



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL  
SECTOR FERRETERO DEL PERÚ: CASO DE LA  
EMPRESA FERRETERIA JOSE LEAL S.R.L.  
LINCE - LIMA, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERAS**

**AUTOR:**

**LEON VERA, CESAR BELISARIO**

ORCID: N° 0000-0001-5437-6423

**ASESOR:**

**MUERAS LEIVA, EDGARD**

ORCID: N° 0000-0002-0048-9403

**LIMA - PERÚ  
2019**

## **1. TÍTULO DE LA TESIS**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS FERRETERAS DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA FERRETERÍA  
JOSÉ LEAL S.R.L. LINCE - LIMA, 2018

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Leon Vera, Cesar Belisario.

ORCID: N° 0000-0001-5437-6423

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de

Pregrado,

Lima – Perú

### **ASESOR**

Mueras Leiva Edgard.

ORCID: N° 0000-0002-0048-9403

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financieras Y Administrativas, Escuela Profesional De

Contable, Lima –Perú.

### **JURADO**

Rodríguez Cribillero Erlinda Rosario.

ORCID N° 0000-0002-4412-1623

Ayala Zavala, Jesús Pascual.

ORCID N° 0000-0003-0717-6078

Armijo García, Víctor Hugo.

ORCID N° 0000-0002-2757-4368

### **3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

.....  
**DRA. ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLERO.**  
**PRESIDENTE**

.....  
**DR. JESÚS PASCUAL AYALA ZAVALA.**  
**MIEMBRO**

.....  
**DR. VICTOR HUGO ARMIJO GARCIA.**  
**MIEMBRO**

#### **4. AGRADECIMIENTO**

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 mi asesor, MGTR. EDGARD MUERAS LEIVA, quién con su conocimiento, orientación, paciencia y motivación ha sido fundamental para mi formación como investigadora.

## **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. EDGARD MUERAS LEIVA, por la orientación, apoyo, amistad y conocimientos compartidos que me brindó y sirvió de guías para la realización de esta tesis.

## 5. 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 Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018. Para dar el cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de método descriptivo, con un diseño no experimental. La población está conformada por las empresas comerciales de ferreterías del distrito de Lince, de la cual se eligió como muestra a la empresa Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018. Se aplicó como instrumentos de recolección de datos un cuestionario, observación directa y la entrevistas; aplicada al gerente y al personal, encontrando los siguientes resultados. La importancia del control interno administrativo en el rubro ferretero pues permite detectar y prevenir malas prácticas, 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. El control interno en la ferretería permitió asignar y documentar en forma clara las obligaciones de todos los empleados de la empresa, de modo que en caso de una posible irregularidad, se puedan imputar las debidas responsabilidades ;también estandarizar y documentar las reglas, procedimientos y rutinas internas, las funciones y permitió identificar responsabilidades relacionadas con la ejecución de los procesos críticos , que, deben estar bien segmentadas y administradas en equipo, para que no haya sobrecargas que afecten la eficiencia en los procesos. Finalmente se concluye que la empresa Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018 ante el ingreso de las grandes cadenas comerciales al mercado ferretero no afectó su crecimiento,

**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 Perú and the company Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 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 Lince, from which the company Commercial Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018 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. Internal control in the hardware store allowed the assignment and clear documenting of the obligations of all employees of the company, so that in the event of a possible irregularity, due responsibilities could be attributed; internal rules, procedures and routines, functions and identified responsibilities related to the execution of critical processes, which must be well segmented and managed as a team, so that there are no overloads that affect the efficiency in processes. Finally, it is concluded that the company Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018 district, before the entry of large commercial chains to the hardware market has not generated a reduction in the growth of this market.

Keywords: internal control, private companies, hardware sector.

## INDICE

1. TÍTULO DE LA TESIS.....	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA.....	v
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	vi
6. CONTENIDO.....	vii
7. INDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS.....	viii
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1. ANTECEDENTES: .....	5
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	5
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES:.....	7
2.1.3. ANTECEDENTES REGIONALES: .....	13
2.1.4. ANTECEDENTES LOCALES: .....	13
2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
2.2.1. TEÓRICO DE CONTROL INTERNO “NORMAS INTERNACIONAL DE AUDITORIA”.....	16
2.2.2. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO .....	19
2.2.3. TIPOS DE CONTROL INTERNO: .....	19
2.2.4. PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO: .....	20

2.3. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO:.....	21
2.3.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL CONTROL INTERNO.....	22
2.3.2. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.....	22
2.3.3. EL MODELO COSO:.....	24
2.3.4. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.....	24
2.3.5. ACTIVIDAD DE CONTROL:.....	26
2.3.6. INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES:.....	27
2.3.7. EL MODELO COSO:.....	28
2.3.8. EL MODELO COSO II:.....	30
2.3.9. TEORÍAS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRIVADO: EMPRESA.....	32
2.4. CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS: .....	33
2.4.1. NATURALEZA DE LAS EMPRESAS.....	33
2.4.2. TIPOS DE EMPRESA: .....	34
2.4.3. OBJETIVOS DE LAS EMPRESAS.....	34
2.4.4. TEORÍAS DE LAS EMPRESAS FERRETERAS:.....	37
2.5. MARCO CONCEPTUAL .....	49
2.5.1. DEFINICIONES CONTROL INTERNO: .....	49
2.5.1.1. DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO CONTABLE... ..	51
2.5.1.2. DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO OPERATIVO... ..	52

2.5.1.3. DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO CONCURRENTE.....	52
2.5.1.4. DEFINICIÓN DE CONTROL ADMINISTRATIVO ...	53
2.5.1.5. DEFINICIONES DE GESTIÓN .....	53
2.5.1.6. DEFINICIONES EMPRESA .....	53
2.5.1. DEFINICION DE EMPRESA FERRETERA .....	49
III. HIPOTESIS .....	54
IV. METODOLOGÍA.....	54
4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	54
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA: .....	54
4.2.1. POBLACIÓN: .....	54
4.2.2. MUESTRA .....	54
4.2.3. DEFINICIÓN, OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES. ....	54
4.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	55
4.3.1. TÉCNICA:.....	55
4.3.2. INSTRUMENTO: .....	55
4.3.3. PLAN DE ANÁLISIS .....	56
4.4. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	57
4.4.1. PRINCIPIOS ÉTICOS .....	57
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADO .....	58
5.1. RESULTADOS: .....	58

5.1.1. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01.....	58
5.1.2. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02 .....	61
AMBIENTE DE CONTROL.....	63
ACTIVIDADES DE CONTROL.....	69
SUPERVISIÓN Y MONITOREO .....	69
ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS.....	70
AMBIENTE DE CONTROL.....	70
ACTIVIDADES DE CONTROL.....	70
SUPERVISIÓN Y MONITOREO.....	71
5.1.3. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 03.....	73
5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS:.....	78
5.2.1.RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01.....	78
5.2.2. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02 .....	79
5.2.3. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 03:.....	80
5.2.4. RESPECTO AL AMBIENTE DE CONTROL:.....	80
5.2.5. RESPECTO A LA INFORMACIÓN Y EVALUACIÓN:.....	81
5.2.6. RESPECTO A LA SUPERVISIÓN Y MONITORIO: .....	81
VI. CONCLUSIONES .....	82
6.1. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	82
6.1.1. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01 .....	82
6.1.2. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02: .....	82

6.1.3. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 03:.....	83
6.1.4. CONCLUSIÓN GENERAL: .....	83
6.2. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	84
VII. ANEXOS.....	84
7.1. ANEXOS: .....	87
7.1.1. ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	87
7.1.1. ANEXO 02: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	88
7.1.2. ANEXO 03 FICHAS BIBLIOGRÁFICAS .....	89
7.1.3. ANEXO 04: CUESTIONARIO APLICADO AL GERENTE DE LA EMPRESA “COMERCIAL SAN LUIS CHANCAY S.AC.”. DE CHANCAY - 2018 .....	90

## 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 Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 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 se 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 erróneas 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 José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018 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, a cual daremos una alternativa de solución, a través de una metodología La operacionalización de las variables que intervienen, así como la metodología de recolección de información mediante la entrevista al gerente de la Empresa Ferretera Las Mercedes, al Señor Guzmán Calcina Wilmer. Y está formado por el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación, las conclusiones y recomendaciones a las cuales llego, como resultado de la investigación realizada y finalmente la descripción y desarrollo y una propuesta a dar solución a la problemática de la empresa ferretera Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018.

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 ayuda a los dueños o gerencia a tener seguridad razonable de que todo hecho económico obedece a información financiera relevante y confiable. Además, ayuda a formar un buen equipo de 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 identificaron problemas como: 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 características del Control Interno de las Micro y pequeñas empresas del sector ferretero del Perú y de la Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018?**

Para dar respuestas al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector ferretero del Perú y de la Ferretería José Leal S.R.L. Lince -Lima, 2018.

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

- 1. Describir las características del control interno de las Micro y pequeñas empresas del sector ferretero de Lima - Perú 2018.**
- 2. Describir las características del control interno de la Micro y pequeña empresa Ferretería José Leal S.R.L. – Lince - Lima, 2018.**
- 3. Realizar un análisis comparativo de las características del Control Interno, de las micro y pequeñas empresas del sector ferretero de Line - Perú y de la Ferretería Ferretería José Leal S.R.L. – Lince - Lima, 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 importante en los negocios.

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 José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018.

Asimismo, esta investigación servirá como antecedente y base teórica para estudios posteriores, a ser realizados por estudiantes de nuestra universidad 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 Micro y pequeñas empresas del sector ferretero del Perú.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA.**

### **2.1. ANTECEDENTES:**

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes internacionales todo trabajo realizado del 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.**

**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 estas 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 estas 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.

**Idrovo & Saldaña (2015)** en su tesis titulada: “Implementación de herramientas para el sistema de control interno administrativo y contable de la ferretería (Cacia), Cuenca - Ecuador”. El objetivo fundamental fue: implementar herramientas para el sistema de control interno administrativo y contable, para poder conocer si son efectivos los controles dentro de la organización y ayudar a que los empleados conozcan paso a paso sus funciones, mediante la aplicación de controles de procedimientos a las diferentes áreas de la empresa. Para el desarrollo de la investigación se aplicó técnicas cuantitativas y cualitativas, como

son la observación, comparación, indagación, inspección, rastreo, entre otros, para que la información sea verídica. Dichos autores llegaron a las siguientes conclusiones: señalan que la importancia del control interno nace por la necesidad de dirigir y supervisar las actividades de la organización, ya que sirve como una herramienta para diagnosticar y mejorar los controles existentes en las empresas, y con esto lograr el cumplimiento de los objetivos y que los procedimientos administrativos y contables que se realizan se lleven a cabo adecuadamente, evitando errores e irregularidades, permitiendo a la organización minimizar los riesgos en la toma de decisiones. Además, determinaron que el sistema de control interno busca en las empresas contar con controles eficientes, eficaces y económicos para poder salvaguardar los recursos de las organizaciones, también, minimizar los riesgos que se presentan al momento de realizar cada una de las actividades y así cumplir los objetivos con eficiencia y eficacia. Asimismo, establecieron que el sistema de control interno es responsabilidad de todos los miembros que integran la organización y de manera especial para los directivos de la misma; por lo tanto, un efectivo control interno ayuda a que se mantenga una evaluación periódica de cada una de las áreas de las empresas.

**Ramírez D. (2016)** elaboró la tesis: Control interno a inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servipaxa S.A. Cantón Quevedo año 2014., para optar el título de ingeniera en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Técnica estatal de Quevedo – Ecuador. La tesis mencionada tiene como objetivo evaluar el sistema de control interno al rubro inventario y su incidencia en la rentabilidad de la

empresa Servipaxa S.A., Cantón Quevedo 2014. El método de investigación usado fue el inductivo, deductivo y de observación, el diseño de la investigación fue no experimental. Para esta investigación se utilizaron técnicas de recojo de datos como cuestionarios y entrevistas. Como comentario personal sobre este presente trabajo de investigación, observando las conclusiones y resultados señala que al examinar la rentabilidad mediante la aplicación de indicadores financieros se mostró resultados positivos para la gestión de la empresa, al igual que se evaluó el nivel de cumplimiento de Leyes, Reglamentos y políticas Internas establecidas por la empresa para el control del sistema de inventarios, dándonos resultados como nivel de confianza del 90% y un nivel de riesgo bajo de 10%.

#### **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,

**Balabarca (2016)** en su tesis titulada: “El control interno de calidad como herramienta en mejora de la gestión de las Mype rubro ferreteras Lans E.I.R.L., Lima”, cuyo objetivo general fue: determinar un modelo de control interno para las MYPE del rubro ferretero que le permita un mejor desarrollo de los procesos, mayor eficiencia en la operación del negocio y que ayude al crecimiento y productividad de este tipo de organizaciones. Para ello estableció los siguientes objetivos específicos:

a) determinar la influencia del ambiente de control en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa. b) determinar el modo como la sinergia miento de los componentes del control interno puede facilitar la eficiencia y economía de la empresa de servicios. Usando la metodología de diseño e investigación descriptiva-bibliográfica y documental. Dicho autor llegó a las siguientes conclusiones: a) se logró describir la incidencia del control interno en mejorar la gestión de las MYPE, b) se logró determinar el modo cómo el sinergia miento de los componentes del control interno puede facilitar el buen gobierno de las MYPE, y c) se pudo determinar los lineamientos para la evaluación y retroalimentación después de conocer la problemática actual de la falta de aplicación del efectivo sistema de control interno en la unidad de estudio.

**Ramírez (2016)**, en su tesis denominado “caracterización del control interno de inventarios de las empresas comerciales de ferretería del Perú caso MALPISA E.I.R.L Trujillo 2016 Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de la ciudad de Trujillo, su contexto de investigación referente a su objetivo específico es:

a) Describir las características del control interno de inventarios de las empresas comerciales de ferretería del Perú, 2016.

b) Describir las características del control interno de inventarios de la empresa Malpisa E.I.R.L. Trujillo, 2016.

c) Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de inventarios de las empresas comerciales de ferretería del Perú y de la empresa Malpisa E.I.R.L. Trujillo, 2016, su metodología de investigación, su variable es el control interno, el tipo de investigación es cualitativo,

nivel de investigación es descriptivo, diseño no experimental, población será todas las empresas comerciales de ferretería del Perú, su muestra es la empresa Malpisa E.I.R.L, con referente a sus instrumentos de investigación utilizara la entrevista, la observación y el cuestionario

Sostiene: Al control interno, dificultades en el área de contabilidad debido que no realizan supervisión en los rubro de efectivo, cuentas por cobra y cuentas por pagar, no se tiene un personal específico en el área de almacén porque los trabajadores cumplen doble función. Respecto al objetivo específico 01: El investigador realizo una serie de indagaciones, no teniendo un resultado positivo. Porque no encontró investigaciones relacionados al tema que desea saber el investigador, de la misma manera coincide que el control interno es una herramienta de gestión. Respecto al objetivo 02: Para obtener el resultado deseado realizo un cuestionario de 10 preguntas, respondiendo el cuestionario el encargado del área de inventarios y menciona lo siguiente: Que no cuentan con un personal adecuado para dar el visto bueno de las mercancías, no conoce la existencia de un método de valuación de inventarios, la empresa no realiza levantamiento de inventarios en forma periódica. Respecto al objetivo 03: Realiza una comparación del objetivo específico 01 y el objetivo específico 02, concluyendo que no hay una correlación.

**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.

**Mercado C. (2016)** realizó la investigación: Control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Agro Transportes Gonzales SRL. Para obtener el título profesional de contador público, en la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo. La tesis mencionada tiene como objetivo determinar la incidencia del control interno de inventarios en la rentabilidad de la empresa Agro Transportes Gonzales SRL año 2015. El método de investigación utilizado en la presente tesis

es descriptivo, ya que los datos investigados fueron obtenidos directamente de la empresa Agro Transportes Gonzales SRL, el cual consistió en describir las variables de control interno de inventarios y rentabilidad. El diseño fue no experimental, porque se recolectaron los datos tal cual sucedieron en la realidad, además no se manipularon las variables. De corte transversal, ya que el desarrollo de tesis se realizó con datos obtenidos en un periodo determinado. Las técnicas de recojo de datos fueron las entrevistas y Análisis documentario. En la presente investigación podemos concluir que el control interno de inventarios tuvo un efecto positivo en la organización

**Gómez R. (2017)** elaboró la tesis: Control interno de los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa central de belleza SAC, distrito de Miraflores. Para obtener el título de Contador Público, en la universidad Autónoma del Perú – Lima. La tesis mencionada tiene como objetivo determinar la incidencia del control interno de los inventarios en la rentabilidad de la empresa Central de belleza SAC.- Miraflores. El método de investigación utilizado en la presente tesis es inductivo – deductivo, porque se toma las variables específicas del control interno y se centra en la rentabilidad de la empresa. Las técnicas de recojo de datos que se utilizaron fueron las encuestas, entrevista y observación. Como comentario personal, podemos observar en la investigación como conclusiones que gracias al sistema de control de inventarios obtenemos resultados positivos en la rentabilidad de la empresa.

### **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.

### **2.1.4. ANTECEDENTES LOCALES:**

**Umiri (2015),** en su tesis titulada. “Sistema de administración y control de inventarios de almacén basado en componentes para el hotel Casa Andina Puno”, Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez Juliaca,

en el trabajo de investigación plantea como objetivo específico los siguientes:

- a) Modelar un sistema de administración y control interno de inventario de almacén. b) Diseñar un sistema de administración y control interno de inventario de almacén utilizando la Ingeniería de Software Basado en Componentes. c) Desarrollar un prototipo de un sistema de administración y control de inventario de almacén mediante la metodología basada en componentes. El investigador utilizo metodología de investigación como: Utiliza las variables sistema de información, mejora el control de inventario, utiliza el método descriptivo, su diseño es cuasi experimental, para la muestra se utiliza un formula. El investigador sostiene mediante una serie de cuadros estadísticos lo siguiente La implantación de un sistema de control de inventario es una buena decisión para el hotel casa andina, porque permite el control de sus bienes tecnológico. Los mismos trabajadores están de acuerdo con la implantación del sistema. Este sistema permite tener el control de información de todos los equipos tecnológicos del Hotel y así poder hacer una renovación en caso de deterioro y tener un control en caso de pérdida o robo. Para diseñar un sistema basado en componentes es necesario tener conocimiento de los modelos de objeto subyacentes, que permite la elaboración de un sistema en cualquier lenguaje de programación de cualquier plataforma.
- b) **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.

**Cari (2015)**, en su tesis titulada. “Control Interno de Inventarios y su influencia en la Organización Contable de las ferreteras (Comercialización de Fierros, Aceros y Afines) de la ciudad de Juliaca, Periodo 2014” Universidad nacional del altiplano Puno, el investigador plantea los siguientes objetivos específicos: a) Evaluar la situación Actual del control interno de inventarios de las Ferreteras (Comercialización de Fierros, Aceros y Afines) que provocan falencias en el control de bienes de las Ferreteras de la ciudad de Juliaca Periodo 2014.b) Analizar de qué manera las deficiencias presentes influyen en la Organización Contable de las Ferreteras (Comercialización de Fierros,

Aceros y Afines) de la Ciudad de Juliaca Periodo 2014.c) Proponer alternativas que contribuyan a mejorar el control Interno de inventarios utilizados en las Ferreteras (Comercialización de Fierros, Aceros y Afines) de la Ciudad de Juliaca Periodo 2014. El investigador utiliza metodologías de investigación método deductivo, método descriptivo, su nivel de investigación es descriptivo, su población está compuesto, por 51 ferreterías de la ciudad de Juliaca, en tanto su muestreo es probabilístico, sus técnicas en la recolección de datos utilizo la observación, la entrevista, la encuesta, documental. El investigador sostiene:

## **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.

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, eficientes 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 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

1. Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) son aplicables a las auditorías de grupos. Esta NIA trata de las consideraciones particulares aplicables a las auditorías del grupo y, en concreto, a aquellas en las que participan los auditores de los componentes. 2. Cuando un auditor involucre a otros auditores en la auditoría de unos estados financieros que no sean los del grupo, esta NIA puede resultar de utilidad para dicho auditor, adaptada en la medida en la que las circunstancias lo requieran. Por ejemplo, un auditor puede pedir a otro auditor que presencie el recuento de las existencias o inspeccione los activos fijos físicos situados en un lugar lejano. 3. El auditor de un componente puede estar obligado por las disposiciones legales o reglamentarias, o por otro motivo, a expresar una opinión de auditoría sobre los estados financieros de un componente. El equipo del encargo del grupo puede decidir utilizar la evidencia de auditoría en la que se basa la opinión de auditoría sobre los estados financieros del componente como evidencia de auditoría para la auditoría del grupo; en este caso, los requerimientos de esta NIA son también de aplicación. (Ref: Apartado A1) 4. De conformidad con lo

establecido en la NIA 2201, se requiere que el socio del encargo del grupo se satisfaga de que aquellos que realicen el encargo de auditoría del grupo, incluidos los auditores de los componentes, reúnan, en conjunto, la competencia y las aptitudes adecuadas. El socio del encargo del grupo también es responsable de la dirección, supervisión y realización del encargo de la auditoría del grupo. 5. El socio del encargo del grupo aplicará los requerimientos de la NIA 220 independientemente de si es el equipo del encargo del grupo o el auditor de un componente quien realiza el trabajo sobre la información financiera de dicho componente. Esta NIA facilita al socio del encargo del grupo el cumplimiento con los requerimientos de la NIA 220 cuando los auditores de los componentes realizan el trabajo sobre la información financiera de dichos componentes. 6. El riesgo de auditoría es función del riesgo de incorrección material en los estados financieros y del riesgo de que el auditor no detecte dicha incorrección. 7. En la auditoría de un grupo, esto incluye el riesgo de que el auditor de un componente pueda no detectar una incorrección en la información financiera del componente que pueda dar lugar a una incorrección material en los estados financieros del grupo, y el riesgo de que el equipo del encargo del grupo pueda no detectar dicha incorrección. Esta NIA expone los hechos que el equipo del encargo del grupo debe tener en cuenta para determinar la naturaleza, el momento de realización y la extensión de su participación en los procedimientos de valoración del riesgo y en los procedimientos de auditoría posteriores aplicados por los auditores de los componentes a la información financiera de éstos. El propósito de esta participación es la obtención de evidencia de auditoría adecuada en la que basar la opinión de auditoría sobre los estados

financieros del grupo.

### **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”.

**Meléndez, Torres (2015)** La calidad que presenta el control interno en las estructuras son las siguientes: Mantiene una orientación permanente a vigilar los riesgos que logran inhibir el fruto de las intenciones de la empresa. Permite que el representante legal de una empresa realice su propia auditoría interna para establecer las deficiencias en la ventaja de la gestión

### **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:**

Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la administración y directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional. El Marco integrado de control interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad.

El modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por los cinco componentes, establecidos en el Marco anterior y 17 principios

que la administración de toda organización debería implementar.

### **Entorno de control**

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

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

### **Evaluación de riesgos**

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

### **Actividades de control**

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

### **Sistemas de información**

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

Supervisión del sistema de control - Monitoreo

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

## **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**

El sistema de Control Interno, es un proceso, por lo que el mismo puede ser evaluado en el momento que se disponga. Es un desarrollo de procedimientos normadas por el ente rector y/o las NIAs, asimismo; acciones estructuradas y coordinadas, para lograr el objetivo y toma de decisiones. Lo llevan a cabo los trabajadores, funcionarios y directivos, que actúan en todos los niveles y en las diferentes áreas, las personas que actúan en todos los niveles pueden llevarlo a cabo y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Ningún manual de organización recoge todos los riesgos reales y potenciales ni desarrolla controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos. En consecuencia, las personas que componen esa organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles y deben estar en condiciones de responder adecuadamente por ello.

En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tengan.

Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa. Se trata de un aporte trascendental: los controles internos no son elementos restrictivos, sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos, porque se refiere a riesgos a superar para alcanzar dichos objetivos.

### **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

### **2.3.3. EL MODELO COSO:**

El Marco de COSO 2013 mantiene la definición de Control Interno y los cinco componentes de control interno, pero al mismo tiempo incluye mejoras y aclaraciones con el objetivo de facilitar el uso y su aplicación en las Entidades.

A través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original, empleando "principios" y "puntos de interés" con el objetivo de ampliar y actualizar los conceptos de control interno previamente planteado sin dejar de reconocer los cambios en el entorno empresarial y operativo.

### **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:**

**Estupiñán Gaitán, (2016)** 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.

### **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.

“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”.

“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 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.

### **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. Este artículo de revisión bibliográfica está enfocado en analizar el control interno desde los enfoques contemporáneos COSO y COCO. Con este fin se desarrolla una investigación documental, en la cual se explora la argumentación teórica esbozada por los autores estudiosos del área. De esta manera se genera una matriz de análisis, por cuanto la información obtenida se confronta con los datos obtenidos de las fichas utilizadas con cada uno de los autores. Considerando importante describir aspectos tales como los enfoques tradicionales y contemporáneos del control interno, los objetivos, desarrollo de los modelos COSO y COCO, diferencias entre ambos modelos, objetivos, dimensiones y criterios. Logrando establecer el control interno como un proceso necesario para proteger los recursos de las organizaciones privadas o gubernamentales, orientado a la consecución de las metas organizacionales, con el propósito de brindar un grado de seguridad razonable. Concluyendo, que cualquier organización, independientemente de su tamaño, tiene la necesidad de implementar un control interno efectivo, basado en la aplicación del modelo COSO o COCO, cuyo propósito es tener un sistema de control interno, pero no como un proceso aislado, sino como un proceso integral de la gestión administrativa, que permita o contribuya de manera eficiente y eficaz el cumplimiento de las actividades organizacionales, la identificación de riesgos para prevenir la pérdida de recursos, la optimización de los recursos, tener una información financiera confiable, para

así alcanzar las metas y los objetivos propuestos”

### **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.

### **2.3.8. EL MODELO COSO II**

“Es un sistema de gestión de riesgo y control interno para cualquier organización. Se basa en un marco cuyo objetivo es diagnosticar problemas, generar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar la efectividad de los mismos. Sus siglas se refieren al Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, una institución dedicada a guiar a los ejecutivos y las entidades de gobierno en aspectos relevantes del gobierno corporativo, ética empresarial, control interno, gestión de riesgos empresariales, fraude e informes financieros. Este proyecto inició en el 2001 con la implantación de los principios del COSO I y en el 2004 se modificó para una versión mejorada: el COSO II o COSO ERM, Enterprise Risk Management. Se trata de un proceso continuo efectuado por el personal de una compañía, en todos los niveles y diseñado para identificar eventos potenciales y evaluarlos. Así, provee de seguridad a todo tipo de organización para el cumplimiento de objetivos o proyectos sin el impacto de los riesgos. Como resultado, el COSO II”, brinda una serie de beneficios, entre los cuales están:

- Alinea la gestión de riesgos con la estrategia para analizarlos.
- Mejora las decisiones importantes de respuesta ante los riesgos o crisis.
- Reduce el número de eventos sorpresivos y, en consecuencia, de pérdidas operacionales.
- Identifica, agrupa y gestiona toda la diversidad de eventos perjudiciales para la empresa.
- Mejora la inversión y el presupuesto de una compañía, disminuyendo los impactos negativos.
- Los componentes claves del COSO II se basan en los siguientes ocho elementos. El correcto manejo de estos aspectos brindará una operación efectiva de este sistema.

Ambiente interno. Hace referencia al entorno interno de una empresa y establece la base de cómo el personal percibe y trata los riesgos.

Establecimiento de objetivos. Deben estar alineados con la visión y misión de la organización, teniendo en cuenta que cada decisión conlleva un riesgo que debe ser previsto.

Identificación de acontecimientos. Deben identificarse los eventos que afectan los objetivos de la compañía, para que la empresa los pueda enfrentar y prevenir de la mejor forma posible.

Evaluación de riesgos. Estos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados.

Respuesta a los riesgos. Luego de ser evaluado el riesgo, la gerencia debe identificar y evaluar posibles repuestas en relación a las necesidades de la organización.

Actividades de control. Comprenden las políticas y procedimientos que permiten

asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos.

Información y comunicación. La primera es necesaria para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta ante ellos. Asimismo, debe existir una buena comunicación con los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

Supervisión. Se monitorea que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los elementos del marco COSO funcionen adecuadamente.

Es importante considerar que los tipos de riesgo varían según las compañías en los que aparezcan. Es por ello que se necesita un control bajo un marco global que permita administrarlos. Solo así se asegurará el éxito de una organización en todo nivel.

### **2.3.9. TEORÍAS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRIVADO: EMPRESA**

Es una 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. 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:

- **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.
- **Comerciales:** Es muy importante tener en cuenta que una empresa comercial no tiene que ser únicamente de esta 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.
- **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.

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, ubicadas 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 recepcionar 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 las 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 saber, 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 cumpliendo 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**

**Balabarca, (2016)** 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.

#### **2.5.1.2. DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO OPERATIVO**

**Balabarca, (2016)** 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.

#### **2.5.1.3. DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO CONCURRENTE**

**Balabarca, (2016)** 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.

#### **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.

#### **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, 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.

#### **2.5.1.6. DEFINICIONES EMPRESA**

“Una empresa comprende una organización o institución, creada y formada por una persona o conjunto de personas, que se dedica a una actividad económica concreta para conseguir unos objetivos que luego se conviertan en beneficios. Además, para definir qué es una empresa es preciso hacer mención de los productos, bienes y servicios que esta

ofrece a sus clientes y por los cuáles se lucra, asimismo; es un 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”.

#### **2.5.1.7. 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.

### **III. HIPOTESIS**

Por ser un trabajo descriptivo no lleva hipotaxis

### **IV. METODOLOGÍA**

#### **4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

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

#### **4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA:**

##### **4.2.1. POBLACIÓN:**

La población es igual a la muestra

##### **4.2.2. MUESTRA**

“Muestra es un subconjunto de elementos de una población. El

muestreo es la técnica de elección de los elementos que conforman una muestra”. La muestra se aplica con la finalidad de vincular una representación significativa de las características de la población determinada y las conclusiones que se obtenga de dicha muestra que a la vez tiene que ser representada y referirse de acuerdo a la población en estudio. La muestra que se consideró para la presente investigación es la misma población debido a que esta se transforma en muestra por el número pequeño de personas a encuestar.”

#### **4.2.3. DEFINICIÓN, OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.**

**Título:** Caracterización del control interno de las Micro y Pequeñas empresas ferreteras del Perú: Caso de la empresa Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018

### **4.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **4.3.1. 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.”

#### **4.3.2. 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 dicotómica con preguntas cerradas de respuestas NO y SI.”

#### **4.3.3. PLAN DE ANÁLISIS**

##### **Para cumplir con el objetivo específico 01**

Se hizo una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes.

Los resultados fueron presentados en el cuadro 01.

##### **Para cumplir con el objetivo específico 02**

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: Ferretería José Leal S.R.L. Lima, 2018 del caso de estudio. Los resultados fueron presentados en el cuadro 02.

##### **Para cumplir con el objetivo específico 03**

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
1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas ferreteras del Perú, 2018.	1. 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.
2. Describir las características del control interno de la Micro y pequeña empresa ferretera: Ferretería José Leal S.R.L. Lima, 2018	2. Según la entrevista realizada al gerente de la empresa del caso de estudio, de las 26 pregunta 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 Ferretería José Leal S.R.L. Lima, 2018 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.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la microempresa: Ferretería José Leal S.R.L. Lima, 2018.	3. 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 sí 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 Ferretería José Leal S.R.L. Lima, 2018 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.

#### 4.4. MATRIZ DE CONSISTENCIA

##### 4.4.1. 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.

## **V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADO**

### **5.1. RESULTADOS:**

#### **5.1.1. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 01:**

Describir las Principales Características del Control Interno de las Micro y pequeñas empresas Ferreteras del Perú 2018.

<b>CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 01</b>	
<b>AUTOR</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Vargas &amp; Ramírez, (2014)</b>	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.

<b>AUTOR</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Carrasco (2015)</b>	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.

AUTOR	RESULTADOS
<p><b>Carhuapoma</b> <b>(2015)</b></p>	<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 tanta administración y de ventas.</p>

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

### 5.1.2. RESPECTO OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02

Describir las características del control interno de las Micro y pequeñas empresas

ferretera: Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018.

**CUADRO 02: RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2**

ITEMS	AMBIENTE DE CONTROL	RESULTADOS	
		SI	NO
1	¿El encargado de la administración de la empresa cumple	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

ITEMS	ACTIVIDADES DE CONTROL	RESULTADOS	
		SI	NO
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	

ITEMS	SUPERVISIÓN Y MONITOREO	RESULTADOS	
		SI	NO
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

ITEMS	EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESULTADOS	
		SI	NO
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	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	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	

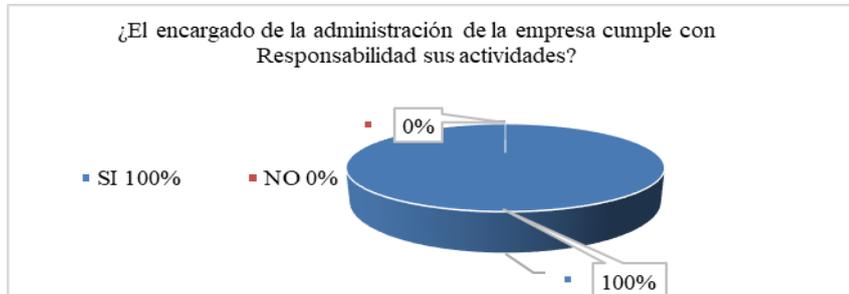
ITEMS	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESULTADOS	
		SI	NO
1	¿La información fluye en todos los niveles de la empresa?	X	
2	¿Conocen los trabajadores sus funciones y responsabilidad?	X	
3	¿La planificación de actividades es comunicada oportunamente?	X	
4	¿La administración informa a gerencia sobre Inconvenientes 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	

**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

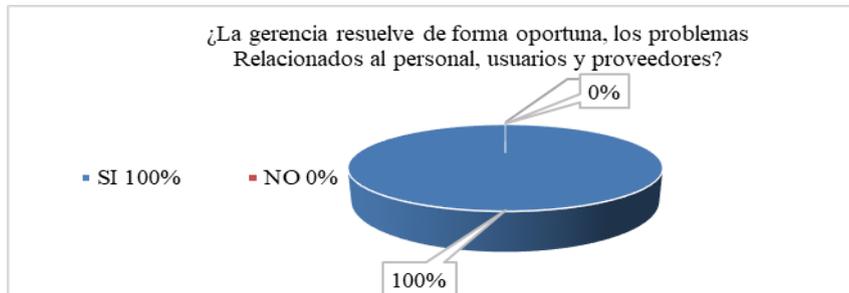
## ANALISIS DE LAS ENCUESTAS

### AMBIENTE DE CONTROL

- **Pregunta 1:**



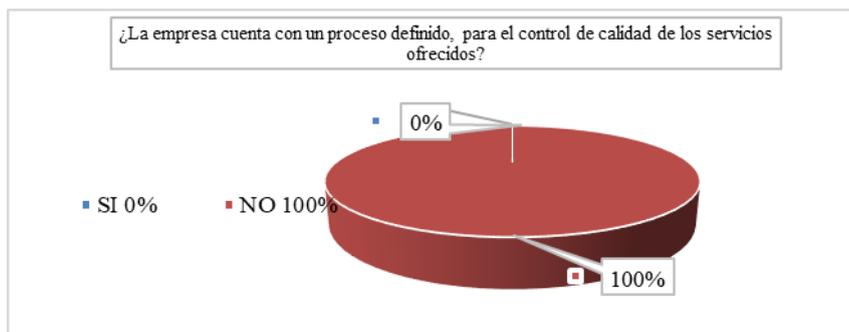
- **Pregunta 2:**



- **Pregunta 3:**

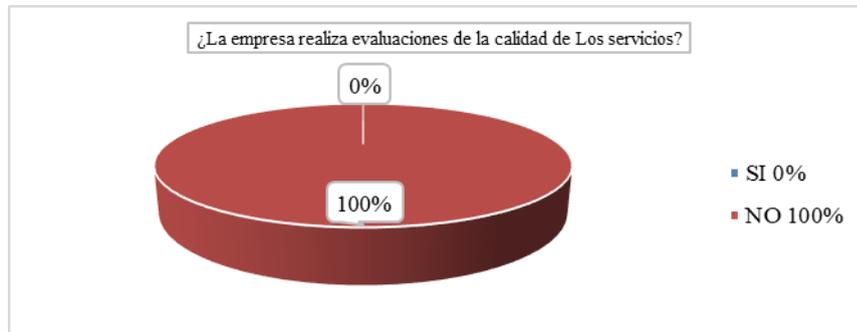


- **Pregunta 4:**

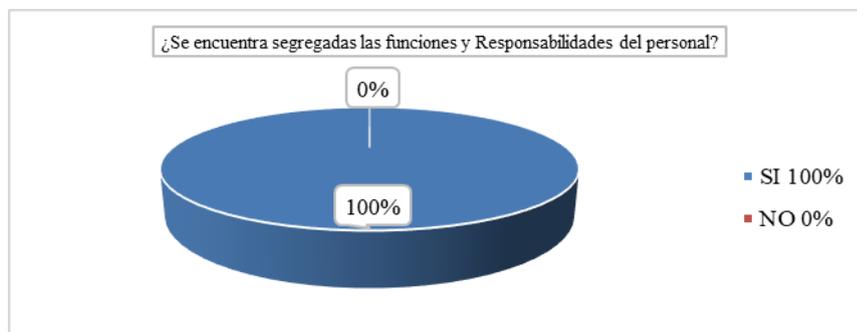


## ACTIVIDADES DE CONTROL

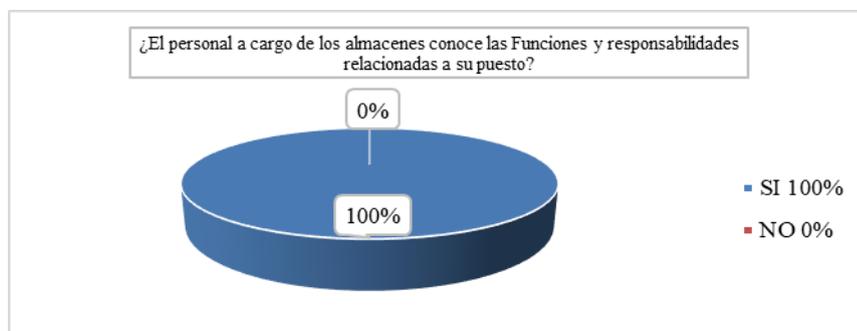
### - Pregunta 1:



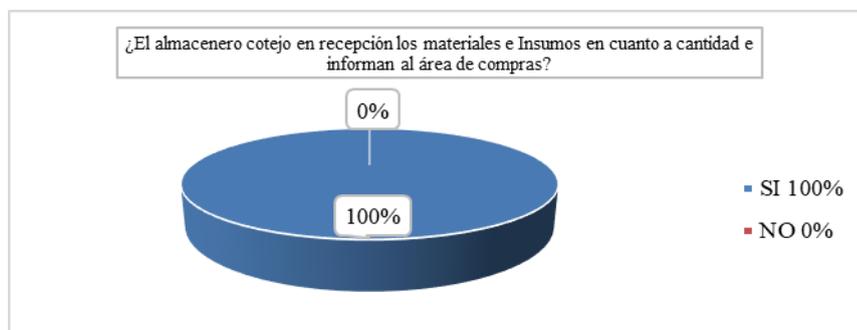
### - Pregunta 2:



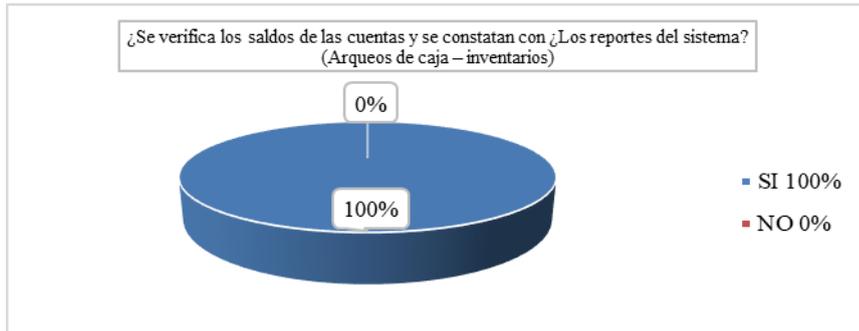
### - Pregunta 3:



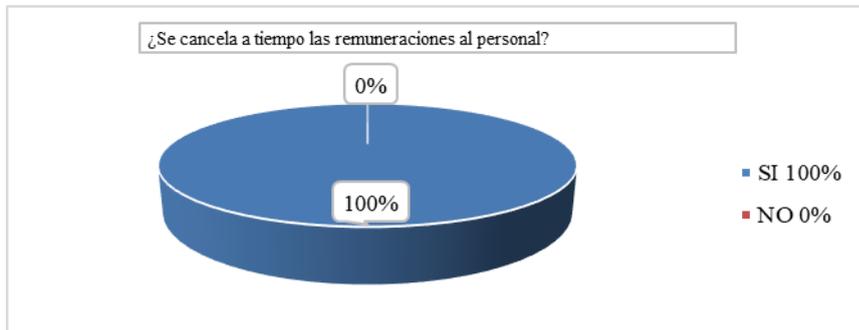
### - Pregunta 4:



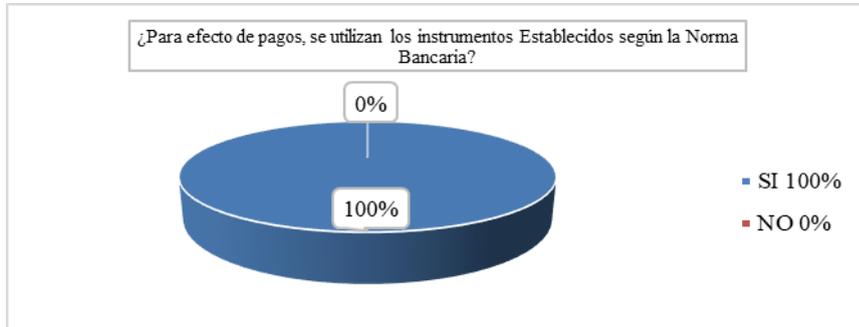
**- Pregunta 5:**



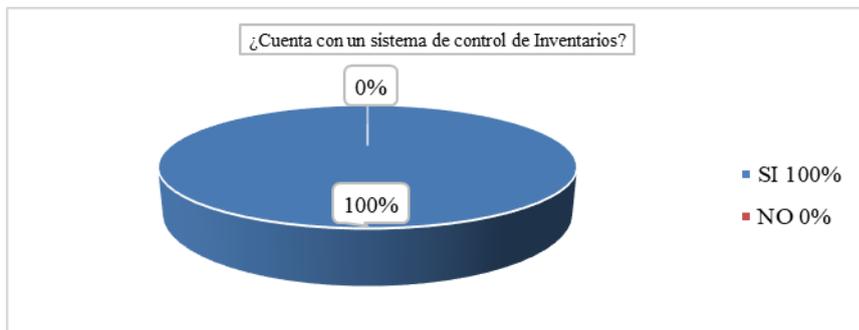
**Pregunta 6:**



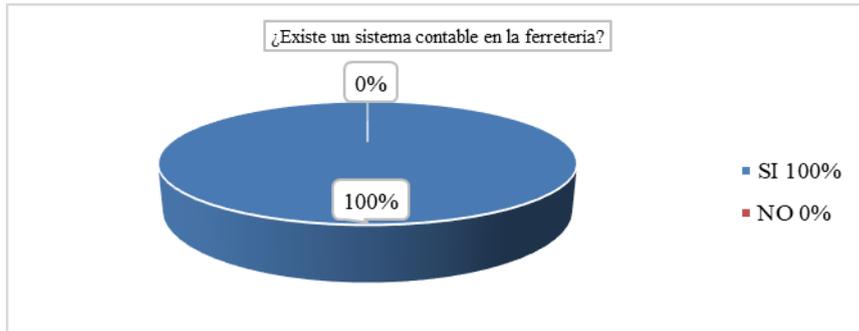
**- Pregunta 7:**



**- Pregunta 8:**

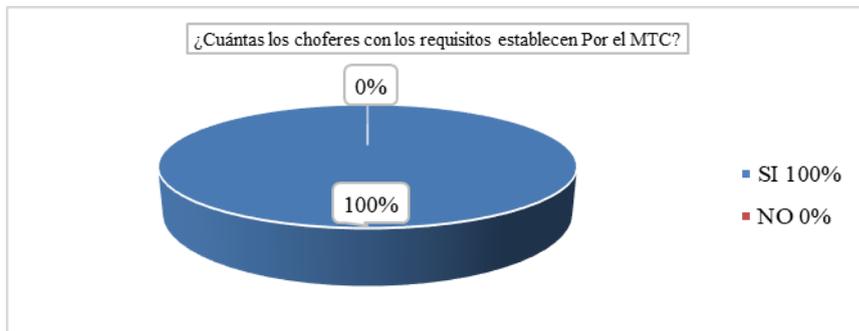


**- Pregunta 9:**

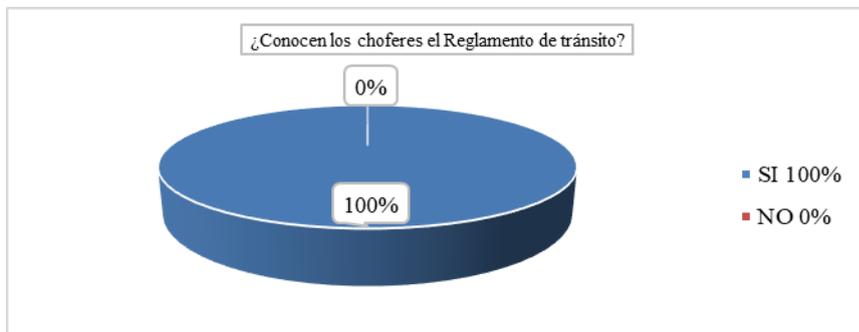


**SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

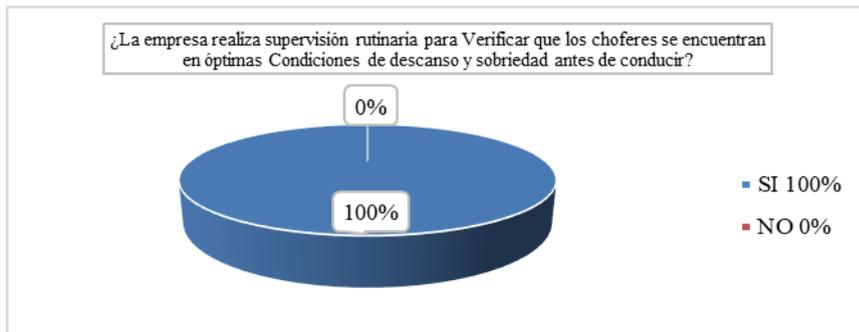
**- Pregunta 1:**



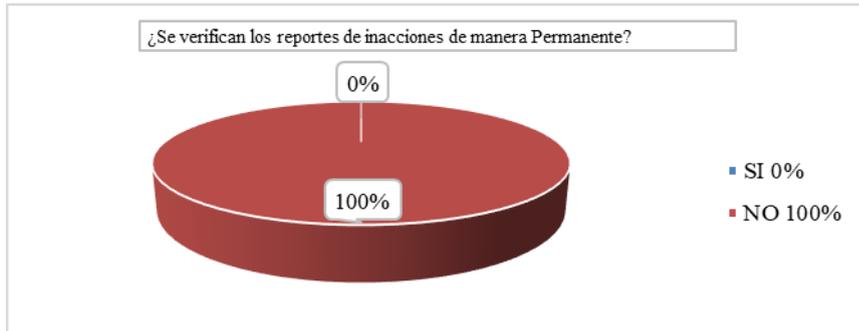
**- Pregunta 2:**



**- Pregunta 3:**



**- Pregunta 4:**



## EVALUACIÓN DE RIESGOS

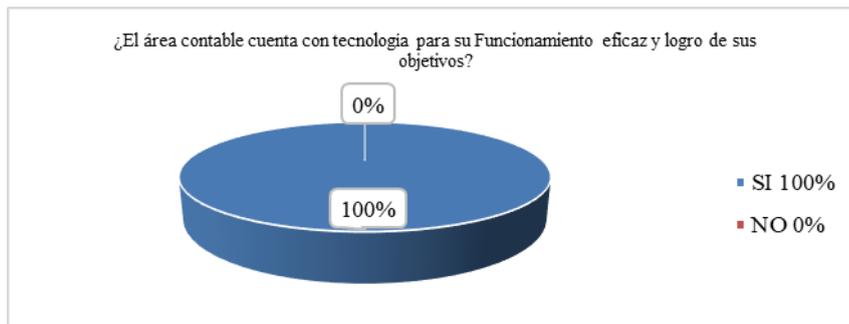
**- Pregunta 1:**



**- Pregunta 2:**



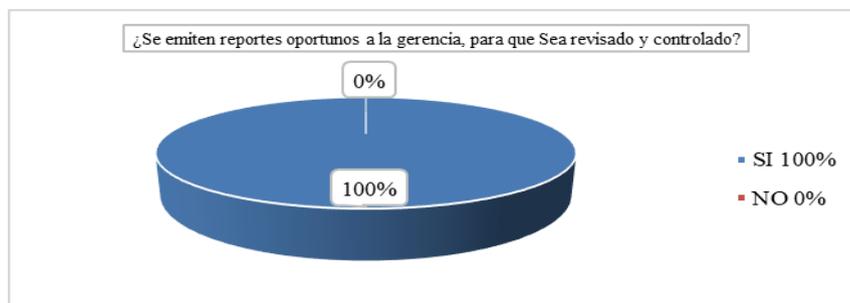
**- Pregunta 3:**



- **Pregunta 4:**

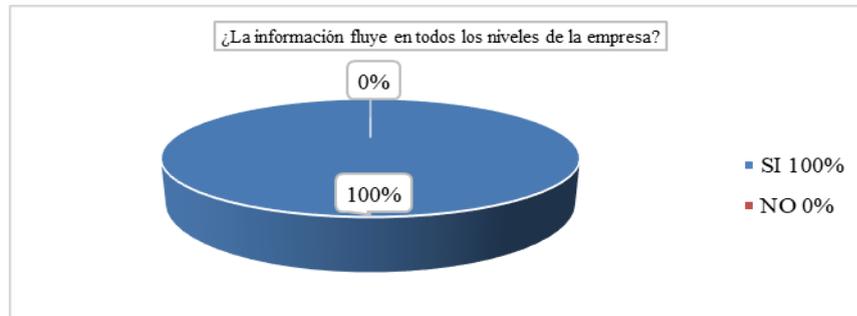


- **Pregunta 5:**

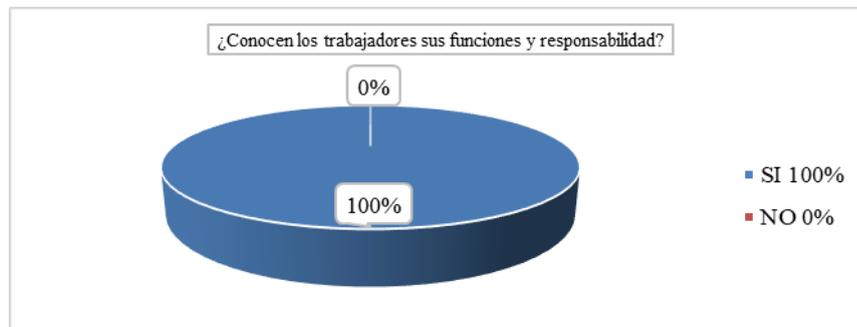


## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

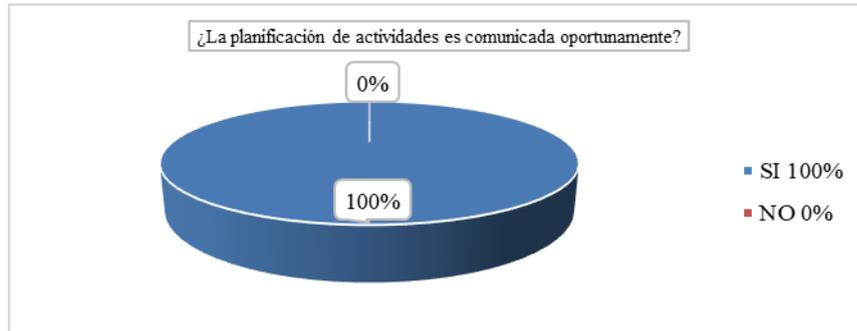
- **Pregunta 1:**



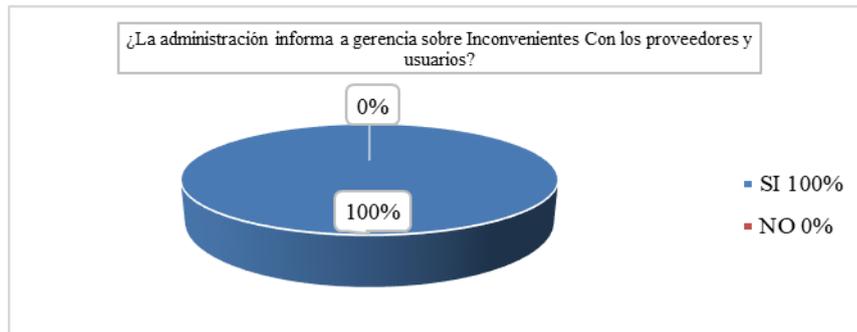
**Pregunta 2:**



- **Pregunta 3:**



- **Pregunta 4:**



- **Pregunta 5:**



**Pregunta 6:**



## **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.

### **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 Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018 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 Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018 cumplió con el indicador al permitir realizar los procesos 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

## **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 Ferretería José Leal S.R.L. Lima, 2018.

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 Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018 cumplió con el indicador al permitir realizar los procesos en forma oportuna donde satisfactoriamente mejora la actividad comercial de la empresa.

### **5.1.3. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 03:**

Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativo de las Empresa Ferretería José Leal S.R.L. Lima, 2018.

### **CUADRO 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 03**

**Vargas & Ramírez**, en el centro ferretería (2014), Llego a la Empresa Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018.

**Conclusión:** El logro de objetivos, de la ferretería

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADO OBJETIVO ESPECIFICO 01	RESULTADO OBJETIVO ESPECIFICO 02	RESULTADO
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	Misión, visión y Satisfacción del cliente, Permiten alcanzar el Éxito empresarial de clientes cuentas con Las ferreterías	Cuenta con mecanismo para saber el nivel de satisfacción de sus Sistema informático Constatando permanente Su kardex	Si Coinciden

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADO OBJETIVO ESPECIFICO 01	RESULTADO OBJETIVO ESPECIFICO 02	RESULTADO
<b>RESPECTO A LA EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	Toda empresa debe realizar el control interno en empresas privadas. Ya que ahí van Contar con procedimiento y sistemas de controles interno, adecuados que fortalecerán la eficiencia y de las empresas, dando a conocer la situación real de la empresa.	La empresa a través de procedimiento de la evaluación de riesgo ineficiente, ya que no es capaz de identificar los riesgos internos y externos incluida a la posibilidad de fraude, que puedan afectar el logro de objetivos.	Si Coinciden

<b>ELEMENTOS DE COMPARACION</b>	<b>RESULTADO OBJETIVO ESPECIFICO 01</b>	<b>RESULTADO OBJETIVO ESPECIFICO 02</b>	<b>RESULTADO</b>
<p><b>RESPECTO A LA EVALUACION DE RIESGOS</b></p>	<p>Toda empresa debe realizar el control interno en empresas privadas. Ya que ahí van. Contar con procedimientos y sistemas de controles Internos, adecuados que Fortalecerán la eficiencia. Y de las empresas, cando A conocer la situación real de la empresa.</p>	<p>La empresa a través del procedimiento de evaluación de riesgo ineficiente ya que no es capaz de identificar los riesgos internos y externos incluidos la posibilidad de fraude que puede afectar el logro de objetivos.</p>	<p>Si Coinciden</p>

<b>ELEMENTOS DE COMPARACION</b>	<b>RESULTADO OBJETIVO ESPECIFICO 01</b>	<b>RESULTADO OBJETIVO ESPECIFICO 02</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>RESPECTO A LA ACTIVIDAD DE CONTROL</b>	Las actividades de Control se Establecen para Ayudar a asegurar Que se ponga en Práctica las reglas Para hacer frente a Cualquier riesgo. Además, se debe contar Contar en la empresa. Con un manual de Organización y Funcione Que Determinan las Funciones que van a Realizar los trabajadores Y que están sujetos a una supervisión	En la empresa se da a conocer las funciones, actividades y responsabilidades a los trabajadores, pero No cuenta con un control para proteger los activos vulnerables y de una instructiva de rendición de viáticos.	Si Coinciden

<b>ELEMENTOS DE COMPARACION</b>	<b>RESULTADO OBJETIVO ESPECIFICO 01</b>	<b>RESULTADO OBJETIVO ESPECIFICO 02</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>RESPECTO A LA INFORMACION Y COMUNICACION</b>	El Control Interno permite la reducción de trabajo administrativa y a la vez contribuye a obtener la información de manera oportuna que facilita la toma de decisiones. Así como las estandarizaciones y organización de procesos contables. Carrasco, 2015).	La empresa proporciona la información necesaria al personal, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades.	Si Coinciden

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADO OBJETIVO ESPECIFICO 01	RESULTADO OBJETIVO ESPECIFICO 02	RESULTADO
<p><b>RESPECTO A LA SUPERVISION Y MONITOREO</b></p>	<p>Es implementar un sistema de control interno, la misma que permite ser más efectivo y que cada acción sea, ejecutada, estrictita y permanencia del cumplimiento las medidas de control, lográndose a través del seguimiento y monitoreo continuo de las tareas programadas. Y monitoreo continuo de las tareas programadas con la finalidad de corregir sus debilidades y deficiencias en forma oportuna, y con el único objetivo de lograr los objetivos programados.</p>	<p>La empresa no realiza la inspección del sistema de control interno, no revisa periódicamente el cumplimiento de los procedimientos para tomar las acciones necesarias que garanticen la adecuada valorización de riesgos, siendo las actividades de control interno de carácter reventivo y correctivo, buscando ambos mitigar el impacto de los riesgos que pudieran materializar.</p>	<p>Si Coinciden</p>

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

## 5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS:

### 5.2.1. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01:

**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.

### **5.2.2. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02:**

En este caso de estudio, se aplicó un cuestionario de preguntas sobre los componentes del control interno al gerente de la empresa Ferretería José Leal S.R.L. Lima - Lima, 2018, 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.

### **5.2.3. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 03:**

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.66 y 67)

### **5.2.4. RESPECTO AL AMBIENTE DE CONTROL:**

**Carrasco, (2015), Vargas & Ramírez, (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 Ferretería José Leal S.R.L. Lima, 2018, cuenta con un código de ética que le permite el funcionamiento de sus operaciones de manera integral, confiable y oportuna.

#### **5.2.5. 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 empresa Ferretería José Leal S.R.L. Lima, 2018 dispone de sus sistemas de información según sus necesidades.

#### **5.2.6. 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 sí coinciden con el caso estudiado, donde la empresa Ferretería José Leal S.R.L. Lima, 2018 prepara y presenta con exactitud sus declaraciones y pagos en los plazos establecidos.

#### **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 operación, dando como resultado el logro

de objetivo, misión visión y satisfacción de los clientes. Estos resultados sí 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.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

#### **6.1.1. 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.

#### **6.1.2. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02:**

Según la entrevista realizada al gerente de la empresa del caso de estudio, de las 26 pregunta 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 Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018 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 laborar 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.

#### **6.1.3. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 03:**

Al hacer el análisis comparativo de los objetivos específicos 1 y 2; se puede inferir que, en todos 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 micro y pequeñas empresa ferreteras del Perú y de la Micro empresa: Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018. Ello permitirá 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

#### **6.1.4. CONCLUSIÓN GENERAL:**

La presente investigación permitió confirmar que el control interno contribuyó al fortalecimiento de la empresa Ferretería José Leal S.R.L. – Lince - Lima, 2018. 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.

## **6.2. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**Benítez, C. (2014).** "Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo, Financiero y Contable para la Ferretería 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.).

## 7.1. ANEXOS:

### 7.1.1. ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas ferreteras del Perú y de la empresa Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018.	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas ferreteras del Perú y de la empresa Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018?	Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas ferreteras del Perú y de la empresa Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018.	<p><b>1.-</b> Determinar las características del control interno de la micro y pequeñas empresas ferreteras del Perú 2019.</p> <p><b>2.</b> Describir las características del control interno de micro y pequeña empresa Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018.</p> <p><b>4.</b> Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector ferretero del Perú y de la empresa Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018.</p>	Control Interno	<p><b>Diseño:</b> No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.</p> <p><b>Técnica:</b> Revisión, bibliográfica.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

### 7.1.2. ANEXO 02: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	FECHA	
	INICIO	TERMINO
Elaboración de informe final	15/08/2019	15/10/2019
Recolección de información determinado los Resultados	15/10/2018	25/10/2018
Elaboración del borrador de informe de tesis	26/10/2018	30/11/2018
Preparación del informe de tesis y pre - banca	30/10/2018	19/12/2018

### PRESUPUESTO: BIENES

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Papel bond 80gr.		Ciento	10.00	10.00
Resaltador	3	Unidad	4.00	12.00
Dispositivo USB	1	Unidad	30.00	30.00
Regla	1	Unidad	1.00	1.00
Lapicero	3	Unidad	1.00	3.00
<b>TOTALES</b>	9	Unidades	36.00	<b>56.00</b>

Servicios: DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresiones	105	Hojas	0.10	10.00
Fotocopiado	100	Unidad	0.10	10.00
Empastado	1	Ejemplares	15.00	15.00
Internet	100	Horas	1.00	100.00
Movilidad	10	Pasajes	3.00	30.00
<b>TOTAL</b>	316			<b>165.00</b>

### RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	56.00
Servicios	165.00
<b>TOTAL s/.</b>	<b>221.00</b>

### 7.1.3. 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: _____	

**7.1.4. ANEXO 04: CUESTIONARIO APLICADO AL GERENTE DE LA EMPRESA FERRETERÍA JOSÉ LEAL S.R.L. LIMA, 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 Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 2018 Para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas ferreteras del Perú. Caso de la empresa: Ferretería José Leal S.R.L. Lince - Lima, 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 MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA FERRETERA FERRETERÍA JOSÉ LEAL S.R.L. LINCE - LIMA, 2018:**

**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:**

**FERRETERÍA JOSÉ LEAL S.R.L. LINCE - LIMA, 2018**

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

#### **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 evalué la eficacia y eficiencia operativa?

SI

NO

5.3 ¿Existe 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 d 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 participan 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