



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR
FERRETERO DEL PERÚ: CASO EMPRESA
“COMERCIAL SAN LUIS CHANCAY S.A.C.” DEL
DISTRITO DE CHANCAY, 2018.**

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

AUTORA:

ROSA LILIANA ROJAS MACEDO

ORCID: N° 0000-0001-7261-0914

ASESOR:

MGTR. FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO

ORCID: N°0000-0002-9357-1819

**LIMA-PERÚ
2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

ROSA LILIANA ROJAS MACEDO

ORCID: N°0000-0001-7261-0914

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de
pregrado,

Lima – Perú

ASESOR

MGTR. FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO

ORCID: N°0000-0002-9357-1819

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de
Ciencias Contables, Financieras Y Administrativas, Escuela
Profesional De Contable, Lima –Perú.

JURADO

Dra. RODRIGUEZ CRIBILLERO ERLINDA ROSARIO

ORCID N° 0000-0002-4412-1623

AYALA ZAVALA JESÚS PASCUAL

ORCID N° 0000-0003-0717-6078

MGTR. ARMIJO GARCIA VICTOR HUGO

ORCID N° 0000-0002-2757-4368

I. TÍTULO DE LA TESIS

Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: caso empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C.” de distrito de Chancay, 2018.

JURADO Y EVALUADOR DE TESIS

**PRESIDENTE: DRA. RODRÍGUEZ CRIBILLERO ERLINDA
ROSARIO**

ORCID:0000-0002-4412-1623

SECRETARIO: AYALA ZAVALA JESÚS PASCUAL

ORCID:0000-0003-0717-6078

MIEMBRO: Mgtr. ARMIJO GARCÍA VÍCTOR HUGO

ORCID:0000-0002-2757-4368

ASESOR: Mgtr.VILCA MONTORO FIDEL DIONICIO

ORCID:0000-0002-9357-1819

AGRADECIMIENTOS

A Dios por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio; a mí familia que siempre están apoyándome.

A mi asesor Tesis, MGTR. FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO, quién con su conocimiento, orientación, paciencia y motivación ha sido fundamental para mi formación como investigadora. Él ha inculcado en mí un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa como investigadora. A su manera, ha sido capaz de ganarse mi admiración, así como sentirme en deuda con él por todo lo recibido durante el periodo de tiempo que ha durado esta Tesis.

DEDICATORIA

A Dios, a mi familia, que siempre me han inculcado, valores, principios, empeño, perseverancia, coraje, para conseguir mis objetivos, lo cual les debo todo lo que tengo en esta vida.

A mi asesor de tesis el MGTR.
FIDEL DIONICIO VILCA
MONTORO, por la orientación,
apoyo, amistad y conocimientos
compartidos que me brindo y
sirvió de guías para la realización
de esta tesis.

RESUMEN:

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, describir y determinar las características del control interno de las empresas privada del sector ferretero del Perú y la empresa Comercial San Luis Chancay S.A.C. del distrito de Chancay, 2018 Para dar el cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de método descriptivo, con un diseño no experimentado. La población está conformada por las empresas comerciales de ferreterías del distrito de Chancay, de la cual se eligió como muestra a la empresa Comercial San Luis Chancay S.A.C. Al cual se le aplico como instrumentos de recolección de datos el cuestionario, observación directa y la entrevistas; aplicada al gerente, encontrando los siguientes resultados: respecto a la revisión bibliográfica y documentaria según autores citados se han logrado hacer las comparaciones respectivas con algunas coincidencias y da la importancia del control interno administrativo en el rubro ferretero. Ya que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y así minimizar los riesgos. Finalmente se concluye que la empresa Comercial San Luis Chancay S.A.C. del distrito de Chancay, ante el ingreso de las grandes cadenas comerciales al mercado ferretero no ha generado una reducción en el crecimiento de dicho mercado como son Sodimac, Maestro, Homecenters, Promart, se puede competir, pues se ha comprobado que los clientes prefieren asistir a esta empresa por la garantía, porque es asesorado por su ferretero de confianza y asesoramiento profesional

Palabras clave: control interno, empresas privadas, sector ferretero.

ABSTRACT

The objective of this research work was to describe and determine the characteristics of the internal control of private companies in the hardware sector of Peru and the company Comercial San Luis Chancay S.A.C. from the district of Chancay, 2018 To fulfill this objective, a descriptive method investigation was carried out, with an inexperienced design. The population is formed by the commercial companies of hardware stores of the district of Chancay, from which the company Comercial San Luis Chancay S.A.C. was chosen as a sample. To which the questionnaire, direct observation and interviews were applied as data collection instruments; applied to the manager, finding the following results: regarding the bibliographic and documentary review according to the cited authors, the respective comparisons have been made with some coincidences and it gives the importance of internal administrative control in the hardware sector. Since it allows to prevent and detect mismanagement, fraud and theft in different areas of companies, as well as the efficient and effective use of inputs and productive resources, and thus minimize risks. Finally, it is concluded that the company Comercial San Luis Chancay S.A.C. Chancay district, before the entry of large commercial chains to the hardware market has not generated a reduction in the growth of this market such as Sodimac, Maestro, Homecenters, Promart, you can compete, as it has been proven that customers prefer to attend to this company for the guarantee, because it is advised by its trusted hardware store and professional advice

Keywords: internal control, private companies, hardware sector.

INDICE

CONTRACARÁTULA.....	i
TÍTULO DE LA TESIS.....	iii
JURADO Y EVALUADOR DE TESIS.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	18
2.1. ANTECEDENTES:.....	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES:.....	23
2.1.3. ANTECEDENTES REGIONALES:.....	26
2.1.4. ANTECEDENTES LOCALES:.....	28
2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
2.2.1. TEÓRICO DE CONTROL INTERNO “NORMAS INTERNACIONAL DE AUDITORIA”.....	29
2.2.2. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO.....	32
2.2.3. TIPOS DE CONTROL INTERNO:.....	34
2.2.4. PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO:.....	35

2.3.	OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO:.....	37
2.3.1.	CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL CONTROL INTERNO .	38
2.3.2.	OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO	38
2.3.3.	EL MODELO COSO:.....	40
2.3.4.	COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.....	40
2.3.5.	ACTIVIDAD DE CONTROL:	43
2.3.6.	INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES:	44
2.3.7.	EL MODELO COCO:	46
2.3.8.	EL MODELO COSO II:	48
2.3.9.	TEORÍAS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRIVADO: EMPRESA	50
2.4.	CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS:	51
2.4.1.	NATURALEZA DE LAS EMPRESAS	52
2.4.2.	TIPOS DE EMPRESA:	52
2.4.3.	OBJETIVOS DE LAS EMPRESAS.....	53
2.4.4.	TEORÍAS DE LAS EMPRESAS FERRETERAS:.....	56
2.5.	MARCO CONCEPTUAL	70
2.5.1.	DEFINICIONES CONTROL INTERNO:	70
2.5.1.1.	DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO CONTABLE.....	72
2.5.1.2.	DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO OPERATIVO	72
2.5.1.3.	DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO CONCURRENTE.....	73

2.5.1.4.	DEFINICIÓN DE CONTROL ADMINISTRATIVO	73
2.5.1.5.	DEFINICIONES DE GESTIÓN	74
2.5.1.6.	DEFINICIONES EMPRESA.....	74
III.	METODOLOGÍA.....	75
3.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	75
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA:	75
3.2.1.	POBLACIÓN:	75
3.2.2.	MUESTRA	75
3.2.3.	DEFINICIÓN, OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.	75
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	76
3.4.	TÉCNICA:	76
3.4.1.	INSTRUMENTO:.....	76
3.4.2.	PLAN DE ANÁLISIS	76
3.5.	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	78
3.5.1.	PRINCIPIOS ÉTICOS.....	78
IV.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADO	78
4.1	RESULTADOS:	79
4.1.1.	RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 01:	79
4.1.2.	RESPECTO OBJETIVO ESPECÍFICO N°2.....	84
	AMBIENTE DE CONTROL.....	87
	ACTIVIDADES DE CONTROL	90

SUPERVISIÓN Y MONITOREO.....	92
ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS	93
AMBIENTE DE CONTROL.....	94
ACTIVIDADES DE CONTROL	96
SUPERVISIÓN Y MONETOREO	97
4.1.3. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 3:	97
4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS:.....	102
4.2.1. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1:.....	102
4.2.2. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2:.....	103
4.2.3. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3:.....	104
RESPECTO AL AMBIENTE DE CONTROL:	105
RESPECTO A LA INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN:.....	106
RESPECTO A LA SUPERVISIÓN Y MONITORIO:	106
V. CONCLUSIONES	107
5.1 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1:.....	107
5.2 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2:.....	107
5.3 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 03:	108
5.4 CONCLUSIÓN GENERAL:	108
5.5 RECOMENDACIONES.....	109
VI. ANEXOS	114
6.1. ANEXOS:	114

6.1.1.	ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	114
VII.	VI ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	115
7.1.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	115
7.2.1.	ANEXO 02: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	118
7.2.2.	ANEXO 03 FICHAS BIBLIOGRÁFICAS	120
7.2.3.	ANEXO 04: CUESTIONARIO APLICADO AL GERENTE DE LA EMPRESA “COMERCIAL SAN LUIS CHANCAY S.AC.”. DE CHANCAY - 2018	121

I. INTRODUCCIÓN

El presente tema del Proyecto de Investigación que lleva como título: Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: caso empresa “Comercial SAN LUIS CHANCAY S.A.C.” del distrito de Chancay, 2018, se desarrollan aspectos muy importantes. De acuerdo a un artículo publicado por **(Huancayo, 2016)** “El control interno, es una herramienta que permite identificar factores de riesgo en ciertas áreas y posibilita lograr un objetivo de control. La investigación fue descriptiva por que el estudio de ha limitado a describir las principales características de las variables obteniéndose resultado para poder hacer la investigación prescriptiva. Mediante el presente informe de investigación verificamos lo importante que es un Sistema de control interno de inventarios en las empresas del rubro de ferretería; así mismo es importante crear conciencia en los empresarios y ejecutivos sobre la necesidad de mejorar el control y verificación de los inventarios y conocer los resultados de la empresa que pueden ser positivos y provechosos para el crecimiento de la misma.

La preocupación que existe entre las empresas ferreteras es el manejo de control interno debido al interés de la propia administración. Estas empresas comerciales no desean ver pérdidas ocasionados por errores o fraudes o a través de decisiones erróneos basados en informaciones financieras no confiables frente a estos hechos mencionados, el sistema de control interno es una herramienta útil mediante la cual la administración logra asegurar, la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa. Un sistema de control interno facilita diagnosticar constantemente las facultades que suelen

presentar durante los procesos de las ventas, administrativos y contables en la empresa, según sea su naturaleza. En el Perú un elevado número de empresas que no cuentan con un adecuado sistema de control interno debido al alto grado de informalidad por el que atraviesa la economía peruana. **(Alzamora, 2016).**

Esto viene dando en muchos países latinoamericanos como Chile, Brasil, Colombia, donde las ferreterías representan 80% de ventas del sector. Esta empresa está dedicada a la comercialización de materiales de construcción y ferreterías en general, siendo nuestra ciudad muy comercial se ha visto en la necesidad de darle un aporte económico, por lo que será en beneficio de la sociedad y al sector de la construcción. **(Pérez 2017).**

La Ferretería Comercial San Luis Chancay S. A.C; para la comercialización maneja varias líneas de productos, pero como toda microempresa tiene varios problemas que corresponde al nivel de ventas, es por ello que hemos localizado la falencia de la empresa en la parte comercial. La cual daremos una alternativa de solución, a través de una investigación con la utilización de todas las herramientas como las textuales y técnicas que se necesita para elaborar una solución al problema.

El rubro ferretero es altamente competitivo, a nivel latinoamericano existen varios Emporios empresariales que muestran una pujante y continua lucha por mejorar El servicio e incrementar sus ventas. Un ejemplo claro de esto tenemos en el Perú.

Centros comerciales como (Gamboa Calderón, 2018), Bellota, La Cachina, etc. Emporios emblemáticos que sirven de ejemplo y modelo de asociatividad en esta región, no sólo por la cantidad de agremiados sino por la repercusión e

impacto en este Mercado.

Un buen control interno de inventarios ayuda a los dueños o gerencia a tener seguridad Razonable además que los diferentes departamentos cumplen sus funciones, también ayuda a obtener información financiera de forma rápida y confiable. Además, ayuda a formar un buen trabajo en equipo y por consiguiente mayor rendimiento, tanto en las actividades laborales del personal, como de la empresa. **(Alvarado, 2015).**

Es así que en la empresa comercial San Luis Chancay S.A.C, Se puede identificar los problemas ya que no cuenta con un sistema de control interno de inventarios y se viene realizando de una manera empírica sin tener un orden en el registro de los productos que adquieren y que no se hace su registro de manera oportuna lo cual no permite tener un control de sus inventarios en forma real.

Por lo antes mencionado, el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuáles Son las Caracterización del Control Interno de las Empresas Privadas del Sector Ferretero del Perú y de la Ferretería COMERCIAL SAN LUIS CHANCAY S.A.C. del distrito de Chancay 2018?

Para dar respuestas al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características del Control Interno de las Empresas Privadas del Sector Ferretero del Perú y de la Ferretería COMERCIAL SAN LUIS CHANCAY S.A.C. del distrito de Chancay 2018.

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las empresas privadas del

sector ferretero del Perú 2018.

2. Describir las características del control interno de la empresa ferretería COMERCIAL SAN LUIS CHANCAY S.A.C. del distrito de Chancay 2018.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero en el Perú y de la empresa Comercial San Luis Chancay S.A.C. del distrito de Chancay 2018.

En la actualidad las empresas vienen experimentando cambios constantes con el fin de prevalecer en un mercado comercial competitivo, es por eso que un sistema de control interno se convierte en una herramienta fundamental de las empresas que están en constantes desarrollo y se expanden rápidamente, tratando de satisfacer las necesidades de sus clientes con productos de calidad y a menores costos, siendo así que el control interno ocupa un rol principal en todos los negocios comerciales, ya que de ellos dependerá su evolución en el mercado.

La presente investigación se justifica porque a través de su desarrollo permitirá conocer de manera más profunda, concreta y precisa las características del control interno de las ferreterías del Perú y de la ferretería del caso empresa COMERCIAL SAN LUIS CHANCAY S.A.C. del distrito de Chancay 2018.

Asimismo, ésta investigación servirá como antecedente y base teórica para estudios posteriores, a ser realizados por estudiantes de nuestra universidad en ámbitos geográficos servirá para realizar mejoras en las empresas del rubro de ferreterías.

Finalmente, el trabajo de investigación se justifica porque servirá de base para

realizar otros estudios similares en otros sectores; ya sean comerciales, producción o de servicio de la ciudad de Chancay y de otros ámbitos geográficos de la región y del país.

La presente investigación se justifica porque a través de su desarrollo permitirá conocer de manera más profunda, concreta y precisa las características del control interno en las Ongs permitiendo lograr sus objetivos y metas establecidas, así como promover el desarrollo organizacional logrando la eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones

Asimismo, ésta investigación servirá como antecedente y base teórica para estudios posteriores a ser realizados por estudiantes de nuestra universidad y de otros ámbitos geográficos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA.

2.1. ANTECEDENTES:

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes internacionales todo trabajo realizado de proyectos similares al tema de investigación, se ha podido determinar que existen diversos trabajos de investigación referidos al control interno, los siguientes trabajos existentes aportan algunos puntos importantes para nuestra investigación.

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

Benítez (2014), en su tesis titulada: “Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería My Friend, ubicado en el sector los Ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de

Imbabura - Ecuador”, cuyo objetivo general fue: diseñar un sistema de control interno administrativo, contable - financiero para “Ferretería My Friend”. Para ello se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- a) Estructurar las bases teóricas científicas a través de la investigación bibliográfica y lincográfica, que sirva como referencia conceptual de la propuesta del proyecto.
- b) Elaborar un sistema de control interno de procedimientos administrativos, contables y financieros para la ferretería “My Friend”.
- c) Determinar los principales impactos que generaría el proyecto en los aspectos: económico, social, educativo, empresarial. Para la investigación se utilizó la entrevista, en el caso del propietario y los directivos de la empresa para conocer sobre la aplicación de políticas y sistemas de control interno contable-financiero, también se utilizó la encuesta para los empleados y clientes. control interno administrativo, contable y financiero es importante, porque le permite a la entidad una adecuada utilización de sus recursos, logrando un adecuado cumplimiento de las diferentes políticas, obteniendo un grado de confiabilidad en la información y por ende el sistema contribuirá al logro de los objetivos que persiga, para que así permita medir la eficiencia, eficacia y los resultados de la gestión en las operaciones, para la toma de decisiones.

Villarreal, (2015) En su tesis titulada “La Estrategia Comercial en las Ferreterías de la ciudad de Tulcán y la Participación de Mercado” concluye en lo siguiente:

- La manera de administrar los negocios por parte de los dueños o administradores de las ferreterías de nuestra localidad se basa en un estilo ambiguo de la administración, es decir, que éstas empresas en su mayoría solo se han preocupado en comercializar sus productos sin aplicar técnicamente estrategias de comercialización, lo que ha generado una baja participación de mercado en la mayoría de los negocios de nuestra ciudad.
- La inadecuada aplicación de estrategias de comercialización por parte de los dueños o administradores de las ferreterías de la ciudad de Tulcán, no les ha permitido prever el impacto de los competidores directos, así como también, no les han permitido aprovechar las oportunidades que se presentan en el mercado local, a fin de aumentar su participación de mercado.
- De los resultados obtenidos en la investigación se pudo constatar que las ferreterías de nuestra localidad en su totalidad no aplican estrategias de comercialización, son muy pocas las ferreterías que han hecho uso de éstas herramientas mercadológicas, y éstas lo han hecho de una forma empírica mas no de una forma técnica.
- La aplicabilidad de estrategias de comercialización depende del modelo del negocio, es decir, que no todas las estrategias establecidas en este documento, se puede aplicar a todas las empresas, específicamente a las ferreterías, pues, esto dependerá de los recursos de los que disponga la empresa y la situación actual del negocio.

Las ferreterías de nuestra localidad no toman en cuenta el entorno, esto

ha generado que no conozcan las oportunidades y amenazas que engloba el mercado.

- Las ferreterías de nuestra ciudad no han desarrollado un sistema de atención al cliente, que les permita mejorar y satisfacer las necesidades de los mismos. Muchas ferreterías tienden a ofrecer varios productos, pero, la no aplicación de estrategias de comercialización ha generado que los clientes no conozcan de la existencia de mencionados productos.
- En la mayoría de ferreterías, los propietarios han optado por ampliar casi siempre la línea de productos, sin embargo, existe un porcentaje alto que lo ha hecho muy pocas veces, lo que ha originado que los clientes vayan a otras ferreterías.

Vargas & Ramírez (2014). En su tesis, “El sistema de Control Interno y la Gestión Comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L”.

Concluye con lo siguiente:

- Se encontró deficiencias en las actividades y procedimientos para la atención y despacho de los productos a los clientes, no cuentan con un reglamento, falta de un manual de organizaciones y funciones que permita conocer a los trabajadores las labores que desarrollan, falta de capacitación y motivación al personal. Para luego proponer mejoras en el sistema de control interno y gestión comercial, y aplicar medidas correctivas, de manera que las operaciones comerciales se desarrollen de acuerdo a normas, procedimientos y políticas.
- Implementado el sistema de control interno en el área de ventas

basado en el informe COSO, constituido por doce elementos: organigrama, programa de auditoría, cuestionario para la evaluación del sistema de control interno; del área de ventas, diseño de órdenes de compra al contado y al crédito, diseño para guía de matizados, manual de procedimientos del área de ventas, reglamento de ventas, diseño de ficha de cliente a crédito, manual de organización y funciones, flujogramas para el área de ventas en tienda y pedido. Se evaluó el sistema de control interno implementado y según los resultados obtenidos se observa que contribuye al incremento razonable del logro de los objetivos como la eficiencia y la eficacia de las operaciones, al cumplimiento de leyes y reglamentos y sobre todo a que los procesos sean más eficientes y óptimos mejorando significativamente la gestión comercial de la unidad económica.

- Con la constatación de la hipótesis y los hallazgos, la aplicación de un adecuado sistema de control interno mejora la gestión comercial de la ferretería Comercial Estrella S.R.L, lo cual se puede inferir con cualquier empresa del sector.

Sandoval, (2012), En su tesis “modelo de un sistema de control interno de las operaciones administrativas financieras, aplicado a pymes de comercio, servicios y producción industrial en distrito metropolitano de quito” nos dice que el presente trabajo de investigación responde a la necesidad de mejorar los niveles de control interno de la PYMES, de los sectores de comercio, servicio e industriales del Distrito Metropolitano

de Quito, analiza la forma como este sector empresarial lleva los controles internos, y propone un Sistema de Control Interno para las áreas Administrativas y Financieras, que involucra a todos los integrantes de la organización, y con la objetividad de unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones, conceptos sobre el control interno. La propuesta se encuentra diseñada para dar un grado razonable de confiabilidad y seguridad en la consecución de los objetivos propuestos por los empresarios locales.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES:

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todos aquellos trabajos de Investigación hechos por otros investigadores en cualquier parte del Perú; menos en la ciudad de Cercado de Lima; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de Análisis de esta investigación,

Obispo (2014), en su trabajo de investigación llamado: "Describir la caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú en el periodo 2013". Llevada a cabo en la ciudad de Chimbote, Tuvo como objetivo general, identificar y describir las características del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú en el periodo 2013. La investigación fue descriptiva, para el recojo de información se utilizó las fichas bibliográficas. El principal resultado fue que, la existencia de un control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad,

eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. El entorno o ambiente forma al personal que desarrolla sus actividades y cumple con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa.

Cabello (2013), en su trabajo de investigación: “Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales año 2013”, llevado a cabo en la ciudad de lima, cuyo objetivo general fue: determinar por qué es significativamente importante el control interno en la gestión de las empresas comerciales y la metodología de investigación fue bibliográfica - documental, por lo que la recolección de la información se apoyó en la localización, fijación y análisis de datos contenidos en documentos ya existentes, habiéndose proyectado como parte de los efectos de la investigación producir nuevas anotaciones bibliográficas - documentales. Llegando a los siguientes resultados, se determinó que es muy importante el control interno en la gestión comercial de la empresas, ya que ahí van a contar con procedimientos y sistemas de controles internos adecuados que fortalecerán y mejorará la gestión comercial y empresaria lo cual se va ver reflejado en os resultados de liquidez, rentabilidad y solvencia para las empresas, también llegó al resultado que los controles internos que conviene ser implementados en las empresas comerciales deben ser en todos sus áreas, principalmente aquellas que por su naturaleza se

encuentren estrechamente relacionados con los rubros de caja y bancos, facturación y cobranza, compras, inventarios, cuentas por pagar, nóminas y estados financieros.

Paredes (2014) en su trabajo de investigación: “Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios”, llevado a cabo en la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo general fue: identificar y describir la participación del control interno en los procedimientos administrativos de la empresa R Y L servicios Generales, la metodología que utilizó fue descriptiva y de análisis, así mismo de nivel descriptivo debido a que se realizó un estudio de características, cualidades y atributos del tema de investigación.

Llegando al siguiente resultado que la participación del control interno es beneficioso no sólo en el área administrativa sino en las demás áreas del resto de la empresa en estudio, es decir, que la aplicación de ello es indispensable en toda organización, entidad; ya que ayuda, a través de procedimientos, a salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera.

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. Este trabajo se desarrolló en la ciudad de Huacho, cuyo objetivo general fue: Demostrar la forma en que el sistema de control interno como soporte influye en la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura”, Establece que el sistema del control interno de inventarios garantiza una razonable seguridad respecto a la efectividad y eficiencia de sus operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables y la adhesión a las políticas establecidas.

2.1.3. ANTECEDENTES REGIONALES:

Carrasco, (2015). en su tesis denominada: “Análisis del control interno y la rentabilidad de la ferretería Ferro Selva, Tarapoto – San Martín”, cuyo objetivo general fue: en su tesis denominada: “Análisis del control interno y la rentabilidad de la ferretería Ferro Selva, Tarapoto – San Martín”, cuyo objetivo general fue:

- a) estudiar el control interno a fin de determinar procedimientos adecuados

de actividades.

- b) investigar la rentabilidad, que existe en la empresa, para determinar los beneficios netos y brutos obtenidos en el ejercicio económico a analizar.
- c) diseñar un modelo de control interno a fin de mejorar la eficacia y eficiencia en la empresa. En la investigación se usó un método cuantitativo, usando una muestra de 5 trabajadores. Llegando a las siguientes conclusiones a) la aplicación del método del Informe COSO, si es factible en la empresa ya que hay el compromiso de la gerencia y el departamento contable para aplicarlo. después de haber conocido a las personas que laboran en la empresa concluyo que debe existir un mayor compromiso de parte de la gerencia con el manejo de los documentos, y una mayor responsabilidad en el orden de los mismos, facilitando así la aplicación de leyes, reglamentos y normas contables que rigen actualmente en el país.

Salazar, (2014) En su tesis denominada: “Impacto del control interno en la rentabilidad de la ferretería San Martín, Rioja – San Martín” cuyo objetivo general fue: analizar el control interno y su impacto en la rentabilidad de la ferretería San Martín con la finalidad de establecer procedimientos eficientes para lograr un mejor posicionamiento en el mercado. Los objetivos específicos fueron los siguientes: a) analizar las fortalezas y debilidades del control interno para encausar la investigación. b) determinar las causas raíces de la evolución de la rentabilidad para relacionarlo con el objeto de investigación. c) proponer la implementación de un sistema de control interno con la finalidad de

mejorar los indicadores de rentabilidad en la ferretería.

En esta investigación predomina el enfoque cuantitativo, la investigación llevo a las siguientes conclusiones: a) la ferretería San Martín no lleva a cabo ningún tipo de control interno, en lo referente a la rentabilidad, impidiendo de esta manera la mejora continua del negocio, b) no hay ningún tipo de control sobre sus operaciones esto ha impedido a los dueños una eficiente toma de decisiones y el mejoramiento de sus resultados financieros.

2.1.4. ANTECEDENTES LOCALES:

Gutiérrez, (2013), en su tesis titulada: "Implementación de un sistema de control interno, para mejorar la gestión de la ferretería Coferselva - Juanjuí, cuyo objetivo general fue: demostrar que con la implementación de un sistema de control interno mejorará la gestión de la Ferretería. Los objetivos específicos fueron los siguientes: a) diagnosticar la situación actual del sistema de control interno, para identificar los puntos críticos de la empresa ferretera b) proponer un sistema de control interno en la ferretería.

Para dar cumplimiento a estos objetivos se realizaron una investigación de método Experimental de grupo único Pre Test – Post Test. Llegando a la siguiente conclusión: Culminado el estudio realizado en la ferretería, se puede manifestar que la misma, no lleva a cabo ningún tipo de control sobre sus operaciones, originando una deficiente toma de decisiones, con la implantación del sistema de control interno, la empresa ferretera

mejorara de forma eficiente y efectiva sus actividades de administración y operación.

Carhuapoma (2015) En su Tesis titulada: “La Incidencia del Control Interno en los resultados de Gestión de las Empresas Comerciales en el Sector Ferreterías del departamento de Piura, en el periodo 2014”, concluye que el control interno incide en los resultados de gestión de las Empresas de una manera positiva, ya que el cumplimiento de la normatividad, hacen que las empresas comerciales en el sector Ferreterías en el Departamento de Piura evite perdidas, gastos, moras, indemnizaciones, juicios laborales, etc.

Las empresas en estudio cuentan con un debido manual de procedimientos y de políticas de asignación de funciones y responsabilidades que asegura el cumplimiento de los objetivos.

Las empresas comerciales del sector ferreterías evalúan a su personal periódicamente para así asegurar en cumplimiento de las funciones de cada colaborador en la empresa.

Las empresas del sector ferreterías actualizan sus normas y manual de funciones periódicamente debido a su crecimiento o aperturas de nuevas áreas tanto administrativas y de ventas.

2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. TEÓRICO DE CONTROL INTERNO “NORMAS INTERNACIONAL DE AUDITORIA”

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos

los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

Bocallao, (2009)). Los procedimientos ideales y movimientos de la formación trascienden para Alcanzar los objetos planteados, en los contextos esperadas.

En tal sentido, el Proceso de marketing interno facilitaría a las empresas una mejor atención A la sociedad general que, consecutivamente conduce a la complacencia Mayor del cliente con alto rendimiento. Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar a los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los siguientes objetivos.

Holmes, (1994). Lo define como una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. No busca un principio universal sino principios que pueda orientar la 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 **Fowlwe Newton E. (1976).** 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.

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

- a) promover las operaciones metódicas, económicas, eficiente y eficaces y los productos y servicios de calidad acordar con la misión que debe cumplir la entidad.
- b) Preservar los recursos frente a cualquier pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes e irregularidades.
- c) Respetar leyes y reglamentos.
- d) Elaborar y mantener datos financieros y de gestión fiables y presentarlos correctamente en los oportunos.

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

Pulido, (2017)

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

Según **Lybrand (2007)** el control interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos, La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en

objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí que son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Estos componentes están vinculados entre sí y sirven como criterios para determinar si el sistema es eficaz.

Asimismo, **Arancibia (2009)** manifiesta que, el sistema de control interno constituye un proceso que aporta un grado de seguridad razonable en el logro de los objetivos propuestos por las organizaciones. El alcance del mismo debe abarcar, no sólo el control y la eficiencia, sino la prevención de las indisciplinas, ilegalidades y manifestaciones de corrupción. La interrelación de los cinco componentes básicos del sistema de control interno debe garantizar que cualquier cambio en el ambiente de control origine modificaciones en los restantes, para lo que es necesario que la dirección de cada entidad tenga la capacidad de crear una cultura de gestión sistemática de los riesgos, que permita conocer la marcha del negocio involucrando a todo el personal y realmente forma parte del proceso de gestión y de esta forma logra la efectividad de este sistema.

2.2.2. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

La importancia del control interno para el éxito de una empresa ha sido reconocida no solo por sus responsables sino también por un gran número de terceros. Algunos han acudido al control interno para resolver temas que iban más allá de aquellos que los empresarios consideraban relevantes para sus necesidades. La necesidad de ejercer un control dentro de las

organizaciones fue constatada por los primeros gobernantes, jefes religiosos y dirigentes empresariales. Dada la necesidad de dirigir y supervisar las actividades de la organización, se establecieron controles para asegurar la consecución de los objetivos.

“Se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos, a las cuales se hayan afectado los distintos tipos de organización, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. Partiendo de esto mencionamos a la siguiente interpretación del control interno”.

Martinez & Guevara (2012) afirma que, el control interno fue definido por primera vez 1949 por el comité America Institute of Accotans, el mismo se refería a un plan de organización y todas medidas y sistemas coordinados que se adoptan en una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y confiabilidad de su contabilidad. Promover la eficiencia operativa y fomentar el cumplimiento de las políticas prescritas por dirección, debido a que el mismo va más allá de los problemas relacionados de manera directa con los departamentos de contabilidad y finanzas.

Desde el punto de vista del auditor, en cualquier auditor es imprescindible la revisión del control interno ya que el auditor está obligado a ello para cumplir con las normas técnicas de auditor establecidas, deduciendo así que:

- La revisión de los sistemas de control interno de sus clientes es una obligación para el auditor.

- La revisión del control interno tiene como finalidad la planificación de las pruebas a realizar.

Podemos decir también que, la importancia de control interno para el auditor es vital, y no debe descuidarse desde el punto de vista de riesgo profesional, tanto por la posibilidad de no detectar errores como por posibilidad de que el trabajo del autor no cumpla los estándares de calidad que exigen las normas.

Coopers & Lybrand, (2007), Destacan la importancia del control interno, así:

- Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.
- Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “el tono más alto” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización.

2.2.3. TIPOS DE CONTROL INTERNO:

- ❖ **Control interno contable:** Es el que verifica la corrección y confiabilidad de la información contable, es decir los controles diseñados establecidos para lograr un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras de la empresa.
- ❖ **Control interno administrativo:** Comprende el plan de la organización

y los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la gerencia, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el logro de metas y objetivos programados

- ❖ **Control interno financiero:** Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros que conciernen a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros.

2.2.4. PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO:

“Estupiñan Gaitán, 2006”

Se deberán tener algunos principios para seguir un adecuado Funcionamiento del control interno:

Son los siguientes:

- Responsabilidad Limitada. Por escrito deben constar las funciones y atribuciones que corresponden a cada empleado.
- Separación de funciones de carácter incompatible. Es evitar que una persona haga funciones que pueda conducir a fraudes o errores porque son incompatibles.
- Ninguna persona puede ser responsable por una transacción. No conviene que una persona sea la encargada de un ciclo completo de operación.
- Selección de empleados hábiles y capacitados. Debe exigirse capacidad

técnica y profesional, experiencia y honestidad y que no exista impedimento legal para desempeñar el puesto. La selección se debe efectuar mediante un análisis cuidadoso del puesto y de los requisitos que debe reunir quien ha de ocuparlos, para lo cual se realizara un concurso de merecimientos.

- Pruebas continuas de exactitud. Las funciones financieras que realiza una persona deben ser revisadas aritméticamente, contable y administrativamente por otra.
- Rotación de deberes. Es importante que las personas sean rotadas a otras funciones como medida de prevenir la rutina y se cometa errores.
- Fianzas. Todas las personas encargadas del registro, custodio o inversión de bienes o recursos deben prestar una garantía.
- Instrucciones por escrito. Cuando se dan disposiciones verbales se corre el riesgo de confundir al personal, por eso es preciso que se den instrucciones por escrito.
- Control y uso de formularios pre numerados. Los formularios que respaldan transacciones financieras deben ser numerados al momento de su impresión en la imprenta. Esta medida facilita el control de los documentos por la secuencia numérica y permite un archivo lógico de los papeles.
- Evitar el uso de dinero en efectivo. Excepto por el pago de gastos urgentes y de poca cuantía que se realiza por caja chica, todo desembolso debe hacerse con cheque. Los cheques deben girarse en lo posible utilizando máquinas de seguridad y cruzarse para que no sean

cobrados por cuenta corriente.

- Contabilidad por partida doble. Se establecerá un sistema de contabilidad de manera que ningún recurso u obligación quede excluido de los registros e informes contables.
- Depósitos intactos e inmediatos. Tal como fueron recibidos, al siguiente día de su recaudación.
- Uso y mantenimiento del mínimo de cuentas bancaria. Hay que evitar abrir muchas cuentas corrientes porque entorpece el control financiero y crea confusión.
- Uso de cuentas de control. Esto es abrir tarjetas de mayor general, auxiliares y subcuentas para registrar contablemente las operaciones financieras de la institución
- Uso de equipo electrónico con dispositivos de control y prueba. Se hace importante el uso de dispositivos de control como: alarmas, claves, llaves de registradoras, etc., para evitar fraudes o robos.

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia.

2.3. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO:

- Prevenir fraudes.
- Descubrir robos y malversaciones.
- Obtener información administrativa, contable y financiera confiable y

oportuna.

- Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.
- Promover la eficiencia del personal.

2.3.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL CONTROL INTERNO

Cabrale (2010) expresan que, el control interno es un proceso que puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo. Asimismo, dicen que es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin. Lo llevan a cabo los trabajadores, funcionarios y directivos, que actúan en todos los niveles y en las diferentes áreas. Lo llevan a cabo las personas que actúa en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Ningún manual de organización recoge todos os riesgos reales y potenciales ni desarrollo controles para hacer frente a todos y nada uno de ellos. En consecuencia, las personas que componen esa organización deben tener conciencia de las necesidades de evaluar los riesgos y aplicar controles y deben estar en condiciones de responder adecuadamente por ello.

2.3.2. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

“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 administración”

“El Control Interno tiene como objetivo fundamental establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la entidad pública que le permitan la autoprotección necesaria para garantizar una función administrativa transparente, eficiente, cumplimiento de la Constitución, leyes y normas que la regulan, coordinación de actuaciones con las diferentes instancias con las que se relaciona y una alta contribución al cumplimiento de la finalidad social del Estado.

Para lograrlo, se definen objetivos específicos clasificados según el propósito perseguido por ellos en la institución pública en objetivos de Cumplimiento, Estratégicos, de Operación, de Evaluación y de Información”.

Según **Ramón (s/f)**, los objetivos del control interno deben lograr:

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicas y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- Crear conciencia de control

Así mismo **Cardozo (2006)**, manifiesta que, los objetivos del control interno son:

- prevenir fraudes
- Descubrir hurtos o malversaciones
- Obtener información administrativa, contable y financieros

- Promover y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad solidaria.

Al revisar la información relacionada con la variable control interno, se ha encontrado los modelos contemporáneos.

2.3.3. EL MODELO COSO:

Según **Fonseca (2011)**, el control interno es el proceso efectuado por la junta de directores, gerentes y el personal de una entidad diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto al logro de los siguientes objetivos: Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de las operaciones financieras, cumpliendo de las leyes y regulaciones aplicables.

El modelo COSO asigna la responsabilidad del control interno a todos los miembros de una organización; no obstante, la obligación principal recae en el director ejecutivo y en la junta de directores. En el segundo escalón se ubican los gerentes de la entidad, quienes al realizar sus tareas deben asegurarse que las políticas de control interno, están siendo cumplidas por las personas con efectividad y eficiencia y por el último el tercer escalón que viene a ser el personal de la empresa la que participa en la aplicación de los controles.

2.3.4. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

De acuerdo a la Declaración Profesional, el nuevo concepto de control interno está constituido por los siguientes componentes interrelacionados derivados de la forma de gestionar la organización:

AMBIENTE DE CONTROL:

Estupiñan Gaitan, (20016) Ambiente de control de una empresa, es la actitud general de sus administradores y empleados hacia la importancia del control interno, consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización, tiene gran influencia en la manera como se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Es por ello que, es considerado el fundamento o la base del respecto de los componentes de control interno **Rivas (2011)**.

De acuerdo a **Pany (2005 y 2014)**, el ambiente de control “crea el tono de la organización al influir en la conciencia de control, puede verse como el fundamento del resto de los componentes”. Es por ello, que se puede decir que, un efectivo ambiente de control puede ayudar a mitigar la probabilidad de irregularidades, así como un ambiente de control débil puede reducir la efectividad de otros componentes de control interno. En el ambiente de control se distinguen siete factores a considerar: (1) Integridad y valores éticos;(2) Compromiso por la competencia; (3) Consejo de directores o comité de auditoría; (4) Filosofía y estilo operativo de la gerencia; (5) Estructura organizacional; (6) Asignación de autoridad y responsabilidades y; (7) Políticas y procedimientos de recursos humano.

EVALUACIÓN DE RIESGOS:

La evaluación de los riesgos sirve para describir el proceso con que los

ejecutivos identifican, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ello; a este respecto, **Mantilla (2005)** afirma que, el significado de la valoración de riesgos se orienta en la siguiente idea: “La valoración de riesgo es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrar los riesgos. Dado que las condiciones económicas, industriales, reguladoras y de operación continuarán cambiando, se necesitan mecanismo para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio”.

De acuerdo a **Whittington (2005)**, los siguientes factores podrían indicar un mayor riesgo a la empresa: “Cambios en el ambiente de operaciones; - Personal nuevo; - Sistema de información nuevos o reconstruidos; - Crecimiento rápido; Tecnología nueva; Línea de producto o actividades nuevas; - Reestructuración cooperativa; - Operaciones en el extranjero”.

Es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos; la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias. En la dinámica actual de los negocios, se debe prestar especial atención a:

- ❖ Especifica objetivos para la identificación y valoración de los riesgos relacionados a dichos objetivos.
- ❖ Analiza los riesgos para determinar cómo deben de administrarse.
- ❖ Considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos.
- ❖ Identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente la gestión de riesgos.

2.3.5. ACTIVIDAD DE CONTROL:

“ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE ENTIDADES SUPERIOR”

Son las políticas y procedimientos que ayuda a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas, se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen. Las actividades de control consideradas en la estructura conceptual integrada modelo COSO son las siguientes:

- ✓ **Revisiones de alto nivel:** incluye la comparación del desempeño contra presupuesto, pronóstico, etc. Procesamiento de la información, se realiza una variedad de controles a fin de verificar la precisión, integridad y autorización de las transacciones.
- ✓ **Funciones directas o actividades administrativas:** los administradores dirigen las funciones o las actividades revisando informes de desempeño.
- ✓ **Controles físicos, equipos:** inventarios y otros activos se aseguran físicamente en forma periódica son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.
- ✓ **Indicadores de desempeño:** relacionar unos con otros el diferente conjunto de datos operacionales o financieros, además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones.

En el diseño organizacional deben establecerse las políticas y procedimientos que ayuden a que las normas de la organización se ejecuten con una seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos.

(Frett, 2016). Se define como contribuye a garantizar que las acciones necesarias sean tomadas para direccionar el riesgo y ejecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control ocurren por toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Las actividades de control ocurren a lo largo de la organización en todos los niveles y todas las funciones, incluyendo los procesos de aprobación, autorización, conciliaciones, etc.

2.3.6. INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES:

“ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE ENTIDADES SUPERIOR”

La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada en forma y estructuras de tiempo que faciliten a la gente cumplir sus responsabilidades. Los sistemas de información producen información operacional financiera suplementaria que hacen posible controlar y manejar los negocios.

La información se puede obtener a través de varias formas como entradas manuales, recopilación, o tecnologías de información. El volumen de la información de la organización puede presentar tanto oportunidad como riesgos. Por esta razón se deben implementar controles que garanticen el uso y manejo adecuado de la información, sistemas de información desarrollados con integridad y procesos tecnológicos proporcionan oportunidades para mejorar la efectividad, velocidad y acceso de la información a los usuarios.

Monitoreo:

Los controles internos deben ser “monitoreados” constantemente para

asegurarse de que el proceso se encuentra operando como se planeó y comprobar que son efectivos ante los cambios de las situaciones que les dieron origen. El alcance y la frecuencia del monitoreo dependen de los riesgos que se pretenden cubrir. Un sistema de control interno necesita ser supervisado, o sea, implementar un proceso de evaluación de la calidad del desempeño del sistema simultáneo a su actuación. Esto es, actividades de supervisión que se desarrollan adecuadamente con evaluación separada o una combinación de las dos. Los aspectos de supervisión ocurren en el transcurso de las operaciones.

Gómez, 2015. La novedad científica de la investigación está dada en develar que, la pertinencia del monitoreo se hace posible gracias a la consideración de las características contextuales, espaciales, temporales y personales de las organizaciones particulares donde el control interno se implanta.

La experiencia positiva de la aplicación del procedimiento en empresas del territorio de Valparaíso valida los resultados del trabajo.

Teorías de las empresas del sector privado: Empresa

La empresa es una unidad económica, en la cual se establece un intercambio de bienes y servicios para satisfacer las necesidades colectivas y un fin lucrativo para las partes que la conforman.

Rubén (2011) sostiene que, es la entidad u organización que se establece en un lugar determinado con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y/o servicios en general, para satisfacer las diversas necesidades de la sociedad. Se concibe como una

unidad de producción de la economía, tanto en los países de libre mercado, como en los países socialistas.

Las empresas con ánimo de lucro y, adicionalmente, fundaciones privadas. Por ser asociados privilegiados de larga data de las políticas oficiales de desarrollo, estos dos sectores parecen destinados a que su papel gane importancia en el futuro; constituyen lo que aquí entendemos por “sector privado”.

2.3.7.EL MODELO COCO:

El informe modelo COCO fue publicado por el **Instituto Canadiense de Contadores Autorizados en 1995**, con el objetivo de simplificar los conceptos y lenguaje para hacer posible una discusión del alcance total del control en cualquier nivel de la organización. El modelo COCO define el control interno de una forma idéntica al modelo COSO, la diferencia se encuentra en que el modelo COCO proporciona un marco de referencia a través de 20 criterios agrupados en 4 componentes, que el personal en toda la organización puede usar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el control.

Según **Estupiñan (2006)** “El modelo COCO es producto de una profunda revisión del comité de criterios de control de Canadá sobre el reporte COSO y cuyo propósito fue hacer el planteamiento de un modelo más sencillo y comprensible, ante las dificultades que en la aplicación del modelo COSO enfrentaron inicialmente algunas organizaciones. El resultado es un modelo conciso y dinámico encaminado a mejorar el control, el cual describe y define

al control, casi de forma idéntico a como lo hace el modelo COSO”.

Objetivo del modelo COCO

El objetivo del modelo COCO se orienta a desarrollar lineamientos generales para el diseño, implementación, evaluación y reportes sobre estructuras de control en una organización, en él se engloba el sector público y el privado. El llamado ciclo de entendimiento básico del control, como se representa en el modelo, consta de cuatro etapas que contienen los 20 criterios generales, conformado un ciclo lógico de acciones a ejecutar para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Rivas (2011)

Criterios del modelo COCO:

Los criterios son elementos básicos para entender y aplicar el sistema de control plasmado en el modelo COCO. Se requiere de un adecuado análisis y comparaciones para lograr analizar estos criterios en el contexto de una empresa en particular y para la efectiva evaluación de los controles que han sido implantados. Los 20 criterios que prevé el modelo COCO, están agrupados en cuanto a: (1) Objetivo; (2) Compromiso; (3) Aptitud y, (4) Evaluación y Aprendizaje.

Al respecto, **Fernández (2003)** categoriza a los criterios definidos para cada grupo, que son:

Primer grupo: Propósito: Los objetivos deben ser comunicados. Los riesgos internos y externos que pudieran afectar el logro de los objetivos deben ser identificados y debidamente analizados. Deben ser comunicados y practicadas

las políticas ideales para apoyar la consecución de los objetivos, de tal manera que el personal de una empresa identifique el alcance de su libertad de actuación en la misma. Deben ser establecidos planes para orientar los esfuerzos del personal, al logro de los objetivos. Los objetivos y planes deben incluir metas, parámetros e indicadores que permiten medir el desempeño **Fernández (2003)**

Segundo grupo: Compromiso, los valores éticos de la organización deben ser establecido y comunicados a todos sus miembros. Las políticas y prácticas de recursos humanos deben ser consistentes con los valores éticos y al logro de los objetivos de la organización. La autoridad y responsabilidad deben ser claramente definidas y consistentes con los objetivos, de tal manera que el proceso de toma de decisiones sea llevado a cabo por el personal apropiado. Se debe fomentar una atmósfera de confianza para apoyar el flujo de la información **Fernández (2003)**

2.3.8. EL MODELO COSO II:

A finales del años 2004, como respuesta a una serie de escándalos e irregularidades que provocaron pérdidas importantes a inversionistas, empleados y otros grupo de interés, nuevamente el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó el Enterprise Risk Management - Integrated Framework y sus Aplicaciones técnicas asociadas, en el cual amplía el concepto de control interno, proporcionando una guía un poco más detallada sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo. Conocido con el nombre de COSO II.

Este nuevo enfoque no se emitió para sustituir el marco de control interno plasmado en el modelo COSO, sino que lo incorpora como parte de él, permitiendo a las empresas mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo. Adicionalmente, dado que COSO II enterprise Risk Management - Integrated Framework se encuentra completamente alineado con el Internal Control – Integrated Framework, las mejoras en la gestión de riesgo permitirán mejorar, aún más, sobre la inversión ya realizada en control interno bajo las disposiciones de la Ley Sarbanes-Oxley

Price (2005) define la administración de riesgos corporativos así: “La administración de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de objetivos de la entidad”.

La administración de riesgos corporativos (ERM) según lo planteado por **PriceWaterhouseCoopers (2005: 05-06)**, consta de ocho componentes relacionados entre sí, que se derivan de la manera en que la dirección conduce la empresa y cómo están integrados en el proceso de gestión, estos son:

Ambiente interno: El ambiente interno abarca el tono de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y maneja los riesgos.

Establecimiento de objetivos: Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución. La administración de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

Evaluación de riesgo: Los riesgos se analizan considerando sus probabilidades impacto para determinar cómo deben ser administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual.

Respuesta al riesgo: La dirección selecciona las posibles respuestas para evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos, desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado las tolerancias al riesgo de la entidad.

Actividades de control Las políticas y procedimientos se establecen implantan para ayudar asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan cabo efectivamente.

Información y comunicación: La información se identifica, captura y comunica en forma y plazo para permitir al personal afrontar sus responsabilidades.

Monitoreo: La totalidad de la administración de riesgos corporativos es monitoreada y se efectúan las modificaciones necesarias.

2.3.9. TEORÍAS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRIVADO: EMPRESA

Rubén (2011) sostiene que, es la entidad u organización que se establece en

un lugar determinado con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y/o servicios en general, para satisfacer las diversas necesidades de la sociedad. Se concibe como una unidad de producción de la economía, tanto en los países de libre mercado, como en los países socialistas.

La empresa por lo tanto viene ser una entidad que contiene persona que estén trabajando en distintas áreas pero con un fin determinado, lo cual hace recordar y contemplar la organización como una serie de partes interrelacionadas e independientes, que trabajan y funcionan en un todo unificado; hay que tener en cuenta que la sociedad es un sistema dinámico que interactúa y responde a los factores que la afecta lo mismo ocurre con la empresa, es decir es una organización sometida a una autoridad con miras a ofrecer una o varias actividades de producción.

2.4. CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS:

La característica de las empresas en definitiva es que son una unidad de producción, de decisión, financiera y organizada constituyen la unidad económica fundamental para el desarrollo de la humanidad son entes productores de fuente del trabajo. Los objetivos de una empresa desde el punto de vista consisten en:

- Producir bienes y servicios.
- Obtener beneficios.
- Lograr la supervivencia.

- Mantener un crecimiento.
- Ser rentable.

2.4.1. NATURALEZA DE LAS EMPRESAS

Una empresa se crea para producir vender y controlar. Cuando una empresa inicia sus operaciones por lo regular tendrá la función de elaborar un producto (producción) venderlo (mercadotecnia) e investigar los resultados (finanzas o control)

Las empresas, están direccionadas a un tipo específico, por ejemplo, las empresas comerciales, se dedican a negociar productos, es decir de dotar a los clientes de cierto tipo de artículos, dentro de este grupo existen varios subgrupos, continuando con el ejemplo dichas entidades pueden trabajar con bienes de diversa índole ya sea de consumo masivo, ferretería, autos, etc.

Las empresas, están direccionadas a un tipo específico, por ejemplo, las empresas comerciales, se dedican a negociar productos, es decir de dotar a los clientes de cierto tipo de artículos, dentro de este grupo existen varios subgrupos, continuando con el ejemplo dichas entidades pueden trabajar con bienes de diversa índole ya sea de consumo masivo, ferretería, autos, etc.

2.4.2. TIPOS DE EMPRESA:

Las empresas por el sector al que pertenecen son: públicas, privadas y mixtas:

- **Públicas:** aquellas cuyo capital pertenecen al sector público (Estado).
- **Privadas:** aquellas cuyo capital pertenece al sector privado (personas naturales o jurídicas).

- **Mixtas:** aquellas cuyo capital pertenecen tanto al sector público como al privado (personas jurídicas).

Según el tamaño de su capital pueden ser:

- **Microempresas:** son unidades productivas menores que las pequeñas empresas que difieren en el monto de capital y la cantidad de empleados.
- **Pequeñas empresas:** son unidades que tienen dueños y gerentes locales, que trabajan en un solo lugar.
- **Medianas empresas:** son empresas que por lo general no son de un único dueño, se forman como compañía por acciones.
- **Grandes empresas:** son empresas que tienen grandes capacidades y que tienen acceso al crédito ilimitado; en la mayoría de los casos funciona como su principal fuente de financiamiento. Se diferencia de las demás en que realizan grandes inversiones y por ende obtienen grandes beneficios sobre estas inversiones, estas poseen mayor tecnología sus costos son menores por que producen en grandes escalas.

2.4.3. OBJETIVOS DE LAS EMPRESAS

Establecer objetivos es esencial para el éxito de una empresa pues éstos establecen un curso a seguir y sirven como fuente de motivación para los miembros de la misma.

Arturo, 2014. La empresa al actuar dentro de un marco social e influir directamente en la vida del ser humano, necesita un patrón u objetivos deseables que le permita satisfacer las necesidades del medio en que actúa, fijándose así los objetivos empresariales que son:

- **Objetivos generales.** Plantean de manera global y genérica a la meta a

alcanzar, como en una visión panorámica y a gran escala.

- Objetivos específicos. Abordar la realidad deseada a partir de una escala mucho más pequeño y focalizada, más puntual que los generales. Un objetivo general suele implicar un número de específicos para su realización.
- Objetivo a largo plazo o estratégicos. Aquellos que tomarán la vida de la empresa obtener.
- Objetivo a medio plazo o tácticos. Aquellos que son imposibles a corto plazo, pero que con un esfuerzo sostenido en el tiempo pueden volverse realidad sin tener que esperar toda la vida.
- Objetivos a corto plazo u operacionales. Aquellos que son alcanzable más o menos de inmediato.
- Mejorar y conservar la ecología de la región, evitando la contaminación ambiental.
- Producir productos y bienes que no sean nocivos al bienestar de la comunidad.
- Técnicos: dirigidos a la optimización de la tecnología.
- Utilizar los conocimientos más recientes y las aplicaciones tecnológicas más modernas en las diversas áreas de la empresa, para contribuir al logro de sus objetivos.
- Propiciar la investigación y mejoramiento de técnicas actuales para la creación de tecnología nacional.
- Investigar las necesidades del mercado para crear productos (pinturas, por ejemplo, nuevos colores, mejor calidad) y servicios al cliente

competitivos.

Clasificación de las empresas

➤ Existen diferentes parámetros en su clasificación como se lo indica a continuación:

a. Industrial: Como ya sabemos, una empresa es una red organizada con una cierta suma de capital que lleva a cabo procesos productivos por medio de sus trabajadores y ayudados por las mejores tecnologías. La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas.

b. Comerciales: Es muy importante tener en cuenta que una empresa comercial no tiene que ser únicamente de ésta categoría, pues existen empresas mixtas, que pueden ser comerciales. Son intermediarios entre el productor y el consumidor, su función primordial es la compra - venta de productos terminados.

c. Servicios: Las empresas de las que hablamos, se denominan de servicios porque tienen por principal función el ofrecimiento de una actividad en pro de la satisfacción de las necesidades de un público a cambio de una contraprestación; las empresas de servicios ofrecen un servicio intangible y pueden ser públicas o privadas. Como su nombre lo indica son aquellas que brindan servicio a la comunidad y pueden tener o no fines de lucrativos.

d. Por otro lado, como se mencionó anteriormente, las empresas de servicios pueden ser de dos tipos, privadas o públicas; un

ejemplo de empresa de servicios de carácter privada puede ser Avianca y Babarúa y una de carácter público. Así pues, la empresa fruto de esta investigación es una empresa privada y su tamaño es mediano dedicada a la comercialización de productos ferreteros.

2.4.4. TEORÍAS DE LAS EMPRESAS FERRETERAS:

A nivel mundial las empresas ferreteras surgieron como tiendas que se instalaron en casas o viviendas ofreciendo víveres, enseres de hogar (tornillos, clavos, martillos, focos, alambres), principalmente, suministros que se necesitaban en los hogares, conforme paso el tiempo y cambio de generaciones, las necesidades de los clientes se tomaron mayores, por lo que empezaron a crearse negocios para atender a la construcción de edificios, casa, reparaciones y mantenimiento de los mismos.

El inicio de las ferreterías empezó con la atención de las demandas que se originaron en la necesidad de materiales y herramientas para artesanos, electricistas, albañiles, entre otros, estas necesidades fueron las fortalezas del negocio.

Según el **Diccionario de la Lengua Española Océano Práctico** “Ferretería significa comercio de hierro, conjunto de objetos de hierro que se venden en la ferretería”.

Para mantener un buen control interno en las ferreterías se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- ❖ Ofrecer variedad de productos. Se debe mantener una variedad de

productos para satisfacer las necesidades de los clientes, manteniendo en el inventario productos de toda clase, de todos los colores, marcas, calidad, tamaños y precios.

- ❖ Planificación objetiva. Los dueños o administradores de las ferreterías deben desarrollar un plan de negocios para estimar sus necesidades financieras, con esto se pueden establecer metas y objetivos para el negocio, lo que les permite decidir sobre la ubicación de la ferretería, clientes potenciales, elaboración de presupuestos líneas de productos que desea comercializar.
- ❖ Encontrar y mantener excelentes proveedores. El proveedor debe cumplir con la entrega a tiempo de los pedidos, mantener un adecuado stock de los productos que la ferretería venda en mayores cantidades, precios módicos, demostraciones de usos de los productos de mayor rotación, facilidades de pago, soporte publicitario y entrega directa de los productos en los negocios.
- ❖ Ofertar servicios complementarios: ofrecer a clientes servicios como instalaciones, adecuaciones, servicio de plomería, servicio de pintura de casas, etc., que necesitan los clientes con los productos adquiridos.
- ❖ Extender créditos con garantías: permitirá el aumento de ventas siempre y cuando se manejen garantías de recuperación del dinero en el tiempo establecido.
- ❖ El dueño o el administrador de una ferretería debe conocer sobre las estaciones y condiciones de consumo que existen sobre la demanda de los productos que venden, conociendo la estacionalidad, los negocios se

pueden preparar, abastecer y aprovechar las demandas altas.

- ❖ No tomar dinero del flujo del negocio: los dueños y administradores de las ferreterías no deben tomar dinero de lo produce el negocio, deben poner sus finanzas en orden, respetando los ingresos producto de las ventas que realiza la ferretería.
- ❖ Mantener un fondo de efectivo adecuado, el propósito es mantener efectivo para imprevistos que surgen en el negocio.
- ❖ Delimitación de funciones y responsabilidades.
- ❖ Selección de empleados idóneos, hábiles y responsable.
- ❖ Manejo de sistemas computarizados,
- ❖ Control de documentación pre numerada de los principales documentos que se manejan en el negocio
- ❖ Inventarios permanentes de todos los productos del negocio
- ❖ Elaboración, comunicación y conocimiento de políticas y procedimientos del negocio.

Teoría de la empresa ferretera: “COMERCIAL SAN LUIS CHANCAY S.A.C.”

➤ Historia de la empresa

La Empresa COMERCIAL SAN LUIS CHANCAY S.A.C., inició sus actividades el 15 de junio del 2016, ubicado en Mz A Lote 2 Av. Los Pinos de Chancay (Parcela C-18 Panam. Norte Km. 82) Chancay. Es un local propio, de espacio amplio y estratégico la misma que generó una gran aceptación por parte sumado a ello la visión de jóvenes emprendedores quienes con el logran “variedad y precios bajos” fueron

ganando participación en el mercado y cada día se preocupan por innovar y mejorar la atención con el único objetivo de satisfacer al cliente.

- **Nombre o razón social:** Su razón social es reconocida legalmente como “Comercial San Luis Chancay S.A.C”, con número de RUC. 20601300061, constituida, como una empresa obligada a llevar contabilidad, dedicada a la venta al por mayor y menor de artículos de ferretería.

Propietarios de la empresa:

Ferretería “Comercial San Luis Chancay S.A.C”, es de propiedad de:

- Díaz Villalobos Elizabeth Georgina. (Gerente General)

La ferretería, se encuentra ubicada en Mz. A Lote 2. A.V. Los Pinos de Chancay (Parcela C-18 Panam. Norte Km.82) Chancay. Con la finalidad de ofrecer un servicio de la más alta calidad a sus clientes.

Los bienes que ofrecen son materiales de construcción, acabados, electricidad, herramientas eléctricas y manuales, iluminación, pinturas, drywall, materiales de seguridad industrial, entre otros. Centro Comercial San Luis Chancay S.A.C, es una empresa que se caracteriza por tener calidad, responsabilidad, seguridad, satisfacción a sus clientes, trabajo en equipo, y sobre todo para generar niveles altos de rentabilidad. Cuenta también con un manual de organización y funciones de todo el personal.

Fuente: Comercial San Luis Chancay S.A.C. (2018).

La empresa se denomina “Comercial San Luis Chancay S.A.C.”. La misma está dirigido al sector de la construcción, sectores habitacionales, carpinteros, plomeros, metal mecánicos y públicos en general que requiere de ferretería.

Misión

Somos una empresa ferretera dedicada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes con calidad y precio justo, logrando un crecimiento y desarrollo continuo, así mismo creando un compromiso con nuestro personal y con la comunidad.

Orientada a ofrecer la mejor calidad y variedad en productos y servicios de venta, brindándole a nuestros clientes las mejores opciones de compra, contando con los establecimientos que poseen el mejor ambiente comodidad y seguridad, obteniendo de esta manera su confianza y lealtad; ofreciendo a las ciudades en las que tenemos presencia un estilo único de atención y calidad de vida a sus pobladores.

Visión:

Ser una empresa líder en el mercado ramo ferretero caracterizada por la calidad y la variedad de sus productos, trascendiendo socialmente a través de clientes satisfechos, empleados profesionales y comprometidos.

Obteniendo de esta manera su confianza y lealtad; ofreciendo a las ciudades en las que tenemos presencia un estilo único de atención y calidad de vida a sus pobladores.

Objetivo

Nuestro principal objetivo es satisfacer a nuestros clientes en general vendiendo productos de calidad y brindando un servicio especial identificando las necesidades del comprador. Atención de primer nivel a la comunidad usuaria de manera eficiente y oportuna con altos estándares de calidad, atención humanizada e integral.

Procedimientos de Control Interno de la empresa Comercial San Luis Chancay S.A.C. Control de Caja

El control de caja de la empresa Comercial San Luis Chancay S.A.C., se lleva de la manera de obtener resultados efectivos donde se tiene un absoluto control de todos los movimientos de ingreso y salida de dinero en efectivo para evitar cualquier fuga de dinero.

La persona encargada de caja todos los días actualiza este registro y en forma detallada en lo que respecta el ingreso y salida de efectivo para su mejor control. Está prohibido entregar dinero al personal y/o pago por gastos personales.

Inventarios:

Esta cuenta registra el valor de los bienes adquiridos para la venta por el ente económico que no sufre ningún proceso de transformación o adición y se encuentran disponibles para su venta. El inventario de mercancías constituye uno de los activos que demanda mayor inversión y de su venta se derivan los ingresos y las utilidades operacionales de la empresa.

Control Interno de Inventarios

- Se debe confrontar la orden de compra con la factura, verificando precios, cantidades, artículos solicitados.
- Se registra el ingreso de los artículos y se envía la factura al departamento de Contabilidad.
- Se deben establecer medidas de seguridad para evitar daños de la mercadería.
- Se debe controlar el acceso sólo al personal autorizado.
- Todo retiro de material debe realizarse mediante formato de salida pre numerado.

Manual de Organización de Funciones (MOF)

El Manual de Organización y Funciones de Comercial San Luis Chancay S.A.C. es un instrumento Técnico - Normativo de gestión, que permite indicar en forma clara y específica las funciones de carga, orientado a cada trabajador, habilidades y tareas a ejercitar.

Gerencia:

Funciones de la Gerencia:

- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de las empresas.
- Efectuar gestiones financieras con los bancos.
- Realiza reuniones con la gerencia administrativa financiera y contabilidad para.
- controlar ingresos y egresos de fondos.
- Nombrar al personal de la empresa señalando atribuciones y responsabilidades.

- Formular y emitir políticas de funcionamiento y desarrollo empresarial que regulen y permitan orientar y conducir con mayor seguridad las actividades de la empresa.
- Vigilar por la adecuada administración de la empresa en relación a su naturaleza.
- Establecer la estructura organizativa más adecuada a las necesidades de la empresa.

Administración:

Funciones del Administrador:

- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades administrativas y las relaciones con la prestación de servicios generales requeridos por las diferentes áreas que lo conforman.
- Dar seguimiento y evaluar las actividades realizadas por los departamentos que los integran.
- Garantizar la correcta aplicación de las operaciones contables.

Contabilidad: Funciones del Contador:

Planificar, organizar, controlar y ejecutar la aplicación de los registros contables y financieros.

Elaborar mensualmente los estados financieros y conciliaciones bancarias.

Dar seguimiento a las normas y políticas contables, según los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Realizar periódicamente los inventarios de materiales, equipos de oficina.

Informar a la gerencia administrativa sobre el desarrollo de sus actividades.

Llevar las cuentas por cobrar al día. Elaborar la emisión de cheque programados por el gerente administrativo financiero para efectuar los pagos de cuentas por pagar.

Compras:

Funciones del área de Compras:

- ❖ Es el encargado de realizar las órdenes de compra, previa recepción de las solicitudes de productos, y otros artículos en general por parte del encargado de almacén.
- ❖ El encargado de Almacén es quien controla los inventarios de los insumos, mediante un método de inventario, establecido por la empresa. Gracias a este control de inventarios, el encargado hará una lista de requerimientos, dándole orden de prioridades; anexándole los nombres de los insumos, cantidades, medidas, modelos, tipos, etc., y las transferirá al asistente de compras para que gestione la orden de compra.
- ❖ El encargado debe poseer un listado con todos los proveedores con que la empresa guarda relación; revisando cuáles de ellos puede atender el pedido deseado, estudia las posibilidades de crédito y cotiza los precios que otorgan.
- ❖ Se encarga de transferir el listado con los requerimientos al Gerente para que evalúe y autorice la orden de compra; percatándose que esta cumpla con las condiciones establecidas y se adapte a la disponibilidad de la empresa.
- ❖ El encargado tendrá la responsabilidad de archivar las copias de las órdenes de compra, una vez que son firmadas y transferidas a

Contabilidad.

- ❖ Formular, evaluar y proponer a la gerencia políticas y normas de funcionamiento que regulen la actividad financiera y administrativa.
- ❖ Realizar proyecciones financieras con fines de reinvertir sus utilidades para incrementar sus inventarios.

Ventas:

Funciones del área de Ventas:

Dirigido por el jefe de ventas encargado de la atención directa con los clientes.

Tiene a su cargo 03 vendedoras quienes distribuyen los diferentes productos a sus clientes.

Practica las políticas de precios que son establecidos por el jefe de ventas teniendo la autorización de gerencia general.

Almacén:

Funciones del Almacenero:

- ✓ Se encarga de verificar los stocks de cada uno de nuestros productos y proporcionar información al área de Compras para la adquisición necesaria.
- ✓ Se encarga de decepcionar las mercaderías que ingresan estén completas y además que coincidan con la documentación respectiva.
- ✓ El encargado registrará los productos que ingresaron en el Kardex, tomando en cuenta los datos de la Orden.
- ✓ Encargado de hacer las solicitudes al Auxiliar de Compras para que gestione las compras necesarias

Funciones del Despachador de Materiales:

- Recibe materiales de ferretería que entrega a los clientes.
- Realiza ruta con el despachador de la tienda.
- Responsable del mantenimiento del camión.

Análisis y Evaluación de Riesgos

A través de la observación, es necesario reconocer y reducir de riesgos potenciales que afecten a las personas, productos, servicios e infraestructura; es por ello que se considera dentro de un Plan de Contingencia, como primer paso la Reducción de Riesgos, para favorecer el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Plan de Contingencia

El plan de contingencia es una herramienta que ayuda a que los procesos críticos de la empresa continúen funcionando a pesar de una posible falla en los sistemas computarizados o eléctricos. Es decir, un plan que le permite a la empresa seguir operando, aunque sea al mínimo.

La empresa Comercial San Luis Chancay S.A.C., cuenta con un Plan de contingencias como una estrategia planificada con una serie de procedimientos que faciliten u orienten a tener una solución alternativa que permita restituir rápidamente los servicios de la empresa ante la eventualidad de todo lo que lo pueda paralizar, ya sea de forma parcial o total.

Objetivos del Plan de Contingencia

Tiene como objetivos:

Garantizar la continuidad de las operaciones de los elementos considerados críticos que componen los Sistemas de Información.

Definir acciones y procedimientos a ejecutar en caso de fallas de los elementos que componen un Sistema de Información

Valores y Principios

- ✓ **Compromiso:** Trabajar para ser cada día más productivos, valorando las fortalezas de todos los colaboradores, e impulsando el cumplimiento de metas y objetivos con disciplina, colocándolos al servicio de los clientes y proveedores.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Se debe tomar en cuenta que para alcanzar una meta se debe trabajar en equipo con miras hacia un mismo fin. Trabajar en equipo, cordial y eficientemente.
- ✓ **Solidaridad:** Permitirá hacer el tiempo de trabajo disfrutable y productivo.
- ✓ **Respeto:** Promoviendo el sentido de pertenencia, el trato adecuado y respetuoso entre el talento humano, colaboradores, clientes y proveedores; resaltando sus cualidades y reconociendo su valor como persona promoverá un ambiente de tolerancia.
- ✓ **Responsabilidad:** Trabajar con responsabilidad permite hacer uso adecuado del tiempo.
- ✓ **Integridad:** Respetar y valorar a las personas tratando a los demás como queremos que se nos trate. Ser honestos al representarnos a nosotros mismos y a nuestras intenciones con base en la verdad.
- ✓ **Puntualidad y orden** serán dos factores primordiales en el desempeño de las actividades.

- ✓ **Servicio:** Se debe considerar que más que vender productos se busca dar soluciones a los clientes

Objetivos de la ferretería:

La empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C.”, se plantea en base a sus expectativas los siguientes objetivos:

- ✓ Aumentar las ventas en 30%.
- ✓ Atender a algunas obras y municipalidades, con la documentación respectiva.
- ✓ Capacitar al personal (atención excelente)
- ✓ Atender con cemento a clientes desde (Juanjuí-Tocache).
- ✓ Mantener un stock variado de productos.
- ✓ **Rentabilidad:** Obtener un nivel creciente de rentabilidad presupuestada que asegure la permanencia en el tiempo y competitividad de la empresa, a través del uso eficiente de los recursos y persistiendo en que brinden el retorno esperado.
- ✓ **Servicio al cliente:** Consolidar un excelente servicio al cliente a través de un equipo de trabajo de alto rendimiento, desarrollado integralmente, el cual marcará la diferencia en el sector ferretero y aumentará la competitividad de la empresa.
- ✓ **Mejorar la imagen corporativa de la ferretería:** Establecer estrategias que le permitan otorgar una mejor atención al cliente.
- ✓ **La satisfacción del talento humano:** Determinar políticas que integren al talento humano de la ferretería dentro de un ambiente y espacio

laboral apropiado, a través de capacitaciones internas y externas

- ✓ **La satisfacción de sus proveedores:** Sostener relaciones duraderas y confiables fundamentadas en la lealtad, reciprocidad, y compromiso con los distribuidores.

Reglamento y políticas:

- ✓ El uso del uniforme de trabajo es obligatorio (no portarlo tiene como sanción medio día de descuento).
- ✓ Mantener el compañerismo (no se acepta divisiones y/o peleas).
- ✓ Apoyo mutuo (no se acepta la mezquindad).
- ✓ Sinceridad con el cliente. (decir lo que no hay, y no dar gato por liebre).
- ✓ Asistir a las capacitaciones los días martes y viernes. (es obligatorio, se lleva su control: trabajador que no asiste no será tomado en cuenta para la entrega de incentivos).
- ✓ Trabajador que no viene a laborar y no da parte, se le descontará 2 días.
- ✓ Muy por el contrario, si lo hiciera se tomará como falta. A acepción del día lunes que es falta triple si no avisa. Si avisara se le considera como falta doble, únicamente se considera como falta, siempre y cuando demuestre que ha sido por enfermedad (con documentación respectiva).
- ✓ El uso del internet es para fines de trabajo, no hacer uso desmedido del mismo.
- ✓ Respetar su hora de receso (almuerzo), considerado que su compañero está esperando.
- ✓ Abanador que se le descubre en acto doloso, será denunciado y despedido inmediatamente. Sin goce de nada.

- ✓ Mantener la confidencialidad.
- ✓ El personal de ventas está prohibido venir con short. Además, debe de cuidar su imagen. (corte de cabello, barba, perfumado, etc.).

2.5. MARCO CONCEPTUAL

2.5.1. DEFINICIONES CONTROL INTERNO:

El Control Interno está integrado por un conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos encargados de verificar y evaluar todas la actividades y operaciones desarrolladas en la organización, así como también la forma como se administra la información y los recursos, y si dicha administración va acorde a las políticas trazadas por la dirección y a su vez, sujeta a las normas constitucionales vigentes.

La primera definición formal de control interno fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados - AICPA en 1949, manifiesta que el control interno incluye el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordado 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”.

Por otro parte, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, “Examen del

Control Interno”, Boletín 5 de la Comisión de Procedimientos de Auditoría, México (1957), lo define en un sentido más amplio que 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. A barca, 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”.

Finalmente, el Informe COSO (1992) expresa que, el control interno se entiende como: “El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas”. Este informe refleja una definición, un poco más detallada, al argumentar que el control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos siguientes:

- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios.
- ✓ Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

- ✓ Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales.

- ✓ Elaborar información financiera válida, presentada con oportunidad.

2.5.1.1. DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO CONTABLE

Se denomina así al control de los movimientos patrimoniales y de los resultados que modifican las situaciones patrimoniales, económica, y financiera de la empresa. Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Este control no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, existencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.) sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (es decir autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventario, etc.) **(Balabarca, 2016)**

2.5.1.2. DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO OPERATIVO

Son aquellas medidas que se relacionan principalmente con la eficiencia operacional y la observación de las políticas establecidas en el área de la organización, ejemplo: las medidas de seguridad, los accesos restringidos. **(Balabarca, 2016).**

2.5.1.3. DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO CONCURRENTE

Son los procedimientos que permiten verificar y evaluar las acciones en el mismo momento de su ejecución, lo cual está relacionado básicamente con el control de calidad. Los niveles de jefatura y otros cargos que tengan bajo su mando a un grupo de servidores, establecerán y aplicarán mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el objeto de asegurar:

- ✓ El logro de los resultados previstos.
- ✓ La ejecución eficiente y económica de las funciones encomendadas a cada servidor.
- ✓ El cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- ✓ El aprovechamiento eficiente de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros.
- ✓ La protección al medio ambiente; La adopción oportuna de las medidas correctivas necesarias (**Balabarca, 2016**)

2.5.1.4. DEFINICIÓN DE CONTROL ADMINISTRATIVO

Es la acción de evaluar el conjunto de actividades que se realizan en un sistema completo de organización política, normas y procedimientos Utilizados con el fin de lograr la mayor eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades establecidas, (**Magallanes, 2012**)

2.5.1.5. DEFINICIONES DE GESTIÓN

La gestión es la manera como se planifica, dirige y controla las tareas en una empresa para lograr los resultados. La gestión la realiza aquel que tiene la designación del cargo en la empresa para llevar a cabo la visión, metas, objetivos que se ha proyectado la organización, es un proceso en el que se integran todas las variables que participan en la empresa: desde el ambiente interno hasta el ambiente la empresa:

Desde el ambiente interno hasta el ambiente externo **Portilla (2013).**

El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar 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 determinada cosa o situación **Definición (2017).**

2.5.1.6. DEFINICIONES EMPRESA

Organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la comunidad coordinados por un administrador que toma decisiones en forma oportuna para el logro de los objetivos para lo que fue creada (**Vargas & & Ramirez, 2014**)

2.5.2. DEFINICIÓN DE EMPRESA FERRETERA

La palabra ferretería está formada con raíces latinas y significa “lugar donde

venden objetos de metal”. Por lo que podemos definirla como un gran negocio o gran almacén, en donde puedes encontrar todo lo referente a las herramientas. Desde utensilios para poder cortar madera, metal, brocas, hasta escaleras, destornilladores, estanterías móviles, linternas; herramientas de mano, herrajes, herramientas de construcción, herramientas eléctricas, artículos de seguridad, jardinería, iluminación, pintura etc. (**Vargas & & Ramirez, 2014**).

III. METODOLOGÍA

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación utilizó el diseño Cualitativo - Descriptivo - Bibliográfico - documental y de caso.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA:

3.2.1. POBLACIÓN:

La población es igual a la muestra

3.2.2. MUESTRA

El gerente realiza las funciones como administrador y almacenero y tiene personal que le brinda apoyo.

3.2.3. DEFINICIÓN, OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Título: Caracterización del Control Interno de las Empresas Privadas del Sector Ferretero del Perú: Caso Empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C. del Distrito de Chancay 2018.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4. TÉCNICA:

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental. Esta técnica permitió conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, textos, libros, artículos de internet, trabajos de investigación, tesis y otras fuentes documentales relacionadas con información sobre la caracterización del control interno en las empresas del rubro ferretero.

Para el recojo de la información de los objetivos específicos 2 y 3, se utilizaron las técnicas entrevistas a profundidad y análisis comparativos, respectivamente.

3.4.1. INSTRUMENTO:

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó como instrumentos las fichas bibliográficas, las cuales se han utilizado para tomar anotaciones de los libros, textos revistas, normas y artículos de internet y de todas las fuentes de información relacionadas con la caracterización del control interno en las empresas del rubro ferreterías.

Para el recojo de la información de los objetivos específicos 2 y 3, se utilizaron los instrumentos de un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes y los cuadros 1 y 2 de la presente investigación, respectivamente.

3.4.2. PLAN DE ANÁLISIS

Para cumplir con el objetivo específico 1, se hizo una revisión exhaustiva de

los antecedentes pertinentes. Los resultados fueron presentados en el cuadro 01.

Para cumplir con el objetivo específico 2, se utilizó un cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se le aplicó al gerente de la empresa: “Comercial San Luis Chancay S.A.C.” del caso de estudio. Los resultados fueron presentados en el cuadro 02.

Para cumplir con el objetivo específico 3, se hizo un cuadro comparativo, procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes a los objetivos específicos 1 y

2. Los resultados fueron presentados en el cuadro 03.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	RESULTADOS
<p>1. Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú, 2018.</p>	<p>Se describe las Características del control interno de las empresas ferreteras del Perú son las siguientes: permite el cumplimiento y el logro de objetivos, misión, visión y satisfacción de los clientes, permite realizar el funcionamiento de manera integral, confiable y oportuna a través de la eficiencia, eficacia y economía de la programación y gestión de las operaciones.</p>
<p>2. Describir las características del control interno de la empresa ferretera Comercial San Luis Chancay S.A.C, del distrito de Chancay, 2018.</p>	<p>Según la entrevista realizada al gerente de la empresa del caso de estudio, de las 26 pregunta efectuadas sobre los componente del control interno, 21 han sido SI y 3 NO, haciendo un 88% y 12% respectivamente; por lo cual, el control interno en la empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C.” puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo, ya que sus operaciones se encuentran bien diseñadas y coordinadas, lo cual le permite lograr sus objetivos establecidos.</p>
<p>3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas</p>	<p>Al hacer el análisis comparativo de los objetivos específicos 1 y 2; se puede inferir que, en todo los elementos (componentes) del control interno comparados si coinciden; por lo tanto, se concluye que, si se</p>

<p>del sector ferretero del Perú y de la empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C.” del Distrito de Chancay 2018.</p>	<p>implementa el control interno de manera adecuada en las empresas ferreteras del Perú y en la empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C.” ello permitirán y permite el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la eficiencia, eficacia y evaluación de las operaciones, así como la seguridad razonable de la información financiera y una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad.</p>
--	--

3.5.MATRIZ DE CONSISTENCIA

3.5.1. PRINCIPIOS ÉTICOS

Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permite 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, considerado que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y puede ser conocido y empleados por diversos análisis 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 efecto de establecer la relación causas efectos de establecer la relación causas de las variables. Además, se ha creído conviene mantener en reserva la identificar de los mismos con la finalidad de lograr objetivos de los resultados.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADO

4.1 RESULTADOS:

4.1.1. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 01:

Describir las Principales Características del Control Interno de las Empresa Privada del Sector Ferretero del Perú 2018.

CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR	RESULTADOS
Vargas & Ramirez, (2014)	<p>En su investigación sobre control interno en ferreterías concluyeron que: Se encontraron deficiencias en las actividades y procedimientos para la atención y despacho de los productos a los clientes, no cuentan con un reglamento, falta de un manual de organizaciones y funciones que permita conocer a los trabajadores las labores que desarrollan, falta de Afirma que, el sistema de control interno es el elemento facilitador de la gestión óptima de las empresas modernas. Asimismo, establece que, todas las empresas deben implementar y operar un sistema de control interno eficaz, es decir enmarcado en los objetivos institucionales.</p>

AUTOR	RESULTADOS
Carrasco (2015)	<p>Establece que, la aplicación del método del Informe COSO, es factible en las empresas, ya que disminuye las deficiencias administrativas y reduce los riesgos de corrupción permitiendo lograr sus objetivos y metas propuestas; la eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, facilitando así la aplicación de leyes, reglamentos y normas contables que rigen actualmente en el país. Concluye que el control interno como una gestión administrativa y contable, ayudara en el desarrollo de los procesos a una mayor eficiencia en la operación del Negocio, ayudando al crecimiento y productividad del ente, se resalta también sobre la evaluación, toda vez que logra el grado de eficiencia, eficacia, economía productividad y la minimización de los riesgos evaluados.</p>

AUTOR	RESULTADOS
Carhuapoma (2015)	<p>En su Tesis concluye: que el control interno incide en los resultados de gestión de las Empresas de una manera positiva, ya que el cumplimiento de la normatividad, hacen que las empresas comerciales en el sector Ferretería en el departamento de Piura evite perdidas, gastos, moras, indemnizaciones, juicios laborales, etc.</p> <p>Las empresas en estudio cuentan con un debido manual de procedimiento y de políticas de asignación de funciones y responsabilidades que segura el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Las empresas comerciales del sector ferreterías evalúan a su personal periódicamente para así aseguran en cumplimiento de las funciones de cada colaborador en la empresa.</p> <p>Las empresas del sector ferreterías actualizan sus normas y manual de funciones periódicamente debido a su crecimiento o apertura de nuevas áreas tanto administración y de ventas.</p>

AUTOR	RESULTADOS
Obispo (2014)	<p>Sostiene que, las existencias de un control interno influyen en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera.</p> <p>El entorno o ambiente forma al personal que desarrollo sus actividades y cumpla sus responsabilidades.</p>
Cabello (2014)	<p>Afirma que, es muy importante el control interno en la gestión comercial de las empresas ya que ahí van a contar con procedimiento y sistemas de controles internos adecuados que fortalecerán y mejorará la gestión comercial y empresarial lo cual se va reflejado en los resultados de liquidez, rentabilidad y solvencia para las empresas.</p>

Fuente: Elaboración propio en base a los antecedentes nacionales de la presente investigación.

4.1.2. RESPECTO OBJETIVO ESPECÍFICO N°2

Describir las características del control interno de la empresa Ferretera Comercial

San Luis Chancay S.A.C., del distrito de Chancay, 2018.

CUADRO 02: RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

ITEMS

RESULTADOS

SI

NO

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿El encargado de la administración de la empresa cumple con Responsabilidad sus actividades? **X**
2. ¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas Relacionados al personal, usuarios y proveedores? **X**
3. ¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos? **X**
4. ¿La empresa cuenta con un proceso definido, para el control de calidad de los servicios ofrecidos? **X**

EVALUACIÓN DE RIESGOS

1. ¿Cuánta la empresa con técnicas para identificación y evaluación de riesgo? **X**
2. ¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para afrontar el riesgo? **X**
3. ¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos? **X**
4. ¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa? **X**

5. ¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sea revisado y controlado? X

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. ¿La información fluye en todos los niveles de la empresa? X
2. ¿Conocen los trabajadores sus funciones y responsabilidad? X
3. ¿La planificación de actividades es comunicada oportunamente? X
4. ¿La administración informa a gerencia sobre Inconvenientes con los proveedores y usuarios? X
5. ¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización? X
6. ¿La información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones? X

ACTIVIDADES DE CONTROL

1. ¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad de los servicios? X
2. ¿Se encuentra segregadas las funciones y responsabilidades del personal? X
3. ¿El personal a cargo de los almacenes conoce las funciones y responsabilidades relacionadas a su puesto? X
4. ¿El almacenero coteja en recepción los materiales e insumos en cuanto a cantidad e informan al área de compras? X
5. ¿Se verifica los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos de caja – inventarios). X
6. ¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal? X

- | | |
|--|----------|
| 7. ¿Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma Bancaria? | X |
| 8. ¿Cuenta con un sistema de control de Inventarios? | X |
| 9. ¿Existe un sistema contable en la ferretería? | X |

SUPERVISIÓN Y MONETOREO

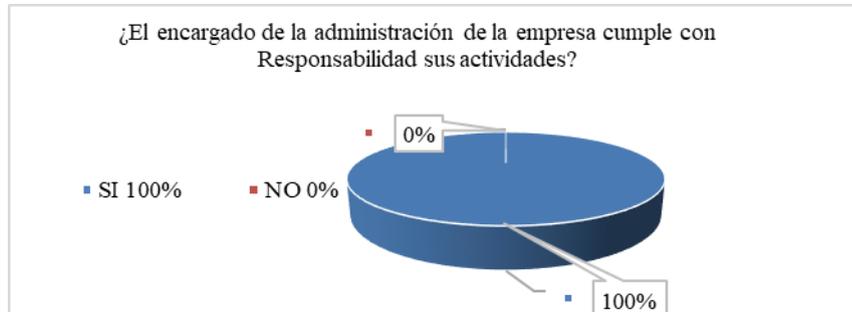
- | | |
|--|----------|
| 1. ¿Cuántas los choferes con los requisitos establecen por el MTC? | X |
| 2. ¿Conocen los choferes el Reglamento de tránsito? | X |
| 3. ¿La empresa realiza supervisión rutinaria para Verificar que los choferes se encuentran en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir? | X |
| 4. ¿Se verifican los reportes de inacciones de manera permanente? | X |

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado al gerente de la empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C.” y el cuestionario del anexo 03

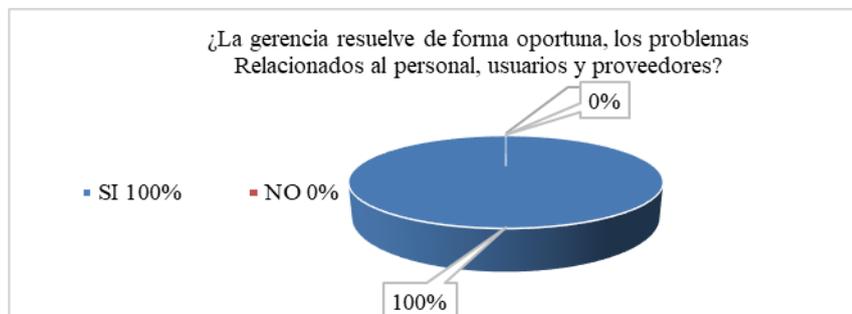
REPRESENTACIÓN ENCUESTA

AMBIENTE DE CONTROL

- **Pregunta 1:**



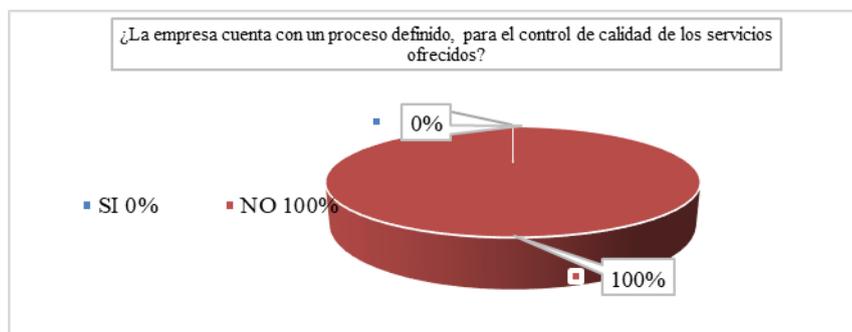
- **Pregunta 2:**



- **Pregunta 3:**

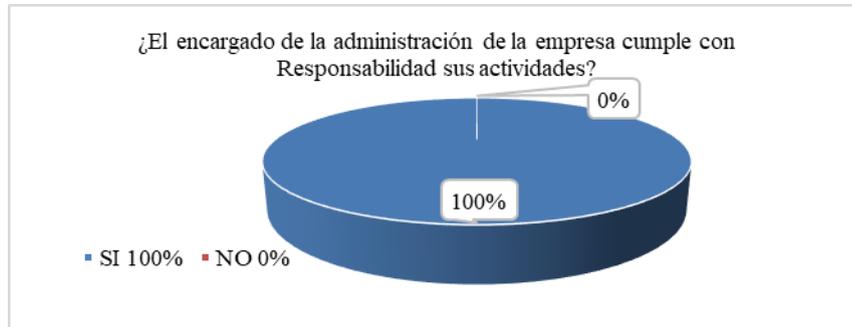


- **Pregunta 4:**



EVALUACIÓN DE RIESGOS

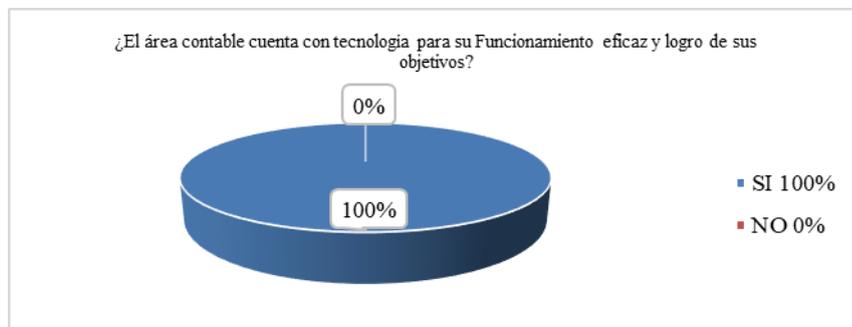
- Pregunta 1:



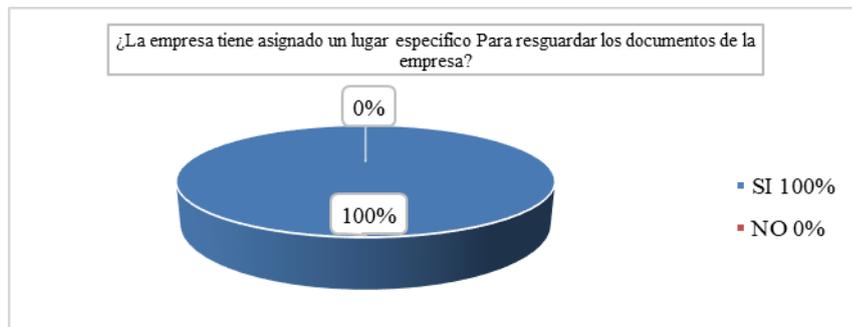
- Pregunta 2:



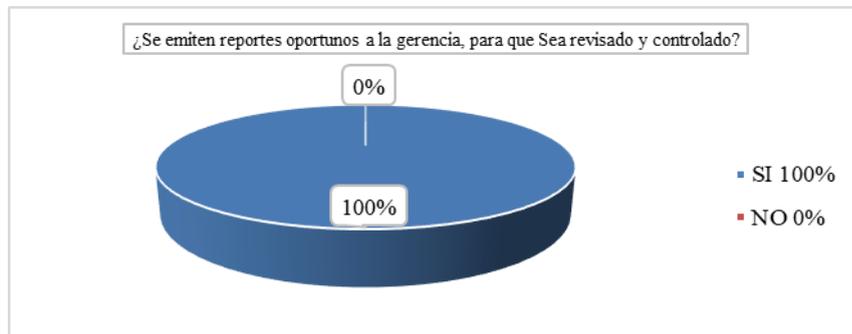
- Pregunta 3:



- Pregunta 4:

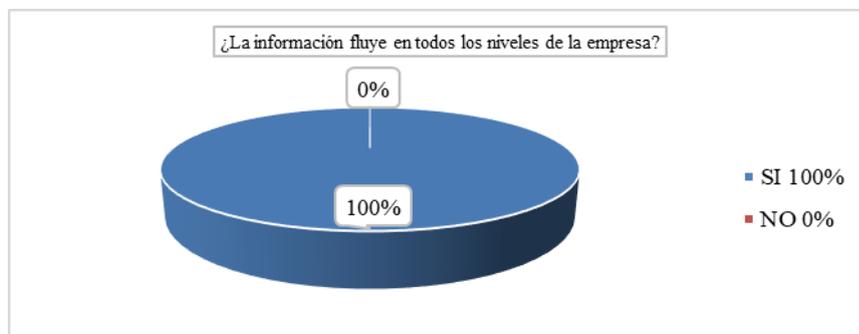


- **Pregunta 5:**

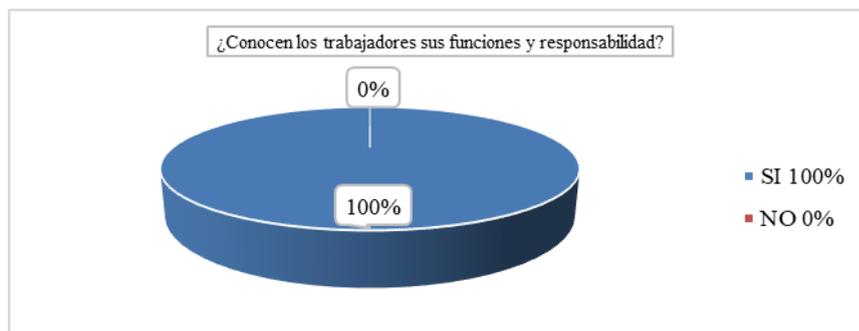


INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

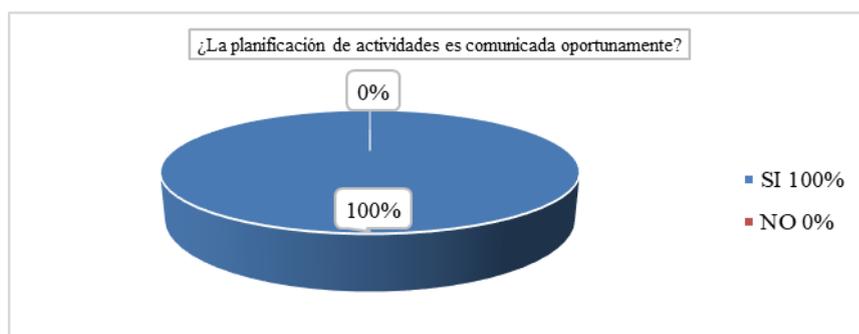
- **Pregunta 1:**



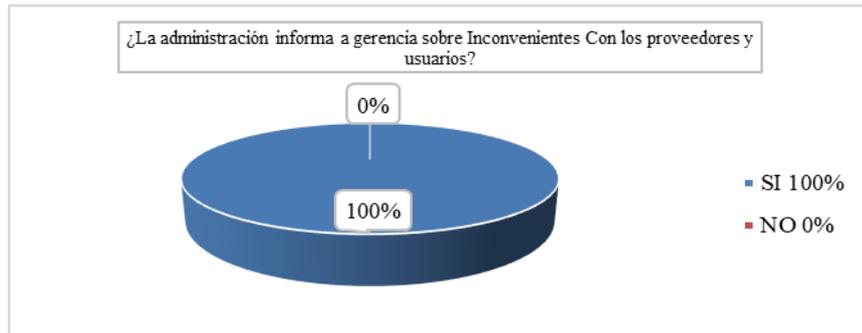
- **Pregunta 2:**



- **Pregunta 3:**



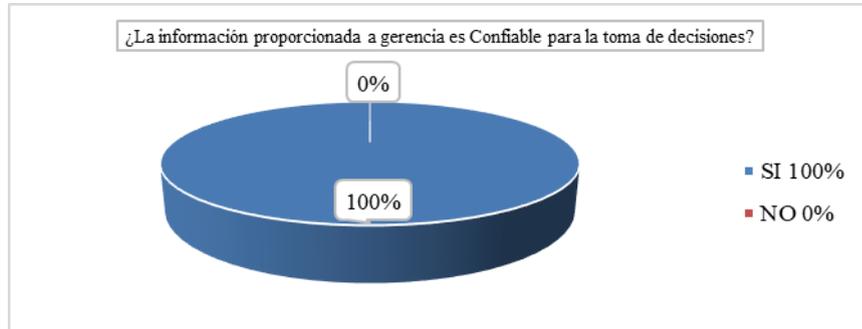
- **Pregunta 4:**



- **Pregunta 5:**

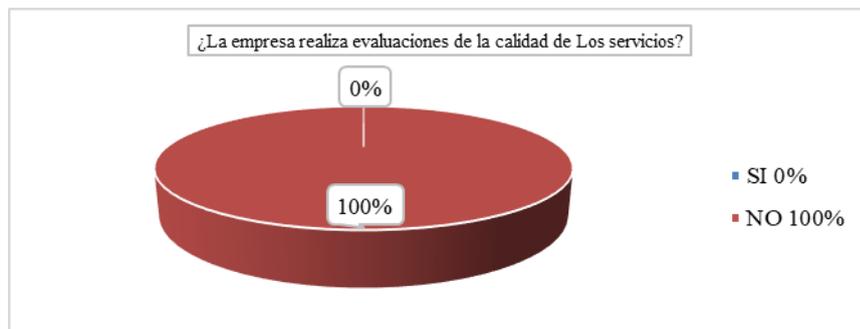


- **Pregunta 6:**

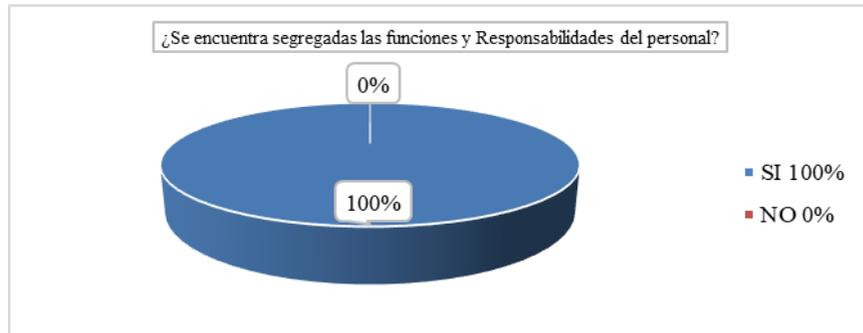


ACTIVIDADES DE CONTROL

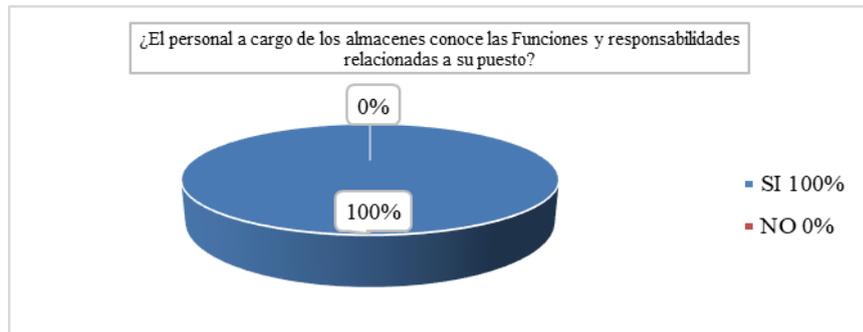
- **Pregunta 1:**



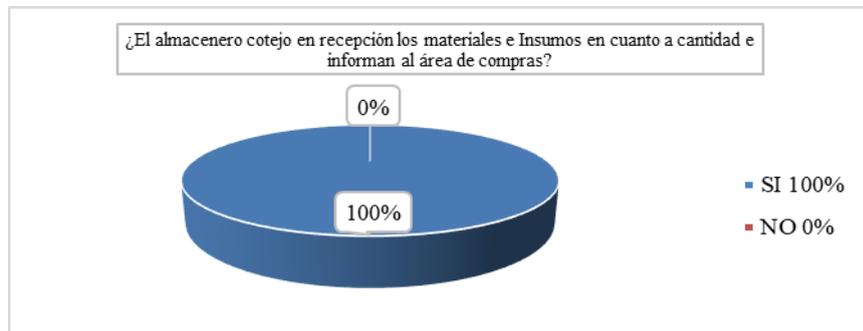
- Pregunta 2:



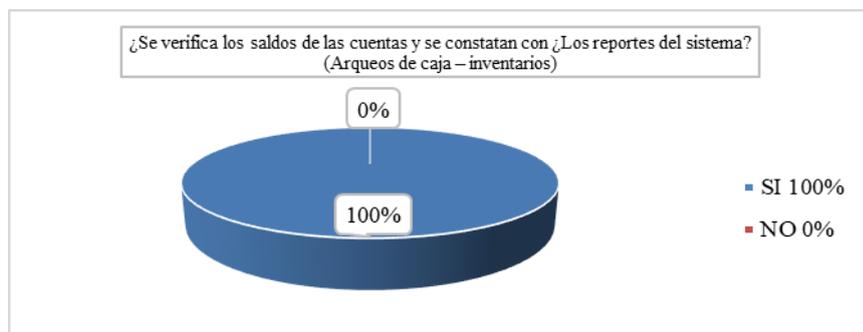
- Pregunta 3:



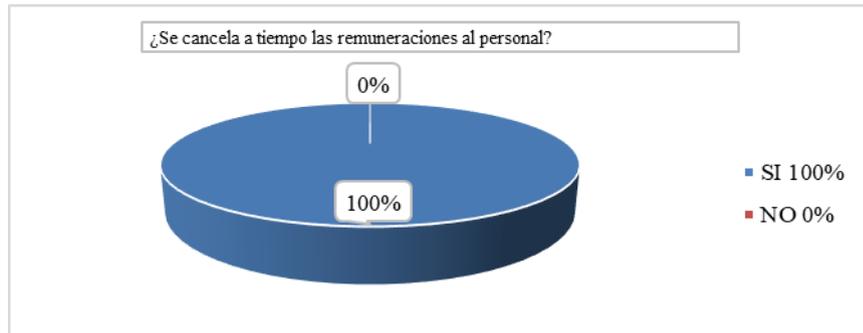
- Pregunta 4:



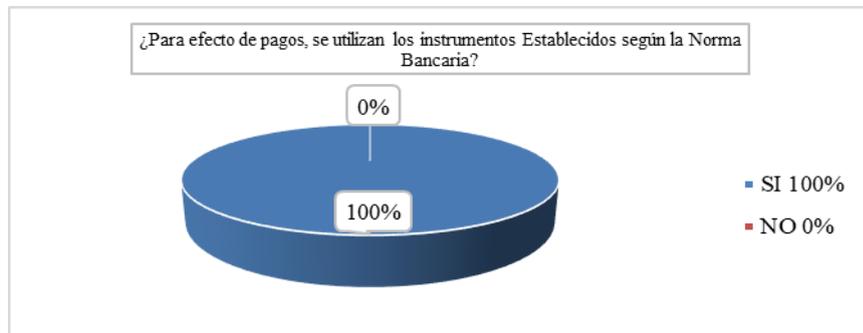
- Pregunta 5:



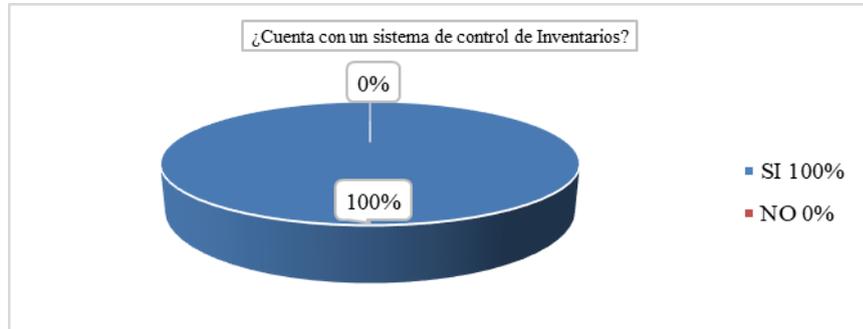
- Pregunta 6:



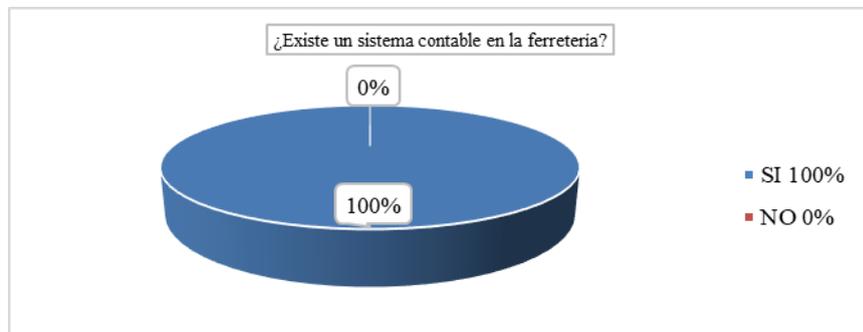
- Pregunta 7:



- Pregunta 8:

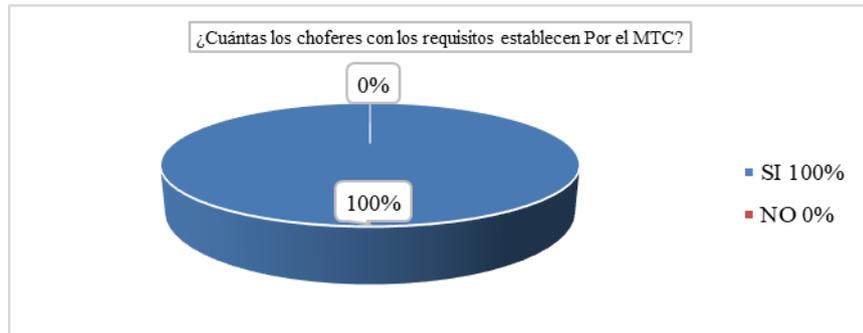


- Pregunta 9:

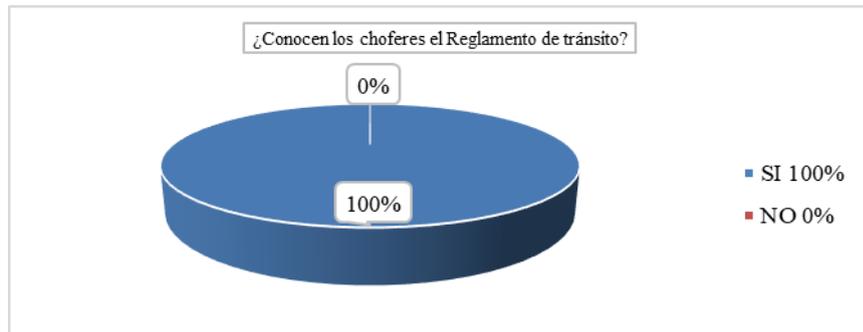


SUPERVISIÓN Y MONITOREO

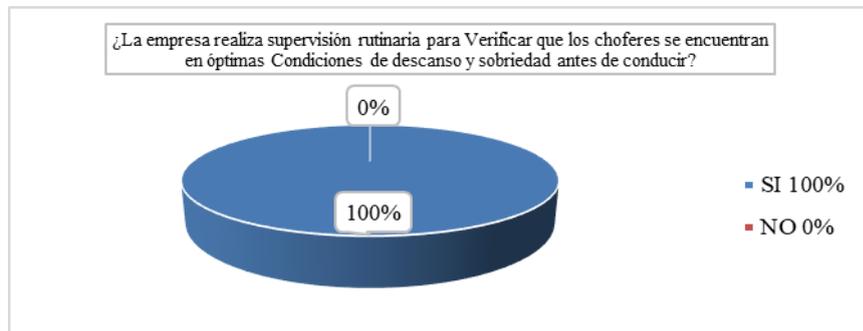
- Pregunta 1:



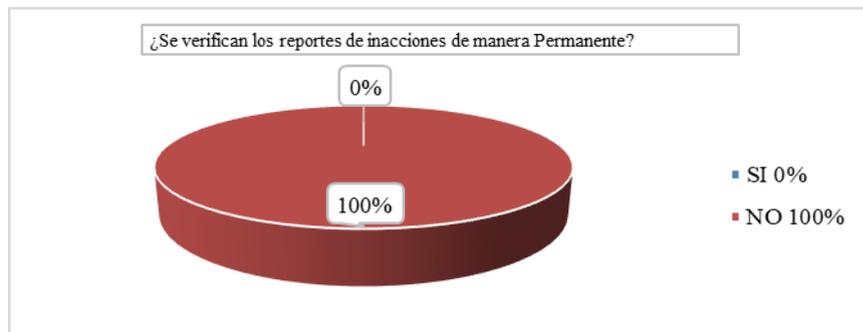
- Pregunta 2:



- Pregunta 3:



- Pregunta 4:



ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

AMBIENTE DE CONTROL

- **Pregunta 1:** ¿El encargado de la administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades?; 100% respondió Sí.
- **Pregunta 2:** ¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas Relacionados al personal, usuarios y proveedores? 100% respondió Sí.
- **Pregunta 3:** ¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos? 100% respondió Sí.
- **Pregunta 4:** ¿La empresa cuenta con un proceso definido, para el control de calidad de los servicios ofrecidos? 100% respondió No

RESULTADO:

Luego de realizar la encuesta a la empresa privada “comercial San Luis Chancay S.A.C.” se observa falencia en el ambiente de control por lo que se sugiere la caracterización del control interno en la empresa; de esta manera se cumplirá con el indicador, porque mejorará satisfactoriamente las funciones en la empresa permitiendo mejor los resultados.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

- **Pregunta 1:** ¿Cuánta la empresa con técnicas para identificación y Evaluación de riesgo?; 100% respondió Sí.
- **Pregunta 2:** ¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias, para Afrontar el riesgo? 100% respondió Sí.
- **Pregunta 3:** ¿El área contable cuenta con tecnología para su Funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos? 100% respondió Sí.
- **Pregunta 4:** ¿La empresa tiene asignado un lugar específico Para resguardar los documentos de la empresa? 100% respondió Sí.

- **Pregunta 5:** ¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que Sea revisado y controlado? 100% respondió Sí.

RESULTADO:

Luego de realizar la encuesta a dicha empresa se observa que la caracterización del control interno de la empresa privada “comercial San Luis Chancay S.A.C.” consolidara los atributos positivos de la empresa permitiendo realizar un óptimo manejo en el control interno y cumple con el manual de organización de funciones y mejora la técnica para identificar el riesgo que le permita cumplir sus objetivos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- **Pregunta 1:** ¿La información fluye en todos los niveles de la empresa? 100% respondió Sí.
- **Pregunta 2:** ¿Conocen los trabajadores sus funciones y responsabilidad?, 100% respondió Sí.
- **Pregunta 3:** ¿La planificación de actividades es comunicada oportunamente?, 100% respondió Sí.
- **Pregunta 4:** ¿La administración informa a gerencia sobre Inconvenientes Con los proveedores y usuarios?, 100% respondió Sí.
- **Pregunta 5:** ¿Se informa inmediatamente a la administración los Inconvenientes presentados en la organización?, 100% respondió Sí.
- **Pregunta 6:** ¿La información proporcionada a gerencia es Confiable para la toma de decisiones?, 100% respondió Sí.

RESULTADO:

Se concluye que la caracterización del control interno de las empresas privadas

“comercial San Luis Chancay S.A.C.” cumplió con el indicador al permitir realizar los procesos en forma oportuna donde satisfactoriamente mejora la actividad comercial de la empresa.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- **Pregunta 1:** ¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad de Los servicios?; 100% respondió No.
- **Pregunta 2:** ¿Se encuentra segregadas las funciones y Responsabilidades del personal?, 100% respondió Sí.
- **Pregunta 3:** ¿El personal a cargo de los almacenes conoce las Funciones y responsabilidades relacionadas a su puesto?, 100% respondió Sí.
- **Pregunta 4:** ¿El almacenero coteja en recepción los materiales e Insumos en cuanto a cantidad e informan al área de compras?, 100% respondió Sí.
- **Pregunta 5:** ¿Se verifica los saldos de las cuentas y se constatan con ¿Los reportes del sistema? (Arqueos de caja – inventarios), 100% respondió Sí.
- **Pregunta 6:** ¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?, 100% respondió Si
- **Pregunta 7:** ¿Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos Establecidos según la Norma Bancaria? 100% respondió Si
- **Pregunta 8:** ¿Cuenta con un sistema de control de Inventarios?, 100% respondió Si
- **Pregunta 9:** ¿Existe un sistema contable en la ferretería? 100% respondieron Si

RESULTADO:

Se concluye que la caracterización del control interno de las empresas privadas “comercial San Luis Chancay S.A.C.” cumplió con el indicador que permite

realizar los procesos en forma oportuna mediante un manual de organización y funciones donde la empresa cumpla con sus objetivos de éxito empresarial.

SUPERVISIÓN Y MONETOREO

- **Pregunta 1:** ¿Cuántas los choferes con los requisitos establecen Por el MTC?; 100% respondió Sí.
- **Pregunta 2:** ¿Conocen los choferes el Reglamento de tránsito? , 100% respondió Sí.
- **Pregunta 3:** ¿La empresa realiza supervisión rutinaria para Verificar que los choferes se encuentran en óptimas Condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir?, 100% respondió Sí.
- **Pregunta 4:** ¿Se verifican los reportes de inacciones de manera Permanente?, 100% respondió No.
- **RESULTADO:**

Se concluye que la caracterización del control interno de las empresas privadas “comercial San Luis Chancay S.A.C.” cumplió con el indicador al permitir realizar los proceso en forma organizada a través del manual de organización y funciones que le permite el buen funcionamiento de la empresa y a su vez el cliente se sienta satisfecho y la empresa logre el bienestar empresarial.

4.1.3. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 3:

Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativo de las Empresa ferretera Comercial San Luis S.A.C. del distrito de Chancay – 2018

CUADRO 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 03

ELEMENTOS	RESULTADO	RESULTADOS	RESULTADO
DE	OBETIVO	OBJETIVO	
COMPARACIÓN	ESPECÍFICO 1	ESPECÍFICO 2	
	Vargas & Ramírez, en el centro ferretería (2014), Llego a la Empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C”. Conclusión: El logro de objetivos, de la ferretería		
AMBIENTE	Misión, visión y	cuenta con mecanismo	
DE	Satisfacción del cliente,	para saber el nivel de	
CONTROL	Permiten alcanzar la	satisfacción de sus	sí coinciden
	Éxito empresarial de	clientes cuentas con	
	Las ferreterías.	Sistema informático	
		Constatando permanente	
		Su kardex	
RESPECTO	Toda empresa debe	La empresa a través del	
A LA	realizar el control	procedimiento de	
EVALUACIÓN	interno en	la evaluación de riesgo	
DE RIESGO	empresas privadas	ineficiente, ya que no es	
	Ya que ahí van	capaz de identificarlos	
	Contar con procedimiento	riesgos internos y	
	Y sistemas de controles	externos incluida	
	Interno, adecuados que	a la posibilidad	

Fortalecerán la eficiencia	de fraude, que
Y de las empresas, dando	puedan afectar
A conocer la situación real	el logro de
De la empresa	objetivos si coinciden

Cabello (2014)

Las actividades de	En la empresa se
Control se	da a conocer
Establecen para	las funciones,
Ayudar a asegurar	actividades y
Que se ponga en	responsabilidades
Práctica las reglas	a los sí coinciden
Para hacer frente a	trabajadores pero
Cualquier riesgo.	No cuenta con un

RESPECTO

A LA

ACTIVIDAD

DE CONTROL

Además se debe contar	control para
Contar en la empresa	proteger los
Con un manual de	activos vulnerables
Organización y	y de una instructiva
Funcione Que	de rendición de
Determinan los	viáticos.
Funciones que van a	
Realizar los trabajadores	

Y que están sujetos

A una supervisión

(Obispo,2014)

	El control interno	La empresa
	Permite la reducción	proporciona la
	Del trabajo	información si coinciden
	Administrativa y a la	necesaria al
RESPECTO	Veza contribuye a	personal, con el
A LA	Obtener la	detalle suficiente
INFORMACIÓN	Información de	y de manera oportuna,
Y	Manera oportuna que	que les permita
COMUNICACIÓN	Facilita la toma	cumplir de forma De
	decisiones. Así	eficiente y efectiva
	Como la estandarización	sus responsabilidades
	organización de	
	Procesos contables	
	(Carrasco, 2015).	

	Implementar un	La empresa si coinciden
	Sistema de control	no realiza la
	Interno permite	inspección del
	Ser más efectivo y	sistema de control
RESPECTO	Que cada acción sea	interno, no revisa
A LA	Ejecutada ejerciendo	periódicamente
SUPERVISIÓN	Estricta y permanente	el cumplimiento
Y	Vigilancia del	de los
MONITOREO	Cumplimiento los	procedimientos
	Medidas de control,	para tomar las
	Lográndose a	acciones necesarias
	Través del seguimiento	que garanticen la
	Y monitoreo continuo de	adecuada valoración
	Las tareas programadas,	de riesgos, siendo Con la
	finalidad de corregir	las actividades
	Sus debilidades y	de control interno
	Deficiencias en	de carácter preventivo
	Forma oportuna, y con	y correctivo, buscando
	El único objetivo de	ambos mitigar el
	Lograr los objetivos	impacto de los
	Planteados	riesgos que pudieran
	(Villalobos 2013)	materializar.

Fuente: Elaboración propia en base a la comparación de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2

4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS:

4.2.1. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1:

Carrasco (2015), Cabello (2014), Carhuapoma (2015), Vargas & Ramirez (2014) Obispo (2014), Salazar (2014), Benítez (2014) coinciden en sus resultados al establecer que, el control interno mejora la eficiencia, efectividad y transparencia en la gestión administrativa de las empresas, siempre y cuando se aplica de manera adecuada; por cuanto es un instrumento y/o herramienta de control administrativo, que genera la transparencia en las operaciones; bajo el cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que facilitan que la gestión administrativa cumpla con sus objetivos y metas trazados. Asimismo, motivando al personal ser eficientes en el desarrollo de sus actividades basado en el manual de organización y funciones reglamentarias de organización y funciones y normas en la cual se plasmen las actividades y responsabilidades, las cuales deben ser logradas a través del seguimiento y monitoreo continuo, alertando de forma oportuna la detección de riesgos, errores y anomalías para ser corregidas a la brevedad posible, para no interferir con el logro de los objetivos institucionales. Estos resultados coinciden con los resultados internacionales **Sandoval (2012) , Villarreal (2013)** quienes establecen que, el control interno influye en el contenido esencial de la actividad administrativa que le corresponde a las máximas autoridades ejecutivas, en cuanto a sus actividades de gestión; asimismo , determinan niveles de jerarquía y de responsabilidad a cada área departamental, por lo que los empleados deben de cumplir a cabalidad sus funciones, siendo

los principales beneficios los clientes, que podrían recibir una atención más rápida y adecuada. Finalmente, estos resultados coinciden con lo que se establecen en las bases teóricas de **Bocallao (2009) Fowlwe Newton E. 1976 (1976), Holmes en (1994, 1994)**, para quienes el control interno comprenden el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables; en base a los cinco componentes del control interno, los cuales sirven para determinar si el sistema es eficaz o no; dicho componentes se enmarcan en el sistema de gestión, permitir prever los riesgos y tomar las medidas pertinentes para minimizar o eliminar su impacto en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Asimismo, afirman que aplicación de leyes, reglamentos y normas contables reduce los riesgos de corrupción y permite la transparencia, el mejoramiento del reporte de información y resultados financieros para la toma de decisiones, alcanzando así el éxito empresarial de las ferreterías.

4.2.2. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2:

En este caso de estudio, se aplicó un cuestionario de preguntas sobre los componentes del control interno al gerente de la empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C.”, encontrando que la ferretería si tiene implementado un sistema de control interno, pero se encontró deficiencias respecto a la distribución de la información sobre las

actividades realizadas durante el mes al personal de la empresa, lo que le impide a la empresa tener un desarrollo un adecuado control en los inventarios de la empresa permitirá un ahorro sustancial en la adquisición de existencias, disminuyendo los costos logísticos un exceso de inventarios y gastos operativos, generando optimizar los recursos, por lo tanto se podrá ofrecer mejores precios de sus productos, estas medidas permitirán la toma de decisiones adecuadas y oportunas futuras, a su vez permitirán un mayor margen de utilidad, influyendo directamente en la situación económica y financiera en la empresa.

Por ello, se recomienda a la gerencia de la empresa, que trate de aplicar adecuadamente los mecanismos formales y preestablecidos del control interno, porque permiten evitar o reducir los fraudes, riesgos y conductas inadecuadas que puedan surgir, tanto por parte del personal, como de clientes y proveedores, que conllevarán a que los procesos sean más eficientes y óptimos, mejorando así la gestión comercial y económica de la empresa del caso de estudio.

4.2.3. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3:

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se elaboró un cuadro comparativo de cuadros columnas, en las primeras columna se establecen los elementos de comparación, en la segunda columna se establece los resultados del objetivo específico 2; donde se establece los resultados de la comparación entre el resultado del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2; en el cuadro 3 se puede

observar, los elementos de comparación. (pag.77 y 78)

RESPECTO AL AMBIENTE DE CONTROL:

Carrasco,(2015),Vargas & Ramirez, (2014), Villarreal , (2013),Balabarca, (2016) Afirman que, la aplicación de leyes, reglamentos y normas contables reduce los riesgos de corrupción, permite la transparencia en las operaciones. Estos resultados sí coinciden con los resultados del caso estudiado, ya que la empresa "Comercial San Luis Chancay S.A.C.", cuenta con un código de ética que le permite el funcionamiento de sus operaciones de manera integral, confiable y oportuna.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL:

Carrasco, (2015), Balabarca, (2016), Vargas & Ramírez, (2014), establecen que, el sistema de control interno organiza y verifica las distintas actividades: administrativas, financieras, contables y legales de las empresas ferreteras a través de la eficacia y eficiencia de la operaciones, dando como resultado el logro de objetivo, misión visión y satisfacción de los clientes. Estos resultados si coinciden con los del caso estudiado, ya que la empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C.” controla todas sus actividades operativas, además cuenta con mecanismo para saber el nivel de satisfacción de sus clientes.

RESPECTO A LA INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN:

Salazar (2014), en su investigación afirma que, el control interno es un mecanismo eficiente para la toma de decisiones y el mejoramiento del reporte de información y resultados financieros. Estos resultados si coinciden con el caso estudiado, donde la r empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C.” dispone de sus sistemas de información según sus necesidades.

RESPECTO A LA SUPERVISIÓN Y MONITORIO:

Magallanes, (2012) en su investigación que, la aplicación del sistema de control interno permite la correcta presentación de: compras comprobantes de pago, libros contables y declaraciones de tributos. Estos resultados si coinciden con el caso estudiado, donde la empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C” prepara y presenta con exactitud sus declaraciones y pagos en los plazos establecidos.

V. CONCLUSIONES

5.1 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01:

Los autores nacionales, regionales y locales revisados, describen que las características del control interno de las empresas ferreteras del Perú son las siguientes: permite el cumplimiento y el logro de objetivos, misión, visión y satisfacción de los clientes, permite realizar el funcionamiento de manera integral, confiable y oportuna a través de la eficiencia, eficacia y economía de la programación y gestión de las operaciones.

Así mismo afirman que la aplicación de leyes, reglamentos y normas contables reduce los riesgos de corrupción y permite las transferencias, el mejoramiento del reporte de información y resultados financieros para la toma de decisiones, alcanzando así el éxito empresarial de las ferreterías estudiadas.

5.2 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N°02:

Según la entrevista realizada al gerente de la empresa del caso de estudio, de las 26 preguntas efectuadas sobre los componentes del control interno, 21 han sido SI y 3 NO, haciendo un 88% y 12% respectivamente; por lo cual, el control interno en la empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C.” puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo, ya que sus operaciones se encuentran bien diseñadas y coordinadas, lo cual le permite lograr sus objetivos establecidos. En consecuencia, la administración crea una buena relación laboral con sus trabajadores, evaluando riesgos, aplicando controles en las diferentes áreas de operaciones de la ferretería que posibiliten los

procesos de planeación, monitoreo y control de actividades de manera eficaz, para así lograr alcanzar la visión, misión y objetivos estratégicos de la empresa en cuestión.

5.3 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N°03:

Al hacer el análisis comparativo de los objetivos específicos 1 y 2; se puede inferir que, en todo los elementos (componentes) del control interno comparados si coinciden; por lo tanto, se concluye que, si se implementa el control interno de manera adecuada en las empresas ferreteras del Perú y en la empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C.” ello permitirán y permite el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la eficiencia, eficacia y evaluación de las operaciones, así como la seguridad razonable de la información financiera y una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad

5.4 CONCLUSIÓN GENERAL:

La presente investigación permitió confirmar que el control interno contribuyó al fortalecimiento de la empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C.” alcanzados así: La eficiencia y eficacia en las actividades programadas; obteniendo información oportuna, confiable y veraz, logrando así el cumplimiento de sus objetivos, reglamentos, políticas y; sobre todo, la seguridad razonable de su información financiera para su proyección hacia el futuro. Por lo que se recomienda que, dicha empresa siga aplicando el control interno de acuerdo a lo que se establece en el informe COSO.

Asimismo, se debe dar capacitaciones al personal por lo menos dos veces al año, con la finalidad de detectar los problemas que los aquejan, a fin de que pueden rendir al máximo en bien de la empresa.

5.5 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa Centro Ferretero Comercial San Luis Chancay S.A.C. que la persona encargada del almacén sólo debería decepcionar con una guía de remisión, la guía del transporte, más no la orden de compra ni la factura, porque el almacenero debe desconocer el valor de cada uno de los artículos comprados. La orden de contabilidad con copia al área de caja.
2. Se recomienda que la persona responsable del área de compras no sea la misma persona que realiza las ventas.
3. Se recomienda a la empresa centro ferretero Comercial San Luis Chancay S.A.C. aperturas un área de tesorería con la finalidad de que el manejo de las operaciones de pago no se realice en el área contable.

VI. ANEXOS

6.1. ANEXOS:

6.1.1. ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: caso empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C. del distrito de Chancay, 2018.	¿Cuáles son las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: caso empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C.” del distrito de Chancay 2018.	Determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: caso empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C, del distrito de Chancay, 2018.	<p>4. Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú, 2018.</p> <p>5. Describir las características del control interno de la empresa ferretera Comercial San Luis Chancay S.A.C, del distrito de Chancay, 2018.</p> <p>6. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú y de la empresa “Comercial San Luis Chancay S.A.C.” del Distrito de Chancay 2018.</p>	Control Interno	<p>Diseño: No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.</p> <p>Técnica: Revisión, bibliográfica.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

VII. VI ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benitez, C. (2014). "Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo, Financiero y Contable para la Ferreteria MY FRIEND". Ibarra, Imbabura, Ecuador.
- Cabello, Y. (2013). "Importancia del Control Interno en la Gestión de Empresas Comerciales". Lima, Perú.
- Carhuapoma, E. (2015). "Incidencia del Control Interno en los Resultados de Gestión de las Empresas Comerciales en el Sector Ferretero". Piura, Perú.
- Carrasco, J. (16 de Mayo de 2017). "Análisis del Control Interno y la Rentabilidad de la Ferretería Ferro Selva". Tarapoto, Perú.
- Estupiñan, G. (junio de 2017). "Control Interno y Fraudes con Base en los Ciclos Transaccionales". Bogotá, Colombia.
- Gamboa Calderón, Y. L. (2018). "Caracterización del Control Interno de las Empresas Privadas del Sector Ferretero del Perú". Chimbote, Perú.
- Guevara Tume, R. I. (2018). "El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Empresas Constructoras del Perú". Chimbote, Perú.
- Huancayo Alzamora, L. (2016). "Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector comercio - rubro ferreterías en el Perú". Piura, Perú.
- Magallanes, F. (13 de mayo de 2017). "La Implementación de un Sistema de Control Interno en una empresa de Maquinaria Hidroeléctricas".

Lima, Perú.

Obispo, C. (2014). "Caracterización del Control Interno en la Gestión de las Empresas del Perú". Chimbote, Perú.

Ramírez Dávila, J. (2016). "Caracterización del Control Interno de Inventarios de las Empresas Comerciales de Ferretería del Perú: Caso MALPISA E.I.R.L.". Trujillo, Perú.

Salazar, S. (22 de mayo de 2017). "Impacto de Control Interno en la Rentabilidad de la Ferretería San Martín". Rioja, Perú.

Vallejos Lizárraga, C. (2016). "Importancia de la Implementación de un Sistema de Control Interno y su Incidencia en el Área de Inventarios en la MYPE Corporación Rosita EIRL". Lima, Perú.

Vargas, D., & Ramírez, R. (2014). "El Sistema de Control Interno y la Gestión Comercial en la Ferretería Comercial Estrella SRL". Lima, Perú.

Vignolo Villegas, E. (2017). "Los Mecanismos del Control Interno de Inventarios en los grandes almacenes ferreteros del Perú". Piura, Perú.

Villareal, T. (2013). "La Estrategia Comercial en las Ferreterías". Tulcán, Ecuador. **Cooper, P&Lybrand, L. (2007)**. El control interno como herramienta para la toma de decisiones. Estados Unidos. Extraído el 08 junio, 2017 del sitio Web de: http://issuu.com/biblioteca_pedagogica/

Moncayo, C. (26 de Julio de). Instituto Nacional de Contadores Públicos – COLOMBIA. Obtenido de <https://www.inco.org.co/objetivos> el control - interno

Rivera (2015). Universidad Nacional “Hermilio Valdizan” – Huánuco
(2013) Tesis “Efecto de Aplicación de Control Interno en la Gestión de las
pequeñas empresas ferreterías de Huánuco”

Paredes. (2014) Control Interno para la eficiencia Institucional, presentada
en la Universidad Garcilaso de la Vega, Investigado Universidad Católica
San Pablo – Facultad Administrativa y Contables, Arequipa – Perú Extraído
en mayo, 2017.

Norma Internacional de Auditoria, N.6 (s.f.) Evaluación del Riesgo Y
Control Interno.

Organización Internacional de Entidades Superiores, (. (s.f.).

7.2.1. ANEXO 02: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	FECHA	
	INICIO	TERMINO
Elaboración de proyecto de tesis	15/09/2018	15/10/2018
Recolección de información determinado los Resultados	02/10/2018	25/10/2018
Elaboración del borrador de informe de tesis	26/10/2018	30/11/2018
Preparación del informe de tesis y pre - banca	10/08/2018	19/12/2018

PRESUPUESTO:

BIENES

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Papel bond 80gr.	5	Ciento	10.00	50.00
Resaltador	3	Unidad	4.00	12.00
Dispositivo USB	1	Unidad	25.00	25.00
Regla	1	Unidad	1.00	1.00
Lapicero	3	Unidad	1.00	3.00
TOTAL				91.00

Servicios: DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresiones	105	Hojas	0.10	10.00
Fotocopiado	95	Unidad	0.10	11.00
Empastado	2	Ejemplares	18.00	36.00
Internet	120	Horas	1.00	120.00
Movilidad	30	Pasajes	3.00	45.00
TOTAL				222.00

RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	91.00
Servicios	222.00
TOTAL s/.	313.00

7.2.2. ANEXO 03 FICHAS BIBLIOGRÁFICAS

FICHA BIBLIOGRÁFICA	
Título:	
Autor:	
Editorial:	
N° Páginas:	
Edición:	
Tema:	

Autor/a: _____	Editorial: _____
Título: _____	Ciudad, país: _____
Año: _____	
Resumen del contenido:	

Número de edición o impresión: _____	
Traductor: _____	

7.2.3. ANEXO 04: CUESTIONARIO APLICADO AL GERENTE DE LA EMPRESA “COMERCIAL SAN LUIS CHANCAY S.AC.”. DE CHANCAY - 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,

FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE

CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa ferretera “Comercial San Luis Chancay S.A.C.” Para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Caracterización del Control Interno de la Empresas Privada del Sector Ferretero del Perú: Caso Empresa “Comercial San Luis Chancay S.A..C” del distrito de Chancay 2018”.

La información que usted proporcionará será sólo con fines académico y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

Instrucciones para responder el cuestionario:

Lee las preguntas atentamente, revisa todas las operaciones y elige la respuesta que consideras. Piensa antes de contestar y procurar no equivocarte porque no puedes borrar ni tachar.

**I. REFERENTE AL REPRESENTANTES LEGAL DE LA EMPRESA FERRETERA
“COMERCIAL SAN LUIS CHANCAY S.A.C.:**

1.1 Edad del representante legal de la empresa.

Año

1.2 Sexo del representante Legal:

Masculino

Femenino

1.3. Grado de instrucción:

Ninguno

Primaria Incompleta Completa

Secundaria Incompleta Completa

Superior no universitaria Incompleta Completa

Superior universitaria Incompleta Completa

II.REFERENTE A LA EMPRESA FERRETERA

“COMERCIAL SAN LUIS CHANCAY S.A.C.”

2.1 Nombre de la ferretería.....

2.2 Dirección.....

2.3 Años de permanencia en el mercado.....

2.4 Cantidad de trabajadores en el Ferretería.....

III. REFERENTE AL AMBIENTE DE CONTROL

3.1 ¿Existe un código de ética aprobado por la Administración para cumplir con los objetivos programados?

SI

NO

3.2 ¿Existe código de ético ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?

SI

NO

3.3 ¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?

SI

NO

3.4 ¿La ferretería cuenta con un manual de organización y funciones (ROF Y MOF)?

SI

NO

3.5 ¿La ferretería tiene elaboración un POA (Plan Operativo Anual)?

SI

NO

3.6 ¿Existe restricciones de ingresos de personal a la tienda?

SI

NO

VI. REFERENTE A LA VALORACIÓN DE RIESGOS

¿Se han determinado los recursos que debe ser manejados adecuadamente a efectos de no generar cambios que afectan la ejecución de las operaciones?

SI

NO

¿Se realiza estudios por parte de la Administración de la ferretería para evitar riesgos?

SI

NO

REFERENTE A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL

5.1 ¿La ferretería ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?

SI

NO

5.2 ¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa?

SI

NO

5.3 ¿Existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento de los presupuestos y cronogramas de actividades?

SI NO

5.4 ¿Los procedimientos incluyen actividades de control interno suficiente para asegurar la protección física de la información de la ferretería?

SI NO

5.5 ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las operaciones?

SI NO

5.6 ¿Se informa el resultado de la supervisión para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?

SI NO

5.7 ¿Los procedimientos establecen actividades de control sobre la información que debe ser considerada para la formación de objetivos de gestión de la Ferretería?

SI NO

5.8 ¿Los procedimientos establecen actividades de control sobre el proceso para elaborar el manual de organización y funciones de la ferretería?

SI NO

5.9 ¿Se generan y se distribuyen informes sobre las actividades realizadas?

SI NO

REFERENTE A INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

6.1 ¿La ferretería cuenta con procesos que permiten generar información?

SI NO

6.2 ¿Se dispone de los sistemas de información según sean necesario?

SI NO

6.3 ¿La Administración recibe información analítica, financiera y operativa que le permite tomar decisiones oportunamente?

SI NO

6.4 ¿Existe mecanismo para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los clientes?

SI NO

6.5 ¿Existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas funcionales de la ferretería; que participen de una operación determinada?

SI NO

REFERENTE A LA SUPERVISIÓN Y MONETOREO

7.1 ¿Se han realizado las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas?

SI NO

7.2 ¿Se han registrado en forma completa y precisa el efecto de todas las transacciones contables y los hechos económicos?

SI NO

7.3 ¿Se han preparado y se presentado con exactitud las declaraciones de impuesto en los plazos legalmente establecidos?

SI NO

7.4 ¿Se mantiene la confidencialidad de la información financiera?

SI NO