% de encuestados si cuenta con un plan de contingencia para enfrentar riesgo, mientras el 31% de los encuestados no cuentan con dicha seguridad.

**Tabla 15: De la emisión de reportes de inventarios a la administración**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	47	92 %
No	4	8 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 15**



**Gráfico 15: Representación gráfica de la emisión de reportes de inventarios a la administración**

Fuente Tabla

**Interpretación:**

Según tabla y gráfico 15 el 92% emiten reportes a la administración mientras el 8% no emite reportes.

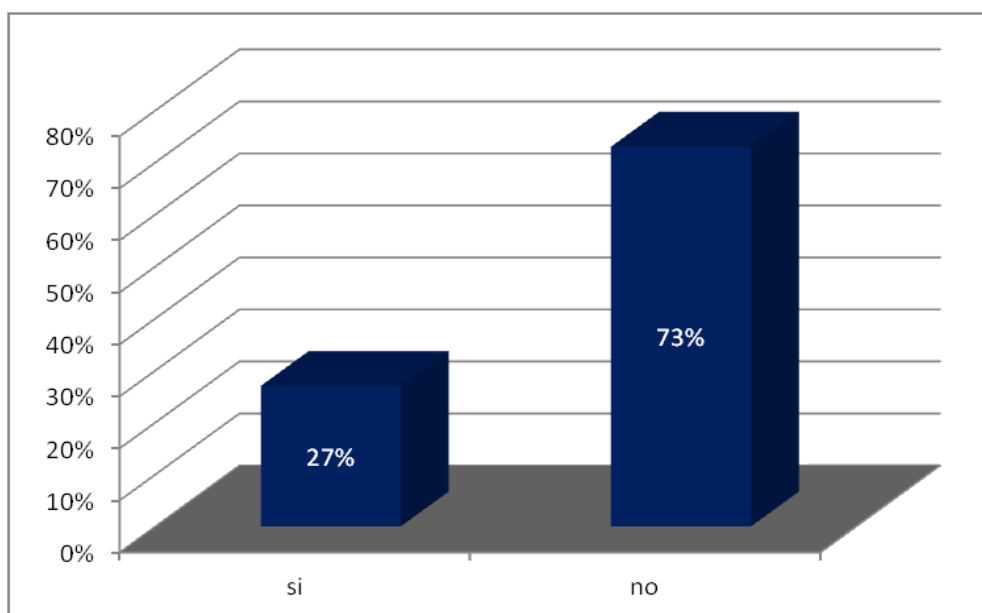


**Tabla 16: Si entrena al personal para que responda con un mejor resultado sus funciones**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	14	27%
No	37	73%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 16**



**Gráfico 16: Representación gráfica del entrenamiento al personal para un mejor resultado en sus funciones**

Fuente: Tabla 16

**Interpretación:**

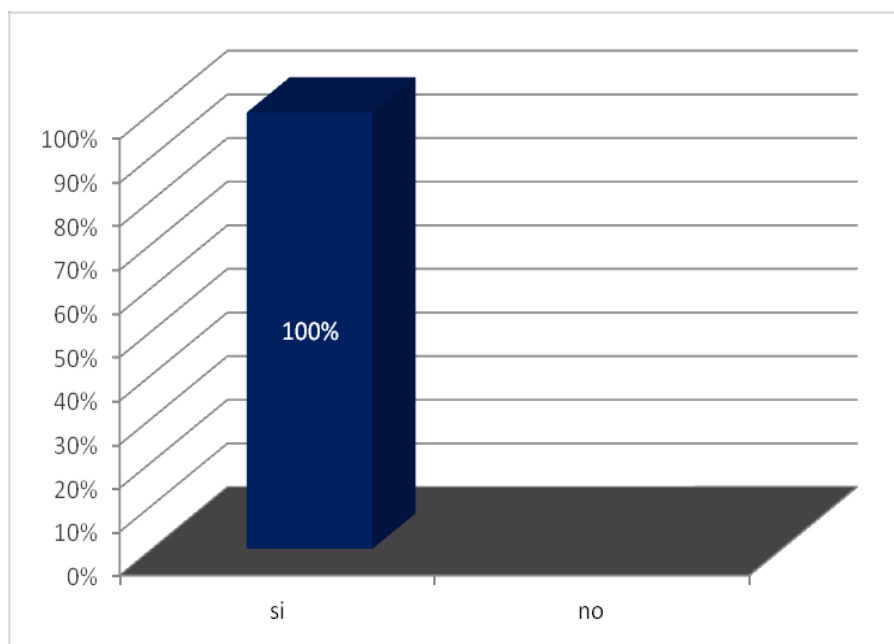
Según tabla y gráfico 16 señala que 27% de los encuestados si entrenan al personal para un mejor resultado en sus funciones, y el 73% no cuenta con un plan de entrenamiento al personal.

**Tabla 17: De la evaluación de la calidad de servicio del personal**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	51	100 %
No	0	0 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 17**



**Gráfico 17: Representación gráfica de evaluación de la calidad de servicio del personal**  
Fuente Tabla 17

**Interpretación:**

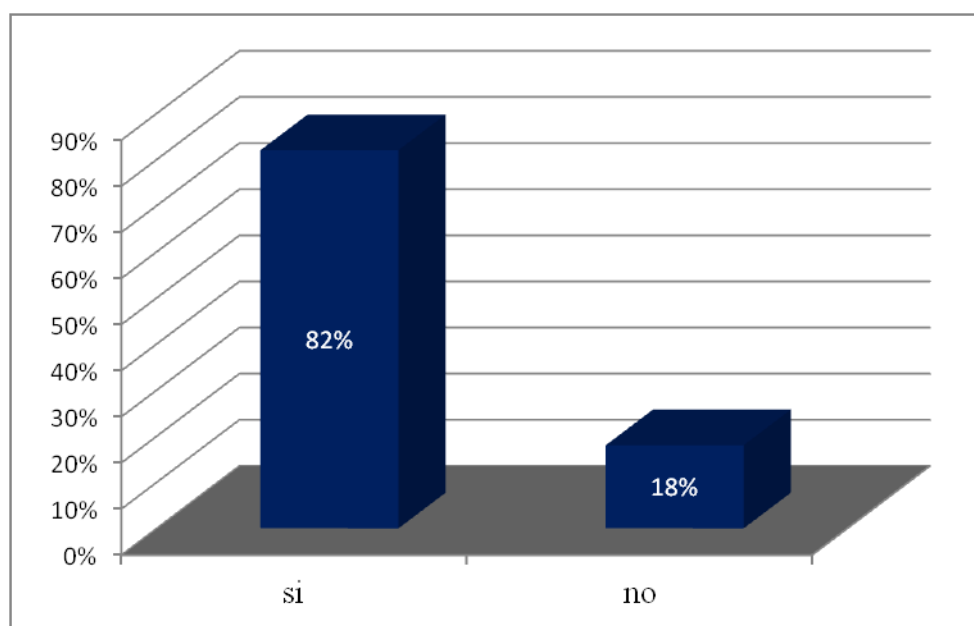
Según tabla y gráfico 17 se observa que los 51 encuestados evalúan la calidad de servicio del personal siendo el 100%.

**Tabla 18: De un control permanente a nivel de inventario**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relativa</b>	<b>Frec. Absoluta</b>
Si	42	82 %
No	9	18 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 18**



**Gráfico 18: Representación Gráfica de un control permanente de inventarios**

Fuente Tabla 18

**Interpretación:**

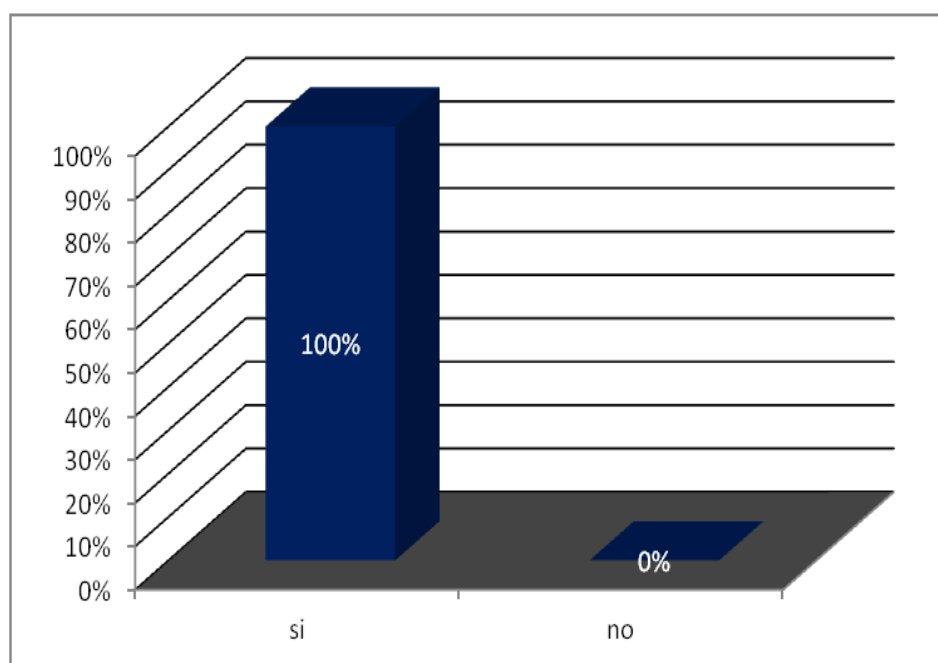
Según tabla y grafico 18 se observa que el 82% de los 51 encuestados señala que si hay un control Permanente de inventarios, el 18% no tiene un control Permanente de inventarios.

**Tabla 19: De la realización de inventarios físicos de mercadería por lo menos una vez al año**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	51	100%
No	0	0
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 19**



**Gráfico 19: Representación gráfica de los inventarios físicos que se realizan una vez al año**  
Fuente Tabla 19

**Interpretación:**

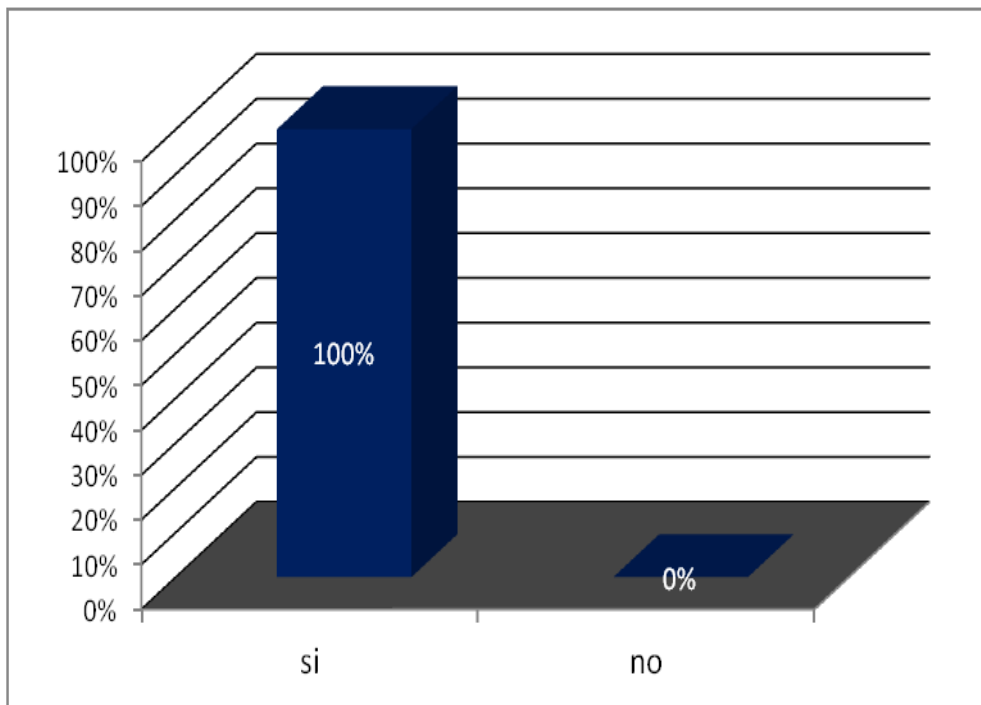
Según tabla y gráfico los 51 encuestados señalan que realizan inventarios físicos una vez al año siendo el 100 %.

**Tabla 20: Del cambio tecnológico, y aprovechar oportunidades que se adopten a situaciones nuevas en mejora de su negocio**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	51	100 %
No	0	0
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 20**



**Gráfico 20: Representación gráfica de un cambio tecnológico aprovechando oportunidades nuevas en mejora de su negocio.**

Fuente Tabla 20

**Interpretación:**

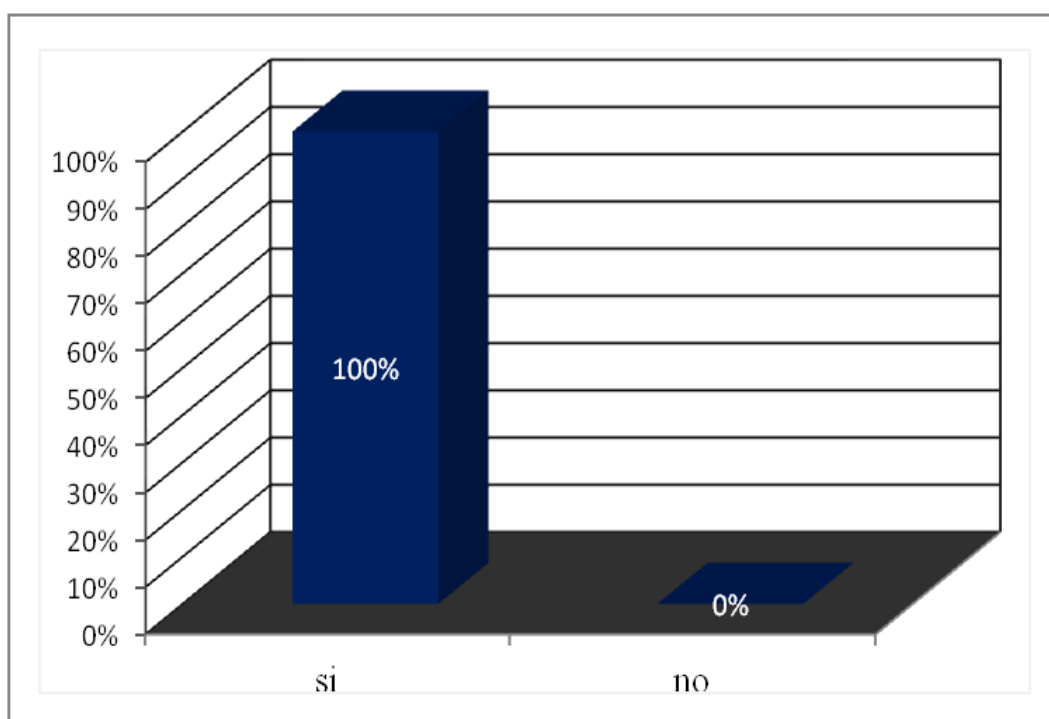
Según tabla y grafico 20 los 51 encuestados siendo el 100% está de acuerdo a un cambio tecnológico y adoptarse a situaciones nuevas en mejora de su negocio.

**Tabla 21: Del uso de internet cuando necesita informarse de algo referente a su negocio.**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	51	100 %
No	0	0
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 21**



**Gráfico 21: Representación gráfica del uso de internet para informarse de algo referente a su negocio.**

Fuente tabla 21

**Interpretación:**

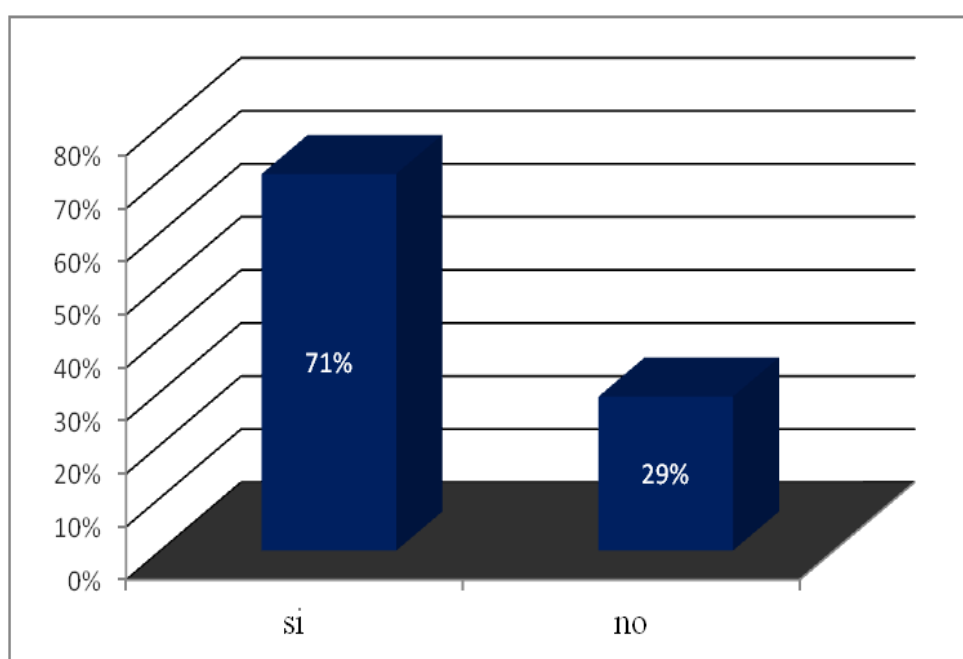
Según tabla y gráfico 21 los 51 de los encuestados siendo el 100% si hacen uso de internet para información referente a su negocio.

**Tabla 22: Del conocimiento de un sistema de control interno de inventario en el área de almacén**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	36	71 %
No	15	29 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 22**



**Gráfico 22: Representación gráfica del conocimiento de un sistema de control interno de inventarios en el área de almacén.**

Fuente Tabla 22

**Interpretación:**

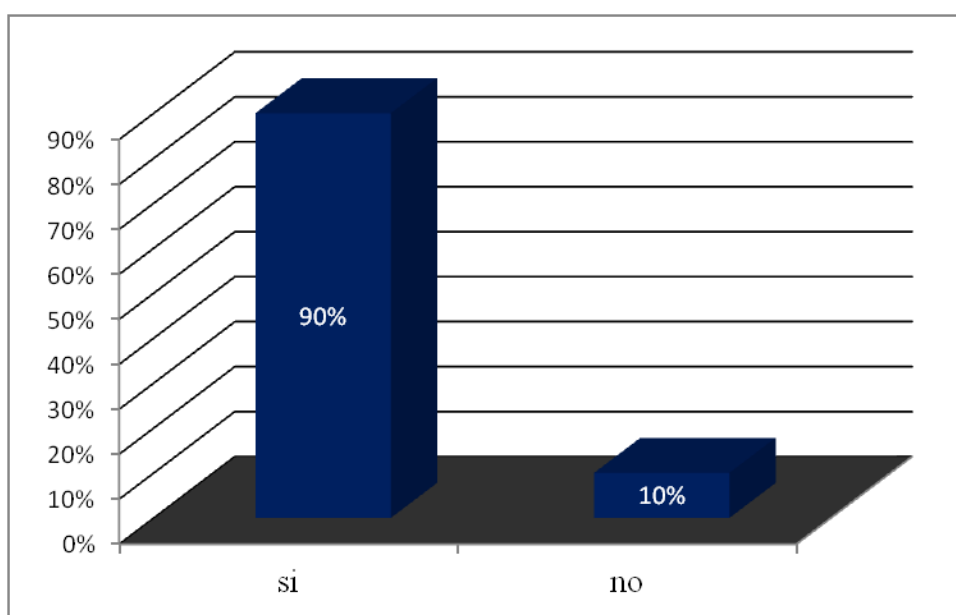
Según tabla y gráfico 22 se observa que el 71% sí conoce un sistema de control interno para el área de almacén, mientras el 29% no conoce un sistema de control interno de inventarios.

**Tabla 23: Del conocimiento de funciones del personal en el área de almacén**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	46	90 %
No	5	10 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 23**



**Gráfico 23: Representación gráfica del conocimiento de funciones del personal en el área del almacén**

Fuente Tabla 23

**Interpretación:**

Según el gráfico y tabla 23 Se conoce que el 90% de los encuestados afirma que si conoce las funciones que debe cumplir un trabajador el área de almacén, mientras el 10% no conoce las funciones en el área de almacén.

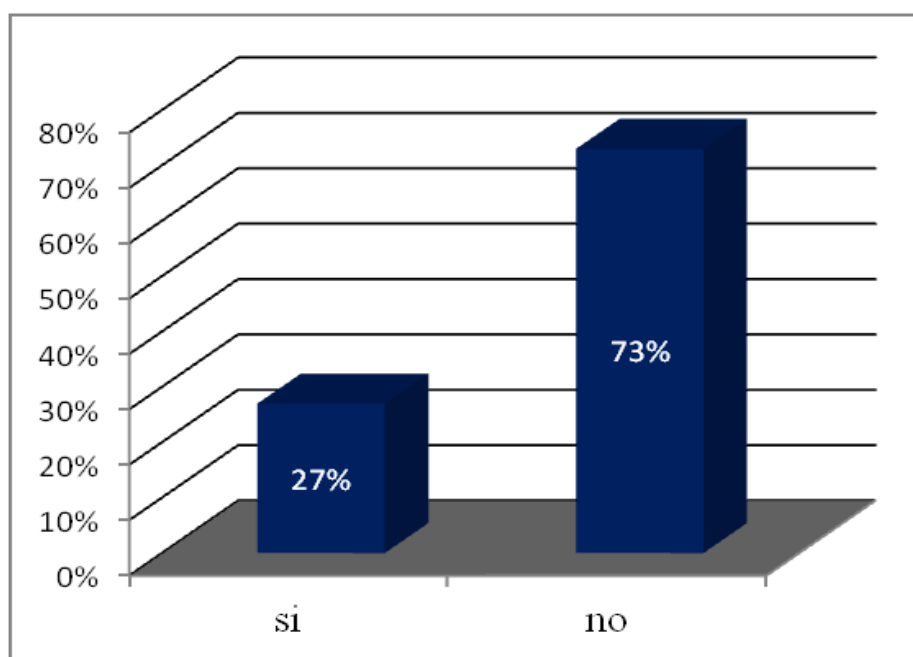


**Tabla 24: De la verificación de saldos con reportes del sistema**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	14	27 %
No	37	73 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 24**



**Gráfico 24: Representación gráfica de verificación de saldos con reportes del sistema**  
Fuente Tabla 24

**Interpretación:**

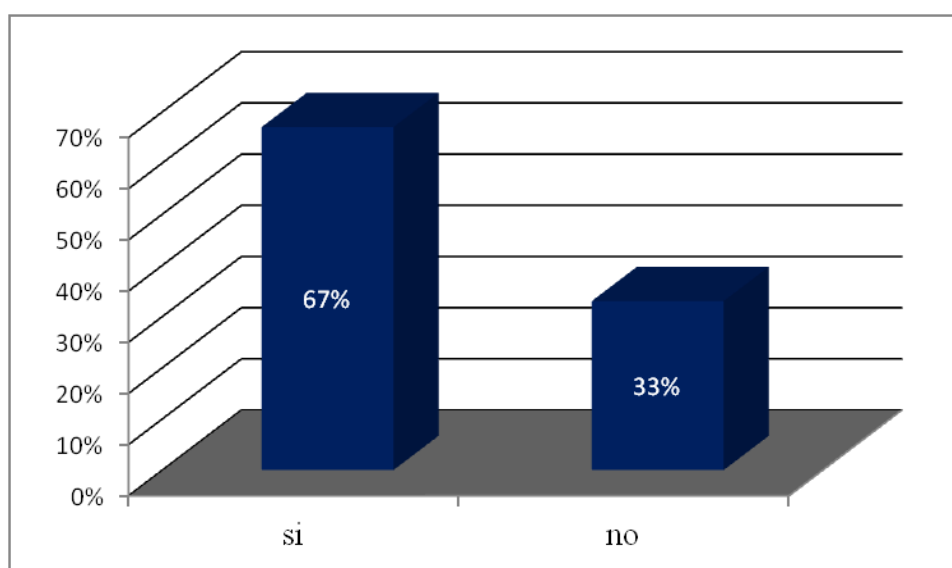
Según tabla y gráfico 24 de 51 encuestados 27% afirman que si verifican los saldos de las cuentas y se constatan con el reporte del sistema, el 73 %, de los mismos no verifican saldos con reporte del sistema.

**Tabla 25: Del cruce de información entre el área de almacén con otras áreas**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	34	67 %
No	17	33 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 25**



**Gráfico 25: Representación gráfica del cruce de información entre el área de almacén con otras áreas**

Fuente Tabla 25

**Interpretación:**

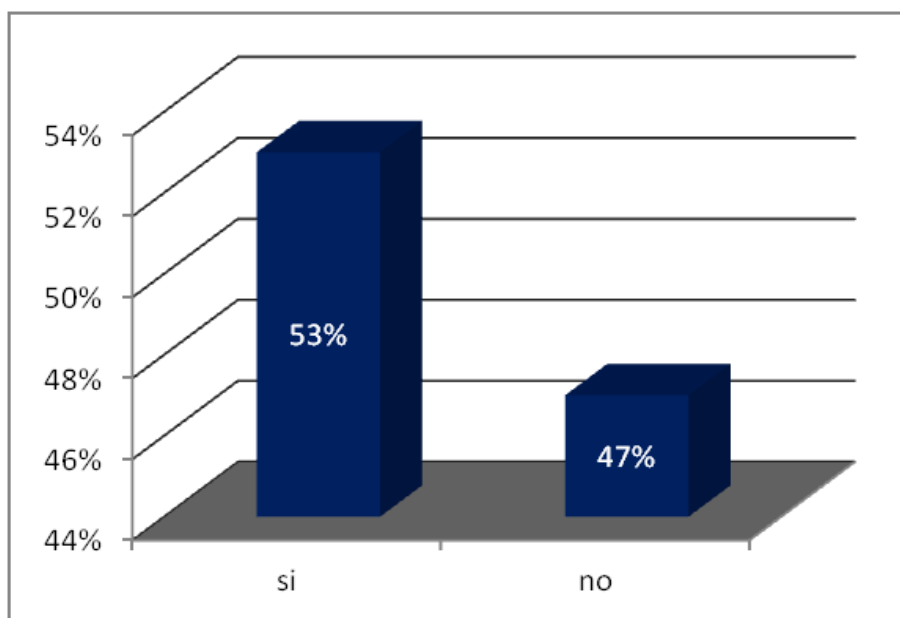
Según tabla y gráfico 25 de 51 encuestados el 67% afirman que si hizo cruce de información con otras áreas, mientras el 33% no lo hizo.

**Tabla 26: Del control manual de mercaderías, con su respectiva valorización debidamente conciliados con los saldos contables.**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	27	53 %
No	24	47 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 26**



**Gráfico 26: Representación gráfica del control manual de mercaderías con su respectiva valorización debidamente conciliados con los saldos contables.**

Fuente Tabla 26

**Interpretación:**

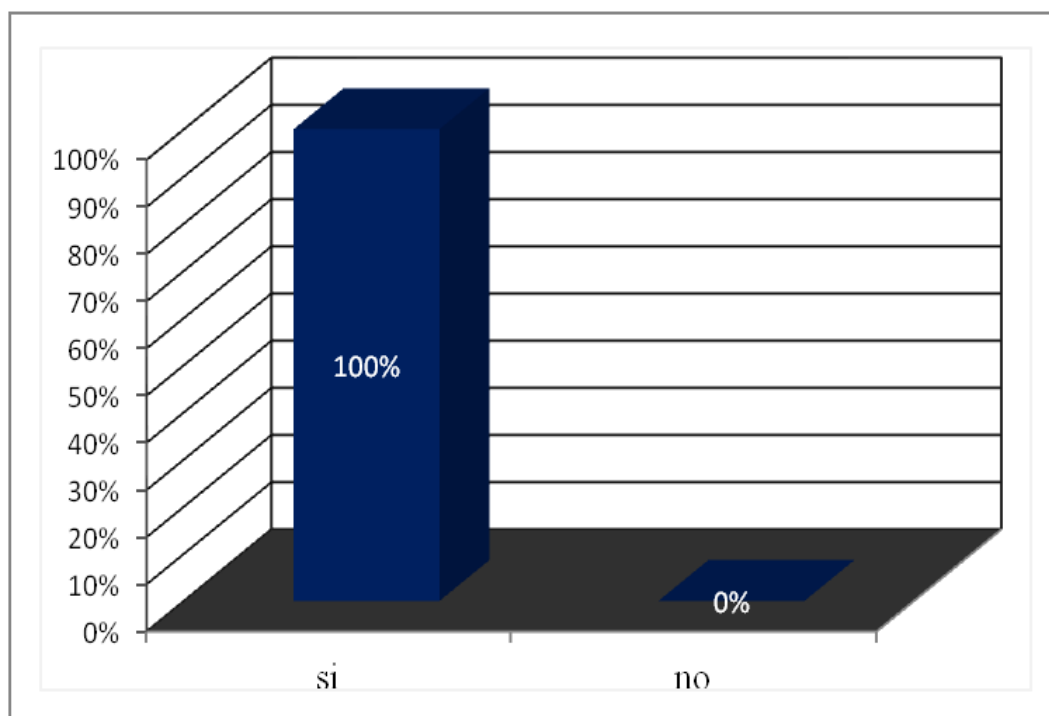
Según tabla y grafico 26 de una población de 51 el 53% respondió que sí hubo un control manual de mercadería con su respectiva valorización, debidamente conciliados con los saldos contables. Y el 47% afirmó que no hubo un control manual de mercadería con su valorización conciliados con saldos contables.

**Tabla 27: Si un sistema de control interno en el área de almacén, le permitirá un flujo de información más efectivo en sus existencias.**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	51	100 %
No	0	0 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 27**



**Gráfico 27: Representación gráfica de un sistema de control interno en el área de almacén que permitirá un flujo de información más efectivo en sus existencias**

Fuente Tabla 27

**Interpretación:**

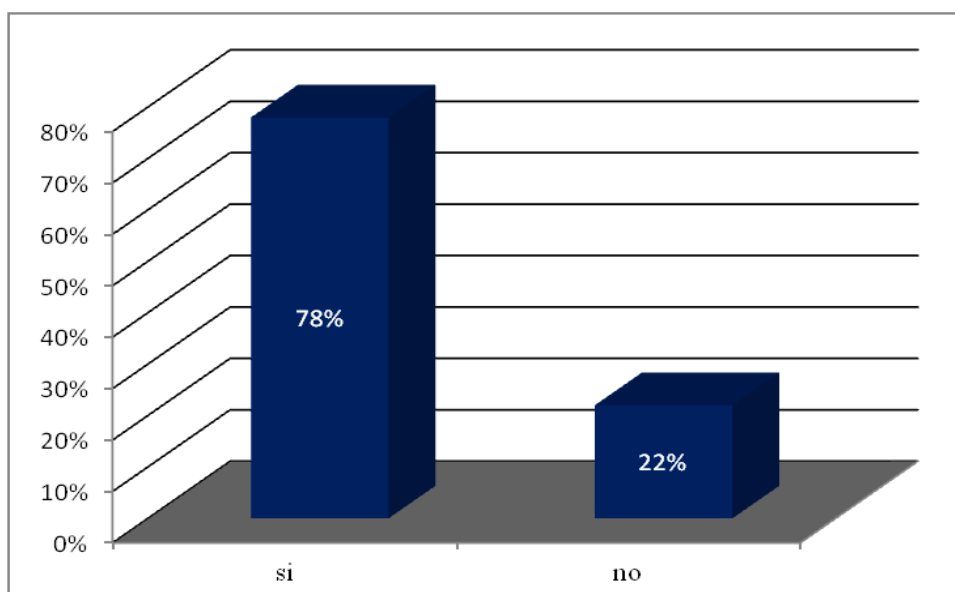
Según tabla y gráfico 27 se observa que los 51 encuestados que asciende al 100% Afirmando que está de acuerdo con un sistema de control interno en el área de almacén.

**Tabla 28: Cuenta con personal que controla ingresos y salidas de almacén.**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	40	78 %
No	11	22 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 28**



**Gráfico 28: Representación gráfica del control de ingresos y salidas de mercadería de almacén.**  
Fuente Tabla 28

**Interpretación:**

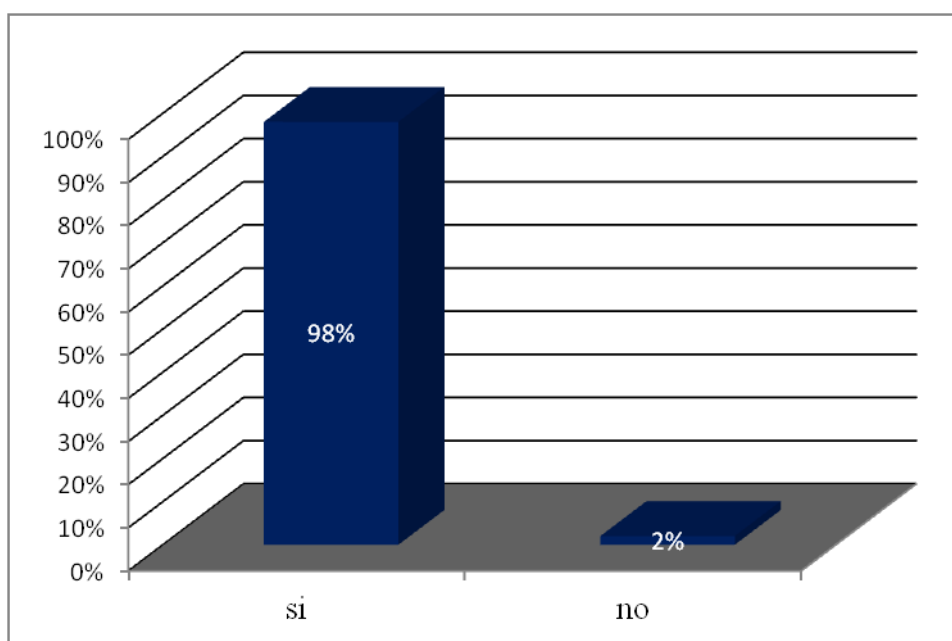
Según tabla y gráfico 28 el 78% tiene una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de mercadería de almacén, y el 22% de los encuestados no tienen una persona determinada para el control de entradas y salidas de mercadería de almacén.

**Tabla 29: De la confiabilidad de la información contable.**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	50	98 %
No	1	2 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 29**



**Gráfico 29: Representación gráfica de la confiabilidad de la información contable**  
Fuente Tabla 29

**Interpretación:**

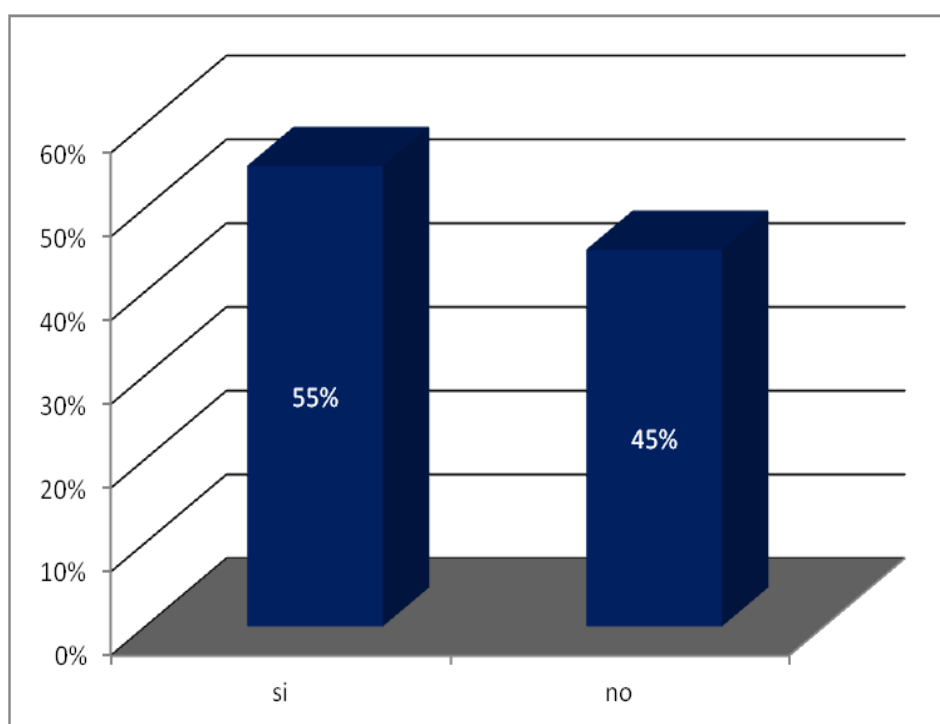
Según tabla y gráfico 29 el 98% de encuestados, afirman que Si tienen confianza con la información contable al término del ejercicio, y el 2% de los encuestado no confía en la información contable.

**Tabla 30: De inconvenientes sobre control de inventarios.**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	28	55 %
No	23	45 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 30**



**Gráfico 30: Representación gráfica de inconvenientes sobre control de inventarios**

Fuente Tabla 30

**Interpretación:**

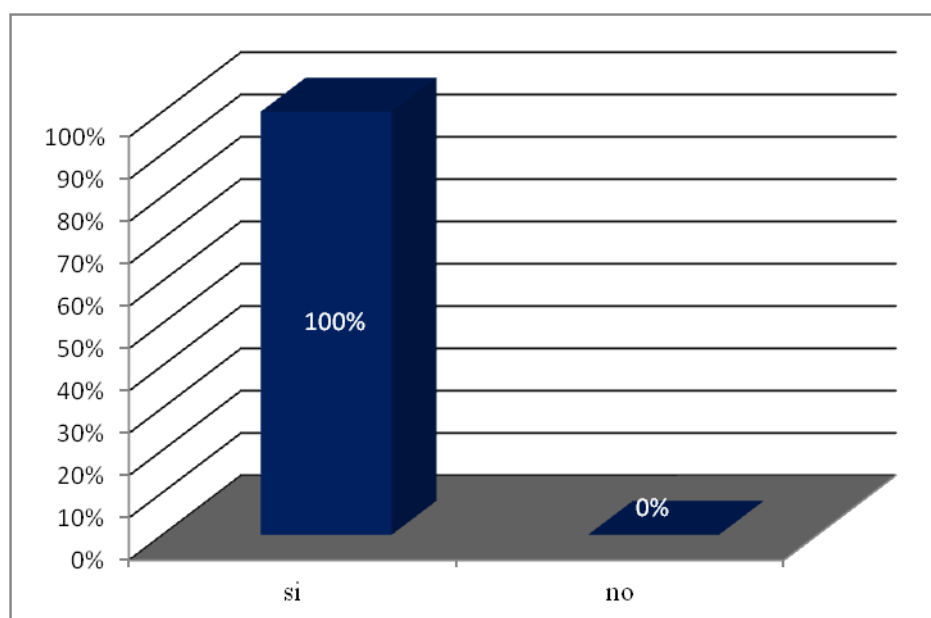
Según tabla y gráfico 30 de una población de 51 encuestados el 55% de encuestados tuvo inconveniente al controlar sus inventarios, y el 45% de encuestados no tuvo inconvenientes en su control de inventarios.

**Tabla 31: Si es necesaria la capacitación de control interno a pequeños empresarios**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	51	100 %
No	0	0 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 31**



**Gráfico 31: Representación gráfica de capacitación sobre control interno a pequeños empresarios**  
Fuente Tabla 31

**Interpretación:**

Según tabla y gráfico 31 señala el 100% que corresponde a los 51 encuestados Afirman que se debe dar capacitación al pequeño empresario, sobre control interno.

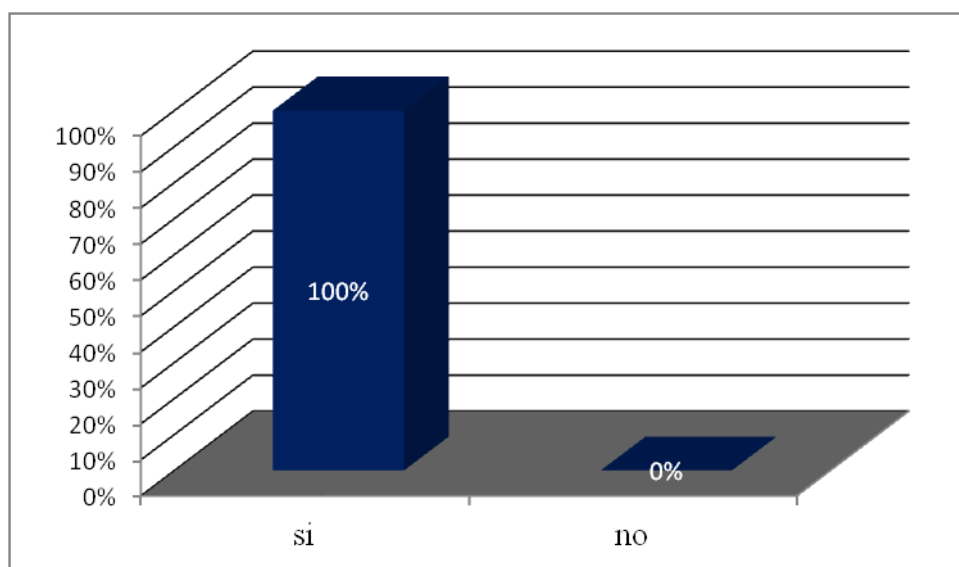


**Tabla 32: De implementar un sistema de control interno que brindaría una información confiable en las existencias en almacén**

<b>Alternativas</b>	<b>Frec. Relativa</b>	<b>Frec. Absoluta</b>
Si	51	100 %
No	0	0 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 32**



**Gráfico 32: Representación gráfica de implementar un sistema de control interno que brindaría una información confiable de las existencias del almacén.**

Fuente Tabla 32

**Interpretación:**

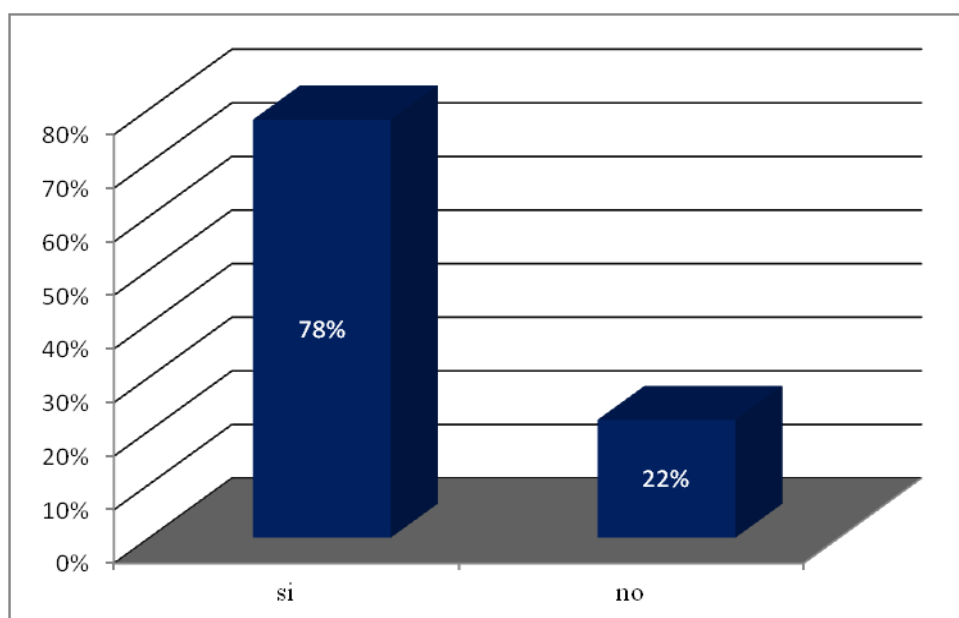
Según tabla y gráfico 32 se observa el 100% que corresponde a los 51 encuestados cree que debe implementar un sistema de control interno, que brinde información confiable en sus existencias en almacén.

**Tabla 33: La falta de control interno en el área de almacén encontró productos defectuosos y deteriorados que perjudican su liquidez.**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	40	78 %
No	11	22 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 33**



**Gráfico 33: Representación gráfica de la falta de control interno en el área de almacén se encontró productos defectuosos y deteriorados perjudicando su liquidez.**

Fuente Tabla 33

**Interpretación:**

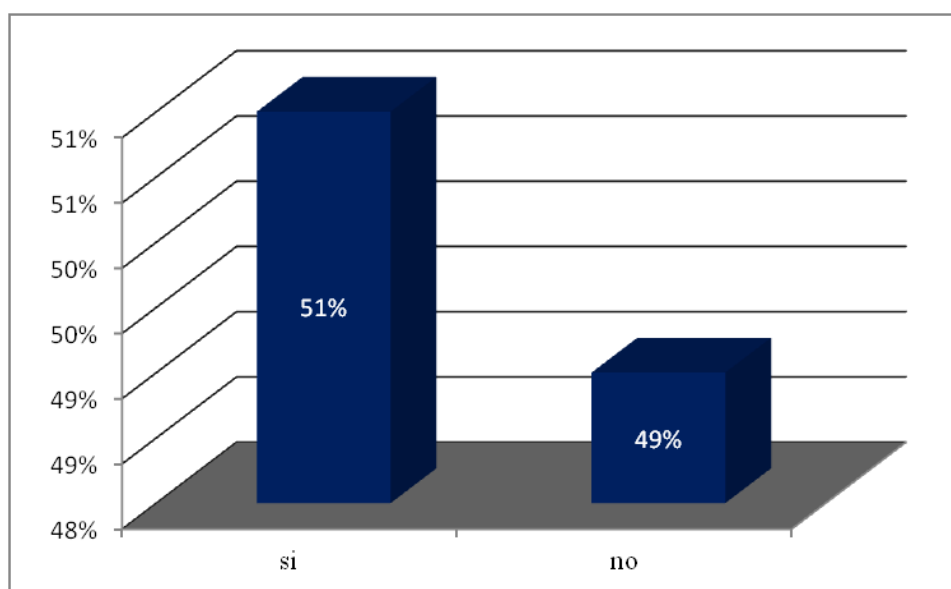
Según tabla y gráfico 33 el 78% se ha encontrado con productos deteriorados y defectuosos por falta de un control interno en almacén perjudicando su liquidez, y el 22% señala que no se ha encontrado con productos defectuosos.

**Tabla 34: De los familiares que trabajan en la empresa.**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	26	51 %
No	25	49 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 34**



**Gráfico 34: Representación gráfica de los familiares que trabajan en la empresa**  
Fuente Tabla 34

**Interpretación:**

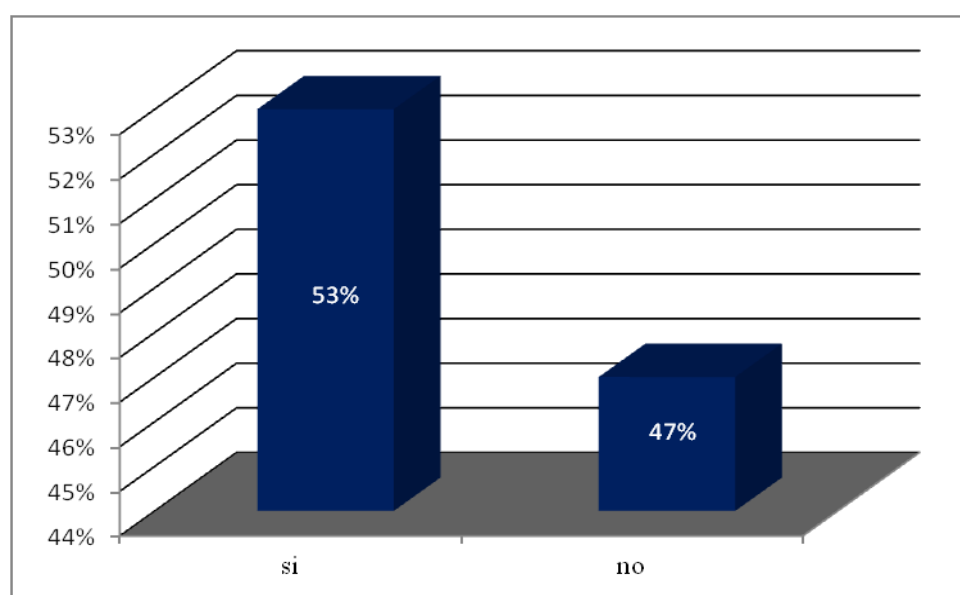
Según tabla y gráfico 34 el 51% de encuestados cuenta con familiares trabajando en la empresa, y el 49% encuestados no cuentan con familiares trabajando en su negocio.

**Tabla 35: De la Supervisión de labores que realizan sus familiares.**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	27	53 %
No	24	47 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 35**



**Gráfico 35: Representación gráfica de la supervisión de labores que realizan los familiares**  
Fuente Tabla 35

**Interpretación:**

Según tabla y grafico 35 de los 51 en estudio el 53% de encuestados supervisa las labores de sus familiares, mientras el 47% de encuestados no supervisa las labores de sus familiares.

#### 4.1.4 Respecto al objetivo específico 4

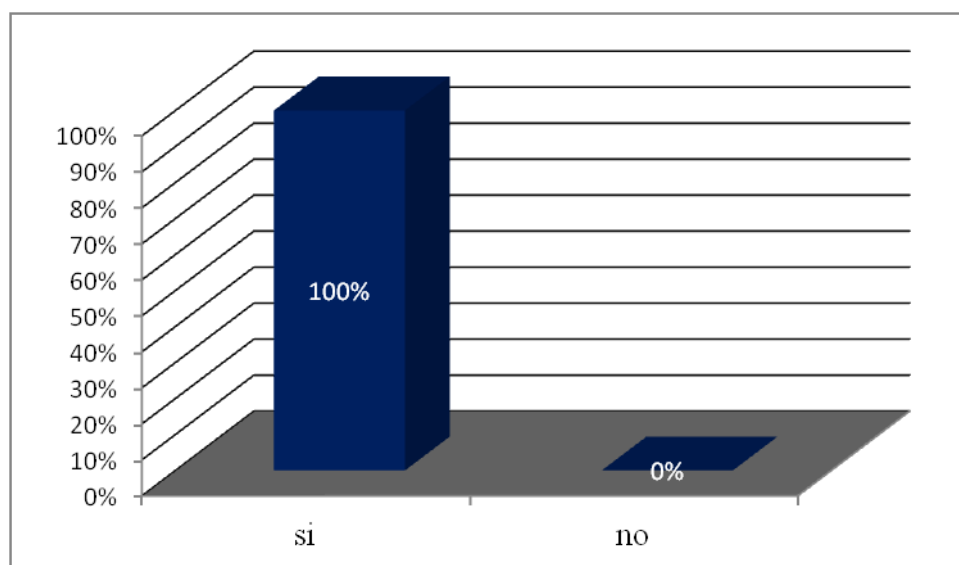
Describir el Impacto en los resultados de gestión de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

**Tabla 36: De la propuesta de un sistema de control interno para el área de almacén**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	51	100 %
No	0	0 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 36**



**Gráfico 36: Representación gráfica de la propuesta de un sistema de control interno para el área de almacén.**

Fuente Tabla 36

#### **Interpretación**

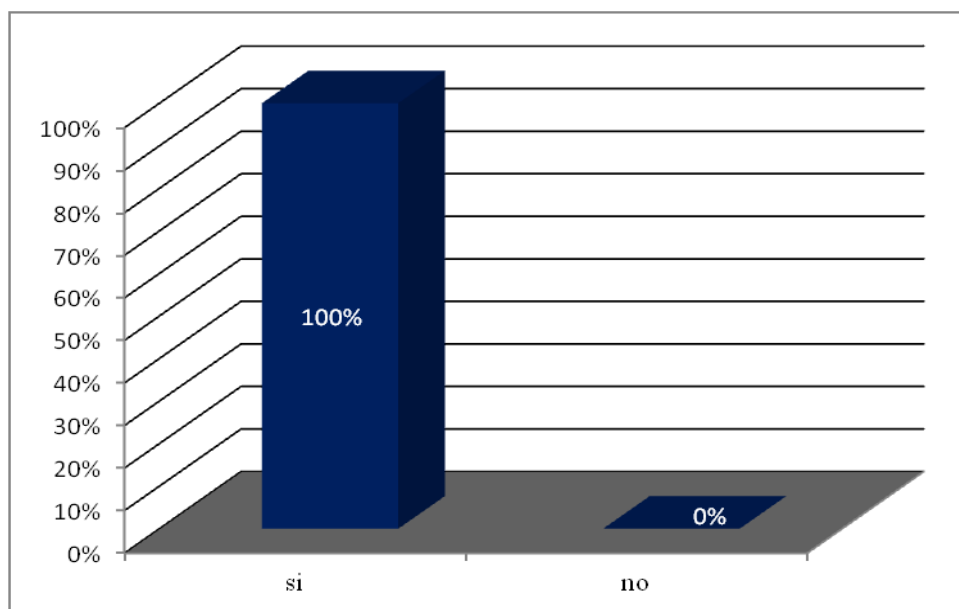
Según tabla y gráfico 36, el 100% de las 51 encuestados de las empresas en estudio considera importante la propuesta de un sistema de control interno, en el área de almacén.

**Tabla 37: La instalación de un sistema de software fortalecerá la gestión administrativa en el área de almacén**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	51	100 %
No	0	0 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 37**



**Gráfico 37: Representación gráfica de la instalación de un sistema de software que fortalecerá la gestión administrativa en el área de almacén.**

Fuente Tabla 37

**Interpretación:**

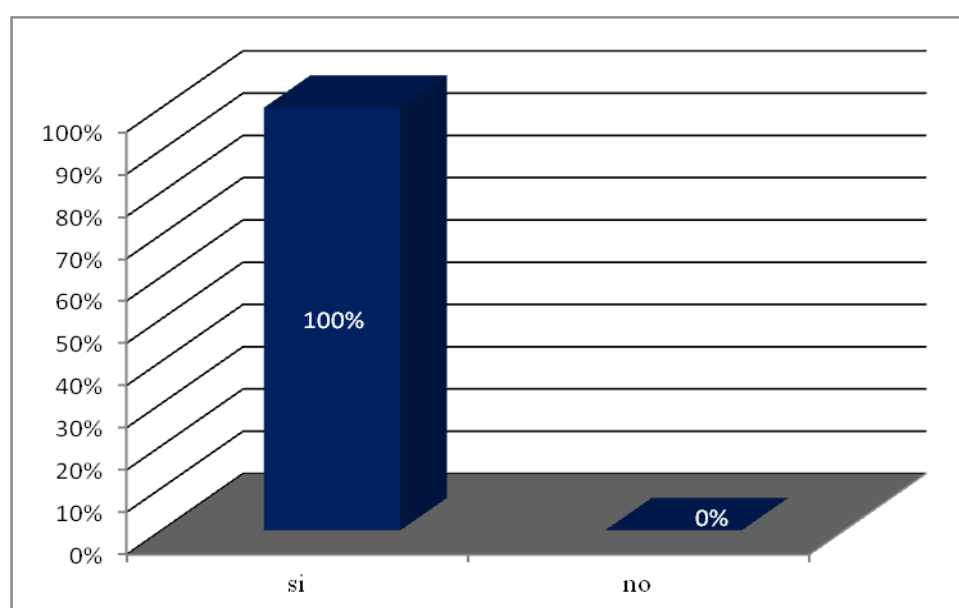
Según tabla y gráfico 37, el 100% que corresponde a las 51 empresas en estudio cree en la instalación de un sistema de software que fortalecerá la gestión administrativa en el área de almacén.

**Tabla 38: De fortalecer conocimientos técnicos administrativo garantiza la confiabilidad en los activos.**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	51	100 %
No	0	0 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 38**



**Gráfico 38: Representación gráfica de fortalecer conocimientos técnicos administrativos garantiza confiabilidad en los activos**

Fuente Tabla 38

**Interpretación:**

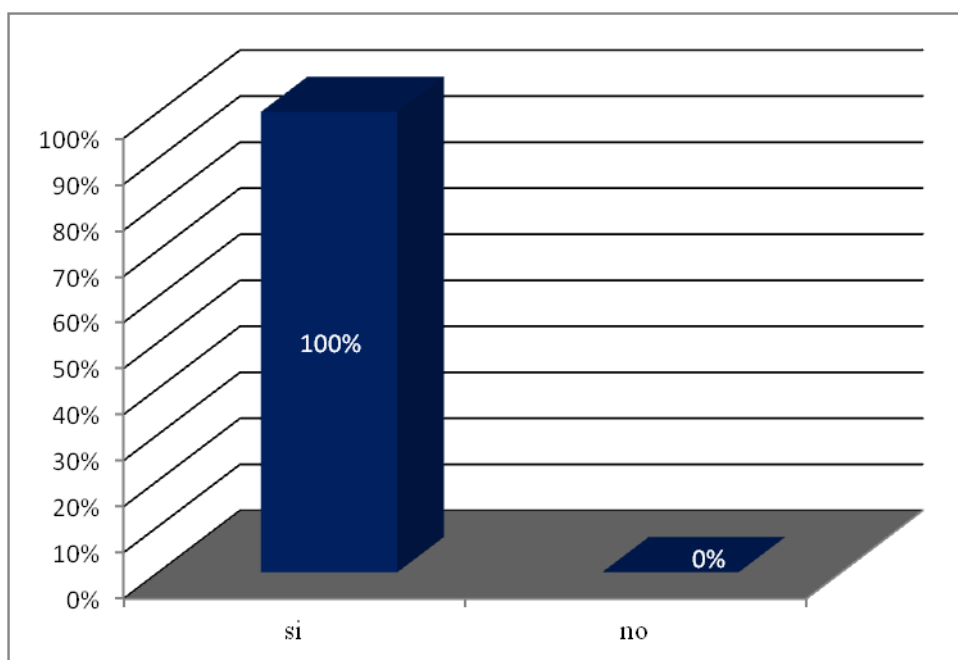
Según tabla y gráfico 38 se observa que el 100% de las 51 empresas en estudio el fortalecimiento de conocimientos técnicos administrativos garantiza confiabilidad en los activos.

**Tabla 39: Los resultados de gestión se verán fortalecidos si contara con controles administrativos en su negocio.**

Alternativas	Frec. Relativa	Frec. Absoluta
Si	51	100 %
No	0	0 %
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

**GRAFICO 39**



**Gráfico 39: Representación gráfica de los resultados de gestión se verá fortalecidos si contara con controles administrativos en su negocio.**

Fuente Tabla 39

**Interpretación:**

Según tabla y gráfico 39 el 100% de los 51 empresas en estudio señalan que si Se fortalecerá los resultados de gestión si contara con controles.



## **4.2 Análisis de Resultados:**

### **4.2.1 Respecto al Objetivo específico 1**

#### **4.2.1.1 Principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas del ámbito de estudio.**

**Tabla 1:** El 82% de los propietarios y/o representantes de las empresas en estudio son de sexo masculino, mientras que el 18% son de sexo femenino. Lo que evidencia que las mujeres actualmente ocupan cargos en empresas que antes eran exclusivamente para hombres. Hoy en día las mujeres están ampliamente capacitadas para manejar y llevar adelante una gestión empresarial.

**Tabla 2:** El 10% de los propietarios y/o representantes de las empresas en estudio Tienen el grado de instrucción secundaria, y el 21% tiene el grado de instrucción de superior técnica, mientras que el 69% tiene el grado de instrucción superior universitaria siendo el más alto. Lo que evidencia que en el ámbito empresarial el 10% tiene el grado de instrucción secundaria, pero son muy buenos emprendedores y tienen la suficiente capacidad para iniciar y seguir exitosamente en su negocio, siempre con asesoría profesional. Tanto como los que tienen el grado de instrucción superior técnica y superior universitaria.

**Tabla 3:** El 6% de los propietarios y/o representantes de las empresas en estudio tiene entre 1 a 2 años de experiencia en el sector ferretero, el 22% tiene entre 3 a 5 años de experiencia, el 35% tiene entre 6 a 10 años, mientras el 37% muestra más de 10 años en el rubro ferretero. Se determinó que el tiempo de experiencia es un punto muy importante y determinante para desarrollar un negocio con éxito en el futuro. En el estudio realizado se encontró que los propietarios obtuvieron la experiencia en el campo laboral, luego se independizaron con su propio negocio, y conocen lo que población necesita.

**Tabla 4:** El 100% de propietarios de las empresas en estudio , conocen las necesidades de sus clientes y les brinda motivaciones, por lo tanto se rescata que la comunicación con los clientes es de suma importancia para lograr conocer sus necesidades y expresen sus dificultades y poder brindarles soluciones con el fin de mantener alianzas.

#### **4.2.2 Respecto al Objetivo específico 2**

##### **4.2.2.1 Describir las principales características de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.**

**Tabla 5:** El 22% de las empresas en estudio **tiene** una antigüedad de 1 a 5 años, el 27% tiene entre 6 a 10 años, el 8% tiene entre 11 a 15 años, y el 43% tiene entre 16 a más años. Se observa que el 43% de las empresas con más de antigüedad.

(Dávila & Martínez 1999) y (Schein 1985). Queremos comprobar si las empresas con mayor antigüedad son las que más desarrollan una mejor cultura organizacional, debido a que las nuevas no cuentan con los recursos y las capacidades que las más antiguas.

**Tabla 6:** El 41% de los encuestados tiene entre 1 a 2 trabajadores, el 53% entre 3 a 5 trabajadores y el 6% tienen de 6 a más trabajadores. Se observa que los porcentajes más altos están entre 3 a 5 trabajadores como son negocios pequeños con un tiempo de antigüedad corto no tienen mucho personal laborando.

**Tabla7:** El 39% se dedica exclusivamente a la venta de materiales de construcción, mientras el 61% comercializa además de materiales de construcción, otros productos como es venta de madera, triplay.

**Tabla 8:** El 12% de los encuestados, tuvo dificultad al acceso de capital, el 88% no tuvo dificultad para obtener financiamiento. Lo que evidencia que son las entidades financieras, las que brindan las oportunidades para mejorar el capital de trabajo, en este caso se trata de empresas debidamente formalizadas, en cambio el 12%

corresponde a empresas nuevas a las que las entidades financieras solicitan muchos requisitos para asegurarse de la devolución del crédito.

**Tabla 9:** El 100% de los encuestados consideran que su negocio se encuentra en una zona estratégicamente competitiva, la ubicación estratégica es muy importante, está basada en la demanda del servicio, en el acceso al servicio, complementado con la rapidez, seguridad, calidad, constancia y eficiencia en la atención.

(Amaya 2013). La alta rentabilidad de este negocio ha hecho que cada día haya más competidores. Tanto las grandes cadenas ferreteras, los supermercados, y hasta las ferreterías tradicionales quieren una porción de este atractivo pastel de ganancias. Lo cual se puede apreciar como algo positivo si consideramos que siempre hay oportunidad para todos y si analizas y estudias adecuadamente tu mercado podrás encontrar sin duda un nicho donde puedas incursionar.

### **4.2.3 Respecto al objetivo específico 3**

#### **4.2.3.1 Describir las principales características de los mecanismos de Control interno administrativo en el área de almacén de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.**

**Tabla 10:** El 86% de las empresas en estudio aplican mecanismos de control interno en el área de almacén. El almacén es el área física seleccionada y destinada a la custodia y conservación de bienes, evitando el deterioro por factores de humedad, calor, así como la protección de la integridad humana. En el cual se busca una correcta administración de la mercadería de la empresa, para dicho control utilizan:

- Tarjeta de Kárdex como una herramienta que permite tener el control de la mercadería como son las entradas y salidas y los saldos físicos que posee la empresa para la venta, previa verificación de cantidad, precio, valor de medida, fecha que realiza la transacción, nombre de la persona que hace la entrega o recibe, fecha, hora de la recepción, el estado que llega la mercadería, con su respectiva documentación guía de remisión, factura, dicho control lo lleva el kardista.

- Cuando de utilizan estas tarjetas emplean un determinado método (PEPS o PROMEDIO) primeras entradas primeras salidas) este método consiste en darle salida del inventario aquellos productos que adquirieron primero, permitiendo obtener una mayor ganancia. En cuanto a los inventarios por la diversidad de productos que manejan, son separados y organizados por productos en cada una de las estanterías para un mejor control.
- Tarjeta de control físico o tarjeta de Bincard. Este registro controla las entradas y salidas o saldos de la mercadería que transcurre por el almacén pero solo a nivel de cantidades ,estas tarjetas se encuentran ubicadas en los anaqueles junto al material , se utiliza una tarjeta por cada producto y el control lo lleva el bodeguero ya que es una de sus funciones mantener al día la tarjeta Bincard, como también mantener al día los documentos que acrediten la existencia de mercadería en bodega como : órdenes de compra ,copia de facturas guías etc. El 14% no aplica mecanismos lo hace de manera inadecuada sin aplicar mecanismos de control interno antes mencionados lo cual se perjudica su buen funcionamiento de su negocio

**Tabla 11:** El 80% de los encuestados tienen delimitadas sus funciones de sus trabajadores en su empresa tales como:

- Dueño o encargado su función es brindar buena atención al cliente, verificar en su sistema de Kárdex las existencias solicitadas, luego llena la orden de venta.
- Almacenero recepciona la orden con productos solicitados dando salida por medio del sistema de Kárdex para su control de inventarios en almacén, luego retira la mercadería de almacén hacia el área de venta la para su respectiva verificación.
- Cajero prepara factura de venta con su respectiva lista de productos solicitados cobra el efectivo; entrega factura de venta y guía de remisión de transporte
- Dueño verifica la mercadería solicitada de almacén según comprobante.

El 20% no cumple con estas normas, lo hace de manera inadecuada ocasionando un desorden.

**Tabla 12:** El 82% de la encuestada señala que cuenta con un manual de políticas y procedimientos que guían sus operaciones.

### **En las compras**

– Políticas de las compras son al crédito un 60% y el 40% son al contado.

### **En las ventas**

– Política de ventas el 99% es al contado, y el 1% al crédito.

Mientras el 18% trabaja sin manual de procedimientos, solo con instrucciones del empleador. Lo que confirma lo concluido por.

(Gómez & Giovanni 2007). Quienes aseguran que el manual de políticas y procedimientos es utilizado para organizar administrar el funcionamiento de cada operación, y están diseñados para detectar fallas insuficiencias que van en contra del cumplimiento de los objetivo y desarrollo de sus funciones.

**Tabla 13:** El 82% de los encuestados señaló que si se actualizan sus manuales de políticas y procedimientos conforme se observa en la (tabla 12) cuenta con políticas y procedimientos aplicando mecanismos de control interno ya mencionados, estos procedimientos y políticas lo aplican y lo perfeccionan cada vez mejor con el fin llevar una mejor gestión empresarial salvaguardando sus activos. El 18% no actualiza, utilizan el mismo desde su creación lo cual conlleva a que se vea perjudicada la empresa en sus intereses económicos.

**Tabla 14:** El 69% de los encuestados señaló que cuentan con un seguro de contingencia para enfrentar riesgos, por lo tanto se observa que está preparada para la prevención en caso ocurran eventos que puedan ocasionar daños a la integridad física, y patrimonial, la mayoría cuenta con un extintor ,señalización de evacuación en caso de sismos, cuchilla diferencial,(como funciona en caso alguien por error coge

alguna conexión eléctrica la cuchilla diferencial de baja automáticamente protegiendo la vida humana, luces de emergencia ,en conclusión cuenta con certificado de defensa civil . mientras que el 31% no cuenta con un seguro de contingencia ,lo cual están inmersos a sufrir daños y perjuicios si tener medios de auxilio.

**Tabla 15:** El 92% de los encuestados afirmó que si se emiten reportes de inventarios a la administración para su control, el dueño la solicita reporte de informes pueden ser de compra, ventas, compras ventas a la vez, para la verificación con las facturas correspondientes al mes con el fin de actualizar costos mientras el 8% no emite reportes, pero si se cuadran las existencias físicas con las registradas.

**Tabla 16:** El 27% de los encuestados si entrena al personal para un mejor resultado en sus funciones lo entrena mediante instrucciones de forma verbal en el mismo momento enseñándole el movimiento del negocio, mediante charlas vía internet ya que es un medio que permite el aprendizaje en un sentido positivo y beneficioso para el individuo para que pueda desarrollarse y fortalecer sus habilidades.

De igual manera los trabajadores se encuentran registrados en planilla de acuerdo a ley donde gozan de un seguro de salud, y su remuneración es semanalmente. Y el 73% no capacita al personal, pero si les dan instrucciones a seguir. Se evidencia que el mayor porcentaje de estas empresas no fortalecen los conocimientos del personal. Concluido por (Hall 1992). El éxito empresarial basado en los activos intangibles como en la reputación de los productos y de la misma empresa, las habilidades de los empleados y la cultura organizacional son variables que determinan la competitividad de la empresa.

**Tabla 17:** El 100% de los encuestados evalúa la calidad de servicio mediante la atención al público, tenga habilidades y destrezas, captación de instrucciones, rendimiento diario al realizar su labor, con la conformidad del cliente. Por ejemplo el almacenero cumpla su función en el área de almacén, chofer en carga y descarga de mercadería , el ayudante realiza varias funciones la cajera realizando una buena gestión reflejado en un arqueo de caja .Ya que la fuerza laboral es el capital más valioso de una empresa, el resultado se ve reflejado en la buena productividad.

**Tabla 18:** El 82% de los encuestados señaló que hay un control permanente a nivel de inventarios, realizan un control esporádico (periódicamente) lo realizan con la verificación de determinados productos que más rotación tienen por ejemplo (cemento tubos varillas, eternit, pinturas, yeso, triplay lo hace con las facturas de compra menos la factura de venta del mes arrojando el saldo físico ,lo hacen con la finalidad de detectar fallas tale como deterioros El 18% de las empresas en estudio los controles a nivel de inventarios son escasos.

**Tabla 19:** El 100% de los encuestados afirmó que realizan inventarios físicos anuales.

**Tabla 20:** El 100% de los encuestados manifestó su acuerdo al cambio tecnológico aprovechando oportunidades nuevas en mejora de su negocio, usa la internet para informarse ya que es un medio que hoy en día es usado más a menudo para obtener información acerca de oportunidades de negocio, además de cotizaciones, marcas ,modelos, precios, productos, nuevos, pedidos.

**Tabla 21:** El 100% de los encuestados afirmó que usa el internet para informarse de nuevos productos e innovaciones para su negocio. Se evidencia que todos los empresarios del rubro ferretero hacen uso de internet para informarse ya que es un medio que hoy en día es usado más a menudo para obtener información acerca de oportunidades de negocio, además de cotizaciones, marcas modelos, precios etc.

**Tabla 22:** El 71% de los encuestados afirma que si cuenta con un sistema de control interno de inventarios en el área de porque se tiene un almacenero exclusivo para su control de entradas y salidas saldos de almacén mediante Kárdex computarizado por el constante movimiento de entradas y salidas de productos, firmando las guías de remisión cuando viene el producto del proveedor (aceros Arequipa, Sider Perú, etc.) reteniendo la copia de la guía de remisión la parte de SUNAT y destinatario , para la sustentación de la mercadería ingresada ,la parte de remitente se regresa con transportista.

Mientras el 29% señala que no tiene conocimiento de un control interno de inventarios en el área de almacén (Chira 2013). Concluyo que por falta de un sistema de control interno en el área del almacén tiene como consecuencia una desinformación de mercadería existente.

**Tabla 23:** El 90% de los trabajadores conoce sus funciones que debe cumplir en el área de almacén, desde su horario laboral, recepcionar órdenes de venta, llevando el control en Kárdex computarizado para sacar mercadería al área de ventas para su posterior despacho, limpieza y ordenamiento de mercadería según su características del producto ,son organizadas de acuerdo a la capacidad de los estantes ,según su forma como son sólidos tales como (sacos varillas cemento fierro planchas etc.) líquidos (pinturas tintes solventes etc.) Lo que evidencia que la elección de un jefe de almacén es de suma importancia para el correcto funcionamiento de sus inventarios. Mientras un 10% solo recibe órdenes del jefe son auxiliares o ayudantes que apoyan al jefe.

**Tabla 24:** El 27% de los encuestados afirmó que se verifican los saldos de inventarios con reportes del sistema, se procede a un conteo físico luego se concilia con las existencias que figuran en el sistema de software coincidiendo en su totalidad. Mientras el 73% realiza cruce con la verificación física o de registro. (Kárdex), de almacén el área de ventas y caja. Ejemplo el almacenero tanto registro mediante nota de pedido, área de caja tanto cobro y área de venta tanto despacho mediante documentos de facturación.

Berrueta & Rivera. (2015). Dice que la gran mayoría de empresas ferreteras no cuenta con un adecuado sistema de control interno, ocasionando problemas y numerosas pérdidas por causa de una deficiente gestión, ya que si se contara con un adecuado sistema de control interno ayudaría a preservar y salvaguardar los bienes de la empresa. Mientras el 47% no mantiene inventarios valorizados.

(Berrueta y Rivera 2015). La gran mayoría de empresas ferreteras no cuenta con un adecuado sistema de control interno, ocasionando problemas y numerosas pérdidas por causa de una deficiente gestión.



**Tabla 25:** El 67% realiza cruce de información entre el área de almacén con el área de ventas debidamente conciliado con área de caja, los arqueos se hace con la finalidad que las transacciones sean las correctas ejemplo entraron 1000 bolsas de cemento se vendió 800 bolsas en almacén debe figurar 200 y en caja debe figurar el efectivo de tal venta que se realizó tal día lo hace mediante código de producto .El 33% no realiza cruce con otras áreas.

**Tabla 26:** El 53% de los encuestados señalo que existe un control de inventarios con su respectiva valorización, debidamente conciliado con los saldos contables.

Si existe un cruce de información entre los registros de Kárdex, los inventarios y los estados financieros. Mediante la factura de compras ingresa la mercadería a almacén y el departamento de contabilidad recepciona la factura de compra y contabiliza, dando origen a una cuenta de existencias, y por lo tanto el saldo se ve reflejado en los estados financieros como son las existencias de mercadería.

Mientras el 47% no mantiene inventarios valorizados

**Tabla 27:** El 100% de los encuestados confirmo la posibilidad de la instalación de un sistema de control interno en el área de almacén que permitirá un flujo de información más efectivo en sus existencias.

(Berrueta y Rivera 2015).Según a 46 empresas encuestadas el 100% está de acuerdo con una implementación de un adecuado sistema de control interno para mejora de su gestión empresarial.

**Tabla 28:** El 78% de los encuestados señala que tiene una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de mercadería de almacén, El 22% señalo que no cuenta con una persona exclusiva para controlar ingresos y salidas de mercadería, el personal rota.

**Tabla 29:** Se obtuvo un 98% de los encuestados donde afirma que si confía en la información contable, mientras un 2% no confía en la información contable. El mayor porcentaje de la población en estudio, evidencia que la contabilidad es una fuente confiable que sirve como base para la toma de decisiones en la medida que

represente fielmente los hechos económicos. Como son se efectúan correctamente las declaraciones y pagos, archiva, registra y conserva la documentación de la empresa.

(Campos 2015). Señala que la contabilidad comercial es aquella que utilizan las empresas comerciales, por lo tanto se encarga de registrar y controlar todas las actividades que giran alrededor de la compra y venta de mercadería y es implementada para proporcionar información real, confiable, ordenada ya que un sistema contable bien definido proporciona seguridad.

**Tabla 30:** El 55% de los encuestados tuvo inconveniente a la hora de controlar sus inventarios, mientras el 45% no tuvo inconvenientes a la hora de controlar sus inventarios. Lo que evidencia que en un gran porcentaje de las empresas algo anda mal, Estos inconvenientes presentan pérdidas monetarias por un mal manejo de registro cuando ingresan o venden los productos.

**Tabla 31:** El 100% de los encuestados en estudio afirma que debe darse capacitaciones al pequeño empresario sobre control interno, lo que se evidencia que el 100% lo que se evidencia la necesidad de desarrollarse y obtener mejores oportunidades.

**Tabla 32:** el 100% de la población en estudio afirma de implementar un sistema de control interno que brindaría una información confiable en las existencias en almacén. Estas empresas deben contar con controles administrativos adecuados que respondan sus objetivos planteados, así como las grandes empresas, se evidencia que la sistematización es la columna vertebral de una empresa.

(Berrueta y rivera 2015). 46 empresas encuestadas el 100% están de acuerdo con una implementación de un adecuado sistema de control interno para mejora de su gestión empresarial.

**Tabla 33:** El 78% de los encuestados afirma que si se ha encontrado con productos defectuosos o deteriorados por falta de un control interno en el área de almacén perjudicando su liquidez, el 22% respondió que no se ha encontrado con productos

defectuosos. Evidenciando que son muy pocas las empresas que cuentan con un sistema de control interno para un mejor flujo en sus inventarios.

(Berrueta y Rivera 2015). La gran mayoría de empresas ferreteras no cuenta con un adecuado sistema de control interno, ocasionando problemas y numerosas pérdidas por causa de una deficiente gestión.

**Tabla 34:** El 51% de los encuestados señalo que tiene familiares trabajando en su empresa, el 49% no tiene familiares trabajando en su empresa ferreteras lo que se observa más del 50% de estas empresas sus trabajadores son sus mismos familiares por lo tanto sus controles son escasos.

**Tabla 35:** El 53% de la población en estudio supervisa las labores de familiares, en tanto el 47% no supervisa labores familiares.

**Tabla 36:** El 100% de la población en estudio consideró positiva la propuesta de un sistema de control interno de inventarios para el área de almacén, considerando que la sistematización del almacén es la columna vertebral de la empresa. (Chira 2013). Concluyo que la falta de un sistema de control interno en el área del almacén trae como consecuencia una desinformación de la mercadería existente.

**Tabla 37:** El 100% de empresas en estudio consideró que la instalación de un software de inventarios fortalecerá la gestión administrativa en el área de almacén. Ya que es una herramienta Hermeyth & Sánchez (2013). Concluyeron que la implementación de un sistema de control operativo en los almacenes mejorara la gestión de los inventarios.

**Tabla 38:** El 100% de las empresas en estudio afirmaron que el fortalecimiento de conocimientos técnicos administrativos garantizó confiabilidad en los activos.

**Tabla 39:** El 100% de las empresas en estudio señalaron que los resultados de gestión se vieron fortalecidos con un estricto control administrativo.

#### **4.2.4 Respecto al objetivo específico 4**

##### **4.2.4.1 Describir el Impacto de los mecanismos de control interno, en los resultados de gestión de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.**

El 85 % promedio de las empresas en estudio, evidencian el cumplimiento de las normas de control interno administrativo, por tanto el impacto en los resultados de gestión del año 2015 fue positivo, lo que se puede apreciar en las tablas:

Tabla 10: El 86% de las empresas aplican normas de control interno.

Tabla 11: El 80% de las empresas segregan funciones de los trabajadores.

Tabla 14: El 69% cuenta con un sistema de contingencia para enfrentar riesgos.

Tabla 15: El 92% emiten reportes de inventarios a la administración para su revisión.

Tabla 17: El 100% evalúa la calidad de servicio de personal.

Tabla 19: El 100% realizaron inventarios físicos una vez al año.

Tabla 20: El 100% Se adopta a situaciones nuevas mediante la tecnología.

Tabla 21: E 100% hace uso del internet para referencias empresariales.

Tabla 22: E 71% conoce el sistema de control interno en el área de almacén.

Tabla 23: El 90% conoce las funciones en el área de almacén.

Tabla 25: El 67% realiza cruce de información entre el área de almacén y ventas y caja.

Tabla 26: El 53 realiza control de mercaderías con su respectiva valorización conciliados con saldos contables.

Tabla 27: El 98 confía en la información contable.

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1 Conclusiones**

#### **5.1.1 Respecto al Objetivo específico 1**

##### **5.1.1.1 Principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas del ámbito de estudio.**

1- según encuestas aplicadas a los propietarios de las empresas ferreteras en la ciudad de Piura el género es. El 82% son de sexo masculino y el 18% son de sexo femenino. (Tabla 1).

2- El 10% de los propietarios o representantes de las empresas tiene un grado de estudio secundaria, el 21% el grado de instrucción superior técnica y el 69% tiene el grado de instrucción superior universitaria lo cual se rescata que la mayoría son personas que por su grado de instrucción superior son conocedoras de las obligaciones que como empresa tienen.

3- El 6% de los propietarios y/o representantes de las empresas en estudio tiene entre 1 a 2 años de experiencia en el sector ferretero, el 22% tiene entre 3 a 5 años de experiencia, el 35% tiene entre 6 a 10 años, mientras Un 37% de los propietarios tiene experiencia en el rubro ferretero más de 10 años, y conocen las necesidades del cliente.

En la ciudad de Piura las empresas ferreteras la mayoría de los dueños son de sexo masculino, con grado de instrucción superior universitaria, con experiencia de más de 10 años en el rubro. Lo cual los hace conocedores de lo que el público necesita y cubre las expectativas.

## **5.1.2 Respecto al Objetivo específico 2**

### **5.1.2.1 Describir las principales características de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.**

Según encuestas aplicadas a los propietarios de las empresas ferreteras en la ciudad de Piura.

1. Las empresas con más años de antigüedad son las que tienen 16 años a más, son las que mejor estructuradas están, como también las empresas jóvenes están más actualizadas en cuanto al uso de sistemas administrativos.
2. En cuanto al número de trabajadores. El 53% son las que tienen de 3 a 5 trabajadores, el 41% tiene entre 1 a 2 trabajadores y el 6% tiene de 6 a más trabajadores. El 39% de las empresas ferreteras se dedican exclusivamente a la venta de materiales de construcción, y el 61% incluye otra actividad dentro del rubro ferretero como por ejemplo venta de madera, ya que es un material que en algunos sectores de la ciudad la ubicación de la empresa lo permite por el espacio exclusivo que ocupa, y porque diversifican su actividad. (Zona industrial).
3. El 88% de las empresas trabajan con un capital financiero que cubre sus expectativas de su negocio.
4. El 100% considera que estratégicamente están en buena ubicación competitiva, ya que les da confianza y seguridad, basada en buen servicio al cliente, rapidez calidad eficacia y eficiencia.

### **5.1.3 Respecto al Objetivo específico 3**

#### **5.1.3.1 Describir las principales características de los mecanismos de Control interno administrativo en el área de almacén de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.**

##### **Del control del almacén**

1. La investigación permitió determinar que el 86% de los almacenes ferreteros de las empresas en estudio aplican mecanismos de control interno en el área de almacén, control destinado a la custodia y conservación de sus bienes evitando el deterioro por factores de humedad, calor, así como la protección de la integridad de sus trabajadores. La implementación del kárdex en el sistema de inventarios como una herramienta de control, permite comprobar las existencias, las entradas, salidas y los saldos del almacén, función que realiza el kardista, previa verificación de la orden de pedido, orden de compra, guía de remisión y factura, registrando cantidades, precio, medida y fecha que realizó la transacción.
2. Un mecanismo de control interno en los almacenes, son los métodos de valuación de inventarios, el 86% de los almacenes en estudio hace uso del método “PEPS” primeras entradas primeras salidas, para dar salida a aquellos productos que tienen vencimiento o que puedan deteriorarse como el cemento, pinturas etc. El control incluye la organización y ubicación de materiales y productos separados de acuerdo a las características y tamaño, apilados por número para una fácil cuantificación. El 14% de los almacenes ferreteros no aplica medidas de control interno, lo hace de manera inadecuada lo que perjudica su gestión empresarial. El 92% de los encuestados sostuvo que se emiten reportes de inventarios a la administración para una adecuada toma de decisiones. Mientras el 8% emite reportes sólo cuando lo solicitan. El 100% de los encuestados afirmó que se realizan inventarios físicos una vez al año.
3. Otro método de control de existencias muy utilizado en los almacenes ferreteros lo constituye la tarjeta Bincard a cargo del almacenero, este registro controla el

movimiento de ingreso y salida de materiales en cantidad, no es valorizado, utilizándose una tarjeta por cada producto del almacén.

### **Del control de las compras y las ventas**

a) Según los resultados de la investigación las políticas de compra en el 82% de las empresas ferreteras son al crédito un 60% de la compra y al contado en un 40%. El crédito es otorgado por los proveedores como Aceros Arequipa, SiderPerú, Quiroga, Cementos Pacasmayo y otros a 30 días, facilidades que permiten fidelizar a sus clientes. Las compras son verificadas utilizando el método de máximos y mínimos, para no desabastecerse ni mantener sobre stock de materiales.

b) Es política de ventas en el 82% de las empresas realizarlas al contado en un 99% y al crédito en un 1%. Son muy pocos los clientes a quienes se brinda crédito. El 67% de empresas realiza cruce de información entre el área de almacén con el área de ventas, debidamente conciliado con área de caja, este arqueado se hace con la finalidad de verificar el correcto registro de las operaciones del almacén. El 33% no realiza cruce con otras áreas.

### **Del control interno de Seguridad**

El 69% de los encuestados sostuvo que cuentan con un plan de contingencias para afrontar riesgos en sus almacenes ferreteros, encontrándose preparados para prevenir o minimizar el efecto en caso ocurran eventos que puedan ocasionar daños a la integridad física o patrimonial. La mayoría de los almacenes cuenta con un extintor, señalización de evacuación en caso de sismos, cuchilla diferencial, luces de emergencia, requisitos para la expedición de licencias de funcionamiento. Mientras que el 31% no cuenta con planes de contingencia, pero cuenta con medios de protección ante riesgos.



#### **5.1.4 Respecto al Objetivo específico 4**

##### **5.1.4.1 Describir el Impacto del control interno administrativo en el área de almacén en los resultados de gestión de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.**

a) Los resultados evidenciaron un impacto positivo en el 85% de empresas del rubro ferretero en estudio, considerando esta cantidad al promedio de las que cumplieron con las normas de control interno administrativo en el área de almacén, implementando medidas de control en sus inventarios, en las compras, ventas y seguridad en sus almacenes.

b) Las medidas de control interno a través del sistema Kardex, evitaron pérdidas que hubieran perjudicado económicamente a la gestión. El control de las compras aseguraron las cantidades suficientes para la operatividad del negocio, evitando el desabastecimiento y el sobre stock de mercaderías, lo que hubiese significado pérdida de clientes y menor rotación de materiales.

c) El control y supervisión del área de almacén, custodiando y conservando los bienes, evitando el deterioro por factores de humedad y calor, así como una adecuada distribución y ubicación de acuerdo a las características y tamaño de los productos, y apilados por número para una fácil ubicación, ahorraron espacio y tiempo al momento de realizar las ventas, así mismo permitieron una fácil cuantificación para efectos del conteo físico.

d) La aplicación del método PEPS en algunos productos de almacén aseguraron la salida de materiales con fecha de vencimiento como el cemento, pinturas y otros, que de no habersele dado la primera salida hubiese significado pérdidas para la empresa.

## **5.2 Recomendaciones**

1. Establecer cronograma de supervisión y conteo para incrementar la exactitud del inventario.
2. Buscar innovación de productos para mejorar la calidad en las ventas.
3. Mantener comunicación continua con los proveedores para minimizar los tiempos de entrega de pedido de materiales.
4. Buscar un balance apropiado entre la oferta y la demanda de productos para satisfacción del cliente.
5. Optimizar el espacio para asegurar una mejor organización del almacén.
6. Retirar materiales que impidan o dificulten el paso o el acceso de las personas al área de almacén.

## VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 6.1 Referencias bibliográficas

**Amaya E. (2013).** Montando un Negocio de Ferretería. 1000 Ideas de Negocio.com. Disponible en: <http://www.1000ideasdenegocios.com/2013/07/montando-un-negocio-de-ferreteria.html>

**Bacallao Horta, M. (2009):** "Génesis del Control Interno" " en Contribuciones a la Economía, mayo 2009 en <http://www.eumed.net/ce/2009a/>

**Barrueta & Rivera. (2015).** En su estudio titulado "Efectos de la aplicación del control interno en la gestión de las pequeñas empresas ferreteras de Huánuco". file:///C:/Users/CABINA04/Desktop/Tesis\_Muestra%203.pdf.

**Ballou, Ronald H.** Logística: administración de la cadena de suministro, Pearson Educación, 2004, p.330, 331.

**Campos (2015).** Con su tesis titulada "Análisis del sistema contable de ferretería Sullana E.I.R.L. y diseño de un sistema de control interno de inventarios" Disponible en la biblioteca central de la universidad nacional de Piura facultad de ciencias contables y financieras.

**Cari (2015).** La tesis "Control interno de inventarios y su influencia en la organización contable de las Ferreteras (comercialización de fierros, aceros y afines) de la ciudad de Juliaca periodo 2014". Disponible en la Universidad Nacional del Altiplano Puno facultad de ciencias Contables y Administrativas. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/unappuno/166> pdf .

**Castillo Gómez, Karla Alicia.** Propuesta de política de inventarios para productos "A" de la empresa REFA Mexicana S.A. de C.V., Tesis. Universidad de las Américas Puebla, 2005, p.5.

**Carrasco (2015).** “El Control de Inventarios y la Rentabilidad de la Ferretería Ferro Metal El Ingeniero”. Disponible en la Universidad técnica de Ambato – Ecuador facultad de contabilidad y Auditoría modalidad semi presencial  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17840/1/T3124i.pdf>.

**Cook y Winkle.** 1994. "Auditoría". Impresora y Editora Latinoamericana. 3ra Edición, 20 p. México.

**Coveñas (2013).** En su tesis realizada “La Gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión de las empresas del sector comercial - rubro ferretería de la ciudad de Piura periodo 2013”.

Disponible en la biblioteca de la universidad católica los Ángeles de Chimbote Piura.

**Cuellar M. (2009)**"Teoría General de la Auditoría y Revisoría Fiscal". Universidad del Cauca. Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas Departamento de Ciencias Contables. GSI.

Disponible en: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/marcos.html>.

**Chira (2013).** En su trabajo de investigación titulada “Propuesta de implementación de un sistema de control interno administrativo aplicado al área de almacén de una empresa dedicada a la compra y venta de materiales de construcción, acabados ubicada en la ciudad de Piura”.

Disponible en la biblioteca central de la universidad nacional de Piura facultad de ciencias contables y financieras.

**E. Fowler Newton (1976),** "Tratado de Auditoría", Ed. Contabilidad Moderna, Buenos Aires,

**Gestión Polis.com** Experto. (2002, agosto 19). ¿Qué es inventario? Tipos, utilidad, contabilización y valuación. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/que-es-inventario-tipos-utilidad-contabilización-y-valuación/>.

**Hermeyth & Sánchez (2013)**. En la investigación titulada "Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora S&A S.A.C .Disponible en Universidad Privada Antenor Orrego facultad de ciencias económicas, escuela profesional de administración, escuela profesional de contabilidad.

**Instituto Mexicano de Contadores Públicos**, "Examen del Control Interno", Boletín 5 de la Comisión de Procedimientos de Auditoría, México, 1957. Disponible en:

**Idrovo & Saldaña. (2014)**. En su tesis titulada "Implementación de herramientas para el sistema de control interno administrativo y contable de la ferretería CACIA para el año 2014".  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21323>.

**INTOSAI & ONU (1971)**. "El Control Interno". Seminario Internacional de Auditoría Gubernamental de Austria. Disponible en:  
<http://www.monografias.com/trabajos59/evolucion-control-interno/evolucion-control-interno2.shtml>.

**Jaller, Z. (2004)**. Diseño de un sistema de control interno para la gestión comercial con los clientes preferenciales. Recuperado el 18 de junio del 2014, Disponible en: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis162.pdf>.

**Jiménez (2012)**. En su tesis denominada "Mejoras en la gestión de almacén de una empresa del sector ferretero" Disponible Universidad Simón Bolívar Decanato de estudios profesionales coordinación de ingeniería de producción y organización empresarial.  
<http://159.90.80.55/tesis/000158198.pdf>.

**López & Ambato (2011).** En su tesis titulada “Control Interno al ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la Ferretería Ángel López”.

Disponible en Universidad Técnica de Ambato – Ecuador Facultad de Contabilidad y Auditoría.

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1818/1/TA0122.pdf>

**Segunda Convención Nacional de Auditores Internos (1975)** auspiciada por el Instituto de Auditores Internos de la República de Argentina, Buenos Aires.

**Standars (Estándares para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna), (1997):**

**Sabino C (1992).** “El Proceso de Investigación”. Ed. Panamá, Caracas, 1992, 216 págs. Publicado también por Ed. Panamericana, Bogotá y Ed. Lumen Buenos Aires. Disponible en:

[Ghttps://metodoinvestigación.files.wordpress.com/2008/02/ el-proceso de investigación - Carlos Sabino. PDF.](https://metodoinvestigación.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigación-Carlos-Sabino.PDF)

**Tamayo M. (2004).** El proceso de la investigación científica, editorial Lima S.A de Noriega Editores, cuarta edición. México.

**Ulate H. (2015).** ¿Cómo tener el inventario correcto en herramientas para ferretería? Edición del 27 de abril del 2015. T y T. L a Revista Ferretera.

[http://www.tytenlinea.com/como-tener-el-inventario-correcto-en-herramientas-para-ferreteria.](http://www.tytenlinea.com/como-tener-el-inventario-correcto-en-herramientas-para-ferreteria)

**Vargas et al. (2014).** En su tesis “El Sistema de Control Interno y la Gestión Comercial en la ferretería comercial Estrella SRL.

**URI:** <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/346>

**Velasco (2014).** En la investigación titulada “El financiamiento y el control interno Como factores determinantes de la Rentabilidad en las empresas Comercializadoras de artículos de Ferretería de la ciudad de Piura año

2014". Disponible en la biblioteca central de la Universidad Nacional de Piura.

**William L. Chapman,** " Procedimientos de Auditoría," Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal, Buenos Aires, 1965.

## Anexos

### Anexo n° 1: Cuestionarios



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

#### CUESTIONARIO

La información que usted proporcionara será utilizado solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi informe de tesis titulado:

**Encuestador(a):** ..... **Fecha:** Julio del 2016

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

#### CUESTIONARIO

#### I. CARACTERISTICAS DE L PROPIETARIO DE LA EMPRESA GERENTE Y/O REPRRSENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA

Objetivo específico 1. Principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas del ámbito de estudio.

#### 1. Del género de los propietarios y/o representantes legales de las Empresas.

Masculino ( )

Femenino ( )

#### 2. Grado de instrucción de los propietarios y/o representantes legales de las Empresas

Primaria ( )

Secundaria ( )

Superior Técnica ( )

Superior Universitaria ( )



**3. ¿Cuántos años tiene de experiencia en el manejo del sector ferretero?**

1 a 2 años ( )      3 a 5 años ( )  
6 a 10 años ( )      11 a más años ( )

**4. ¿Cómo componente humano importante de la empresa conoce las necesidades de sus clientes y les brinda motivaciones?**

SI ( )                      NO ( )

## **II CARACTERIZACION DE LA EMPRESA FERRETERA**

Objetivo específico 2. Principales características de las empresas del ámbito de estudio

**5. Antigüedad de la Empresa.**

1 a 5 años ( )                      6 a 10 años ( )                      11 a 15 años ( )  
16 a más años

**6. Número de trabajadores que laboran en su empresa.**

1 a 2 ( )                      3 a 5 ( )                      6 a más ( )

**7. ¿Se dedica exclusivamente a las ventas materiales de construcción?**

SI ( )                      NO ( )

**8. ¿Tiene dificultad al acceso de capital?**

SI ( )                      NO ( )

**9. ¿Cree que su empresa está ubicada estratégicamente en una zona competitiva?**

SI ( )                      NO ( )

### **III CARACTERÍSTICAS DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA.**

Objetivo específico 3. Describir las principales características de los mecanismos de Control interno administrativo en el área de almacén de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

**10. ¿Tiene controles en su empresa organizativamente?**

SI ( )

NO ( )

**11. ¿Se encuentran establecidas y delimitadas las funciones de sus trabajadores?**

SI ( )

NO ( )

**12. ¿Tiene la empresa un manual adecuado de políticas y procedimientos que orienten las actividades y garantice un buen control interno?**

SI ( )

NO ( )

**13. ¿Actualizan periódicamente los manuales de políticas de procedimientos existentes?**

SI ( )

NO ( )

**14. ¿Cuenta con un plan de contingencia para enfrentar los riesgos internos y externos?**

SI ( )

NO ( )

**15. ¿Se emiten algunos reportes oportunos a la administración para que sean revisados y controlados?**

SI ( )

NO ( )

**16. ¿Se cuenta con un adecuado plan de entrenamiento al personal que labora para la Empresa, que responda a sus objetivos y necesidades?**

SI ( )

NO ( )

**17. ¿Se evalúa la calidad del servicio del personal periódicamente?**

SI ( )

NO ( )

**18. ¿Existe un control permanente a nivel de inventarios?**

SI ( )

NO ( )

**19. ¿Realizan inventarios físicos de su mercadería por lo menos una vez al año?**

SI ( )

NO ( )

**20. ¿Está dispuesto a un cambio tecnológico, y aprovechar oportunidades que se adopten a situaciones nuevas en mejora de su negocio?**

SI ( )

NO ( )

**21. ¿Hace uso de internet cuando tiene la necesidad de informarse de algo referente a su negocio?**

SI ( )

NO ( )

**22. ¿Conoce o cuenta con algún sistema de control interno de inventarios en el área de almacén?**

SI ( )

NO ( )

**23. ¿El personal que labora en el área de almacén conoce sus funciones?**

SI ( )

NO ( )

**24. ¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema?**

SI ( )

NO ( )

**25. ¿El área de almacén realiza coordinaciones con otras áreas para el cruce de información?**

SI ( )

NO ( )

**26. ¿Existe un control manual o mecanizado de las mercaderías, con su respectiva valorización, ajustes debidamente conciliados con los saldos contables?**

SI ( )

NO ( )

**27. ¿Considera usted que un adecuado sistema de control interno administrativo en el área de almacén le permitirá un control más efectivo en el flujo de información de sus existencias?**

SI ( )

NO ( )

**28. ¿Existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de la mercadería de almacén?**

SI ( )

NO ( )

**29. ¿Tiene usted confianza de la información contable al término del ejercicio económico?**

SI ( )

NO ( )

**30. ¿Tiene algún inconveniente a la hora de controlar sus inventarios?**

SI ( )

NO ( )

**31. ¿Cree que es necesario una capacitación a los pequeños empresarios sobre control interno de inventarios para la a aplicación en su negocio?**

SI ( )

NO ( )

**32. ¿Está de acuerdo de implementar un sistema de control interno que brindaría una información confiable de sus existencias en almacén?**

SI ( )

NO ( )

**33. ¿Por falta de un control interno en el área de almacén se ha encontrado con algún producto defectuoso o deteriorado, y de poca rotación perjudicando su liquidez?**

SI ( )

NO ( )

**34. ¿En su negocio tiene a familiares trabajando?**

SI ( )

NO ( )

**35. ¿Supervisa sus labores que realizan sus familiares?**

SI ( )

NO ( )

#### **IV IMPACTO DE LOS RESULTADOS DE GESTION DE LA EMPRESA**

Objetivo específico 4: Describir el Impacto en los resultados de gestión de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

**36. ¿Considera importante la propuesta de un sistema de control interno para el área de almacén?**

SI ( )

NO ( )

**37. ¿Cree Usted que con una instalación de un sistema de software fortalecerá la gestión administrativa en el área de almacén?**

SI ( )

NO ( )

**38. ¿Cree Usted que fortalecer los conocimientos técnicos del personal administrativo garantiza la confiabilidad y transparencia de sus activos?**

SI ( )

NO ( )

**39. ¿Cree Usted que los resultados económicos se verán fortalecidos si contara con controles administrativos en su negocio?**

SI ( )

NO ( )

*Gracias por su apoyo en la investiga*

## Anexo n° 2 Validación del Instrumento

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. DATOS DEL EXPERTO

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_ALEJANDRO ARTURO SAAVEDRA

CHIROQUE \_\_\_\_\_

Profesión : CONTADOR PÚBLICO\_COLEGIADO , ABOGADO

Grado Académico :

\_\_\_\_MAGISTER \_\_\_\_\_

Centro Trabajo : \_ULADECH PIURA -

OTROS \_\_\_\_\_

DNI : 02618490

N° Matrícula : 07-484

#### 2.- RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN

DOCENTE TUTOR INVESTIGADOR: Mgtr. CPC. María Fany Martínez Ordinola

#### 3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar y describir las principales características de los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015.

##### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Describir las principales características de los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

2. Describir las principales características de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

3. Describir las principales características de los mecanismos de Control interno de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

4. Describir el Impacto en los resultados de gestión de las empresas del ámbito de estudio en el año 2015.

**4.- JUICIO DEL EXPERTO RESPECTO AL CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN**

**4.1 Considera que las dimensiones de las variables están inmersas en el contexto teórico, de forma:**

a) Suficiente ( X )      b) Medianamente suficiente ( )      c) Insuficiente ( )

**4.2 Considera que los indicadores de las variables están inmersos en el contexto teórico, de manera:**

a) Suficiente ( )      b) Medianamente suficiente ( X )      c) Insuficiente ( )

**4.3 Considera que las preguntas del cuestionario miden los indicadores seleccionados por las variables de manera:**

a) Suficiente ( X )      b) Medianamente suficiente ( )      c) Insuficiente ( )

**4.4 El instrumento diseñado mide las variables de manera:**

a) Suficiente ( X )      b) Medianamente suficiente ( )      c) Insuficiente ( )

**4.5 El instrumento diseñado a su juicio es:**

a) Válido ( X )      b) No Válido ( )

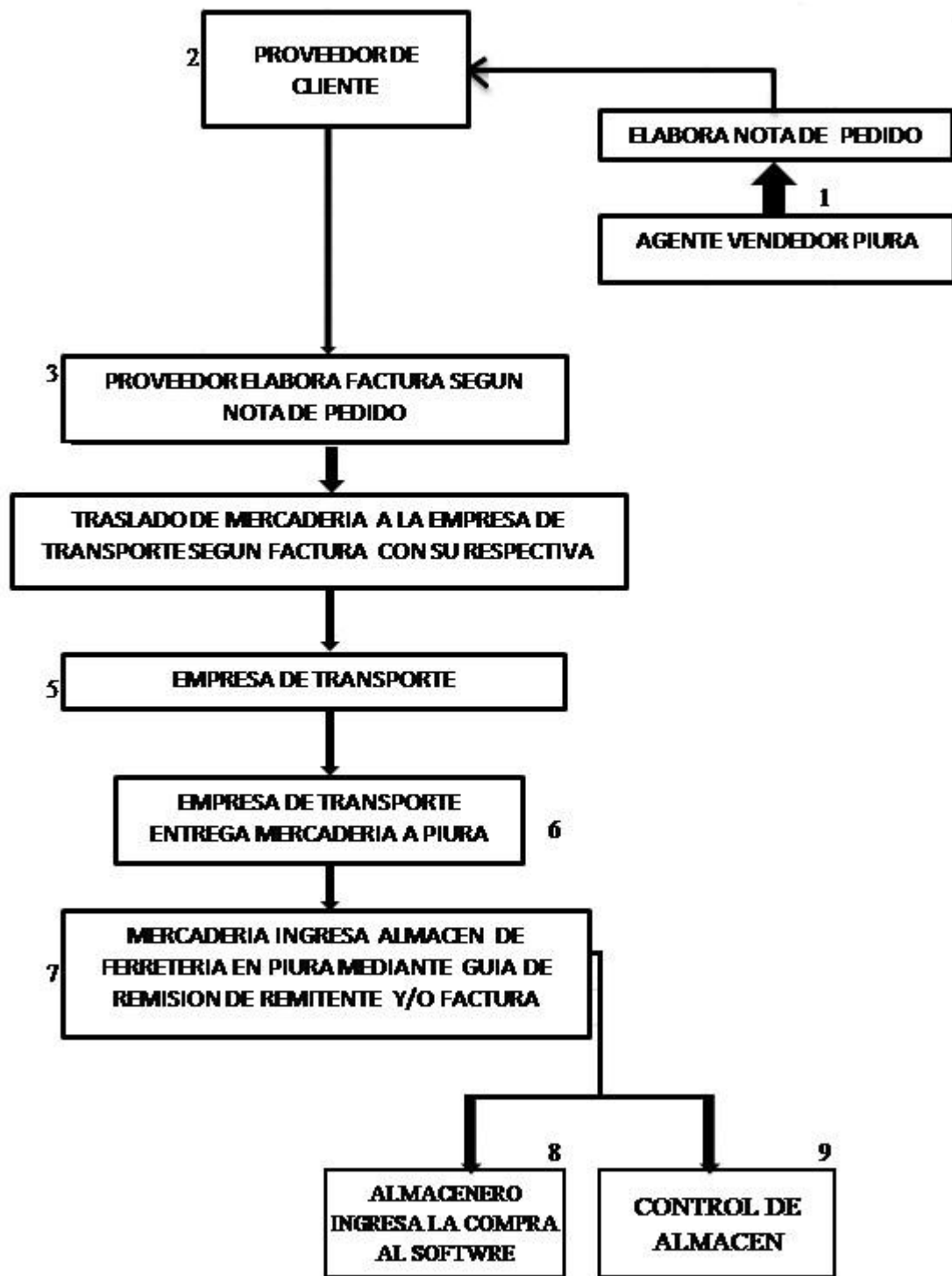
Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



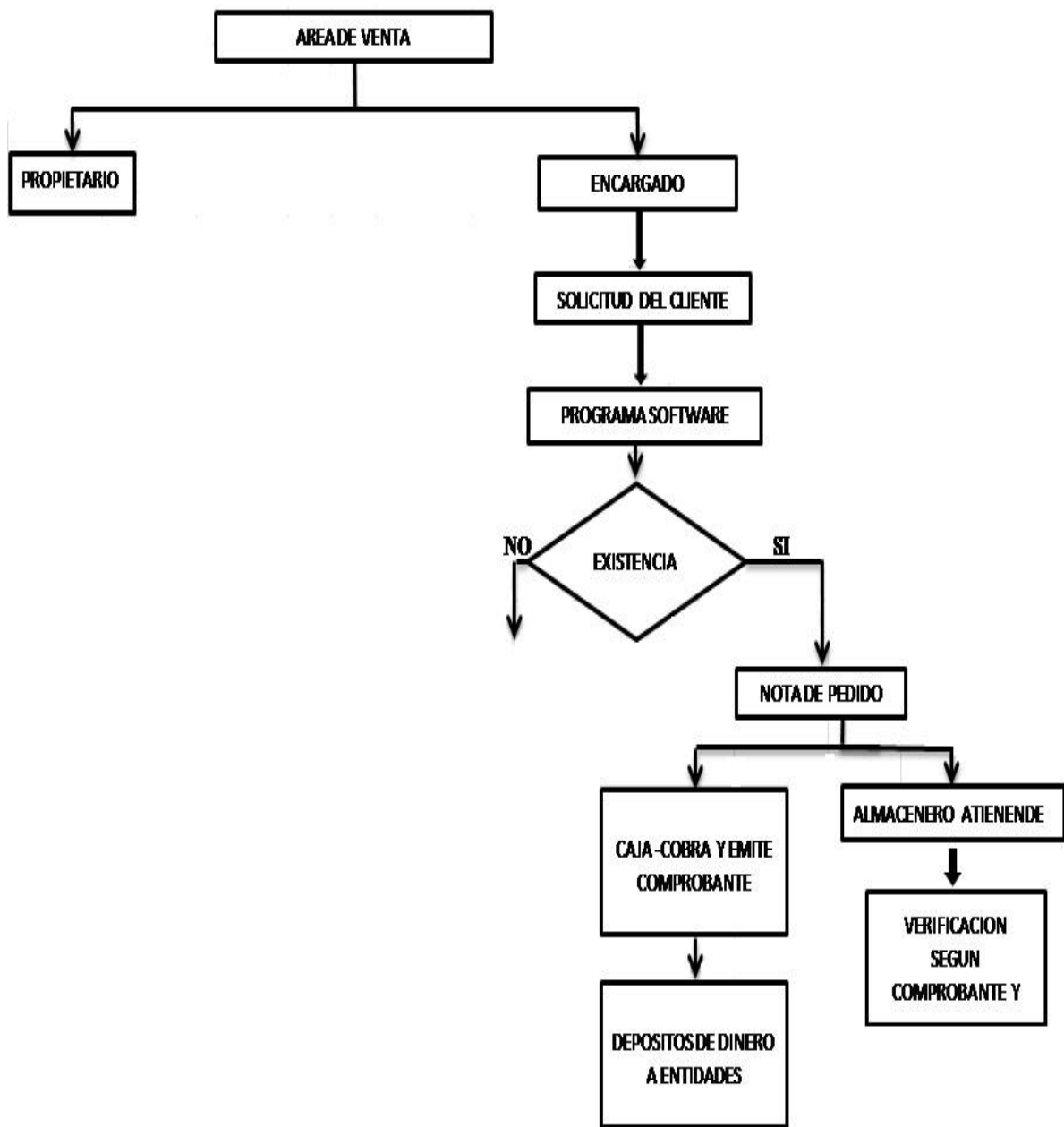
Firma del experto  
CPC, ABOG, MAG ALEJANDRO JAAVEDRA CHIRIBUE



Anexo n° 3: Flujograma del área de Almacén



Anexo n° 4: Flujograma del área de ventas



Anexo n° 5: Cronograma Gantt

**CRONOGRAMA GANTT**

**I.- ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	Meses / 2015				
	JUN	JUL	AGO	SET	OCT
Recolección de información	X	X			
Trabajo de campo	X	X			
Elaboración del informe de Tesis		X	X		
Presentación del Informe de Tesis				X	
Presentación de Artículo Científico				X	
Empastado de la tesis				X	
Sustentación y Defensa de la Tesis					X

**II.- PRESUPUESTO**

**BIENES**

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	35.00
Laptop	1	Unidad	1,200.00
<b>Total S/.</b>			<b>1,235.00</b>

**SERVICIOS**

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Internet	50	Horas	1	50.00
Movilidad	32	Pasajes	6	160.00
Fotocopias	100	Unidad	0.10	10.00
Impresiones	1600	Unidad	0.20	320.00
Grabación de CD	1	Unidad	2	2.00
Empastado	4	Unidad	20	80.00
<b>Total S/.</b>				<b>622.00</b>

### III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

<b>Rubro</b>	<b>Importe</b>
Bienes	<b>1,235.00</b>
Servicios	<b>622.00</b>
<b>TOTAL S/.</b>	<b>1,857.00</b>

### IV. FINANCIAMIENTO

Tesis totalmente Autofinanciado por el alumno investigador.